FECHA:	**28/10/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**10**
HORA INICIO:	**2:00 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**3:00 PM**
UBA/IPS:	**UBA AGUA CLARA**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE OCTUBRE DE 2025.**

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 2:00 pm del día 28 de Octubre de la anualidad 2025, se da inició la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la UBA AGUA CLARA, se realiza reunión en las horas de la tarde,Se da inicio con el siguiente orden del día:

Asociacion de usuarios:	Invitados:
Graciela moncada	Jose damian torres
Ketty carrillo	
Eddy vivas	
Elsa sierra	

1. Llamado a lista

En primer lugar, se da un cordial saludo a los partícipes de la asociación y lideres de la zona, de esta forma se valida la asistencia realizando el llamado a lista en la cual se observa la asistencia de los 4 usuario afiliadas a la asociación de usuarios y un invitado de Agua Clara. por lo tanto se vincularon mas personas hacer parte de la conformacion de asociacion e invitados a personas que desean asistir pero no cumplen los requisitos.

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.

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 noveno encuentro mensual el cual se llevaría a cabo el día 28 de octubre del 2025, enviando recordatorios individual y por medio de llamadas telefónicas y charlas en la sala de espera para las personas que se quisieran vincular, de igual manera en la cartelera informativa se establecio el formato de convocatoria de asoacion de usuarios

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Estrategias para vincular: 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 usuario en las charlas diarias y reuniones externas que realizan los lideres para comentarles sobre que se trata una asociacion de usuarios para que 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, que cumplan con los siguientes requisitos ser afiliado al regimen sudsidiado, tener los servicios con la ese imsalud, tener historia clinica en la Uba o ips a la cual se va a postular, ser mayor de edad,contar con disponibilidad de tiempo, se registro en la cartelera informativa, el presidenta de la junta participa activamente en las reuniones, donde lleva la comunicacion a la comunidad y que se vinculen mas personas para participar activamente de las reuniones mensuales, seguidamente se han participado en reunion externas donde se le dan a conocer los requisito para pertencer a la asociacion de usuarios.

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Legalidad en su actuar
- Tratar dignamente a los funcionarios
- Entregar información clara oportuna y suficiente

Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas:

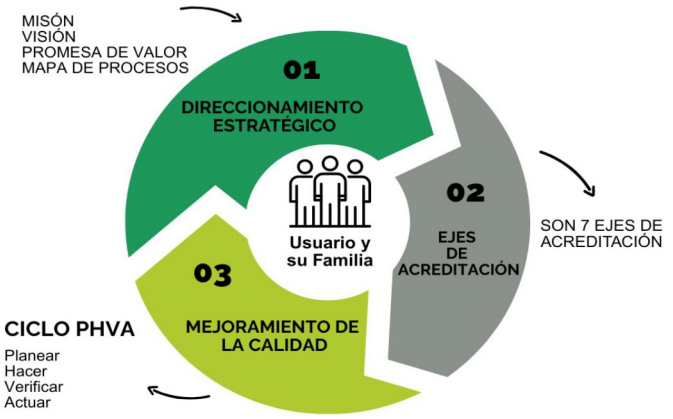
- **Calidad En Salud**
- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**
- **Promesa De Valor**
- **Mapa De Procesos**
- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**
- **Mejoramiento De La Calidad**
- **Boletín Cultura Y Salud No. 52 – Aplicar El Código QR**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 651 Del 27 De Noviembre De 2024.**
- **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**
- **Socialización de la Linea Ética de la ESE IMSALUD**
- **Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Portafolio de Servicios**
- **Seguridad del Paciente**
- **Política Humanización**

Temáticas:

- **Calidad En Salud**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN





Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho

- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**

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.**

Valores

7 VALORES

HONESTIDAD
RESPETO
COMPROMISO
DILIGENCIA
JUSTICIA
RESPONSABILIDAD
LEALTAD

Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

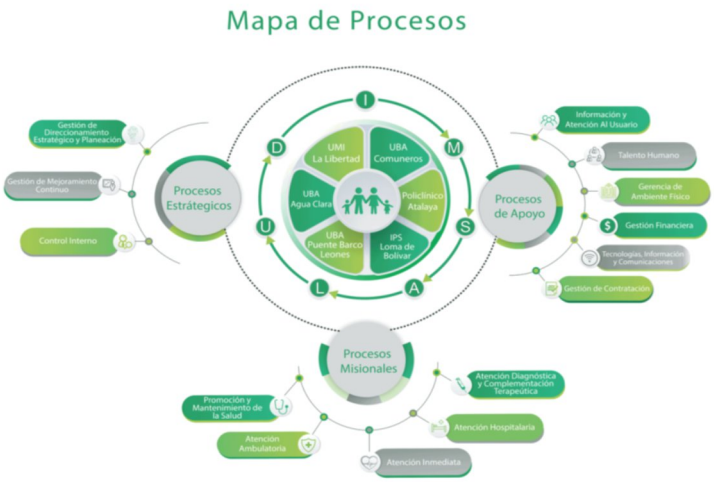
- **Promesa De Valor**



- **Mapa De Procesos**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

MAPA DE PROCESOS



Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho

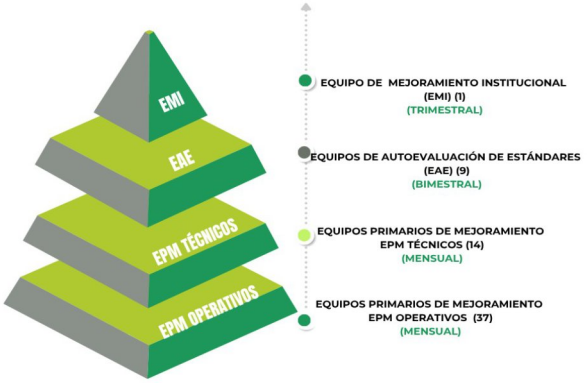
- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**

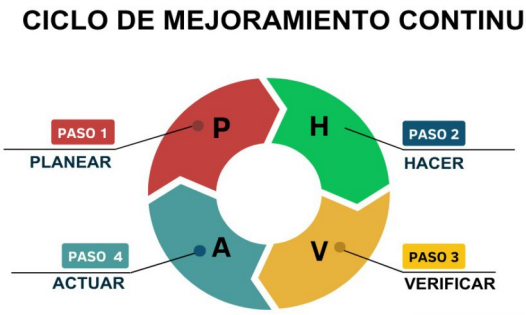


Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Mejoramiento De La Calidad**





Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Boletín Cultura Y Salud No. 60 – Aplicar El Código QR**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Se les aplica el Código QR a los usuarios de la asociación:

- **Política De Participación Social En Salud Y Resolución No. 651 Del 27 De Noviembre De 2024.**

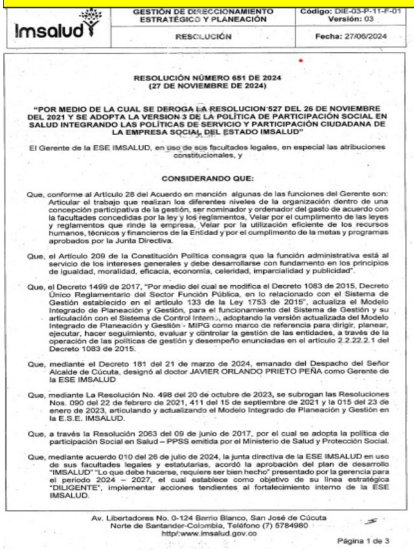
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

La política de participación social en salud (PPSS) tiene como objetivo principal la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones del sistema de salud en conjunto.

tiene como objetivo "Planificar y desarrollar las directrices que le permita a la ESE IMSALUD garantizar el derecho a la participación social en salud y su fortalecimiento; y a la ciudadanía la apropiación de mecanismos y condiciones para ejercer la participación con decisión para el cumplimiento del derecho a la salud en el marco de la Ley Estatutaria de Salud en armonización con la Política Integral de Atención en Salud (PAIS- MIAS)".

Se socializa a las promotoras y promotores la Resolución No. 651 del 27 de Noviembre de 2024 y se solicita socializar en las reuniones de asociación de usuarios.



GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN | Código: DIE-03-P-11-F-01 Versión: 03
RESOLUCIÓN | Fecha: 27/06/2024

RESOLUCIÓN NÚMERO 651 DE 2024
(27 DE NOVIEMBRE DE 2024)

"POR MEDIO DE LA CUAL SE DEROGA LA RESOLUCION 527 DEL 26 DE NOVIEMBRE DEL 2021 Y SE ADOPTA LA VERSION 3 DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD INTEGRANDO LAS POLITICAS DE SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD"

El Gerente de la ESE IMSALUD, en uso de sus facultades legales, en especial las atribuciones constitucionales, y

CONSIDERANDO QUE:

Que, conforme al Artículo 28 del Acuerdo en mención algunas de las funciones del Gerente son: Articular el trabajo que realizan los diferentes niveles de la organización dentro de una concepción participativa de la gestión, ser nominador y ordenador del gasto de acuerdo con la facultades concedidas por la ley y los reglamentos, Velar por el cumplimento de las leyes y reglamentos que rinde la empresa, Velar por la utilización eficiente de los recursos humanos, técnicos y financieros de la Entidad y por el cumplimento de la metas y programas aprobados por la Junta Directiva.

Que, el Artículo 209 de la Constitución Política consagra que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y debe desarrollarse con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad".

Que, el Decreto 1499 de 2017, "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015", actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para el funcionamiento del Sistema de Gestión y su articulación con el Sistema de Control Intern.., adoptando la versión actualizada del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG como marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades, a través de la operación de las políticas de gestión y desempeño enunciadas en el artículo 2.2.22.2.1 del Decreto 1083 de 2015.

Que, mediante el Decreto 181 del 21 de marzo de 2024, emanado del Despacho del Señor Alcalde de Cúcuta, designó al doctor JAVIER ORLANDO PRIETO PEÑA como Gerente de la ESE IMSALUD

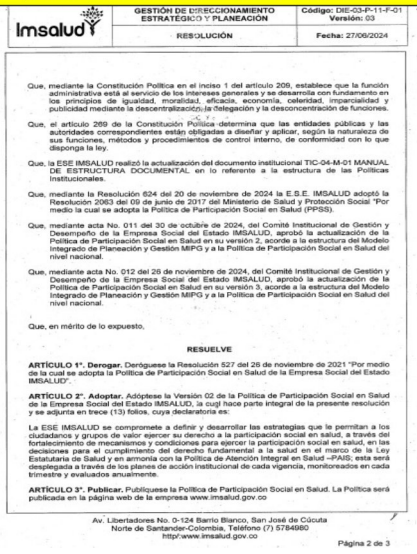
Que, mediante La Resolución No. 498 del 20 de octubre de 2023, se subrogan las Resoluciones Nos. 090 del 22 de febrero de 2021, 411 del 15 de septiembre de 2021 y la 015 del 23 de enero de 2023, articulando y actualizando el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en la E.S.E. IMSALUD.

Que, a través la Resolución 2063 del 09 de junio de 2017, por el cual se adopta la política de participación Social en Salud – PPSS emitida por el Ministerio de Salud y Protección Social.

Que, mediante acuerdo 010 del 26 de julio de 2024, la junta directiva de la ESE IMSALUD en uso de sus facultades legales y estatutarias, acordó la aprobación del plan de desarrollo "IMSALUD" "Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho" presentado por la gerencia para el periodo 2024 – 2027, el cual establece como objetivo de su línea estratégica "DILIGENTE", implementar acciones tendientes al fortalecimiento interno de la ESE IMSALUD.

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 3



GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN | Código: DIE-03-P-11-F-01 Versión: 03
RESOLUCIÓN | Fecha: 27/06/2024

Que, mediante la Constitución Política en el inciso 1 del artículo 209, establece que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

Que, el artículo 269 de la Constitución Política determina que las entidades públicas y las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la ley.

Que, la ESE IMSALUD realizó la actualización del documento institucional TIC-04-M-01 MANUAL DE ESTRUCTURA DOCUMENTAL en lo referente a la estructura de las Políticas Institucionales.

Que, mediante la Resolución 624 del 20 de noviembre de 2024 la E.S.E. IMSALUD adoptó la Resolución 2063 del 09 de junio de 2017 del Ministerio de Salud y Protección Social "Por medio la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud (PPSS).

Que, mediante acta No. 011 del 30 de octubre de 2024, del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Empresa Social del Estado IMSALUD, aprobó la actualización de la Política de Participación Social en Salud en su versión 2, acorde a la estructura del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y a la Política de Participación Social en Salud del nivel nacional.

Que, mediante acta No. 012 del 26 de noviembre de 2024, del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Empresa Social del Estado IMSALUD, aprobó la actualización de la Política de Participación Social en Salud en su versión 3, acorde a la estructura del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y a la Política de Participación Social en Salud del nivel nacional.

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1°. Derogar. Deróguese la Resolución 527 del 26 de noviembre de 2021 "Por medio de la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud de la Empresa Social del Estado IMSALUD".

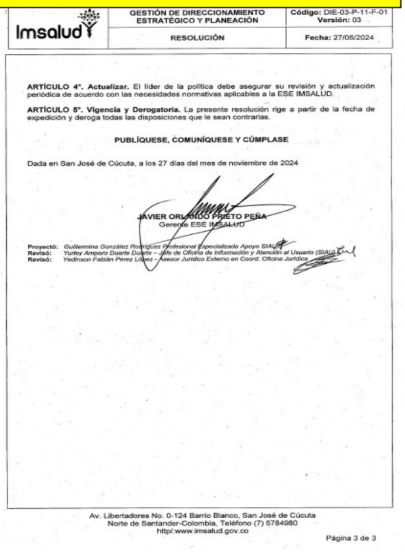
ARTÍCULO 2°. Adoptar. Adóptese la Versión 02 de la Política de Participación Social en Salud de la Empresa Social del Estado IMSALUD, la cual hace parte integral de la presente resolución y se adjunta en trece (13) folios, cuya declaratoria es:

La ESE IMSALUD se compromete a definir y desarrollar las estrategias que le permitan a los ciudadanos y grupos de valor ejercer su derecho a la participación social en salud, a través del fortalecimiento de mecanismos y condiciones para ejercer la participación social en salud, en las decisiones para el cumplimiento del derecho fundamental a la salud en el marco de la Ley Estatutaria de Salud y en armonía con la Política de Atención Integral en Salud –PAIS; esta será desplegada a través de los planes de acción institucional de cada vigencia, monitoreados en cada trimestre y evaluados anualmente.

ARTÍCULO 3°. Publicar. Publíquese la Política de Participación Social en Salud. La Política será publicada en la página web de la empresa www.imsalud.gov.co

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

Página 2 de 3



GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN | Código: DIE-03-P-11-F-01 Versión: 03
RESOLUCIÓN | Fecha: 27/06/2024

ARTÍCULO 4°. Actualizar. El líder de la política debe asegurar su revisión y actualización periódica de acuerdo con las necesidades normativas aplicables a la ESE IMSALUD.

ARTÍCULO 5°. Vigencia y Derogatoria. La presente resolución rige a partir de la fecha de expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en San José de Cúcuta, a los 27 días del mes de noviembre de 2024

JAVIER ORLANDO PRIETO PEÑA
Gerente ESE IMSALUD

Proyectó: Guillermina González Rodríguez Profesional Especializado Apoyo SIAU
Revisó: Yurley Amparo Duarte Duarte – Jefe de Oficina de Información y Atención al Usuario (SIAU)
Revisó: Yedinson Fabián Pérez López – Asesor Jurídico Externo en Coord. Oficina Jurídica

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

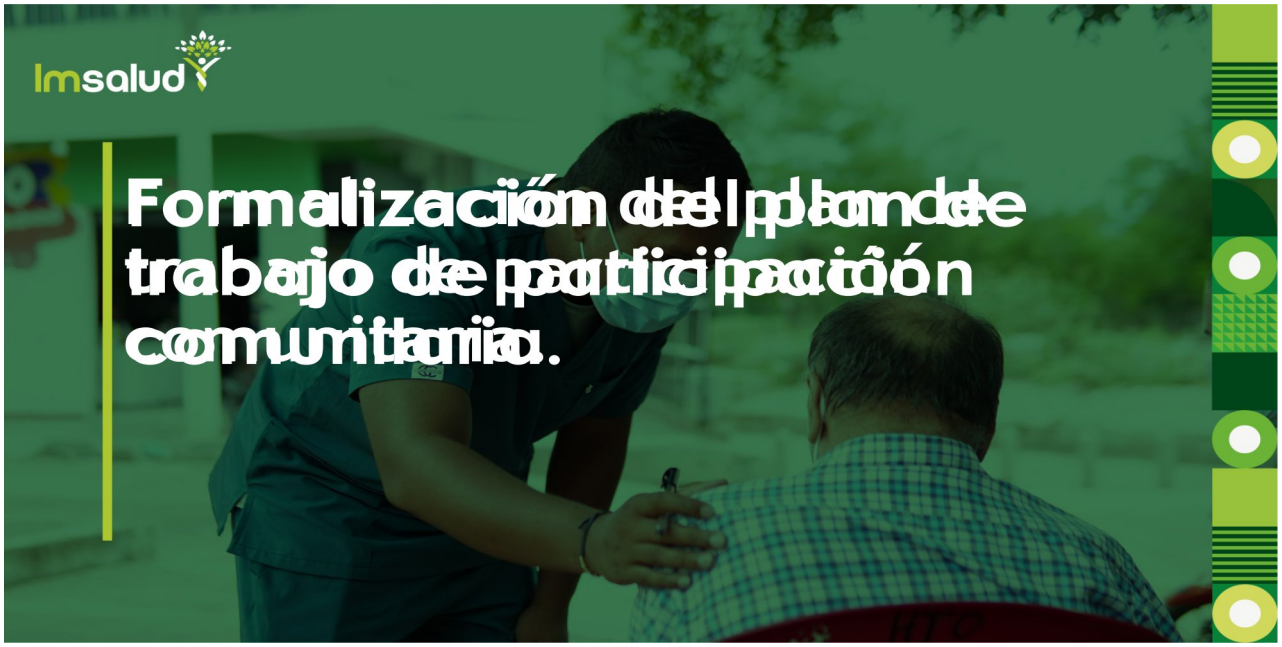
SE SOLICITA SOCIALIZAR EN LAS REUNIONES DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Imsalud	**GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN**	**Código:** DIE-01-PC-03 **Versión:** 03
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	**Fecha:** 26/11/2024

TABLA DE CONTENIDO

JUSTIFICACIÓN 3
1. MARCO NORMATIVO 3
2. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS) 5
3. OBJETIVOS POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD 5
3.1. Objetivo General 5
3.2. Objetivos Específicos 5
4. ACCIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS) EN LA ESE IMSALUD 6
5. MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD 9
6. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL SEGÚN COMPETENCIA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD 10
7. COMUNICACIÓN 11
8. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN 12
9. HISTORIAL DE CONTROL DE CAMBIOS 13

- **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se socializa a las promotoras y promotores la formalización del plan de trabajo de participación comunitaria y se solicita socializar en las reuniones de asociación de usuarios.

Imsalud | GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA | Código: MEJ-02-G-01-F-01 Versión: 03

CRONOGRAMA INSTITUCIONAL MENSUAL DE ACTIVIDADES | Fecha: 17/05/2024

PROCESO:	Procedimiento Participación Comunitaria
OBJETIVO:	Generar un espacio participativo al usuario mediante la conformación de asociaciones de usuarios

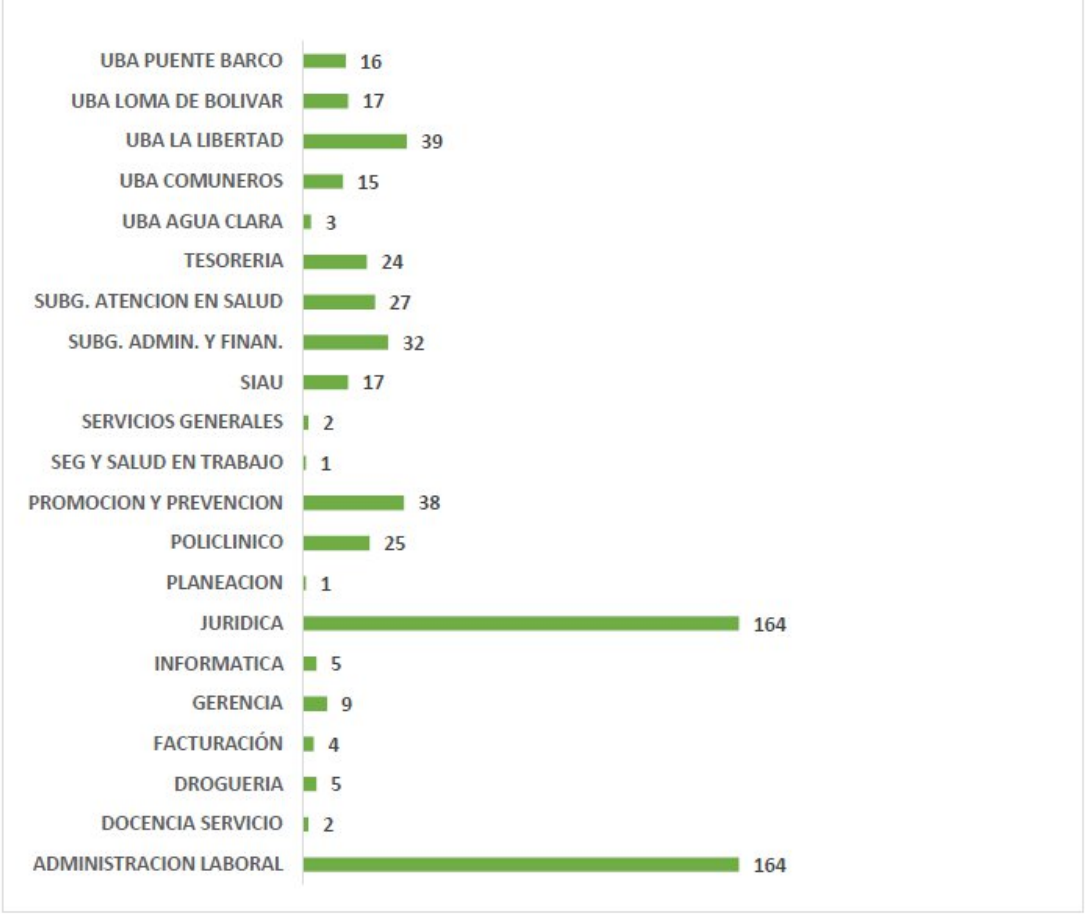
VIGENCIA _____

TEMATICA / ACTIVIDAD A DESARROLLAR / TALLER	RESPONSABLE	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52
REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACION DE USUARIOS EN CADA UNA DE LAS UBA E IPS DE LA ESE IMSALUD.	PROMOTORAS OFICINA SIAU	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
FORO PARTICIPACIÓN CIUDADANA	OFICINA SIAU																																						X										X				
CAPACITACIÓN DE POLTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	OFICINA SIAU																		X			X		X																												

ELABORADO:	Edvin Bernardo Cepeda Carrillo
REVISADO:	Yurley Amparo Duarte Duarte
APROBADO:	Yurley Amparo Duarte Duarte

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Socialización y Retroalimentación del Informe Mensual PQRSDF**



Fuente de elaboración propia

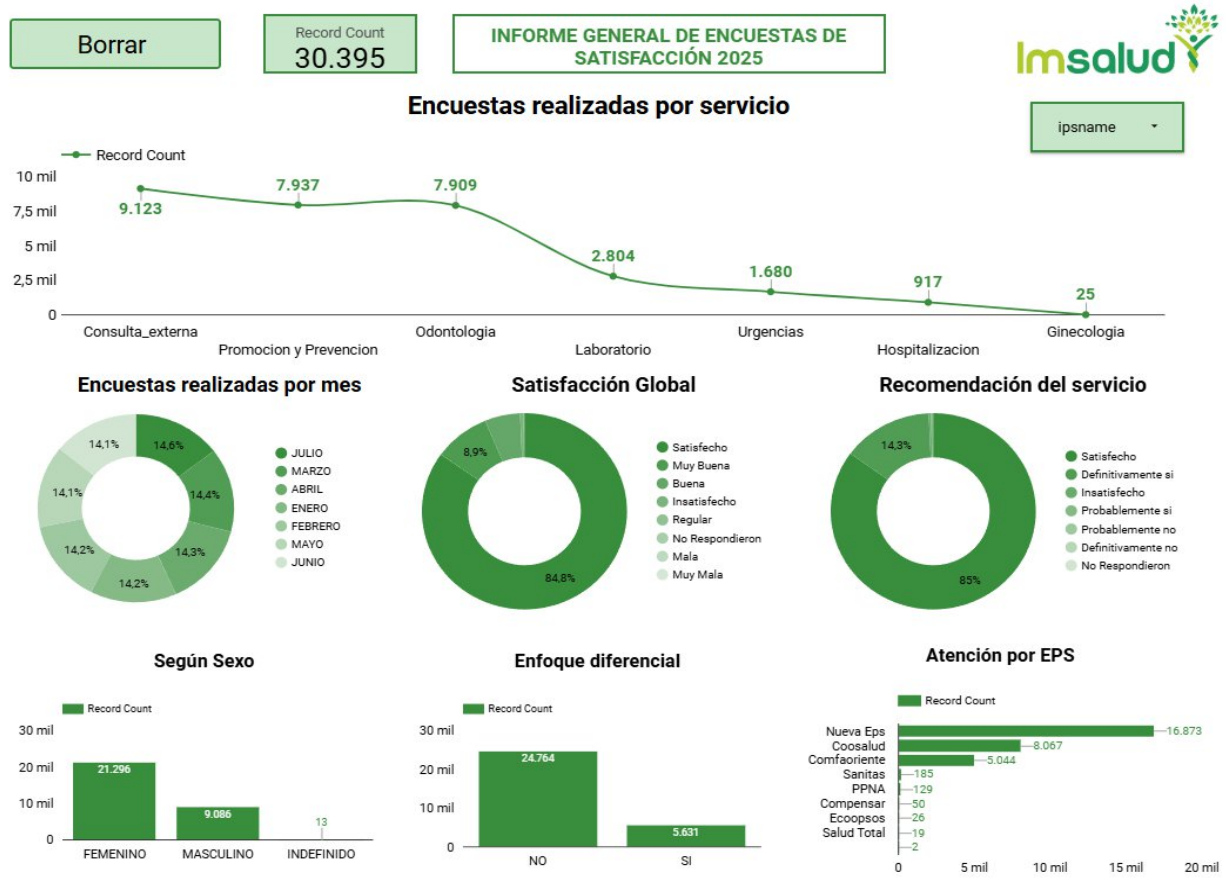
Con base en la anterior grafica podemos interpretar que la distribución de los 610 radicados recibidos en agosto evidencia un proceso muy diverso de solicitudes entre las distintas dependencias de la ESE IMSALUD, pues la quinta parte del total (164 radicados, 26,89%) fueron realizadas al área de jurídica según su competencia para la debida respuesta, lo que confirma a esta área como la que más interacción tiene de la demanda institucional pues uno de cada cinco trámites ingresa allí. Sin embargo, la necesidad no termina en Jurídica, ya que también se resalta administración laboral que para el mes de agosto alcanzó la misma cantidad de comunicaciones asignadas que el área que ocupo el primer lugar (164 radicados, 26,89 %) las cuales resaltan como las 2 dependencias con mayor incidencia de solicitudes PQRSDF; tanto así que juntas completan el 53.78 % del total de las solicitudes ciudadanas.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

Se socializa a la asociación de usuarios el tablero de control donde se socializa la satisfacción al usuario a través del siguiente link:

https://lookerstudio.google.com/reporting/3267a3de-2b2b-4831-98ef-1ce627a575cd/page/p_hsaaap4rrd



- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**

Se les dio a conocer sobfre de que se trataba la Línea de Ética de IMSALUD, la cual constituye un importante mecanismo de participación y control social diseñado para recibir denuncias de personas internas y externas relacionadas con posibles irregularidades, actividades sospechosas o hechos vinculados coorrupción, fraude, soborno u otras conductas indebidas. Este canal se ha estructuradobajo criterios de confidencialidad y accesibilidad, garantizando la seguridad dequienes reportan y promoviendo una cultura institucional fundamentada en la transparencia, la integridad y el respeto a los principios éticos.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.**





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025

4. SERVICIO AL CIUDADANO Y CANALES DE DENUNCIA

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

Documentos Asociados

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

POLÍTICA DE SICOF **DIE-01-PC-33**

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

POLÍTICA SARLAFT **DIE-01-PC-32**



- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

- Atendiendo las regulaciones que indica el Decreto 2150/95 por el cual se regulan los procedimientos y trámites en la Administración pública, la E.S.E. IMSALUD ha implementado estrategias y planes de mejoramiento continuo para garantizar la óptima atención integral de salud a los usuarios.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

• Dentro de los más destacados tenemos:

1. Asignación de citas medicas y odontológicas por vía telefónica, pagina web y línea de WhatsApp.
2. Orientación individual por parte del personal SIAU en todas sus IPS y UBA's de la ESE.
3. Solicitud de Historia Clínica.
4. Resultados de Laboratorios y Rayos X.
5. Entrega de certificados de nacido vivo o acta de defunción.

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

❖ **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

Este servicio nos permite obtener resultados de laboratorio de manera oportuna y de fácil acceso tanto para el personal asistencial como para el usuario.

- Los resultados de laboratorios clínicos los puedes encontrar en el link imsalud.gov.co: Atención al Usuario – Resultados de Laboratorios Clínicos.
- Las lecturas de Rayos x, puedes solicitarlos al personal SIAU de su IPS o UBA.

❖ **ENTREGA DE CERTIFICADOS DE NACIDO VIVO O ACTA DE DEFUNCIÓN.**

- El certificado de nacido vivo permite que el recién nacido sea registrado de manera oportuna disminuyéndose la vulnerabilidad en el proceso de registro del nacimiento, el cual es entregado en el servicio de urgencias de la UBA.
- El certificado de acta de defunción es el documento mediante el cual se acredita legalmente el fallecimiento de una persona, el cual es entregado en el servicio de urgencias de la UBA.

- **Portafolio de Servicios**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

En la ESE IMSALUD cuenta con los siguientes servicios de primer nivel para ofertar a sus usuarios:

- **Consulta Externa**

Prestamos el servicio de medicina general y odontología general

- **Urgencias**

En el servicio de urgencias que prestamos en las Unidades Básicas de Atención se encuentran, Medicina general, observación, sala de reanimación y procedimientos.

- **Hospitalización y partos**

En este servicio contamos con laboratorio clínico, transporte asistencial básico (ambulancia), radiología y ecografías.

Cabe mencionar que el servicio de partos se presta en las UBAS de la ESES IMSALUD.



PORTAFOLIO DE SERVICIOS

- **Programa de Promoción y Mantenimiento de Salud**

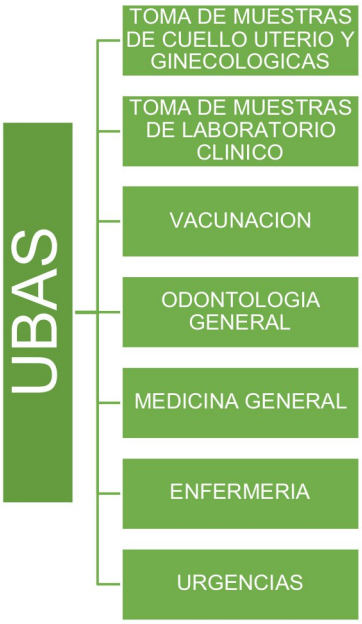
Dentro del programa encontramos las consultas de crecimiento y desarrollo, Adulto mayor, control prenatal, planificación familiar, citologías, agudeza visual, vacunación y curso profiláctico para el embarazo.

- **Vigilancia Epidemiológica**

Cumpliendo con lo establecido por la legislación de salud pública contamos con personal a cargo del departamento de Epidemiología en la ese IMSALUD



DESARROLLO DE LA REUNIÓN









DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Seguridad del Paciente**

Imsalud

SEGURIDAD DEL PACIENTE

La ESE IMSALUD, acatando lo establecido en la Resolución 402 del 2013 y de acuerdo a su política de seguridad del paciente se ha comprometido a implementar prácticas seguras institucionales que tienen como objetivo aumentar los niveles de seguridad en la prestación del servicio de salud.

SEGURIDAD DEL PACIENTE

Imsalud



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Imsalud

SEGURIDAD DEL PACIENTE

La finalidad es proteger al paciente de posibles riesgos evitables derivados de la atención en salud donde se garantice el desarrollo de una cultura de seguridad para el usuario, fomentando en nuestros colaboradores, pacientes y en sus familias el desarrollo de acciones de identificación, prevención y gestión de riesgos relacionados con el proceso de atención.



- **Política Humanización**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

POLITICA DE HUMANIZACIÓN

La política de humanización de la ESE IMSALUD, aplica para los pacientes, sus familias, comunidad y colaboradores, potencializando la misión, los valores y la estrategia FIRME.

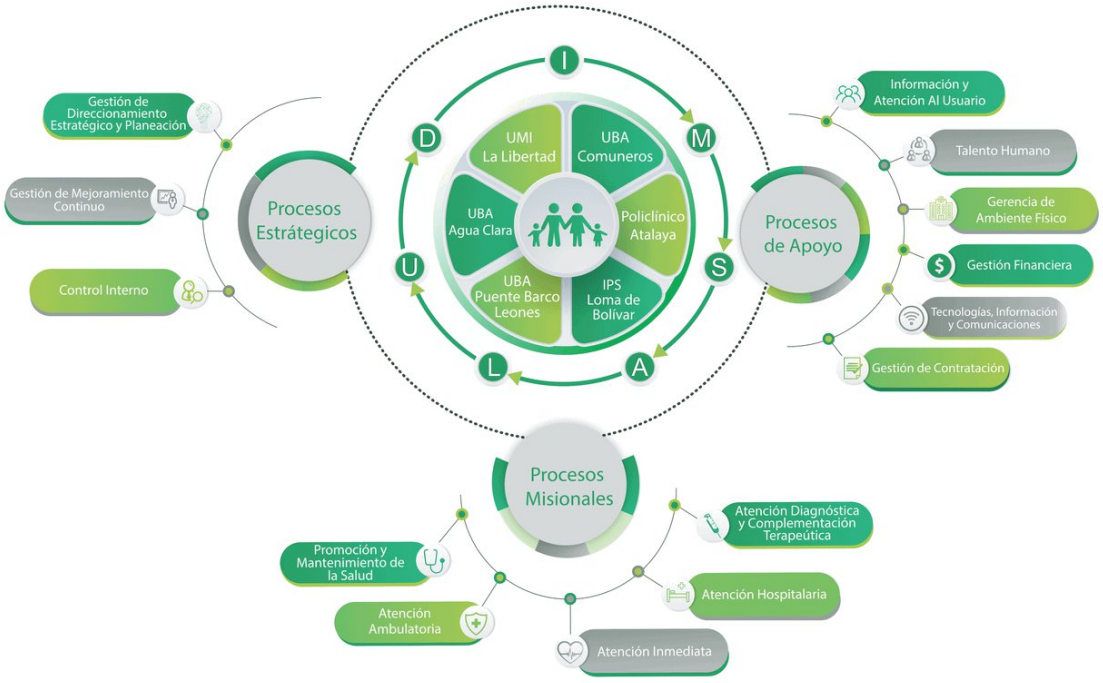
MISION: Imsalud es la empresa publica prestadora de servicios de salud de primer nivel de Cúcuta, cuyo propósito es incentivar la cultura de vida saludable de la población, garantizando la calidad y eficiencia con su red.

VALORES



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Mapa de Procesos



Imsalud

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.

RESPETO | BUEN TRATO | DEBERES Y DERECHOS

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

SEGUIMIENTO COMPROMISOS ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Nombre de la UBA o IPS:	UBA AGUA CLARA
Nombre del Promotor SIAU:	YORLY KATRIANA NIÑO
Mes:	SEPTIEMBRE

No.	COMPROMISOS DE LA REUNIÓN MENSUAL	DEPENDENCIA DE LA SEDE ADMINISTRATIVA A LA QUE CORRESPONDE EL COMPROMISO	AVANCES DEL CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES OFICINA SIAU SEDE ADMNIISTRATIVA *(Este columna la diligencia la oficina SIAU)*
1	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.	IMSALUD		

2. 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, que el servicio de urgencias no quede desprotejido en la atencion medica,manifiestan sobre la importantacia que se tenia con el medico de la tarde para la consulta medica, ya que es importante de que el medico este en la hora de la tarde.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

3. Evidencia fotográfica.





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, que el servicio de urgencias no quede desprotejido en la atencion medica,manifiestan sobre la importantacia que se tenia con el medico de la tarde para la consulta medica, ya que es importante de que el medico este en la hora de la tarde.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	27/11/2025

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Elsa Aidee Sierra M.	Ragonvalia 2780207.	3142955721	Elsa Aidee Sierra M.
Eddy Ruth Ochoas Roa	60359386.	3229746046	Eddy Ruth Ochoas.
Ketty Carrillo	80434491	3142717602	Ketty C.
José Damián Toms	13475956	3124136375	
Jeanette Morcadac	60-338773	3204781709.	
Yoly Katriana	1010103026	3168865013	Yoly Nito

Scanned with CamScanner

FECHA:	**25/10/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**10**
HORA INICIO:	**8:00 A.M**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**11:00 AM**
UBA/IPS:	**UBA COMUNEROS**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE OCTUBRE DEL 2025.**

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Llamado a lista

Siendo las 08:00 am del día 25 de Octubre 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:
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 los 6 integrantes:

- la señora María Agripina.
- la señora Carmen Laguado.
- la señora Alba Viancha.
- la señora Aurora Buitrago.
- la señora María Hilda Villamizar.
- la señora keyli contreras.

Como Invitados Tuvimos la presencia:
Maritza Soledad – Coordinadora UBA COMUNEROS
Edwin Cepeda – Líder procedimiento Participación Comunitaria.
Jessica Sanchez- Referente, Seguridad del Paciente.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

2. Lectura y Aprobación del Acta Anterior.

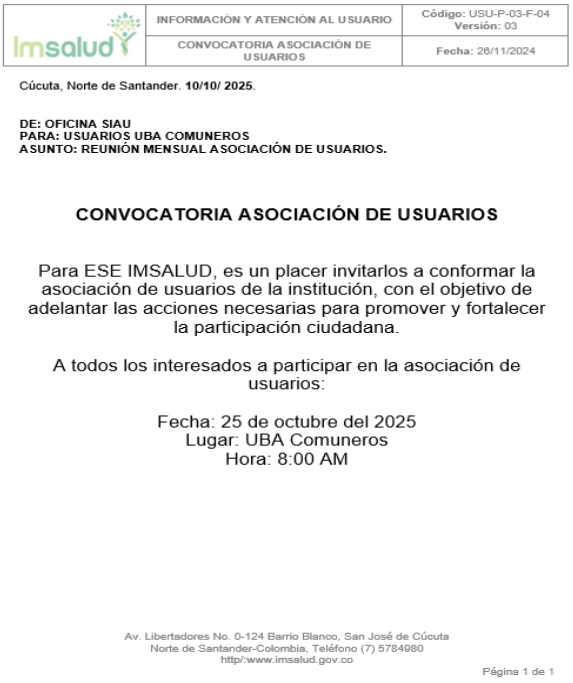
Se realizó lectura del acta anterior dándoles a conocer a la asociación de usuarios los procesos, procedimientos y apoyo asistencial de seguridad y salud en el trabajo, dando por aprobada cada uno de los puntos.

3. Medios de Convocatoria.

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 octavo encuentro mensual, el cual se llevó a cabo el día 25 de Octubre enviando Recordatorio individual por llamada y por medio del WhatsApp.

4. Estrategias para vincular:

- Publicar en cartelera la fecha de reunión mensual y la invitación a nuevos usuarios para la conformación de la asociación de usuarios.
- Indagar y lograr comunicación con presidentes de Junta de Acción Comunal para que participen e inviten a personas de la comunidad que cumplan con los requisitos según el procedimiento.
- Indagar y lograr comunicación con Líderes Comunales para que participen e inviten a personas de la comunidad que cumplan con los requisitos según el procedimiento.
- En las charlas diarias, se implementa la participación de pertenecer a la asociación de usuarios de la UBA COMUNEROS.



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. **10/10/ 2025**.

DE: OFICINA SIAU
PARA: USUARIOS UBA COMUNEROS
ASUNTO: REUNIÓN MENSUAL ASOCIACIÓN DE USUARIOS.

CONVOCATORIA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

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

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

Fecha: 25 de octubre del 2025
Lugar: UBA Comuneros
Hora: 8:00 AM

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

Página 1 de 1

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.**



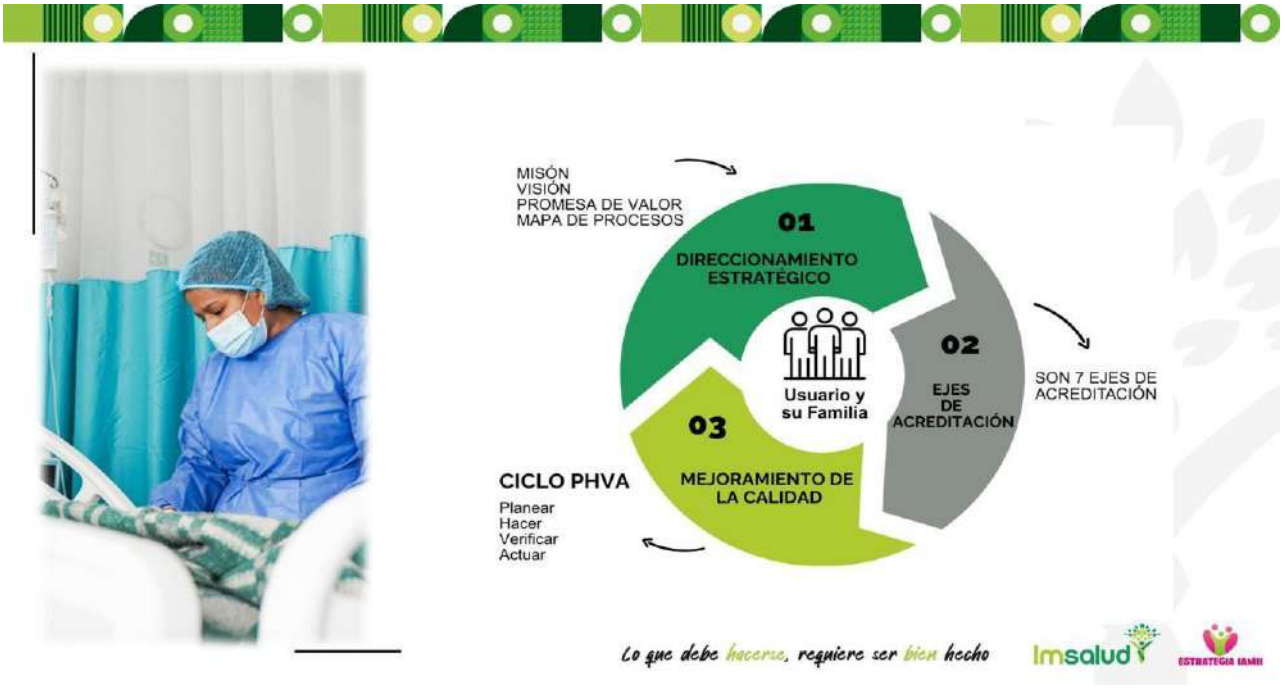
Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas:

- Calidad En Salud
- Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores
- Promesa De Valor
- Mapa De Procesos
- (7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor
- Mejoramiento De La Calidad
- Boletín Cultura Y Salud No. 52 – Aplicar El Código QR
- Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 651 Del 27 De Noviembre De 2024.
- Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.
- Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF
- Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)
- Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD
- Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.
- Trámites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD
- Portafolio de Servicios
- Seguridad del Paciente
- Política Humanización

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Temáticas:

Calidad En Salud



Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Promesa De Valor



Mapa De Procesos

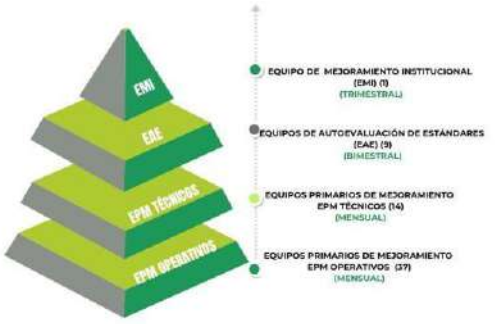


DESARROLLO DE LA REUNIÓN

(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor



Mejoramiento De La Calidad





Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho Imsalud

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Boletín Cultura Y Salud No. 61 – Aplicar El Código QR





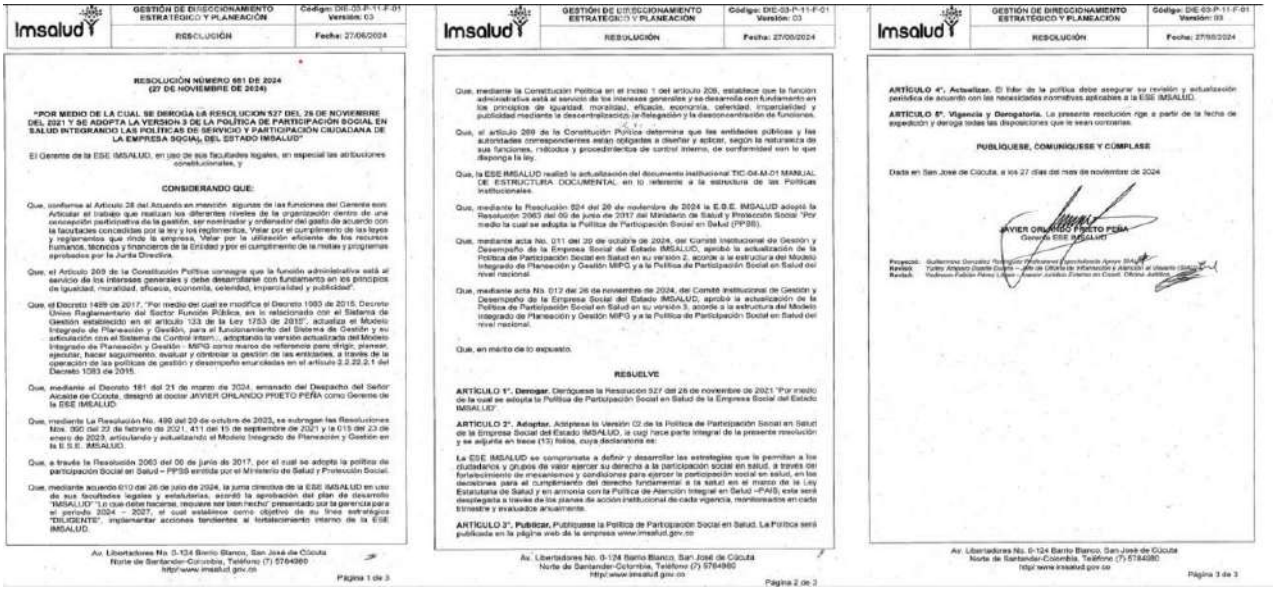
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Política De Participación Social En Salud Y Resolución No. 651 Del 27 De Noviembre De 2024.

POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

La política de participación social en salud (PPSS) tiene como objetivo principal la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones del sistema de salud en conjunto.

tiene como objetivo "Planificar y desarrollar las directrices que le permita a la ESE IMSALUD garantizar el derecho a la participación social en salud y su fortalecimiento; y a la ciudadanía la apropiación de mecanismos y condiciones para ejercer la participación con decisión para el cumplimiento del derecho a la salud en el marco de la Ley Estatutaria de Salud en armonización con la Política Integral de Atención en Salud (PAIS- MIAS)".



RESOLUCIÓN NÚMERO 651 DE 2024
(27 DE NOVIEMBRE DE 2024)

"POR MEDIO DE LA CUAL SE DEROGA LA RESOLUCION 527 DEL 26 DE NOVIEMBRE DEL 2021 Y SE ADOPTA LA VERSION 3 DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD INTEGRANDO LAS POLÍTICAS DE SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD"

El Gerente de la ESE IMSALUD, en uso de sus facultades legales, en especial las atribuciones constitucionales, y

CONSIDERANDO QUE:

Que, conforme al Artículo 28 del Acuerdo en mención algunas de las funciones del Gerente son: Articular el trabajo que realizan los diferentes niveles de la organización dentro de una concepción participativa de la gestión, ser nominador y ordenador del gasto de acuerdo con las facultades concedidas por la ley y los reglamentos. Velar por el cumplimiento de las leyes y reglamentos que rinda la empresa. Velar por la utilización eficiente de los recursos humanos, técnicos y financieros de la Entidad y por el cumplimiento de las metas y programas aprobados por la Junta Directiva.

Que, el Artículo 209 de la Constitución Política consagra que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y debe desarrollarse con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad".

Que, el Decreto 1499 de 2017, "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015", actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para el funcionamiento del Sistema de Gestión y su articulación con el Sistema de Control Interno, adoptando la versión actualizada del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG como marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades, a través de la operación de las políticas de gestión y desempeño enunciadas en el artículo 2.2.22.2.1 del Decreto 1083 de 2015.

Que, mediante el Decreto 161 del 21 de marzo de 2024, emanado del Despacho del Señor Alcalde de Cúcuta, designó al doctor JAVIER ORLANDO PRIETO PEÑA como Gerente de la ESE IMSALUD.

Que, mediante La Resolución No. 499 del 20 de octubre de 2023, se subrogan las Resoluciones Nos. 060 del 22 de febrero de 2021, 411 del 15 de septiembre de 2021 y la 015 del 23 de enero de 2023, actualizando y actualizando el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en la E.S.E. IMSALUD.

Que, a través la Resolución 2063 del 06 de junio de 2017, por el cual se adopta la política de participación Social en Salud – PPSS emitida por el Ministerio de Salud y Protección Social.

Que, mediante acuerdo 010 del 26 de julio de 2024, la junta directiva de la ESE IMSALUD en uso de sus facultades legales y estatutarias, acordó la aprobación del plan de desarrollo "IMSALUD "Lo que debe hacerse, resuelve ser bien hecho" presentado por la gerencia para el periodo 2024 – 2027, el cual establece como objetivo de su línea estratégica "DILIGENTE", implementar acciones tendientes al fortalecimiento interno de la ESE IMSALUD.

Que, mediante la Constitución Política en el inciso 1 del artículo 209, establece que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

Que, el artículo 269 de la Constitución Política determina que las entidades públicas y las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la ley.

Que, la ESE IMSALUD realizó la actualización del documento institucional TIC-04-M-01 MANUAL DE ESTRUCTURA DOCUMENTAL en lo referente a la estructura de las Políticas Institucionales.

Que, mediante la Resolución 004 del 20 de noviembre de 2024 la E.S.E. IMSALUD adoptó la Resolución 2063 del 06 de junio de 2017 del Ministerio de Salud y Protección Social "Por medio la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud (PPSS).

Que, mediante acta No. 011 del 20 de octubre de 2024, del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Empresa Social del Estado IMSALUD, aprobó la actualización de la Política de Participación Social en Salud en su versión 2, acorde a la estructura del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y a la Política de Participación Social en Salud del nivel nacional.

Que, mediante acta No. 012 del 26 de noviembre de 2024, del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Empresa Social del Estado IMSALUD, aprobó la actualización de la Política de Participación Social en Salud en su versión 3, acorde a la estructura del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y a la Política de Participación Social en Salud del nivel nacional.

Que, en mérito de lo expuesto.

RESUELVE

ARTÍCULO 1°. Derogar. Derógase la Resolución 527 del 26 de noviembre de 2021 "Por medio de la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud de la Empresa Social del Estado IMSALUD"

ARTÍCULO 2°. Adoptar. Adóptese la Versión 02 de la Política de Participación Social en Salud de la Empresa Social del Estado IMSALUD, la cual hace parte integral de la presente resolución y se adjunta en trece (13) folios, cuya declaratoria es:

La ESE IMSALUD se compromete a definir y desarrollar las estrategias que le permitan a los ciudadanos y grupos de valor ejercer su derecho a la participación social en salud, a través del fortalecimiento de mecanismos y condiciones para ejercer la participación social en salud, en las decisiones para el cumplimiento del derecho fundamental a la salud en el marco de la Ley Estatutaria de Salud y en armonía con la Política de Atención Integral en Salud –PAIS, esta será desplegada a través de los planes de acción institucional de cada vigencia, monitoreados en cada trimestre y evaluados anualmente.

ARTÍCULO 3°. Publicar. Publíquese la Política de Participación Social en Salud. La Política será publicada en la página web de la empresa www.imsalud.gov.co

ARTÍCULO 4°. Actualizar. El líder de la política debe asegurar su revisión y actualización periódica de acuerdo con las necesidades normativas aplicables a la ESE IMSALUD.

ARTÍCULO 5°. Vigencia y Derogatoria. La presente resolución rige a partir de la fecha de expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en San José de Cúcuta, a los 27 días del mes de noviembre de 2024

JAVIER ORLANDO PRIETO PEÑA
Gerente ESE IMSALUD

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

TABLA DE CONTENIDO

JUSTIFICACIÓN 3
1. MARCO NORMATIVO 3
2. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS) 5
3. OBJETIVOS POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD 5
3.1. Objetivo General 5
3.2. Objetivos Específicos 5
4. ACCIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS) EN LA ESE IMSALUD 6
5. MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD 9
6. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL SEGÚN COMPETENCIA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD 10
7. COMUNICACIÓN 11
8. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN 12
9. HISTORIAL DE CONTROL DE CAMBIOS 13

Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Imsalud	GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA	Código: MEJ-02-G-01-F-01 Versión: 03
	CRONOGRAMA INSTITUCIONAL MENSUAL DE ACTIVIDADES	Fecha: 17/05/2024

PROCESO:	Procedimiento Participación Comunitaria
OBJETIVO:	Generar un espacio participativo al usuario mediante la conformación de asociaciones de usuarios

TEMATICA / ACTIVIDAD A DESARROLLAR / TALLER	RESPONSABLE	VIGENCIA _____ ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACION DE USUARIOS EN CADA UNA DE LAS UBA E IPS DE LA ESE IMSALUD.	PROMOTORAS OFICINA SIAU	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
FORO PARTICIPACIÓN CIUDADANA	OFICINA SIAU									X		X	
CAPACITACIÓN DE POLITICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	OFICINA SIAU					X	X	X					

ELABORADO:	Edvin Bernardo Cepeda Castillo
REVISADO:	Yeiley Amparo Duarte Duarte
APROBADO:	Yeiley Amparo Duarte Duarte

Socialización y Retroalimentación del Informe Mensual PQRSDF

Imsalud	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código: USU-P-01-F-03 Versión: 03
	FORMATO DE SEGUIMIENTO A PQRSDF DE UBA/IPS	Fecha: 30/10/2024

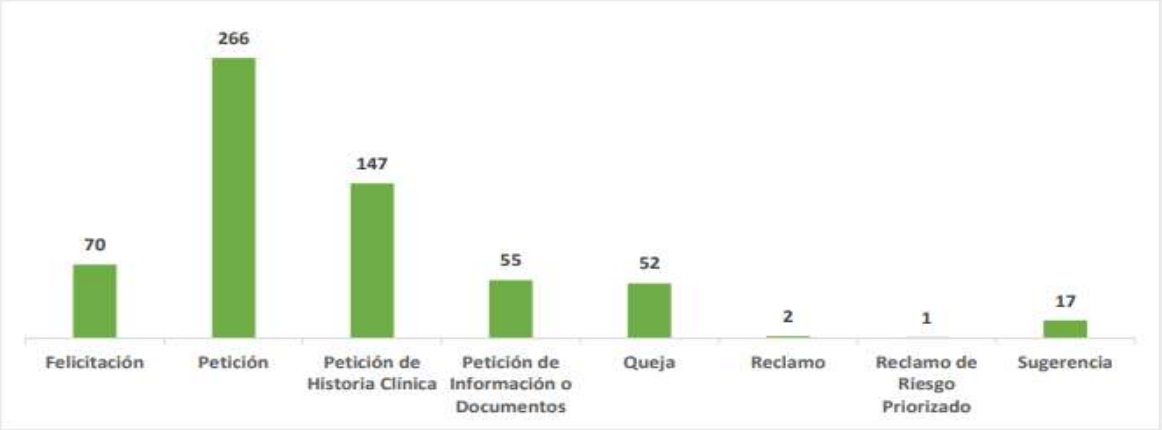
MES REPORTADO:	SEPTIEMBRE								UBA/IPS:	UBA COMUNEROS							
FECHA DE RECIBIDO DÍA/MES/AÑO	No. RADICADO	NOMBRES Y APELLIDOS SOLICITANTE	NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN	CLASIFICACIÓ P	Q	R	S	D	F	ASUNTO	ESTADO EN TRÁMITE	RESPONDIDO	NO RESPONDIÓ	FECHA DE RESPUESTA DÍA/MES/AÑO	No. RADICADO DE RESPUESTA	DÍAS HÁBILES DE RESPUESTA	EPS	OBSERVACIONES
05/09/2025	20253300223362	CESAR RIVERO							X	USUARIO RADICA UNA FELICITACION A TATIANA AMAYA SIAU POR SU DON DEL SERVICIO. SU COLABORACION Y AMABILIDAD AL MOMENTO DE ORIENTAR		x		15/09/2025	20253300223362	15	COOSALUD SUBSIDIADO	BUZON DE SUGERENCIAS
09/09/2025	20253300229622	MARIBEL CASTAÑEDA	1093734982						X	FELICITACIONES PARA LA GUARDA DE SEGURIDAD CUADROS POR SU BUEN TRATO A LOS DE LA TERCERA EDAD Y DEMAS USUARIOS		x		16/09/2025	20253300114251	15	NUEVA EPS SUBSIDIADO	BUZÓN DE SUGERENCIAS
26/09/2025	20253300240852	MARITZA JOSEFINA MORENO HERNANDEZ	8171278			X				RECLAMO PARA LA DOCTORA ANA CECILIA ROMERO POR SU MANERA DE EXPRESARSE A LA USUARIA		X		20/10/2025	20253300130511	15	NUEVA EPS SUBSIDIADO	BUZON DE SUGERENCIAS
26/09/2025	20253300243532	CARMEN ROJAS	0			X				QUEJA REDACTADA AL DOCTOR DE URGENCIAS DR CANTILLO NO ME REVISO NI TOCO A MI HIJO Y ME DIJO QUE YO PRENDIERA EL PESO	X						NUEVA EPS SUBSIDIADO	BUZON DE SUGERENCIAS

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

Cantidad de PQRSDF y tipologías

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

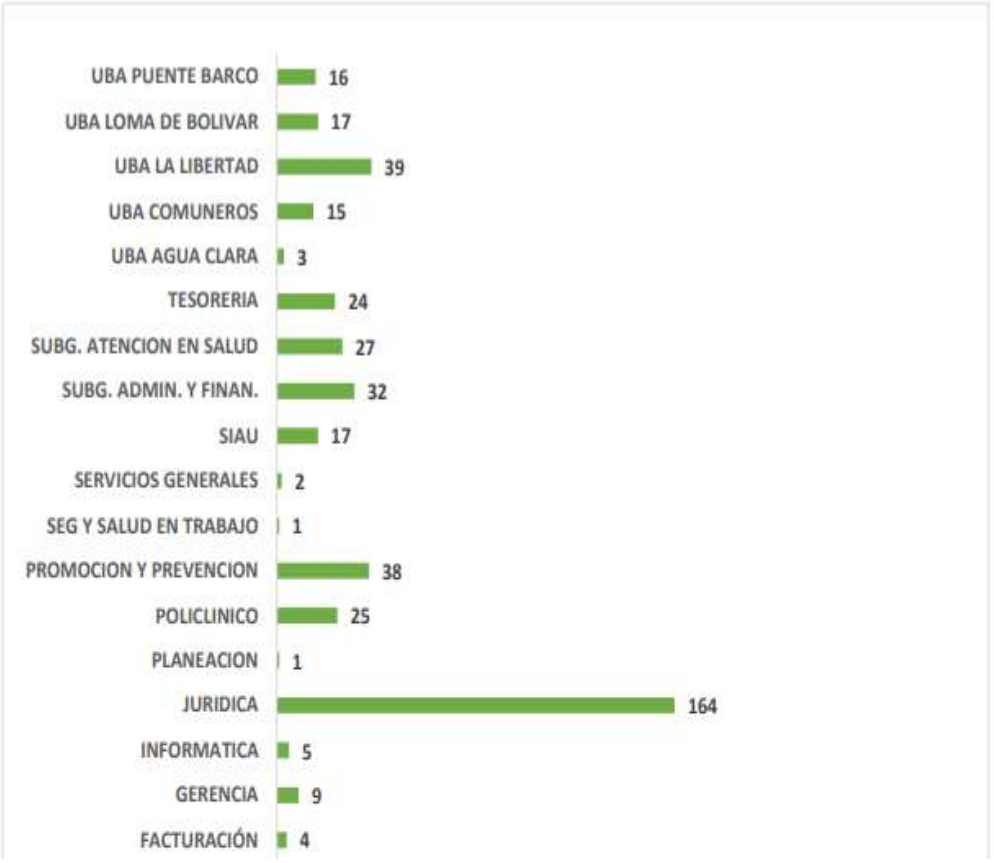


Fuente de elaboración propia

En el transcurrir del mes de AGOSTO de 2025 la ESE IMSALUD recibió 610 radicados a través de su sistema PQRSDF, cantidad que permite identificar una aplicación operativa favorable para los equipos de atención al usuario, el cual permite realizar un analices donde se pudo identificar que existe una tendencia de solicitudes de información donde los radicados clasificados como "Petición" alcanzaron 266 (43,61 %), mientras que las peticiones de historia clínica sumaron 147 (24,10 %) y las peticiones de información o documentos 55 (9,02%). El anterior análisis porcentual nos permite identificar que el 76,73 % de las comunicaciones totales con los usuarios se realizan por medio del mecanismo constitucional de las peticiones respetuosas.

En el tercer lugar de esa clasificación porcentual nos encontramos con el reconocimiento positivo que realizan los usuarios por los servicios prestados, toda vez que se identificaron 70 felicitaciones (11,48 %), cantidad que nos permite tener una apreciación favorable de los servicios ofertados por la ESE IMSALUD, 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 nos encontramos con 52 quejas radicadas, 2 reclamos y un reclamo de riesgo priorizado que sumados representan el (9,01 %) aunque la proporción es baja, cada inconformidad puede señalar una brecha de calidad o comunicación que, de no abordarse con

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

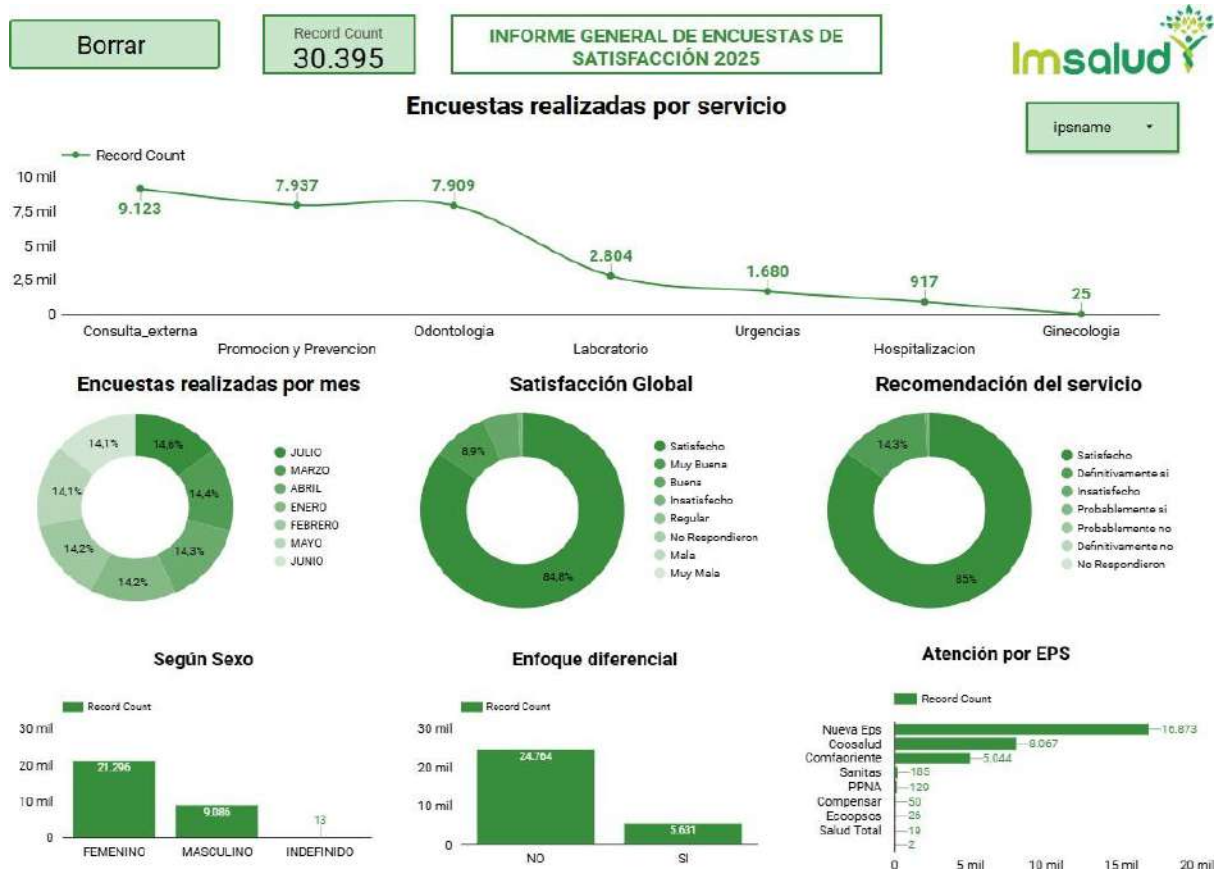
Fuente de elaboración propia

Con base en la anterior grafica podemos interpretar que la distribución de los 610 radicados recibidos en agosto evidencia un proceso muy diverso de solicitudes entre las distintas dependencias de la ESE IMSALUD, pues la quinta parte del total (164 radicados, 26,89%) fueron realizadas al área de jurídica según su competencia para la debida respuesta, lo que confirma a esta área como la que más interacción tiene de la demanda institucional pues uno de cada cinco trámites ingresa allí. Sin embargo, la necesidad no termina en Jurídica, ya que también se resalta administración laboral que para el mes de agosto alcanzó la misma cantidad de comunicaciones asignadas que el área que ocupo el primer lugar (164 radicados, 26,89 %) las cuales resaltan como las 2 dependencias con mayor incidencia de solicitudes PQRSDF; tanto así que juntas completan el 53.78 % del total de las solicitudes ciudadanas.

Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)

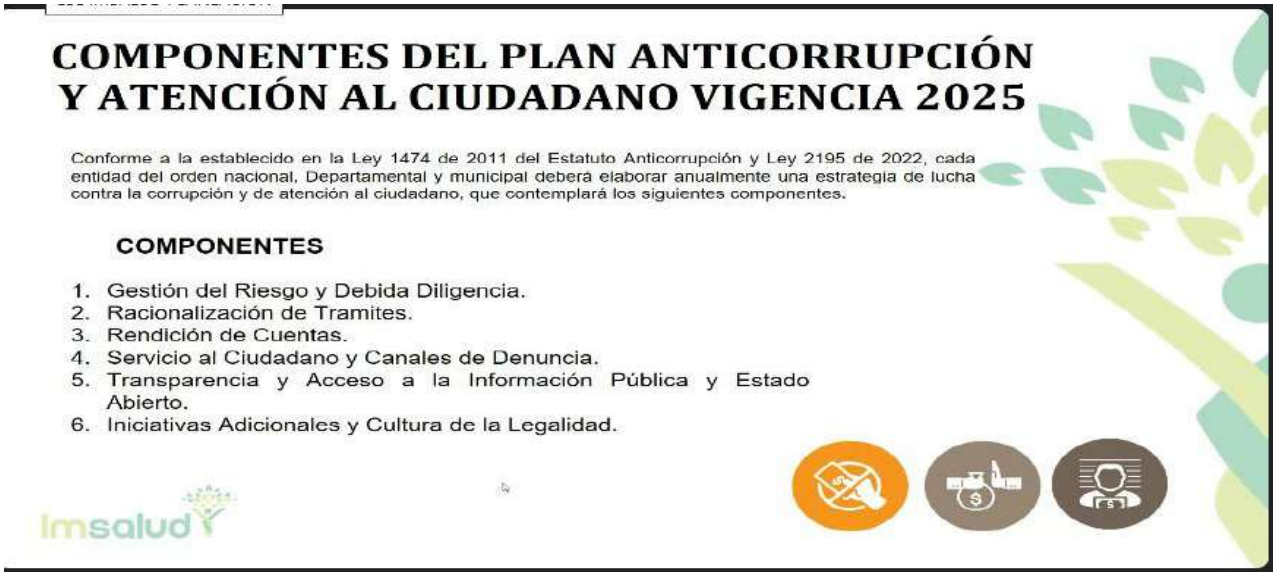
Se socializa a la asociación de usuarios el tablero de control donde se socializa la satisfacción al usuario a través del siguiente link:

https://lookerstudio.google.com/reporting/3267a3de-2b2b-4831-98ef-1ce627a575cd/page/p_hsaaap4rrd



Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025

4. SERVICIO AL CIUDADANO Y CANALES DE DENUNCIA

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

Documentos Asociados

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

POLÍTICA DE SICOF **DIE-01-PC-33**

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

POLÍTICA SARLAFT **DIE-01-PC-32**



Imsalud

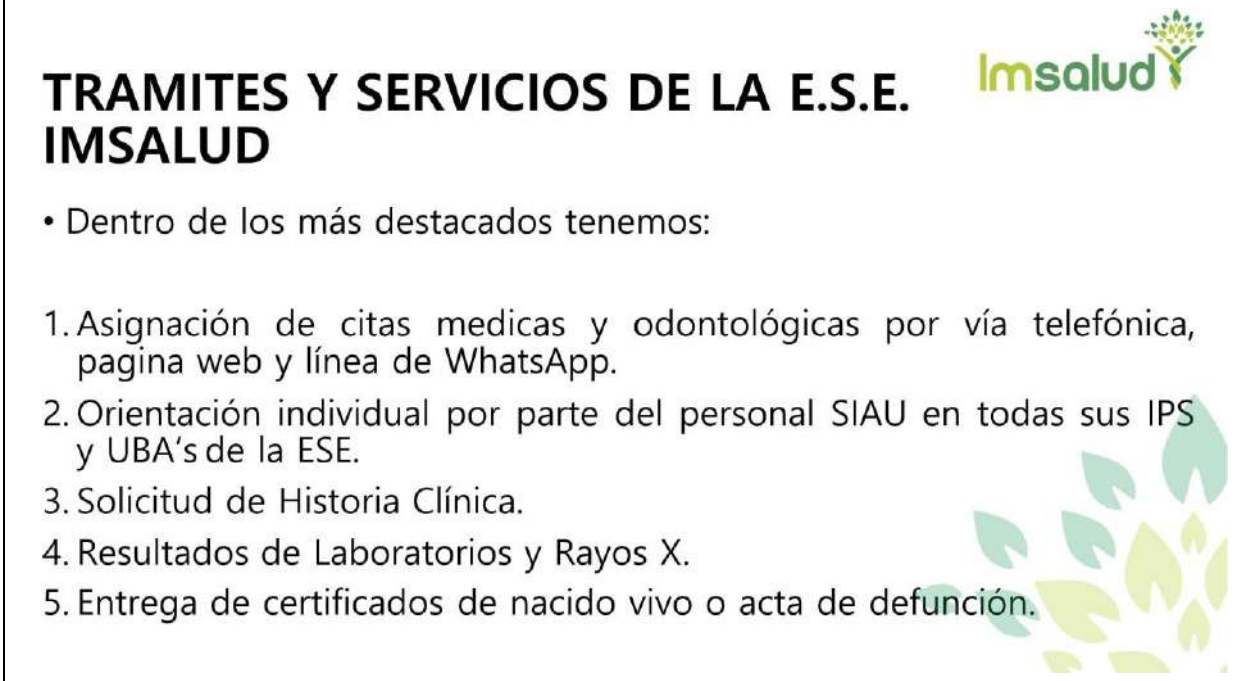
Trámites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD

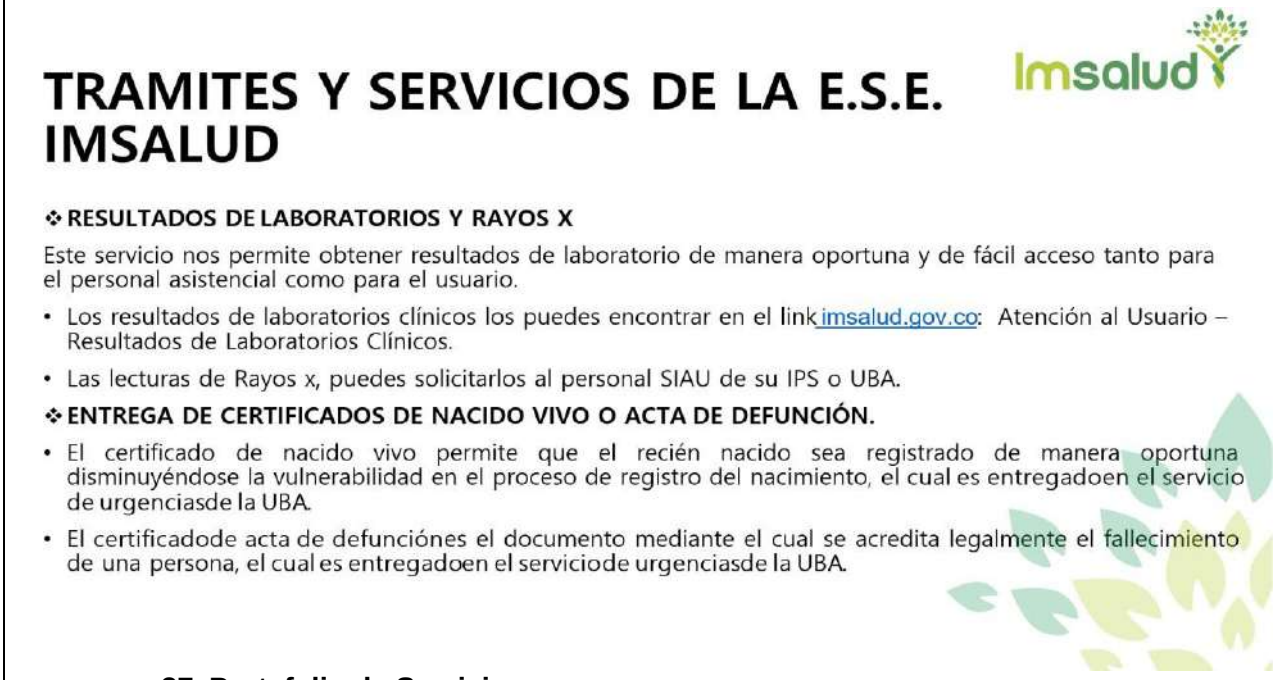
TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

Imsalud

- Atendiendo las regulaciones que indica el Decreto 2150/95 por el cual se regulan los procedimientos y trámites en la Administración pública, la E.S.E. IMSALUD ha implementado estrategias y planes de mejoramiento continuo para garantizar la óptima atención integral de salud a los usuarios.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN





37. Portafolio de Servicios

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

En la ESE IMSALUD cuenta con los siguientes servicios de primer nivel para ofertar a sus usuarios:

- **Consulta Externa**

Prestamos el servicio de medicina general y odontología general

- **Urgencias**

En el servicio de urgencias que prestamos en las Unidades Básicas de Atención se encuentran, Medicina general, observación, sala de reanimación y procedimientos.

- **Hospitalización y partos**

En este servicio contamos con laboratorio clínico, transporte asistencial básico (ambulancia), radiología y ecografías.

Cabe mencionar que el servicio de partos se presta en las UBAS de la ESES IMSALUD.



PORTAFOLIO DE SERVICIOS

- **Programa de Promoción y Mantenimiento de Salud**

Dentro del programa encontramos las consultas de crecimiento y desarrollo, Adulto mayor, control prenatal, planificación familiar, citologías, agudeza visual, vacunación y curso profiláctico para el embarazo.

- **Vigilancia Epidemiológica**

Cumpliendo con lo establecido por la legislación de salud pública contamos con personal a cargo del departamento de Epidemiología en la ese IMSALUD



DESARROLLO DE LA REUNIÓN









DESARROLLO DE LA REUNIÓN

. Seguridad del Paciente

Imsalud

SEGURIDAD DEL PACIENTE

La ESE IMSALUD, acatando lo establecido en la Resolución 402 del 2013 y de acuerdo a su política de seguridad del paciente se ha comprometido a implementar prácticas seguras institucionales que tienen como objetivo aumentar los niveles de seguridad en la prestación del servicio de salud.

SEGURIDAD DEL PACIENTE

Imsalud



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Imsalud

SEGURIDAD DEL PACIENTE

La finalidad es proteger al paciente de posibles riesgos evitables derivados de la atención en salud donde se garantice el desarrollo de una cultura de seguridad para el usuario, fomentando en nuestros colaboradores, pacientes y en sus familias el desarrollo de acciones de identificación, prevención y gestión de riesgos relacionados con el proceso de atención.



39. Política Humanización

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

POLITICA DE HUMANIZACIÓN

La política de humanización de la ESE IMSALUD, aplica para los pacientes, sus familias, comunidad y colaboradores, potencializando la misión, los valores y la estrategia FIRME.

MISION: Imsalud es la empresa publica prestadora de servicios de salud de primer nivel de Cúcuta, cuyo propósito es incentivar la cultura de vida saludable de la población, garantizando la calidad y eficiencia con su red.





DESARROLLO DE LA REUNIÓN



CLASIFIACIÓN DE LOS RESIDUOS SOLIDOS

Durante la reunión se socializó el tema de la clasificación y manejo adecuado de los residuos sólidos, con el propósito de fortalecer la cultura ambiental y el cumplimiento de las normas de separación en la fuente. Se explicó la importancia de realizar la separación correcta de los residuos desde el lugar donde se generan, con base en el código de colores establecido a nivel nacional, así:

- **Verde:** para residuos orgánicos aprovechables, como restos de comida, cáscaras de frutas y verduras, residuos de poda, entre otros.
- **Blanco:** para residuos aprovechables**,** tales como papel, cartón, plástico, vidrio, metales y empaques limpios.
- **Negro o gris:** para residuos no aprovechables, como papel higiénico, servilletas usadas, empaques contaminados, y residuos que no pueden ser reciclados.
- **Rojo:** para residuos peligrosos o biosanitarios, tales como agujas, gasas, guantes, medicamentos vencidos, pilas, y elementos cortopunzantes.

Se hizo énfasis en la responsabilidad ciudadana y ambiental que implica esta práctica, invitando a los asistentes a replicar la información en sus hogares y comunidades, promoviendo así el cuidado del medio ambiente, la reducción de la contaminación y el cumplimiento de la normatividad vigente sobre gestión integral de residuos sólidos.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

INVITACION FORO URBANO.

La ESE Imsalud desarrolló el VIII Foro Urbano “Por una Salud sin Barreras”, un espacio de diálogo, participación y escucha activa con los usuarios del área urbana de Cúcuta, que tuvo como propósito fortalecer la relación entre la comunidad y la institución, en el marco de una atención cada vez más humana, cercana y con calidad.







DESARROLLO DE LA REUNIÓN

8. Evidencia Fotográfica.



7. PROPOSICIONES Y VARIOS

- Se deja como fecha tentativa la próxima reunión mensual del mes de Noviembre, adelantarla debido a la entrega a tiempo de las actividades por promotor SIAU.
- Se menciona el establecimiento del Medico de Consulta prioritaria en el servicio de urgencias de la UBA COMUNEROS. Con esta iniciativa, se quiere como objetivo primordial, es que en primera instancia a aquellos pacientes que son reflejados como triage 4, se les pueda brindar la atención por un servicio rápido y oportuno. Con esto frenamos la barrera de que el usuario se exponga a una cita que le puede quedar para dentro de 3 o 4 días, sino que le brindamos la atención inmediata.
- Aunque no es una proposición de la UBA, la coordinadora menciono la Importancia del servicio odontológico en la IPS OSPINA PEREZ para cubrir una jornada de 12 horas y garantizar la atención prestaba a nuestros usuarios.

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**29/11/2025**

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
Aurora Bustrago	60329874	3203022145	
Alba Vianella Olivo	60.323.389	3202491949	
Carmen Laguado García	60353174	3137082561	
María Josefina Calvo	60310869	317 487 8412	
Odilia Baez	60380980	3146791832	Odilia Baez
Edwin Cepeda	88.249.741	3108827740	
Tatiana Amaya	1090523549	3226361862	TatianaAmaya A.
María Haidy Villamizar	60398813	3059365199	María Haidy
Jessica Sánchez	1094108698	3108094695	Jessica Sánchez
Keyli Contreras	PT 786095	3133197169	Keyli J Contreras P.
Maritza Stedel	37277273	3158067146	
Cristian Sandoval	1004802414	3125426134	

FECHA:	**16 DE OCTUBRE DEL 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**10**
HORA INICIO:	**7:30 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**09:30 AM**
UBA/IPS:	**UBA LOMA DE BOLIVAR**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE OCTUBRE DE 2025.**

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 07:30 am del día 16 de Octubre 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 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 5 integrantes, Astrid Aguirre, Rosany Soto, Andrea Diaz, Andres Ortega, Diana Granados.

La señora Carmen Salazar no pudo asistir por motivo de una cita con especialista.

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 plasmados en la misma. Por lo cual se da aprobación sin novedad.

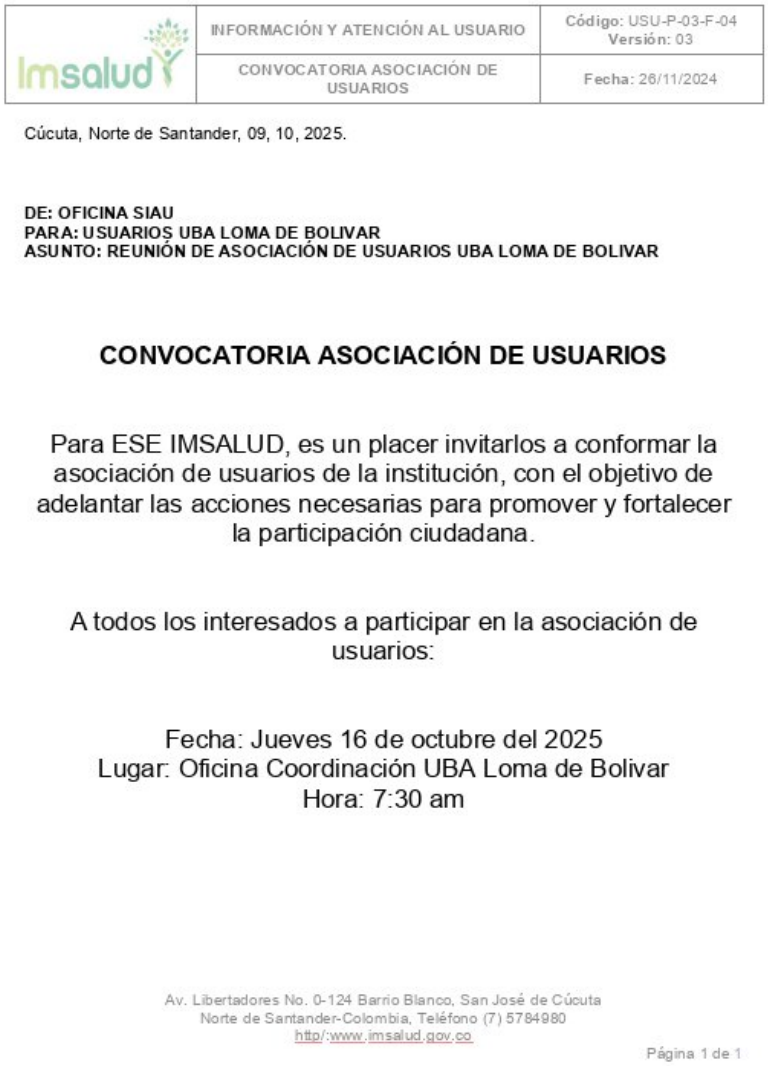
3. Medios de Convocatoria a la reunión: Se realizó convocatoria Mediante el grupo de WhatsApp.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

usuarios y la invitación fue puesta en la cartelera informativa.

Por el momento no se convocado acercamiento a la junta de acción comunal del sector de la loma de bolivar porque hasta ahora no esta conformado, se encuentra en proceso, apenas se tenga la información pertinente, se realizara la invitación de la misma.



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

Cúcuta, Norte de Santander, 09, 10, 2025.

DE: OFICINA SIAU
PARA: USUARIOS UBA LOMA DE BOLIVAR
ASUNTO: REUNIÓN DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS UBA LOMA DE BOLIVAR

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 16 de octubre del 2025
Lugar: Oficina Coordinación UBA Loma de Bolivar
Hora: 7:30 am

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

Página 1 de 1

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.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

B. Se cuenta con el acompañamiento de la Coordinadora Yelitza Acevedo presentandose como nueva lider la unidad.

C. Se realiza invitación formal al Foro Urbano de la E.S.E IMSALUD el proximo 24 de octubre a las 2:00pm en el club comercio.

E. Por otro lado, se llena el boletin cultural IMSALUD #55, #56, #57, #58.

F. Explicación de la importancia de fortalecer la asociación de usuarios con la población en general y con enfoque diferencial.

G. Se recalca la importancia se estar presente en las reuniones programadas con anticipación, el objetivo de la asociación de ser voceros de la comunidad.

H. Se hace paso a paso por la pagina web, solicita citas, resultados de laboratorios e imagenes diagnósticas, copia de historia clinica, radicación de pqrsdf, Reporte de corrupción, opacidad y fraude.

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

SEGUIMIENTO COMPROMISOS ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Nombre de la UBA o IPS:	UBA LOMA DE BOLIVAR
Nombre del Promotor SIAU:	DIANA ROSAS - TATIANA CASTELLANOS
Mes:	OCTUBRE

No.	COMPROMISOS DE LA REUNIÓN MENSUAL	DEPENDENCIA DE LA SEDE ADMINISTRATIVA A LA QUE CORRESPONDE EL COMPROMISO	AVANCES DEL CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES OFICINA SIAU SEDE ADMNIISTRATIVA *(Este columna la diligencia la oficina SIAU)*
	SIN PROPOSICIONES			

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Invitación al Foro Urbano



Boletin cultural # 55 Derechos y deberes del usuario

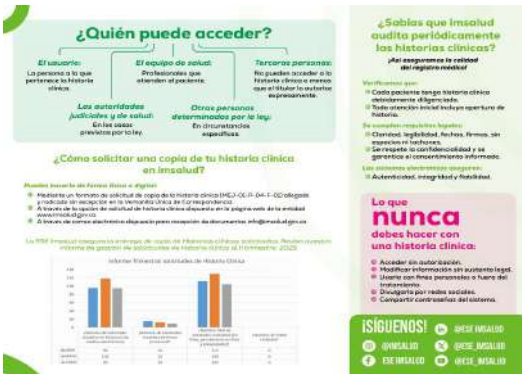




DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Boletin cultural # 56 Historia clinica





Boletin cultural # 57 Gerencia de ambiente fisico





Boletin cultural # 58 Gestión de insumos y suministros





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas:

- **Calidad En Salud**
- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**
- **Promesa De Valor**
- **Mapa De Procesos**
- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**
- **Mejoramiento De La Calidad**
- **Boletín Cultura Y Salud No. 53 – Aplicar El Código QR**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 651 Del 27 De Noviembre De 2024.**
- **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**
- **Socialización de la Linea Ética de la ESE IMSALUD**
- **Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Portafolio de Servicios**
- **Seguridad del Paciente**
- **Política Humanización**

Temáticas:

- **Calidad En Salud**





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**

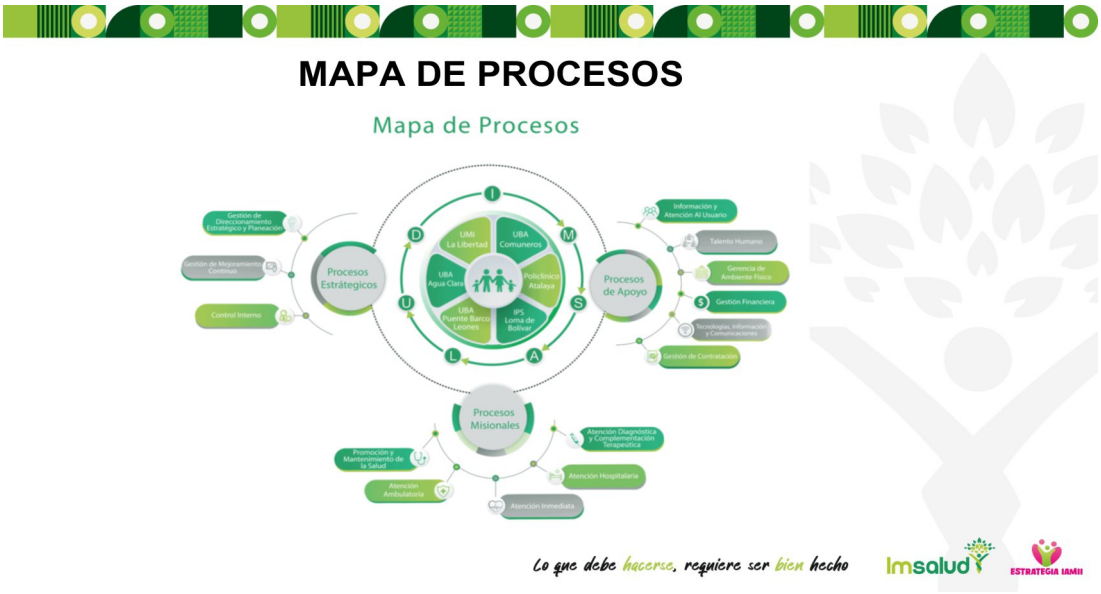


- **Promesa De Valor**

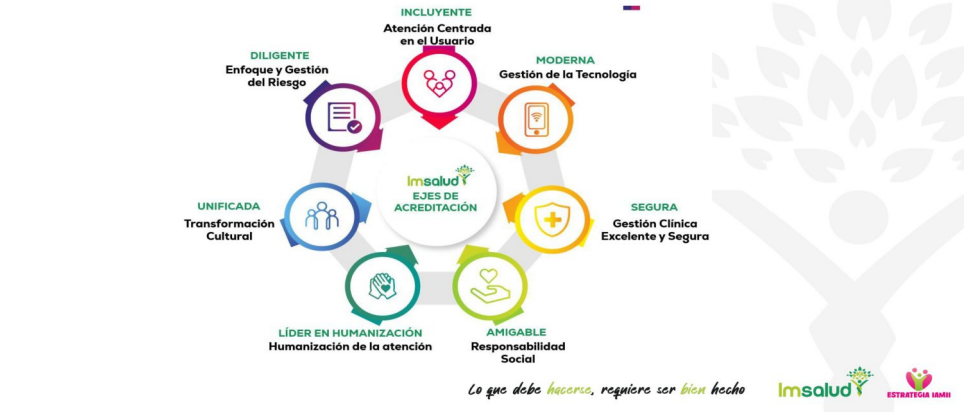


DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Mapa De Procesos**

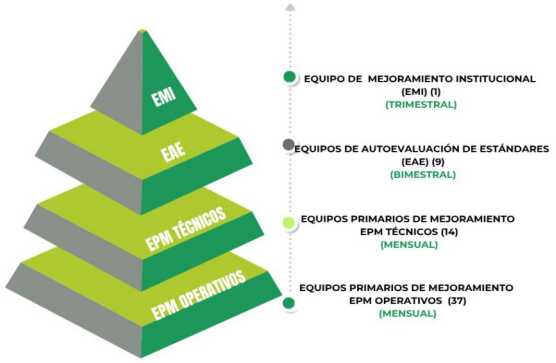


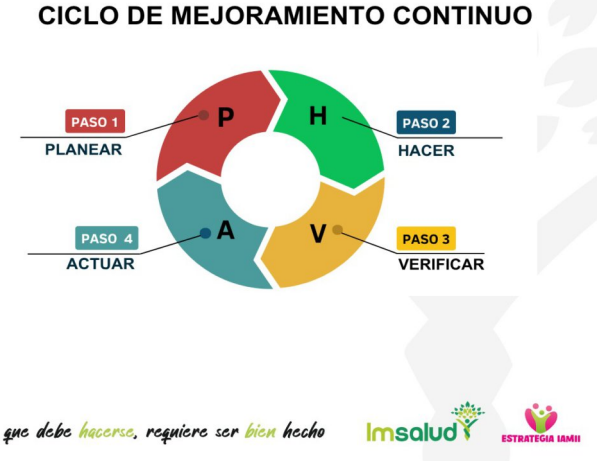
- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Mejoramiento De La Calidad**





- **Política De Participación Social En Salud Y Resolución No. 651 Del 27 De Noviembre De 2024.**

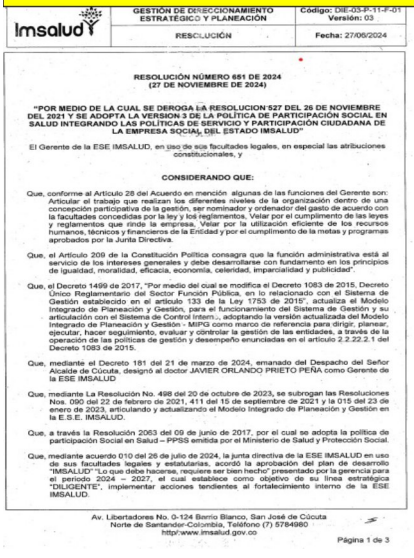
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

La política de participación social en salud (PPSS) tiene como objetivo principal la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones del sistema de salud en conjunto.

tiene como objetivo “Planificar y desarrollar las directrices que le permita a la ESE IMSALUD garantizar el derecho a la participación social en salud y su fortalecimiento; y a la ciudadanía la apropiación de mecanismos y condiciones para ejercer la participación con decisión para el cumplimiento del derecho a la salud en el marco de la Ley Estatutaria de Salud en armonización con la Política Integral de Atención en Salud (PAIS- MIAS)”.

Se socializa a las promotoras y promotores la Resolución No. 651 del 27 de Noviembre de 2024 y se solicita socializar en las reuniones de asociación de usuarios.



RESOLUCIÓN NÚMERO 651 DE 2024
(27 DE NOVIEMBRE DE 2024)

“POR MEDIO DE LA CUAL SE DEROGA LA RESOLUCION 527 DEL 26 DE NOVIEMBRE DEL 2021 Y SE ADOPTA LA VERSION 3 DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD INTEGRANDO LAS POLÍTICAS DE SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD”

El Gerente de la ESE IMSALUD, en uso de sus facultades legales, en especial las atribuciones constitucionales, y

CONSIDERANDO QUE:

Que, conforme al Artículo 28 del Acuerdo en mención algunas de las funciones del Gerente son: Articular el trabajo que realizan los diferentes niveles de la organización dentro de una concepción participativa de la gestión, ser nominador y ordenador del gasto de acuerdo con la facultades concedidas por la ley y los reglamentos, Velar por el cumplimiento de las leyes y reglamentos que rinde la empresa, Velar por la utilización eficiente de los recursos humanos, técnicos y financieros de la Entidad y por el cumplimiento de la metas y programas aprobados por la Junta Directiva.

Que, el Artículo 209 de la Constitución Política consagra que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y debe desarrollarse con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad”.

Que, el Decreto 1499 de 2017, “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”, actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para el funcionamiento del Sistema de Gestión y su articulación con el Sistema de Control Intern.., adoptando la versión actualizada del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG como marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades, a través de la operación de las políticas de gestión y desempeño enunciadas en el artículo 2.2.22.2.1 del Decreto 1083 de 2015.

Que, mediante el Decreto 181 del 21 de marzo de 2024, emanado del Despacho del Señor Alcalde de Cúcuta, designó al doctor JAVIER ORLANDO PRIETO PEÑA como Gerente de la ESE IMSALUD

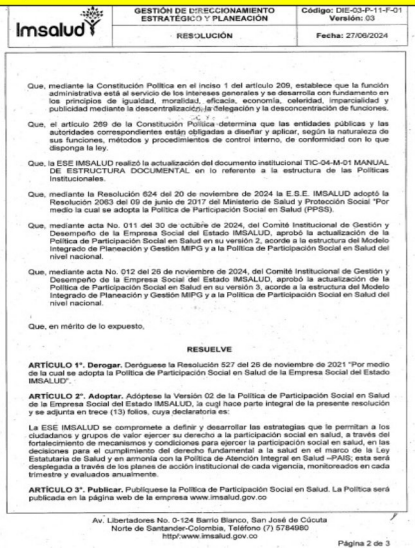
Que, mediante La Resolución No. 498 del 20 de octubre de 2023, se subrogan las Resoluciones Nos. 090 del 22 de febrero de 2021, 411 del 15 de septiembre de 2021 y la 015 del 23 de enero de 2023, articulando y actualizando el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en la E.S.E. IMSALUD.

Que, a través la Resolución 2063 del 09 de junio de 2017, por el cual se adopta la política de participación Social en Salud – PPSS emitida por el Ministerio de Salud y Protección Social.

Que, mediante acuerdo 010 del 26 de julio de 2024, la junta directiva de la ESE IMSALUD en uso de sus facultades legales y estatutarias, acordó la aprobación del plan de desarrollo “IMSALUD” “Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho” presentado por la gerencia para el periodo 2024 – 2027, el cual establece como objetivo de su línea estratégica “DILIGENTE”, implementar acciones tendientes al fortalecimiento interno de la ESE IMSALUD.

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 3



Que, mediante la Constitución Política en el inciso 1 del artículo 209, establece que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

Que, el artículo 269 de la Constitución Política determina que las entidades públicas y las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la ley.

Que, la ESE IMSALUD realizó la actualización del documento institucional TIC-04-M-01 MANUAL DE ESTRUCTURA DOCUMENTAL en lo referente a la estructura de las Políticas Institucionales.

Que, mediante la Resolución 624 del 20 de noviembre de 2024 la E.S.E. IMSALUD adoptó la Resolución 2063 del 09 de junio de 2017 del Ministerio de Salud y Protección Social “Por medio la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud (PPSS).

Que, mediante acta No. 011 del 30 de octubre de 2024, del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Empresa Social del Estado IMSALUD, aprobó la actualización de la Política de Participación Social en Salud en su versión 2, acorde a la estructura del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y a la Política de Participación Social en Salud del nivel nacional.

Que, mediante acta No. 012 del 26 de noviembre de 2024, del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Empresa Social del Estado IMSALUD, aprobó la actualización de la Política de Participación Social en Salud en su versión 3, acorde a la estructura del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y a la Política de Participación Social en Salud del nivel nacional.

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1°. Derogar. Deróguese la Resolución 527 del 26 de noviembre de 2021 “Por medio de la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud de la Empresa Social del Estado IMSALUD”.

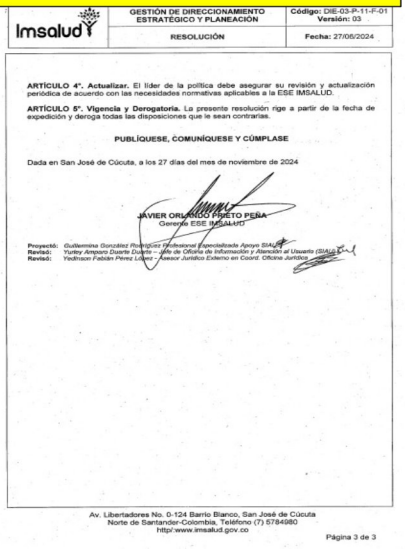
ARTÍCULO 2°. Adoptar. Adóptese la Versión 02 de la Política de Participación Social en Salud de la Empresa Social del Estado IMSALUD, la cual hace parte integral de la presente resolución y se adjunta en trece (13) folios, cuya declaratoria es:

La ESE IMSALUD se compromete a definir y desarrollar las estrategias que la permitan a los ciudadanos y grupos de valor ejercer su derecho a la participación social en salud, a través del fortalecimiento de mecanismos y condiciones para ejercer la participación social en salud, en las decisiones para el cumplimiento del derecho fundamental a la salud en el marco de la Ley Estatutaria de Salud y en armonía con la Política de Atención Integral en Salud –PAIS; esta será desplegada a través de los planes de acción institucional de cada vigencia, monitoreados en cada trimestre y evaluados anualmente.

ARTÍCULO 3°. Publicar. Publíquese la Política de Participación Social en Salud. La Política será publicada en la página web de la empresa www.imsalud.gov.co

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

Página 2 de 3



ARTÍCULO 4°. Actualizar. El líder de la política debe asegurar su revisión y actualización periódica de acuerdo con las necesidades normativas aplicables a la ESE IMSALUD.

ARTÍCULO 5°. Vigencia y Derogatoria. La presente resolución rige a partir de la fecha de expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en San José de Cúcuta, a los 27 días del mes de noviembre de 2024

JAVIER ORLANDO PRIETO PEÑA
Gerente ESE IMSALUD

Proyectó: Guillermina González Rodríguez Profesional Especializado Apoyo SIAU
Revisó: Yurley Amparo Duarte Duarte – Jefe de Oficina de Información y Atención al Usuario (SIAU)
Yedinson Fabián Pérez López – Asesor Jurídico Externo en Coord. Oficina Jurídica

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

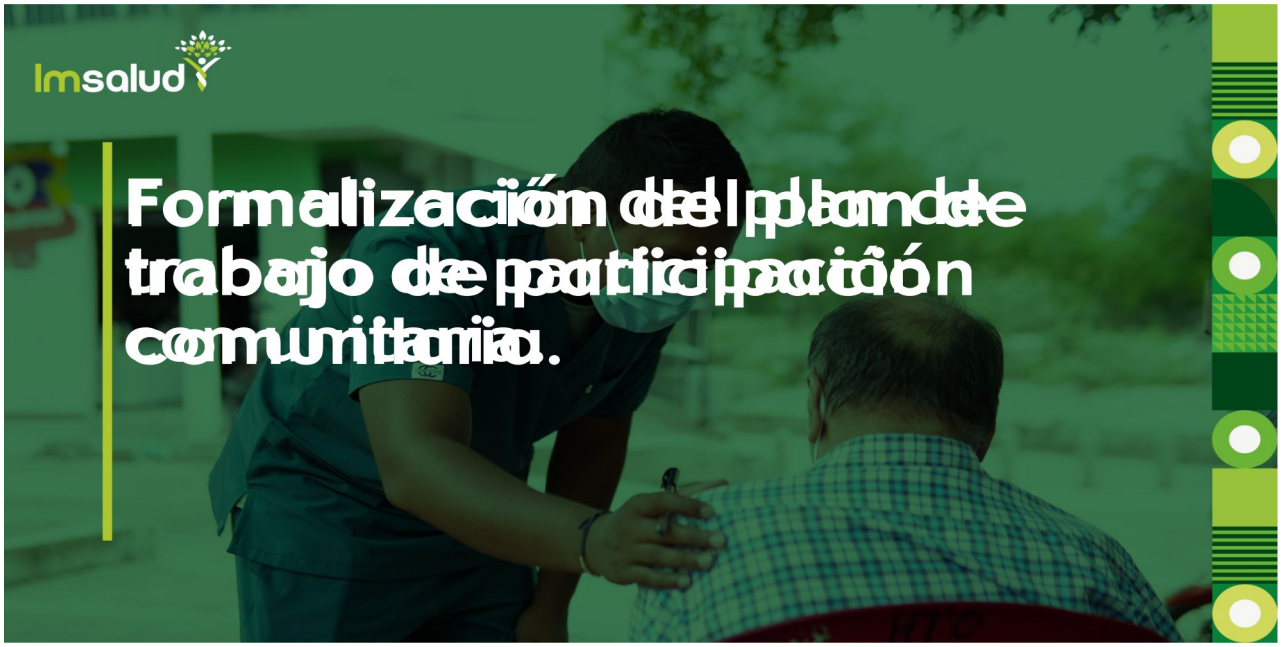
SE SOLICITA SOCIALIZAR EN LAS REUNIONES DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Imsalud	**GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN**	**Código:** DIE-01-PC-03 **Versión:** 03
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	**Fecha:** 26/11/2024

TABLA DE CONTENIDO

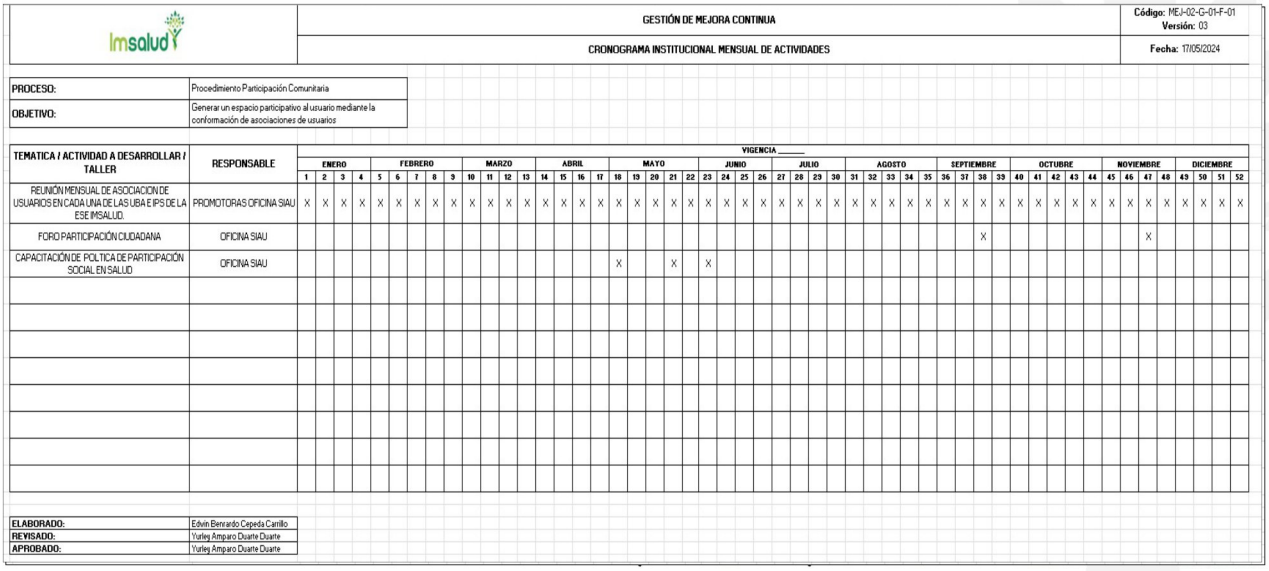
JUSTIFICACIÓN 3
1. MARCO NORMATIVO 3
2. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS) 5
3. OBJETIVOS POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD 5
3.1. Objetivo General 5
3.2. Objetivos Específicos 5
4. ACCIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS) EN LA ESE IMSALUD 6
5. MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD 9
6. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL SEGÚN COMPETENCIA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD 10
7. COMUNICACIÓN 11
8. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN 12
9. HISTORIAL DE CONTROL DE CAMBIOS 13

- **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se socializa a las promotoras y promotores la formalización del plan de trabajo de participación comunitaria y se solicita socializar en las reuniones de asociación de usuarios.



Imsalud — GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA — Código: MEJ-02-G-01-F-01 Versión: 03

CRONOGRAMA INSTITUCIONAL MENSUAL DE ACTIVIDADES — Fecha: 17/05/2024

PROCESO:	Procedimiento Participación Comunitaria
OBJETIVO:	Generar un espacio participativo al usuario mediante la conformación de asociaciones de usuarios

VIGENCIA _____

TEMATICA / ACTIVIDAD A DESARROLLAR / TALLER	RESPONSABLE	ENERO				FEBRERO					MARZO					ABRIL					MAYO					JUNIO					JULIO					AGOSTO					SEPTIEMBRE					OCTUBRE					NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52
REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACION DE USUARIOS EN CADA UNA DE LAS UBA E IPS DE LA ESE IMSALUD	PROMOTORAS OFICINA SIAU	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
FORO PARTICIPACIÓN CIUDADANA	OFICINA SIAU																																					X												X							
CAPACITACIÓN DE POLTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	OFICINA SIAU																		X			X		X																																	

ELABORADO:	Edwin Bernardo Cepeda Carrillo
REVISADO:	Yurley Amparo Duarte Duarte
APROBADO:	Yurley Amparo Duarte Duarte

- **Socialización y Retroalimentación del Informe Mensual PQRSDF**

Se explica informe de incidencia de PQRSDF MES DE AGOSTO DEL 2025 INFORME DE 14 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).

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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**	09	**Año**	2025

NOMBRE DEL INFORME	INFORME PERIÓDICO DE INCIDENCIAS DE PQRSDF CORRESPONDIENTE AL MES DE AGOSTO VIGENCIA 2025
NÚMERO DEL INFORME	08
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 PQRSDF 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** DALGY BRIGITTE FLOREZ **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 recepción 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

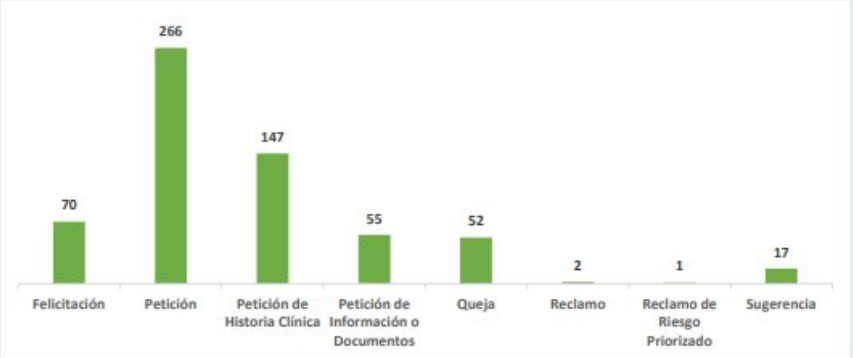
Página 1 de 14

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

Cantidad de PQRSDF y tipologías

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



Fuente de elaboración propia

En el transcurrir del mes de AGOSTO de 2025 la ESE IMSALUD recibió 610 radicados a través de su sistema PQRSDF, cantidad que permite identificar una aplicación operativa favorable para los equipos de atención al usuario, el cual permite realizar un analices donde se pudo identificar que existe una tendencia de solicitudes de información donde los radicados clasificados como "Petición" alcanzaron 266 (43,61 %), mientras que las peticiones de historia clínica sumaron 147 (24,10 %) y las peticiones de información o documentos 55 (9,02%). El anterior análisis porcentual nos permite identificar que el 76,73 % de las comunicaciones totales con los usuarios se realizan por medio del mecanismo constitucional de las peticiones respetuosas.

En el tercer lugar de esa clasificación porcentual nos encontramos con el reconocimiento positivo que realizan los usuarios por los servicios prestados, toda vez que se identificaron 70 felicitaciones (11,48 %), cantidad que nos permite tener una apreciación favorable de los servicios ofertados por la ESE IMSALUD, 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 nos encontramos con 52 quejas radicadas, 2 reclamos y un reclamo de riesgo priorizado que sumados representan el (9,01 %) aunque la proporción es baja, cada inconformidad puede señalar una brecha de calidad o comunicación que, de no abordarse con

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

celeridad y retroalimentación efectiva, pondría en riesgo la confianza de los usuarios y la buena imagen de la institución como percepción social.

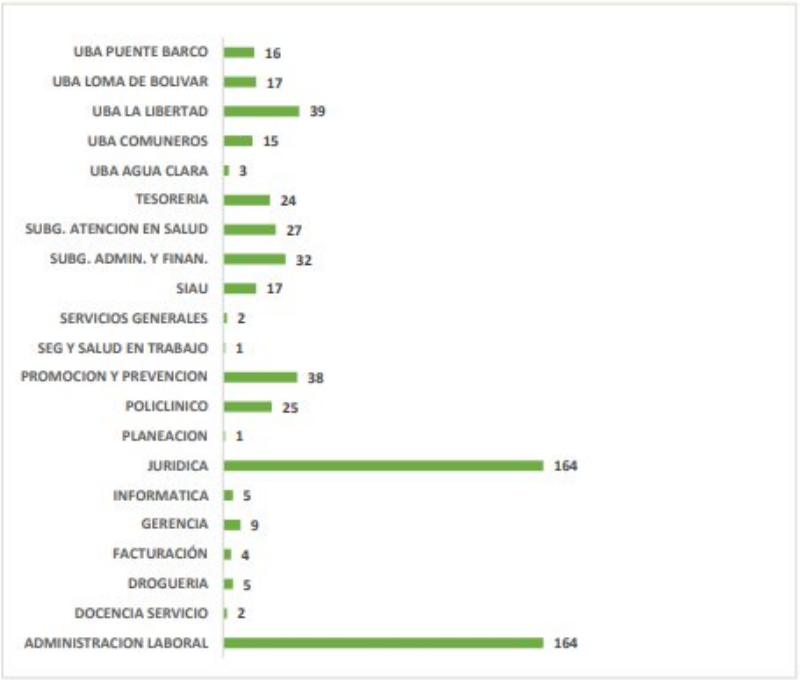
Las peticiones de historia clínica (147) orientan una tendencia especial en la utilización del derecho que tienen los usuarios y dado a que la norma establece que la respuesta a esta solicitud no debe ser superior a 3 días hábiles, hace que cualquier retraso impacte los indicadores globales de cumplimiento. En contraste, con relaciona a las denuncias y reclamos, que para este periodo no reportan, deben investigarse a fondo porque suelen vincularse a posibles eventos adversos o fallas éticas, y con relación a las 17 sugerencias recibidas (6,05 %) que demuestran un aumento considerable para este periodo constituyen material valioso para la mejora continua los cuales deben ser canalizados hacia los comités de calidad para que deriven en ajustes concretos que permitan brindar una atención 100% de calidad.

Para resaltar, se destaca que el mes de agosto refleja 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 agosto .*

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Fuente de elaboración propia

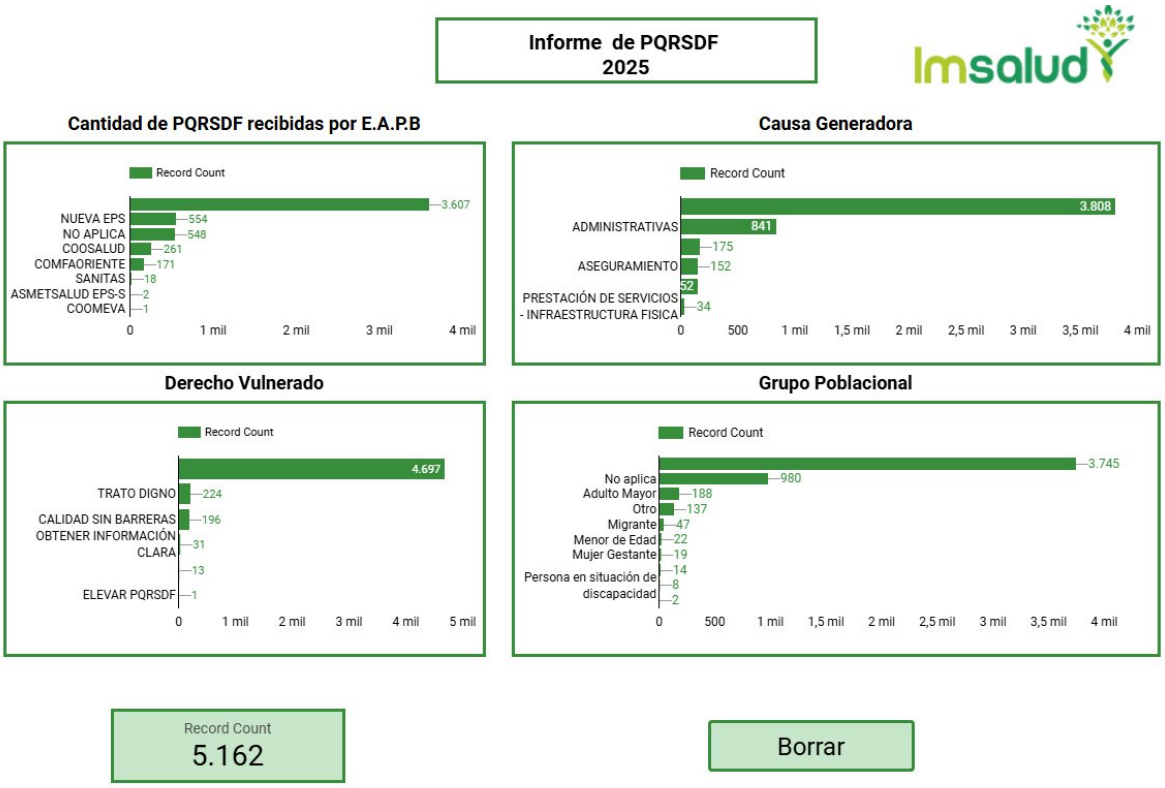
Con base en la anterior grafica podemos interpretar que la distribución de los 610 radicados recibidos en agosto evidencia un proceso muy diverso de solicitudes entre las distintas dependencias de la ESE IMSALUD, pues la quinta parte del total (164 radicados, 26,89%) fueron realizadas al área de jurídica según su competencia para la debida respuesta, lo que confirma a esta área como la que más interacción tiene de la demanda institucional pues uno de cada cinco trámites ingresa allí. Sin embargo, la necesidad no termina en Jurídica, ya que también se resalta administración laboral que para el mes de agosto alcanzó la misma cantidad de comunicaciones asignadas que el área que ocupo el primer lugar (164 radicados, 26,89 %) las cuales resaltan como las 2 dependencias con mayor incidencia de solicitudes PQRSDF; tanto así que juntas completan el 53.78 % del total de las solicitudes ciudadanas.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

Se socializa a la asociación de usuarios el tablero de control donde se socializa la satisfacción al usuario a través del siguiente link:

https://lookerstudio.google.com/reporting/3267a3de-2b2b-4831-98ef-1ce627a575cd/page/p_rs7rt46ord/edit



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**







DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.**





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025

4. SERVICIO AL CIUDADANO Y CANALES DE DENUNCIA

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

Documentos Asociados

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

POLÍTICA DE SICOF **DIE-01-PC-33**

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

POLÍTICA SARLAFT **DIE-01-PC-32**



- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

- Atendiendo las regulaciones que indica el Decreto 2150/95 por el cual se regulan los procedimientos y trámites en la Administración pública, la E.S.E. IMSALUD ha implementado estrategias y planes de mejoramiento continuo para garantizar la óptima atención integral de salud a los usuarios.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

• Dentro de los más destacados tenemos:

1. Asignación de citas medicas y odontológicas por vía telefónica, pagina web y línea de WhatsApp.
2. Orientación individual por parte del personal SIAU en todas sus IPS y UBA's de la ESE.
3. Solicitud de Historia Clínica.
4. Resultados de Laboratorios y Rayos X.
5. Entrega de certificados de nacido vivo o acta de defunción.

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

❖ **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

Este servicio nos permite obtener resultados de laboratorio de manera oportuna y de fácil acceso tanto para el personal asistencial como para el usuario.

- Los resultados de laboratorios clínicos los puedes encontrar en el link imsalud.gov.co: Atención al Usuario – Resultados de Laboratorios Clínicos.
- Las lecturas de Rayos x, puedes solicitarlos al personal SIAU de su IPS o UBA.

❖ **ENTREGA DE CERTIFICADOS DE NACIDO VIVO O ACTA DE DEFUNCIÓN.**

- El certificado de nacido vivo permite que el recién nacido sea registrado de manera oportuna disminuyéndose la vulnerabilidad en el proceso de registro del nacimiento, el cual es entregado en el servicio de urgencias de la UBA.
- El certificado de acta de defunción es el documento mediante el cual se acredita legalmente el fallecimiento de una persona, el cual es entregado en el servicio de urgencias de la UBA.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Portafolio de Servicios**

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

Imsalud

En la ESE IMSALUD cuenta con los siguientes servicios de primer nivel para ofertar a sus usuarios:

- **Consulta Externa**

Prestamos el servicio de medicina general y odontología general

- **Urgencias**

En el servicio de urgencias que prestamos en las Unidades Básicas de Atención se encuentran, Medicina general, observación, sala de reanimación y procedimientos.

- **Hospitalización y partos**

En este servicio contamos con laboratorio clínico, transporte asistencial básico (ambulancia), radiología y ecografías.

Cabe mencionar que el servicio de partos se presta en las UBAS de la ESES IMSALUD.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

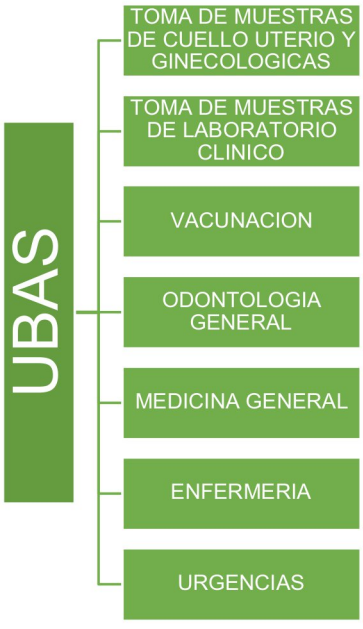
- **Programa de Promoción y Mantenimiento de Salud**

Dentro del programa encontramos las consultas de crecimiento y desarrollo, Adulto mayor, control prenatal, planificación familiar, citologías, agudeza visual, vacunación y curso profiláctico para el embarazo.

- **Vigilancia Epidemiológica**

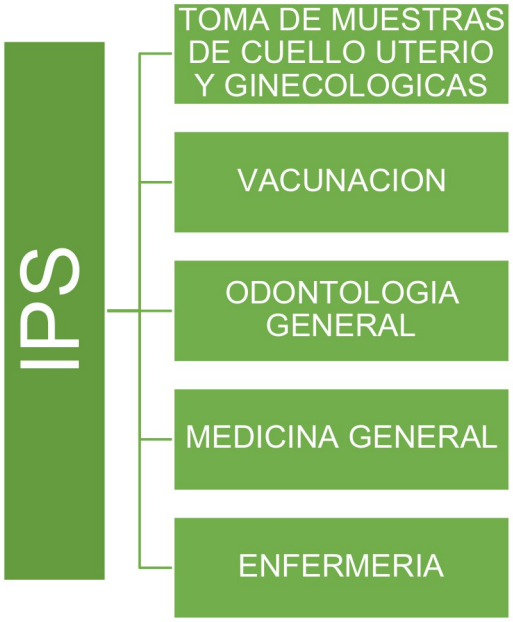
Cumpliendo con lo establecido por la legislación de salud pública contamos con personal a cargo del departamento de Epidemiología en la ese IMSALUD







DESARROLLO DE LA REUNIÓN





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Seguridad del Paciente**

Imsalud

SEGURIDAD DEL PACIENTE

La ESE IMSALUD, acatando lo establecido en la Resolución 402 del 2013 y de acuerdo a su política de seguridad del paciente se ha comprometido a implementar prácticas seguras institucionales que tienen como objetivo aumentar los niveles de seguridad en la prestación del servicio de salud.

SEGURIDAD DEL PACIENTE

Imsalud



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Imsalud

SEGURIDAD DEL PACIENTE

La finalidad es proteger al paciente de posibles riesgos evitables derivados de la atención en salud donde se garantice el desarrollo de una cultura de seguridad para el usuario, fomentando en nuestros colaboradores, pacientes y en sus familias el desarrollo de acciones de identificación, prevención y gestión de riesgos relacionados con el proceso de atención.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Política Humanización**

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. Declaración de la política en una sola frase: "en Imsalud lo respetamos, damos buen trato y protegemos sus derechos".

Dentro del plan de desarrollo institucional, se contempla las líneas estratégicas denominada "IMSALUD", en la cual, la L hace referencia a IMSALUD LIDER EN HUMANIZACIÓN, articulándose con el eje de acreditación HUMANIZACION DE LA ATENCIÓN, los cuales, responden al objetivo estratégico de "Desarrollar estrategias orientadas al fortalecimiento del Trato Digno y Respetuoso" que permitan el mejoramiento continuo de la calidad en los procesos tanto misionales como de apoyo, que dentro de su contexto buscan fortalecer la atención humanizada.

LINEAS ESTRATEGICAS DE LA POLITICA

RESPETO: Capacidad de Conocer el valor propio y honrar el valor de los demás. Reconocer que el otro, es tan real y semejante a nosotros y a la vez un individuo diferente.- INCLUYENTE-ESPACIOS HUMANIZADOS-COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN-CERO TOLERANCIA A LA AGRESIÓN -APOYO ESPIRITUAL-SERVIDORES PÚBLICOS INTEGROS

BUEN TRATO: Prácticas de cuidado, protección, formación y guía que promueven el desarrollo, bienestar y crecimiento saludable y armonioso, tanto físico como mental, espiritual, ético cultural y social.

DERECHOS Y DEBERES: Para facilitar la atención y orientación de nuestros usuarios en la prestación de los servicios de nuestra institución, ponemos a disposición los derechos y deberes de los usuarios y colaboradores que nos permiten un acercamiento y mejor relación.

Derechos
Trato digno
Obtener información clara.
Calidad sin barreras.
Historia clínica confidencial
Elevar PQRSDF.
Deberes
Fortalecer los hábitos de vida saludable
Amar nuestra ESE IMSALUD
Legalidad en su actuar
Tratar dignamente

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
Entregar información clara oportuna y suficiente 7. Proposiciones y varios Sin proposicones y varios 8.Evidencia fotográfica



Miembro de la asociación de usuarios – Coordinación UBA LOMA DE BOLIVAR

Se dio por terminada la reunión, siendo las 09:30 AM

PROPOSICIONES Y VARIOS	
Sin proposiciones y varios	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**Fecha tentativa 28/10/2025**

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Andrea Diaz	37.272475.	3108375432	Andrea Diaz
Rosamy soto	60301.117	3118417674	Rosamy soto.
Joany Astrid Aguirre	60370046	3185125087	
Andres Ortega Romero	18493.873	3126034687.	
Diana Granados	27590860	—	Diana Granados
Wilson Valderrama	1090537450	3223106003	
Diana M Rojas B	1090517404	3183832553	Diana Rojas.
Yeidith Acevedo Ayala	60396139	3023760266	

FECHA:	**15/10/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**09**
HORA INICIO:	**2:00 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**4:30 PM**
UBA/IPS:	**UBA LA LIBERTAD**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE OCTUBRE DE 2025.**

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 2:30 p.m. del día 15 de Octubre del presente año, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de Usuarios de la UBA LA LIBERTAD. La sesión se llevó a cabo en horas de la tarde, dando apertura con el siguiente orden del día:

1. Llamado a lista: En primer lugar, se extiende un cordial saludo a los y las participantes de la Asociación y a los líderes de la zona. Posteriormente, se procede a validar la asistencia mediante el llamado a lista, registrándose la participación de 4 asistentes.

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

3. Medios de Convocatoria: La convocatoria fue realizada a través de diversos canales de comunicación, incluyendo el grupo de WhatsApp, la cartelera informativa y llamada telefónica.

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación: a través de las charlas diarias se informó a los usuarios que asisten a recibir servicios en la UBA LA LIBERTAD de participar en las reuniones mensuales que se realizan con la

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

asociación de usuarios.

Estrategias para vincular: Como parte de las estrategias para vincular nuevos usuarios a la asociación, las integrantes de la asociación se comprometieron a realizar convocatoria con otros usuarios de la UBA LA LIBERTAD por medio de un perifoneo con todos los usuarios y vecinos.
Además, en las charlas diarias se promovió la participación de los usuarios en las reuniones de la Asociación de Usuarios, informando que estas se realizan mensualmente en la UBA.

Acciones Realizadas:

- Se realizó charla por parte de la señora Maryluz en las diferentes jornadas de la UBA LA LIBERTAD, manifestando la importancia de participar en la asociación de usuarios.

5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros: Se da inicio a la explicación 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.
- **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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
claridad al momento de entregar la información y ser explícitos con cada palabra. 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. Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas: • **Calidad En Salud** • **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores** • **Promesa De Valor** • **Mapa De Procesos** • **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor** • **Mejoramiento De La Calidad** • **Boletín Cultura Y Salud No. 52 – Aplicar El Código QR** • **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 651 Del 27 De Noviembre De 2024.** • **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.** • **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF** • **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)** • **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD** • **Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todas las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.** • **Trámites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD** • **Portafolio de Servicios** • **Seguridad del Paciente** • **Política Humanización** **Temáticas:** • **Calidad En Salud**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**

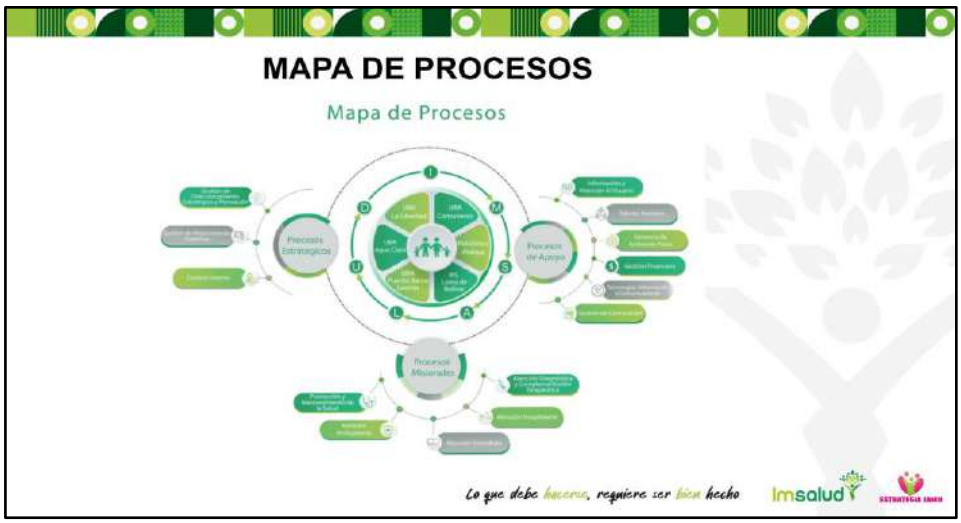


- **Promesa De Valor**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Mapa De Procesos**

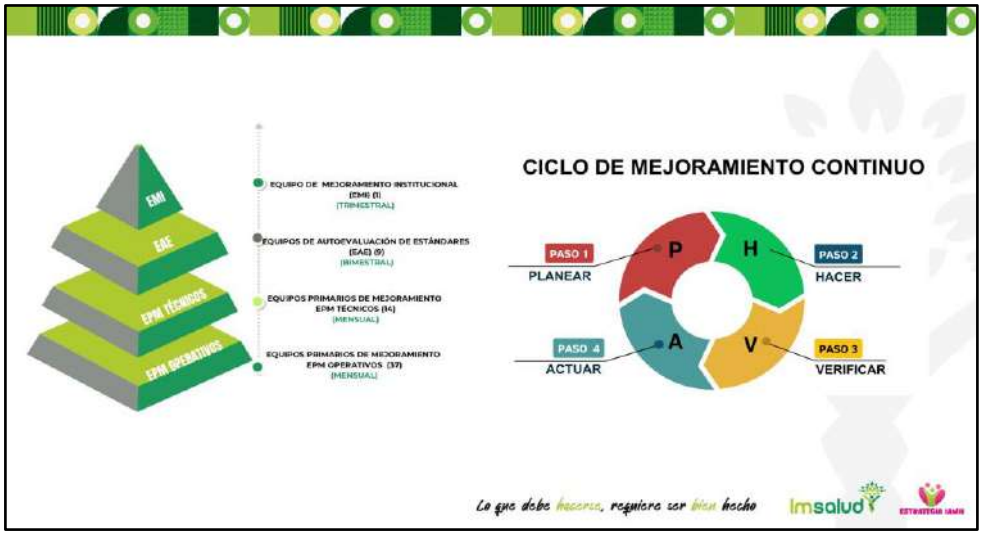


- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



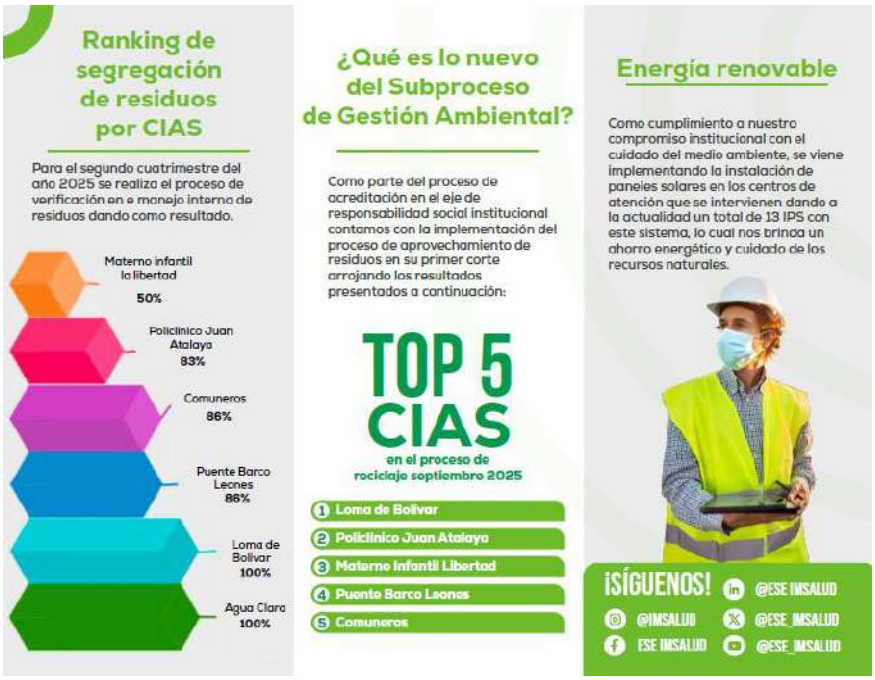
- **Mejoramiento De La Calidad**



- **Boletín Cultura Y Salud No. 53 – Aplicar El Código QR**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se les aplica el Código QR a los usuarios de la asociación:

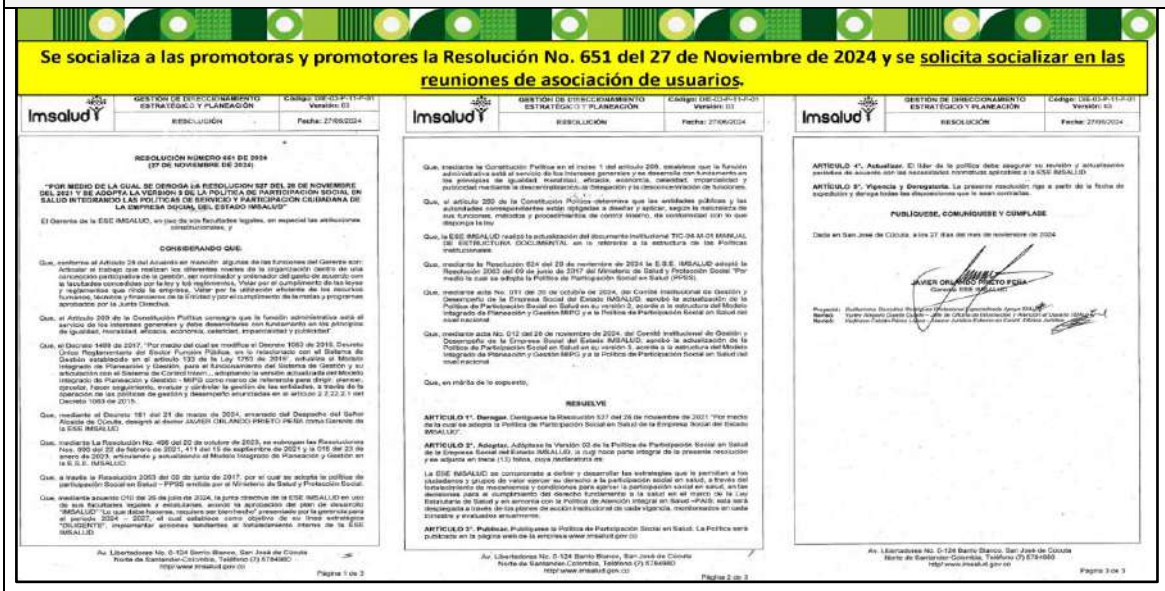


- **Política De Participación Social En Salud Y Resolución No. 651 Del 27 De Noviembre De 2024.**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se socializa a las promotoras y promotores la Resolución No. 651 del 27 de Noviembre de 2024 y se solicita socializar en las reuniones de asociación de usuarios.



RESOLUCIÓN NÚMERO 651 DE 2024
(27 DE NOVIEMBRE DE 2024)

"POR MEDIO DE LA CUAL SE DEROGA LA RESOLUCION 527 DEL 26 DE NOVIEMBRE DEL 2021 Y SE ADOPTA LA VERSION 3 DE LA POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD INTEGRANDO LAS POLITICAS DE SERVICIO Y PARTICIPACION CIUDADANA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD"

CONSIDERANDO QUE:

RESUELVE

ARTÍCULO 1°. Derogar. Derógase la Resolución 527 del 26 de noviembre de 2021 "Por medio de la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud de la Empresa Social del Estado IMSALUD".

ARTÍCULO 2°. Adoptar. Adóptese la Versión 03 de la Política de Participación Social en Salud de la Empresa Social del Estado IMSALUD, la cual hace parte integral de la presente resolución y se adjunta en trece (13) folios, cuya numeración es:

ARTÍCULO 3°. Publicar. Publíquese la Política de Participación Social en Salud. La Política será publicada en la página web de la empresa www.imsalud.gov.co

ARTÍCULO 4°. Actualizar. El líder de la política debe asegurar su revisión y actualización periódica de acuerdo con las necesidades normativas aplicables a la ESE IMSALUD.

ARTÍCULO 5°. Vigencia y Derogatoria. La presente resolución rige a partir de la fecha de expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CUMPLASE

Dada en San José de Cúcuta, a los 27 días del mes de noviembre de 2024

JAVIER ORLANDO PRIETO PEÑA
Gerente ESE IMSALUD

SE SOLICITA SOCIALIZAR EN LAS REUNIONES DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS.



Imsalud	**GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN**	**Código:** DIE-01-PC-03 **Versión:** 03
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	**Fecha:** 26/11/2024

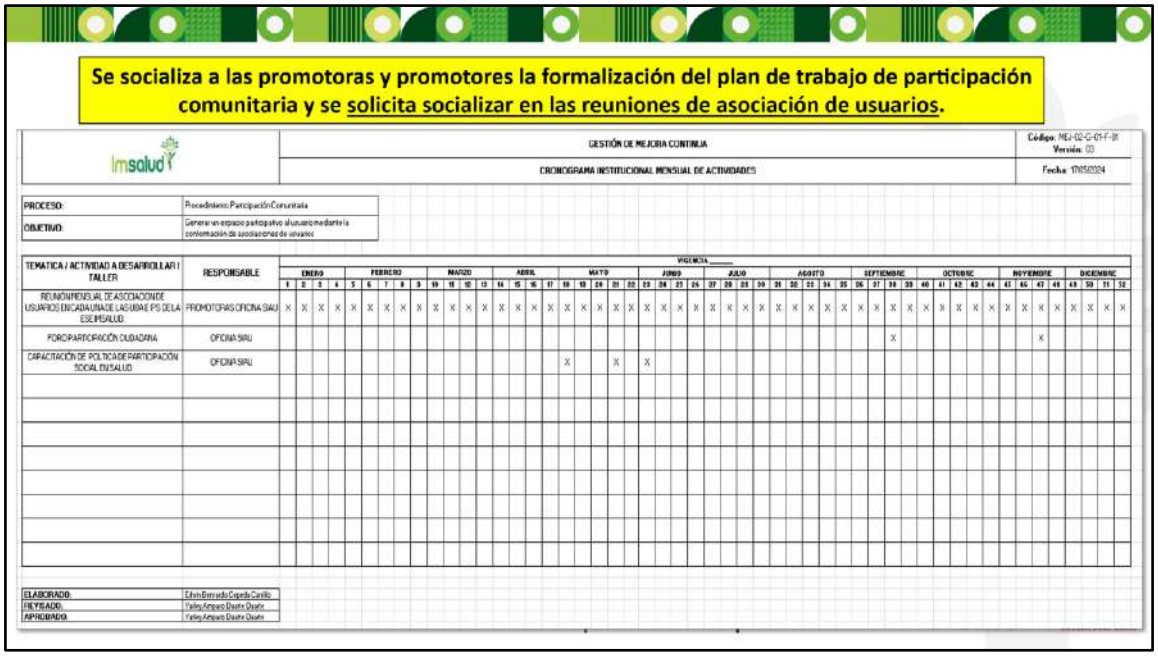
TABLA DE CONTENIDO

JUSTIFICACIÓN 3
1. MARCO NORMATIVO 3
2. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS) 5
3. OBJETIVOS POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD 5
3.1. Objetivo General 5
3.2. Objetivos Específicos 5
4. ACCIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS) EN LA ESE IMSALUD 6
5. MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD 9
6. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL SEGÚN COMPETENCIA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD 10
7. COMUNICACIÓN 11
8. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN 12
9. HISTORIAL DE CONTROL DE CAMBIOS 13

- **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN





- **Socialización y Retroalimentación del Informe Mensual PQRSDF**

Se llevó a cabo la **socialización del informe periódico de incidencias relacionadas con el sistema PQRSDF** (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones), destacando su relevancia como herramienta clave para la participación ciudadana y la mejora continua de los servicios.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se informó que, durante el mes de septiembre, en la UBA LA LIBERTAD se recibieron 13 **PQRSDF** a través del buzón de sugerencias, explicando también el proceso de **radicación formal de estos reportes a través del portal web de IMSALUD**, mediante la opción "Ventanilla Única". Durante este espacio, se brindó orientación sobre el **protocolo para diligenciar el acta de apertura del buzón y la tirilla de seguridad**, enfatizando la importancia de estos procedimientos para asegurar la **transparencia y eficacia en la gestión de las sugerencias y felicitaciones recibidas**. Se recordó que la **apertura del buzón se realiza todos los viernes**, siguiendo los lineamientos establecidos por la institución.

- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

Se socializa a la asociación de usuarios el tablero de control donde se socializa la satisfacción al usuario a través del siguiente link:

https://lookerstudio.google.com/reporting/3267a3de-2b2b-4831-98ef-1ce627a575cd/page/p_hsaaap4rrd



- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**

La Línea Ética de IMSALUD es un canal confidencial que permite a los usuarios, trabajadores y cualquier persona reportar de manera segura situaciones irregulares, actos sospechosos, casos de corrupción o fraude dentro de la institución. Esta herramienta protege la identidad de quien realiza la denuncia y busca fortalecer la transparencia y el buen funcionamiento del servicio.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Con esta iniciativa, la UBA LA LIBERTAD reafirma su compromiso con la atención humanizada, el respeto por los derechos de los usuarios y el fortalecimiento del lazo con la comunidad. Además, se continúa aprovechando el tiempo de espera para brindar información útil, generar confianza y promover la participación activa de los usuarios en el cuidado de su salud.

- **Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todas las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.**

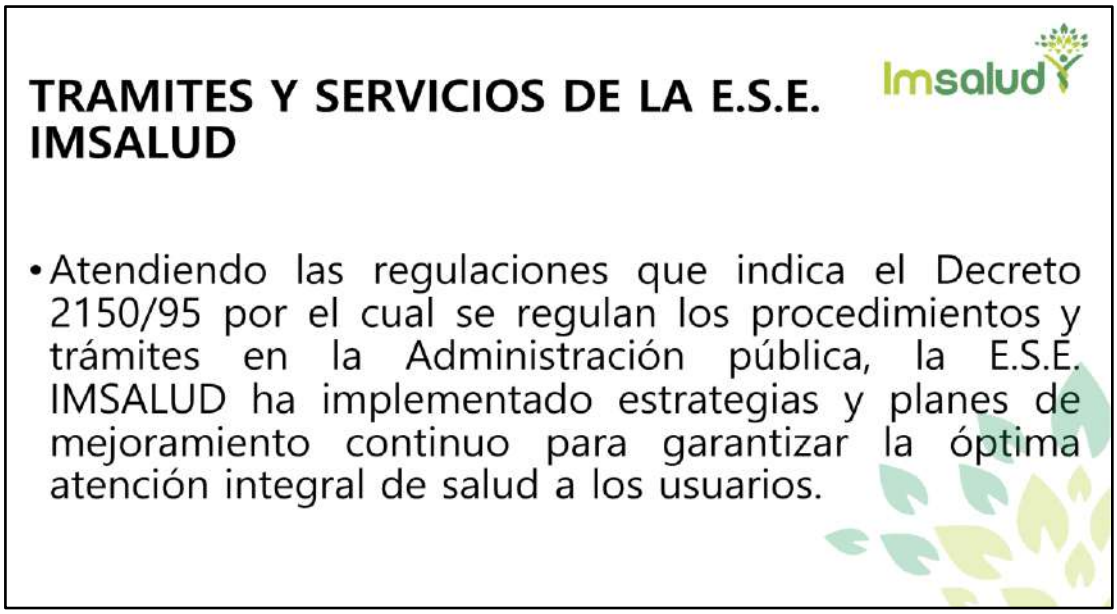




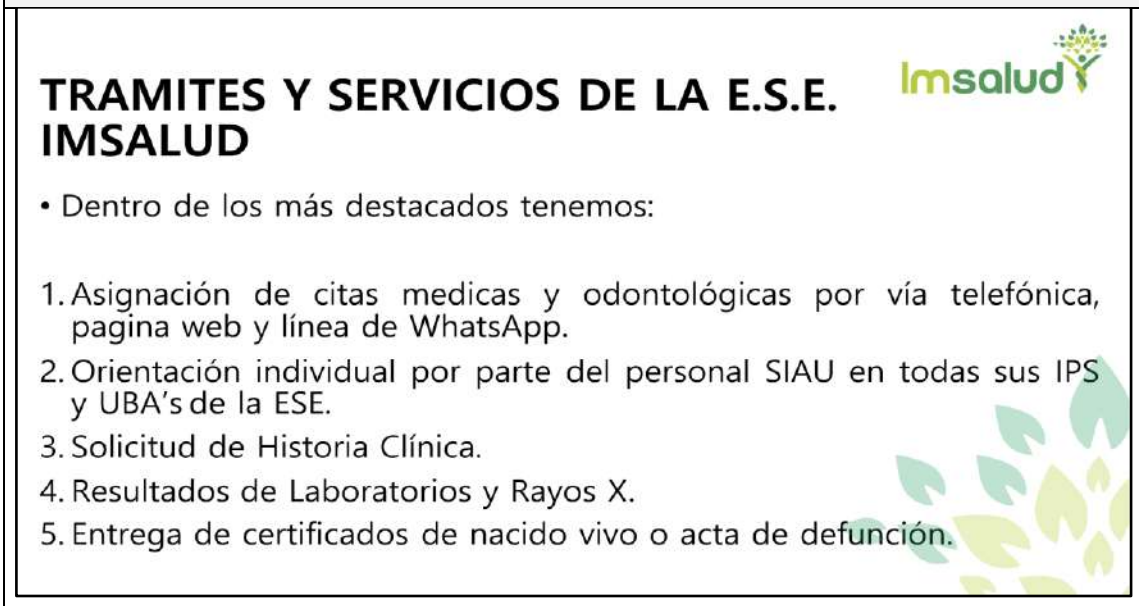
DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Trámites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN





- **Portafolio de Servicios**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

Imsalud

En la ESE IMSALUD cuenta con los siguientes servicios de primer nivel para ofertar a sus usuarios:

- **Consulta Externa**

Prestamos el servicio de medicina general y odontología general

- **Urgencias**

En el servicio de urgencias que prestamos en las Unidades Básicas de Atención se encuentran, Medicina general, observación, sala de reanimación y procedimientos.

- **Hospitalización y partos**

En este servicio contamos con laboratorio clínico, transporte asistencial básico (ambulancia), radiología y ecografías.

Cabe mencionar que el servicio de partos se presta en las UBAS de la ESES IMSALUD.



PORTAFOLIO DE SERVICIOS

Imsalud

- **Programa de Promoción y Mantenimiento de Salud**

Dentro del programa encontramos las consultas de crecimiento y desarrollo, Adulto mayor, control prenatal, planificación familiar, citologías, agudeza visual, vacunación y curso profiláctico para el embarazo.

- **Vigilancia Epidemiológica**

Cumpliendo con lo establecido por la legislación de salud pública contamos con personal a cargo del departamento de Epidemiología en la ese IMSALUD



DESARROLLO DE LA REUNIÓN





- **Seguridad del Paciente**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Imsalud

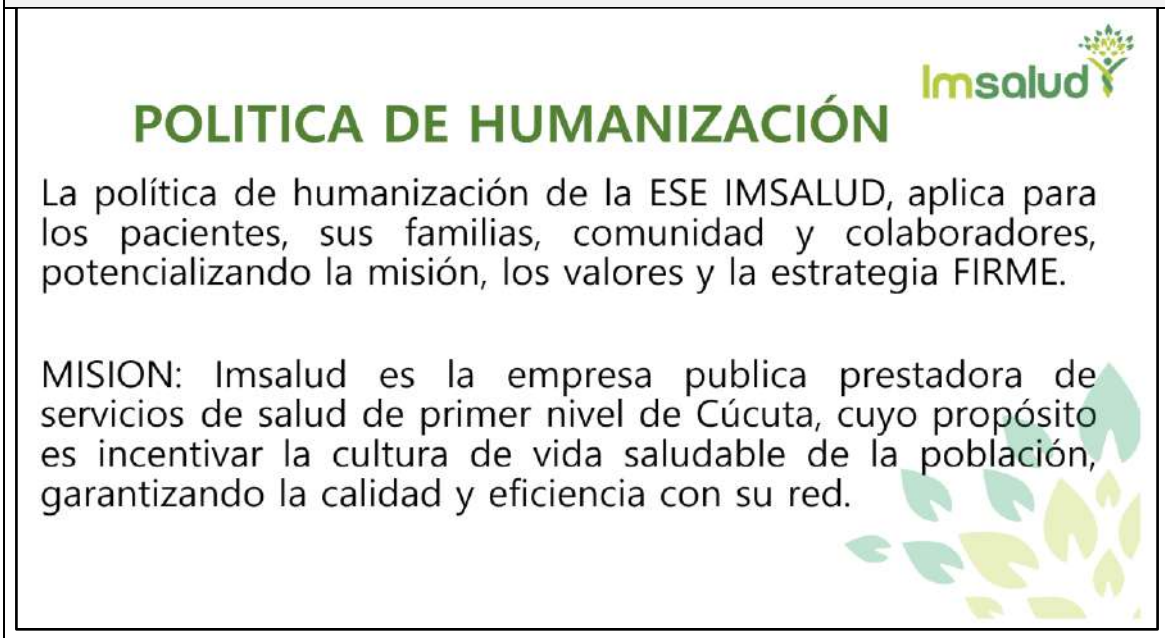
SEGURIDAD DEL PACIENTE

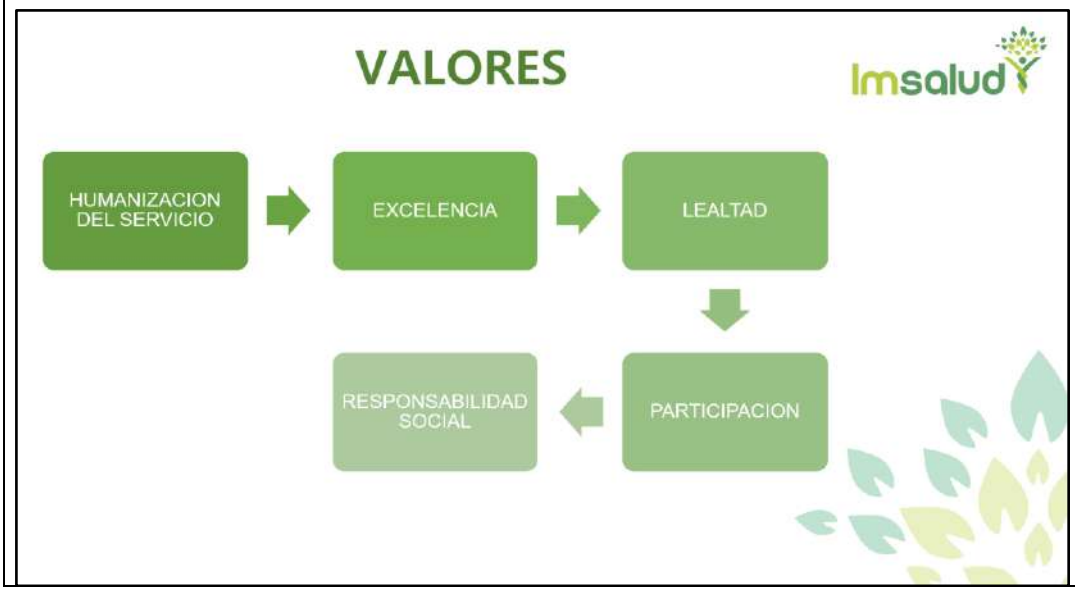
La finalidad es proteger al paciente de posibles riesgos evitables derivados de la atención en salud donde se garantice el desarrollo de una cultura de seguridad para el usuario, fomentando en nuestros colaboradores, pacientes y en sus familias el desarrollo de acciones de identificación, prevención y gestión de riesgos relacionados con el proceso de atención.



- **Política Humanización**

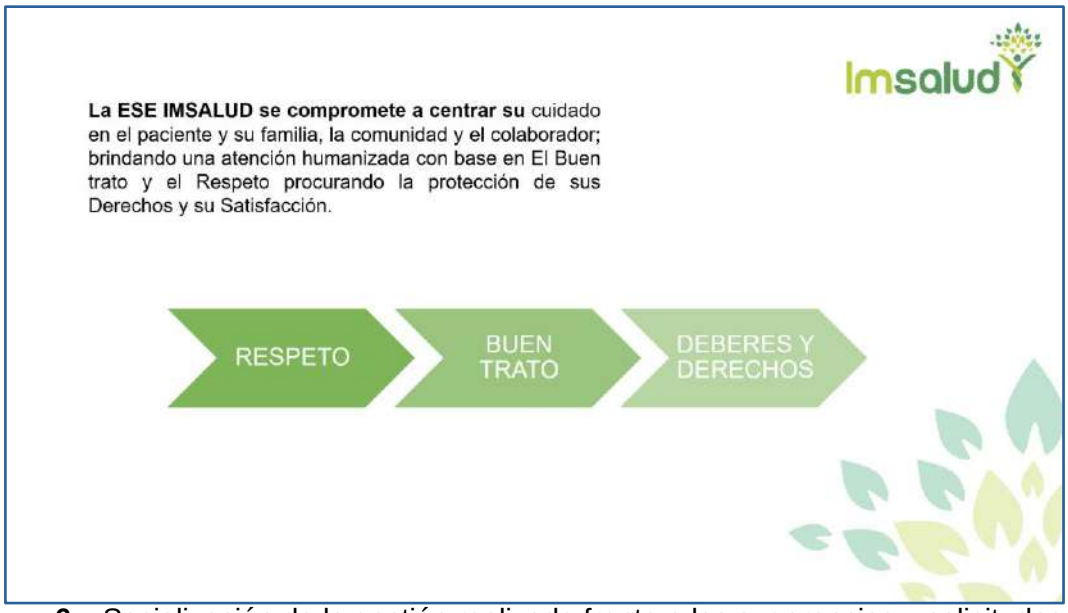
DESARROLLO DE LA REUNIÓN





DESARROLLO DE LA REUNIÓN





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

En esta sesión se llevó a cabo la socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes presentadas en la reunión anterior, se evidenció el cumplimiento de los compromisos adquiridos y se dio continuidad a los procesos establecidos, garantizando la atención a las necesidades expresadas por los usuarios.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
7. Proposiciones y varios. • **socializar periódicamente el uso y la ubicación del buzón** durante cada reunión mensual que se realice en las UBA o IPS correspondientes. • Revisar las inasistencias de las citas dadas por el call center en horas de las 6 a 7 am. • La Sra. Maryluz indica la posibilidad de gestionar un poli sombra para la parte exterior de consulta externa de la UBA. **8.** Evidencia fotográfica. 

PROPOSICIONES Y VARIOS	
• **socializar periódicamente el uso y la ubicación del buzón** durante cada reunión mensual que se realice en las UBA o IPS correspondientes. • Este mecanismo continuará siendo **una herramienta fundamental para fortalecer la comunicación entre los usuarios y los servicios de salud**, promoviendo la participación activa de la comunidad en el mejoramiento institucional. • Se le manifiesta a los usuarios la importancia de extender invitación a los presidentes, junta de acción comunal entre otras para participar en las reuniones de la asociación • Se deja como compromiso la asistencia constante de todos los participantes, para la próxima reunión el día 13 de noviembre definir qué personas continúan en la asociación.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**13 de noviembre – 2:0O PM**

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

PROPOSICIONES Y VARIOS

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Mary luz Arenas	60378376	3224197151	Mary luz Arenas.
Leslie M Williman	1091370494	3245097566	Leslie M Williman
Ell Fabiola Ruiz	32510459	3142237810	Ell Fabiola Ruiz
Esmeralda Flores Avila	60362254	3208468100	
Yelitza Acevedo R	60396139	3023760266	
Jacqueline Gomez	88232022	3123930574	
Paola Velasquez	60450356	3174519214	
Katherine Mesa	1090479353	3009391007	
	5750585	3125875314	

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

FECHA:	**30 DE OCTUBRE DEL 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**10**
HORA INICIO:	**2:00 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**4:00 PM**
UBA/IPS:	**UBA POLICLINICO**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES OCTUBRE DE 2025.**

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Llamado a lista

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 No se cumple el quorum en el cumpliendo de la participación de los integrantes convocados en parte del compromiso mensual.

Queremos recalcar enfáticamente que cada uno de los miembros de nuestra asociación posee una importancia crucial e insustituible para el desarrollo y éxito continuo de la ESE IMSALUD en Cúcuta. Su compromiso inquebrantable, la diversidad de sus valiosos aportes y su participación activa y constante no solo son fundamentales, sino verdaderamente vitales para que podamos alcanzar de manera conjunta todos nuestros objetivos institucionales y, de este modo, fortalecer significativamente el impacto positivo y la huella transformadora que nuestra institución busca dejar en la comunidad de Cúcuta. Es precisamente por esta razón que nos encontramos en una búsqueda constante, dinámica y sumamente entusiasta para invitar y dar la más cálida bienvenida a aún más individuos que deseen unirse a nuestro grupo. Creemos firmemente que cada nueva incorporación enriquece de manera exponencial nuestra ya diversa y vibrante comunidad, trayendo consigo frescas perspectivas, innovadores talentos y un renovado entusiasmo que impulsará aún más nuestras iniciativas.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Como parte fundamental de esta reunión, se informa que el proceso de convocatoria fue riguroso y se realizó a través de **múltiples canales**: primero, se notificó el día y la hora de manera **presencial** a cada miembro que ingreso a la UBA para asegurar su conocimiento directo; segundo, la información fue formalizada mediante la colocación de una **convocatoria oficial en la cartelera informativa**; y, como tercer esfuerzo, el día **28 de octubre** se implementó una **encuesta virtual** en el grupo de WhatsApp de cada grupo para obtener una confirmación digital de asistencia. A pesar de haber agotado estas instancias de notificación y confirmación, lamentablemente, en la reunión de hoy **solo se presentó un total de dos (2) miembros** de la asociación.

1. OBJETIVO:

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

2. ALCANCE:

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

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

Para garantizar que nuestra asociación sea un ente verdaderamente dinámico y transparente, y que las voces de nuestros miembros se traduzcan en acciones concretas, cada mes llevamos a cabo reuniones dedicadas a revisar las propuestas y sugerencias presentadas previamente por nuestros usuarios. Este espacio es vital, ya que nos permite hacer un seguimiento minucioso del proceso de cada iniciativa, evaluar las mejoras que se han logrado y, de manera crucial, identificar con precisión en qué áreas debemos intervenir proactivamente para optimizar nuestros servicios y procesos internos. Es un ciclo constante de retroalimentación y acción que asegura un impacto real.

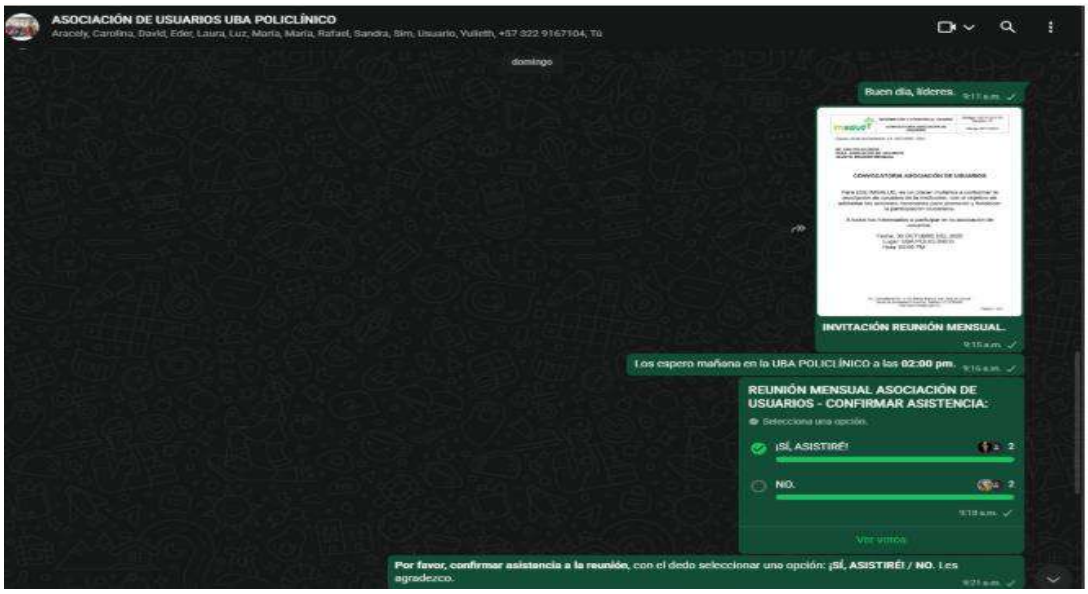
3. Medios de Convocatoria.

Para asegurar la máxima participación y mantener a todos nuestros miembros debidamente informados, la convocatoria a cada reunión mensual se realiza de manera formal y escrita. Utilizamos un formato de convocatoria estandarizado que se comparte eficientemente a través de nuestro grupo de WhatsApp, permitiendo una comunicación directa y rápida. Además, y para garantizar que la información llegue a todos, una copia de la convocatoria es fijada en la cartelera informativa ubicada estratégicamente en la sala de espera del área de Urgencias de la ESE IMSALUD.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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





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, 01, OCTUBRE, 2025.

DE: UBA POLICLÍNICO
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: 30 OCTUBRE DEL 2025
Lugar: UBA POLICLÍNICO
Hora: 02:00 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. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Estrategias para vincular:



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Publicar en cartelera la fecha de reunión mensual y la invitación a nuevos usuarios para la conformación de la asociación de usuarios.
- Indagar y lograr comunicación con presidentes de Junta de Acción Comunal para que participen e inviten a personas de la comunidad que cumplan con los requisitos según el procedimiento.
- Indagar y lograr comunicación con Líderes Comunales para que participen e inviten a personas de la comunidad que cumplan con los requisitos según el procedimiento.

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

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 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.

5. INFORMACIÓN SOBRE LA ESE IMSALUD
DERECHOS

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

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.



Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas:

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Calidad En Salud**
- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**
- **Promesa De Valor**
- **Mapa De Procesos**
- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**
- **Mejoramiento De La Calidad**
- **Boletín Cultura Y Salud No. 52 – Aplicar El Código QR**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 651 Del 27 De Noviembre De 2024.**
- **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**
- **Socialización de la Linea Ética de la ESE IMSALUD**
- **Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Portafolio de Servicios**
- **Seguridad del Paciente**
- **Política Humanización**

Temáticas:

- **Calidad En Salud**





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Promesa De Valor**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Mapa De Procesos**

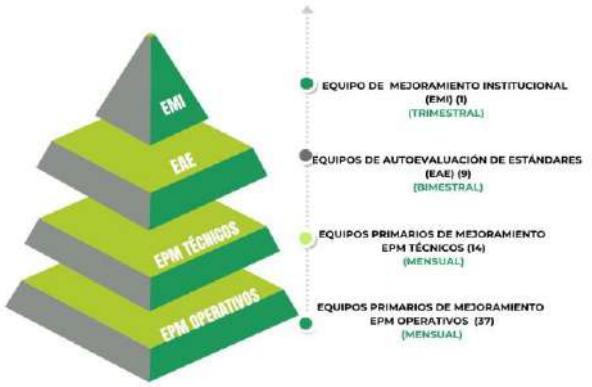


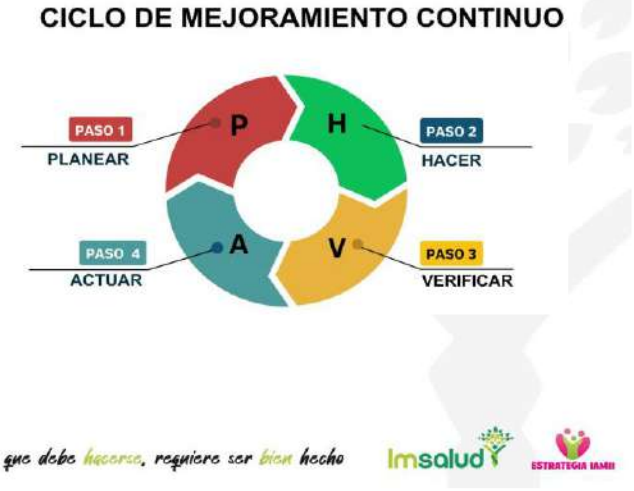
- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Mejoramiento De La Calidad**





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Boletín Cultura Y Salud No. 52 – Aplicar El Código QR**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se les aplica el Código QR a los usuarios de la asociación:



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Política De Participación Social En Salud Y Resolución No. 651 Del 27 De Noviembre De 2024.**

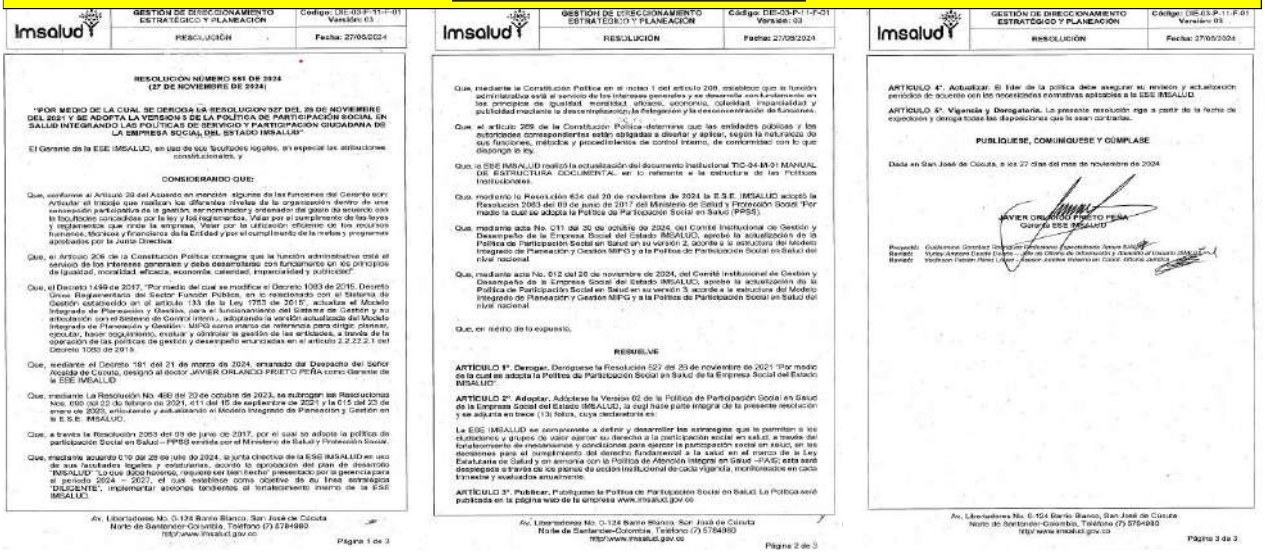
POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

La política de participación social en salud (PPSS) tiene como objetivo principal la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones del sistema de salud en conjunto.

tiene como objetivo “Planificar y desarrollar las directrices que le permita a la ESE IMSALUD garantizar el derecho a la participación social en salud y su fortalecimiento; y a la ciudadanía la apropiación de mecanismos y condiciones para ejercer la participación con decisión para el cumplimiento del derecho a la salud en el marco de la Ley Estatutaria de Salud en armonización con la Política Integral de Atención en Salud (PAIS- MIAS)”.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se socializa a las promotoras y promotores la Resolución No. 651 del 27 de Noviembre de 2024 y se solicita socializar en las reuniones de asociación de usuarios.



RESOLUCION NÚMERO 651 DE 2024
(27 DE NOVIEMBRE DE 2024)

"POR MEDIO DE LA CUAL SE DEROGA LA RESOLUCION 527 DEL 29 DE NOVIEMBRE DEL 2021 Y SE ADOPTA LA VERSION 3 DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD INTEGRANDO LAS POLITICAS DE SERVICIO Y PARTICIPACION CIUDADANA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD"

El Gerente de la ESE IMSALUD, en uso de sus facultades legales, en especial las atribuciones constitucionales, y

CONSIDERANDO QUE:

Que, conforme al Artículo 29 del Acuerdo en mención algunas de las funciones del Gerente son: Articular el trabajo que realicen los diferentes niveles de la organización dentro de una concepción participativa de la gestión, ser nominador y ordenador del gasto de acuerdo con la facultades conferidas por la ley y los reglamentos. Velar por el cumplimiento de las leyes y reglamentos que rinde la empresa. Velar por la utilización eficiente de los recursos humanos, técnicos y financieros de la Entidad y por el cumplimiento de la metas y programas aprobados por la Junta Directiva.

Que, el Artículo 209 de la Constitución Política consagra que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y debe desarrollarse con fundamento en los principios de igualdad, moralidad eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad."

Que, el Decreto 1499 de 2017, "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015", actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para el funcionamiento del Sistema de Gestión y su articulación con el Sistema de Control Interno, adoptando la versión actualizada del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG como marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades, a través de la operación de las políticas de gestión y desempeño enunciadas en el artículo 2.2.22.2.1 del Decreto 1083 de 2015.

Que, mediante el Decreto "161 del 21 de marzo de 2024, emanado del Despacho del Señor Alcalde de Cúcuta, designó al doctor JAVIER ORLANDO PRIETO PEÑA como Gerente de la ESE IMSALUD

Que, mediante La Resolución No. 466 del 20 de octubre de 2023, se subrogan las Resoluciones Nos. 699 del 22 de febrero de 2021, 411 del 15 de septiembre de 2021 y la 015 del 25 de enero de 2023, actualizando y actualizando el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en la E.S.E. IMSALUD.

Que, a través la Resolución 2063 del 09 de junio de 2017, por el cual se adopta la política de participación Social en Salud – PPSS emitida por el Ministerio de Salud y Protección Social.

Que, mediante acuerdo 016 del 28 de julio de 2024, la junta directiva de la ESE IMSALUD en uso de sus facultades legales y estatutarias, acordó la aprobación del plan de desarrollo "IMSALUD" "La que sigue haciendo, requiere ser bien hecho" presentado por la gerencia para el periodo 2024 – 2027, el cual establece como objetivo de su línea estratégica "DILIGENTE", implementar acciones tendientes al fortalecimiento interno de la ESE IMSALUD.

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 3

Que, mediante la Constitución Política en el inciso 1 del artículo 209, establece que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

Que, el artículo 269 de la Constitución Política determina que las entidades públicas y las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la ley.

Que, la ESE IMSALUD realizó la actualización del documento institucional TIC-04-M-01 MANUAL DE ESTRUCTURA DOCUMENTAL, en lo referente a la estructura de las Políticas Institucionales.

Que, mediante la Resolución 634 del 20 de noviembre de 2024 la E.S.E. IMSALUD aceptó la Resolución 2063 del 09 de junio de 2017 del Ministerio de Salud y Protección Social "Por medio la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud (PPSS).

Que, mediante acta No. 011 del 30 de octubre de 2024, del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Empresa Social del Estado IMSALUD, aprobó la actualización de la Política de Participación Social en Salud en su versión 2, acorde a la estructura del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y a la Política de Participación Social en Salud del nivel nacional

Que, mediante acta No. 012 del 26 de noviembre de 2024, del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Empresa Social del Estado IMSALUD, aprobó la actualización de la Política de Participación Social en Salud en su versión 3, acorde a la estructura del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y a la Política de Participación Social en Salud del nivel nacional

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1°. Derogar. Derogase la Resolución 527 del 29 de noviembre de 2021 "Por medio de la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud de la Empresa Social del Estado IMSALUD"

ARTÍCULO 2°. Adoptar. Adóptese la Versión 02 de la Política de Participación Social en Salud de la Empresa Social del Estado IMSALUD, la cual hace parte integral de la presente resolución y se adjunta en trece (13) folios, cuya declaratoria es:

La ESE IMSALUD se compromete a definir y desarrollar las estrategias que le permitan a los ciudadanos y grupos de valor ejercer su derecho a la participación social en salud, a través del fortalecimiento de mecanismos y condiciones para ejercer la participación social en salud, en las decisiones para el cumplimiento del derecho fundamental a la salud en el marco de la Ley Estatutaria de Salud y en armonía con la Política de Atención Integral en Salud -PAIS; esta será desplegada a través de los planes de acción Institucional de cada vigencia, monitoreados en cada trimestre y evaluados anualmente.

ARTÍCULO 3°. Publicar. Publíquese la Política de Participación Social en Salud. La Política será publicada en la página web de la empresa www.imsalud.gov.co

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

Página 2 de 3

ARTÍCULO 4°. Actualizar. El líder de la política debe asegurar su revisión y actualización periódica de acuerdo con las necesidades normativas aplicables a la ESE IMSALUD.

ARTÍCULO 5°. Vigencia y Derogatoria. La presente resolución rige a partir de la fecha de expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en San José de Cúcuta, a los 27 días del mes de noviembre de 2024

JAVIER ORLANDO PRIETO PEÑA
Gerente ESE IMSALUD

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

SE SOLICITA SOCIALIZAR EN LAS REUNIONES DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS.



Imsalud	**GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN**	**Código:** DIE-01-PC-03 **Versión:** 03
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	**Fecha:** 26/11/2024

TABLA DE CONTENIDO

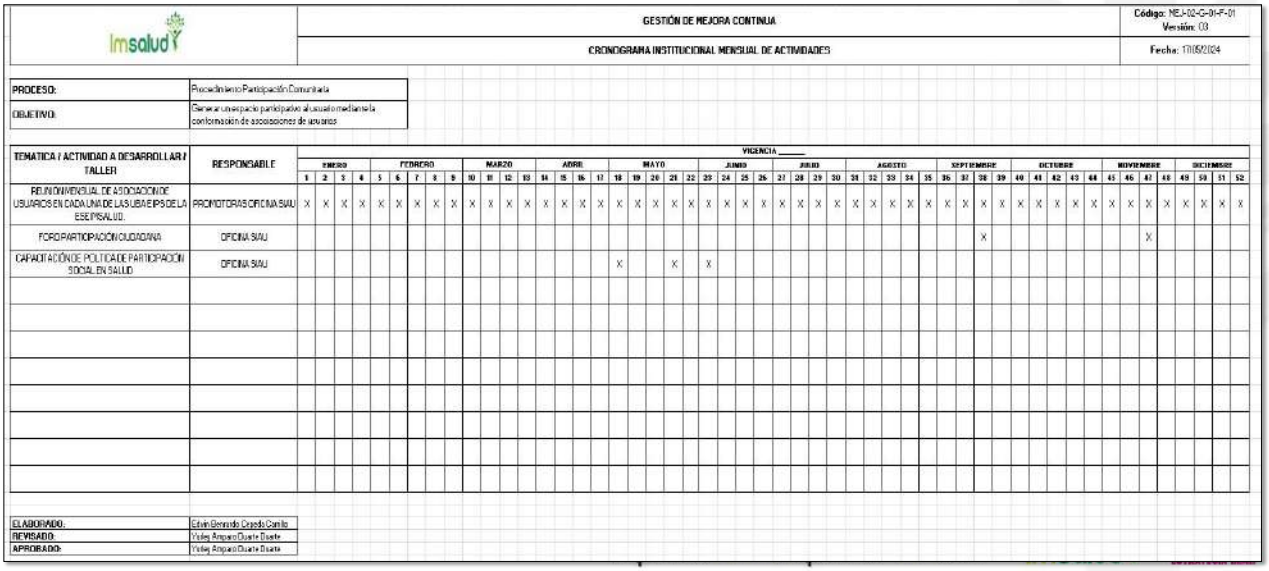
JUSTIFICACIÓN 3
1. MARCO NORMATIVO 3
2. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS) 5
3. OBJETIVOS POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD 5
3.1. Objetivo General 5
3.2. Objetivos Específicos 5
4. ACCIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS) EN LA ESE IMSALUD 6
5. MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD 9
6. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL SEGÚN COMPETENCIA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD 10
7. COMUNICACIÓN 11
8. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN 12
9. HISTORIAL DE CONTROL DE CAMBIOS 13

- **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Se socializa a las promotoras y promotores la formalización del plan de trabajo de participación comunitaria y se solicita socializar en las reuniones de asociación de usuarios.



Imsalud | GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA | Código: MEJ-02-G-01-F-01 Versión: 03
CRONOGRAMA INSTITUCIONAL MENSUAL DE ACTIVIDADES | Fecha: 17/05/2024

PROCESO:	Procedimiento Participación Comunitaria
OBJETIVO:	Generar un espacio participativo al usuario mediante la conformación de asociaciones de usuarios

VIGENCIA ____

TEMATICA / ACTIVIDAD A DESARROLLAR / TALLER	RESPONSABLE	ENERO				FEBRERO					MARZO					ABRIL					MAYO					JUNIO					JULIO					AGOSTO					SEPTIEMBRE				OCTUBRE					NOVIEMBRE				DICIEMBRE		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52
REUNION MENSUAL DE ASOCIACION DE USUARIOS EN CADA UNA DE LAS UBA E IPS DE LA ESE IMSALUD.	PROMOTORAS OFICINA SIAU	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
FORO PARTICIPACIÓN CIUDADANA	OFICINA SIAU																																						X																
CAPACITACIÓN DE POLITICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	OFICINA SIAU																		X			X		X																															

ELABORADO:	Edvin Bernardo Cepeda Cantillo
REVISADO:	Yudey Amparo Duarte Duarte
APROBADO:	Yudey Amparo Duarte Duarte

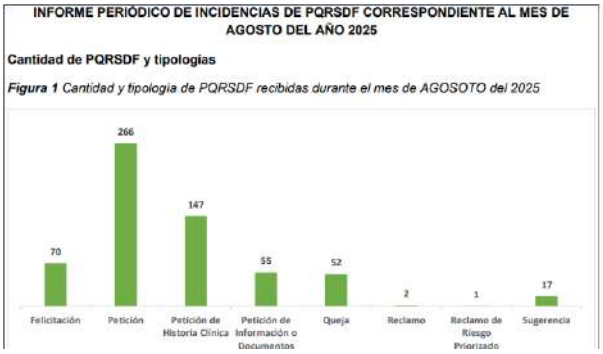
- **Socialización y Retroalimentación del Informe Mensual PQRSDF**

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

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



En el transcurrir del mes de AGOSTO de 2025 la ESE IMSALUD recibió 610 radicados a través de su sistema PQRSDF, cantidad que permite identificar una aplicación operativa favorable para los equipos de atención al usuario, el cual permite realizar un analices donde se pudo identificar que existe una tendencia de solicitudes de información donde los radicados clasificados como “Petición” alcanzaron 266 (43,61 %), mientras que las peticiones de historia clínica sumaron 147 (24,10 %) y las peticiones de información o documentos 55 (9,02%). El anterior análisis porcentual nos permite identificar que el 76,73 % de las comunicaciones totales con los usuarios se realizan por medio del mecanismo constitucional de las peticiones respetuosas. En el tercer lugar de esa clasificación porcentual nos encontramos con el reconocimiento positivo que realizan los usuarios por los servicios prestados, toda vez que se identificaron 70 felicitaciones (11,48 %), cantidad que nos permite tener una apreciación favorable de los servicios ofertados por la ESE IMSALUD, por lo tanto,

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

el identificar las dependencias y profesionales mencionados permitiría capitalizar buenas prácticas y convertirlas en estándares institucionales. Por su parte, los radicados asociados a inconformidades nos encontramos con 52 quejas radicadas, 2 reclamos y un reclamo de riesgo priorizado que sumados representan el (9,01 %).



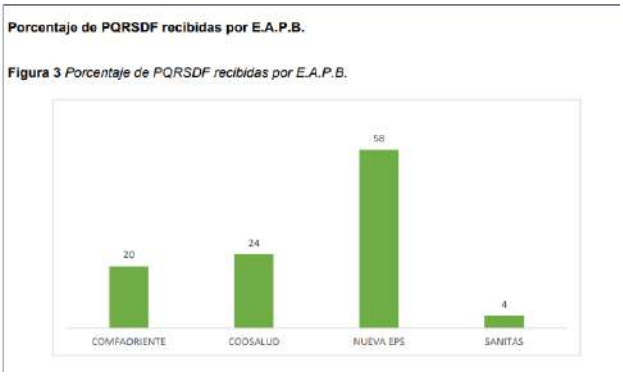


Figura 3 *Porcentaje de PQRSDF recibidas por E.A.P.B.*

- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

Se socializa a la asociación de usuarios el tablero de control donde se socializa la satisfacción al usuario a través del siguiente link:

https://lookerstudio.google.com/reporting/3267a3de-2b2b-4831-98ef-1ce627a575cd/page/p_hsaaap4rrd

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.**





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025

4. SERVICIO AL CIUDADANO Y CANALES DE DENUNCIA

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

Documentos Asociados

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

POLÍTICA DE SICOF **DIE-01-PC-33**

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

POLÍTICA SARLAFT **DIE-01-PC-32**



- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

- Atendiendo las regulaciones que indica el Decreto 2150/95 por el cual se regulan los procedimientos y trámites en la Administración pública, la E.S.E. IMSALUD ha implementado estrategias y planes de mejoramiento continuo para garantizar la óptima atención integral de salud a los usuarios.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

• Dentro de los más destacados tenemos:

1. Asignación de citas medicas y odontológicas por vía telefónica, pagina web y línea de WhatsApp.
2. Orientación individual por parte del personal SIAU en todas sus IPS y UBA's de la ESE.
3. Solicitud de Historia Clínica.
4. Resultados de Laboratorios y Rayos X.
5. Entrega de certificados de nacido vivo o acta de defunción.

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

❖ **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

Este servicio nos permite obtener resultados de laboratorio de manera oportuna y de fácil acceso tanto para el personal asistencial como para el usuario.

- Los resultados de laboratorios clínicos los puedes encontrar en el link imsalud.gov.co: Atención al Usuario – Resultados de Laboratorios Clínicos.
- Las lecturas de Rayos x, puedes solicitarlos al personal SIAU de su IPS o UBA

❖ **ENTREGA DE CERTIFICADOS DE NACIDO VIVO O ACTA DE DEFUNCIÓN.**

- El certificado de nacido vivo permite que el recién nacido sea registrado de manera oportuna disminuyéndose la vulnerabilidad en el proceso de registro del nacimiento, el cual es entregadoen el servicio de urgenciasde la UBA.
- El certificadode acta de defunciónes el documento mediante el cual se acredita legalmente el fallecimiento de una persona, el cual es entregadoen el servicio de urgenciasde la UBA.

- **Portafolio de Servicios**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

En la ESE IMSALUD cuenta con los siguientes servicios de primer nivel para ofertar a sus usuarios:

- **Consulta Externa**

Prestamos el servicio de medicina general y odontología general

- **Urgencias**

En el servicio de urgencias que prestamos en las Unidades Básicas de Atención se encuentran, Medicina general, observación, sala de reanimación y procedimientos.

- **Hospitalización y partos**

En este servicio contamos con laboratorio clínico, transporte asistencial básico (ambulancia), radiología y ecografías.

Cabe mencionar que el servicio de partos se presta en las UBAS de la ESES IMSALUD.



PORTAFOLIO DE SERVICIOS

- **Programa de Promoción y Mantenimiento de Salud**

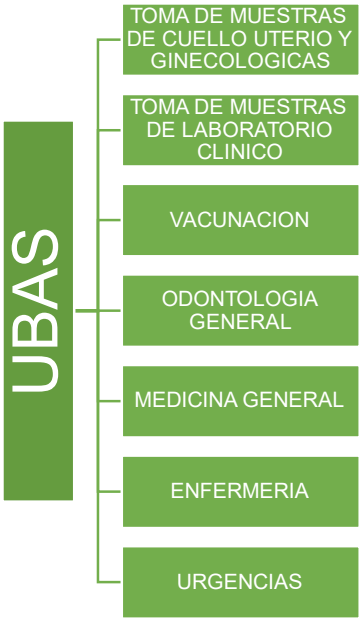
Dentro del programa encontramos las consultas de crecimiento y desarrollo, Adulto mayor, control prenatal, planificación familiar, citologías, agudeza visual, vacunación y curso profiláctico para el embarazo.

- **Vigilancia Epidemiológica**

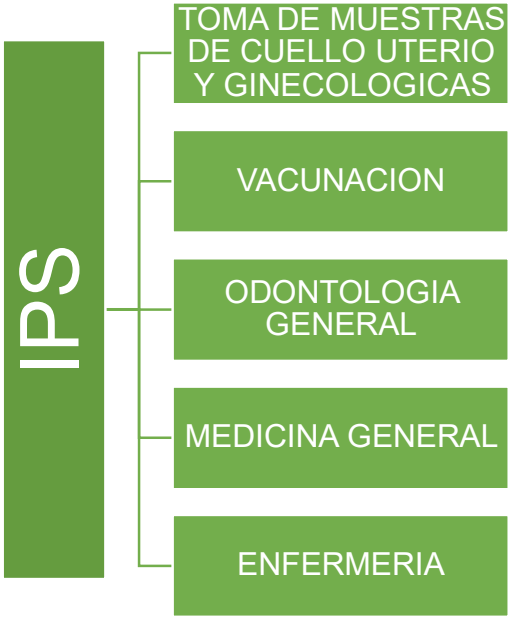
Cumpliendo con lo establecido por la legislación de salud pública contamos con personal a cargo del departamento de Epidemiología en la ese IMSALUD



DESARROLLO DE LA REUNIÓN









DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Seguridad del Paciente**

Imsalud

SEGURIDAD DEL PACIENTE

La ESE IMSALUD, acatando lo establecido en la Resolución 402 del 2013 y de acuerdo a su política de seguridad del paciente se ha comprometido a implementar prácticas seguras institucionales que tienen como objetivo aumentar los niveles de seguridad en la prestación del servicio de salud.

SEGURIDAD DEL PACIENTE

Imsalud



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SEGURIDAD DEL PACIENTE

La finalidad es proteger al paciente de posibles riesgos evitables derivados de la atención en salud donde se garantice el desarrollo de una cultura de seguridad para el usuario, fomentando en nuestros colaboradores, pacientes y en sus familias el desarrollo de acciones de identificación, prevención y gestión de riesgos relacionados con el proceso de atención.



- **Política Humanización**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

POLITICA DE HUMANIZACIÓN

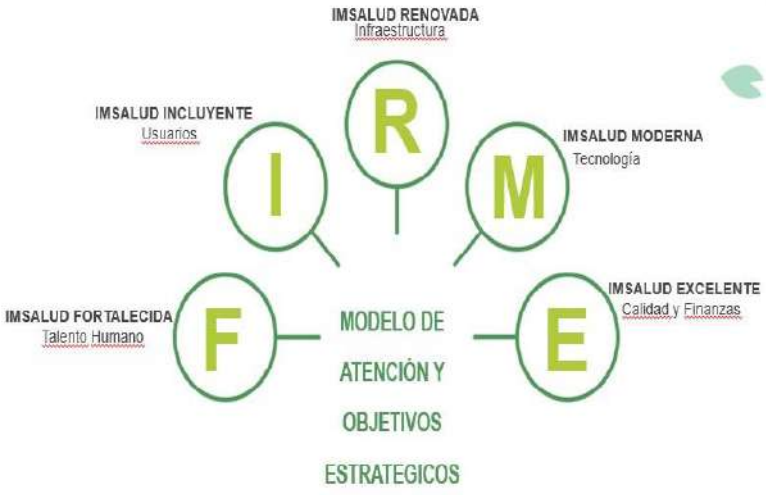
La política de humanización de la ESE IMSALUD, aplica para los pacientes, sus familias, comunidad y colaboradores, potencializando la misión, los valores y la estrategia FIRME.

MISION: Imsalud es la empresa publica prestadora de servicios de salud de primer nivel de Cúcuta, cuyo propósito es incentivar la cultura de vida saludable de la población, garantizando la calidad y eficiencia con su red.

VALORES



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

En continuidad con lo documentado en el acta anterior, se confirma que los miembros de la asociación no presentaron proposiciones formales dirigidas a la mejora de la UBA. No obstante, durante el debate se enfatizó la trascendencia del derecho a voz y voto de cada integrante de la asociación, subrayando que este mecanismo es vital para la toma de decisiones. En este contexto, los miembros aprovecharon la ocasión para reconocer y expresar su satisfacción al observar cambios significativos y positivos que ya se han implementado o manifestado en la operatividad y funcionalidad de la UBA.

7. Proposiciones y varios.

Durante el segmento dedicado a **Proposiciones y Varios**, se abrió un espacio para que los miembros de la Asociación pudieran presentar cualquier iniciativa o inquietud adicional. Luego de un **debate constructivo** y de la revisión de posibles puntos de agenda, se llegó a la determinación unánime de que, para el periodo en curso, **no se presentarán sugerencias formales** que requieran ser votadas o implementadas de inmediato.

Sin embargo, en el ámbito de la colaboración y el desarrollo profesional, la Asociación estableció **dos compromisos firmes** para el mes: Primero, la participación activa de sus integrantes en la próxima **Semana de Humanización**, un evento crucial organizado por la UBA. Segundo, se acordó que todos los miembros se **inscribirán y asistirán al foro** especializado que ha sido programado para llevarse a cabo el día **21 de Noviembre**, reafirmando así el interés por la formación continua y el enriquecimiento de sus conocimientos.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

8. Evidencia fotográfica.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



PROPOSICIONES Y VARIOS	
La asociación llega a un acuerdo que no por este mes no tienen proposiciones y varios.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**21 DE NOVIEMBRE A LAS 2:00 PM**

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

FECHA:	**22/10/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**10**
HORA INICIO:	**3:45 pm**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**5:00 pm**
UBA/IPS:	**UBA PUENTE BARCO LEONES**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE OCTUBRE DE 2025.**

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Llamado a lista

Siendo las 3:45 pm del día 22 de OCTUBRE 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:*

- Norma Nancy Uribe
- Jose Agustín Araque
- Omaira Marquéz
- Yamile Lazaro
- Claudia Angarita
- Heisa Pacheco
- Madga Alvarez
- Jefe Camila Perez (IAMI)

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

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	
fortalecer la asociación de usuarios incluyendo la participación de ediles, juntas de acción comunal. Se les indico que para el siguiente mes deben invitar a un edil o alguien que pertenezca a la junta de acción comunal. • Seguir fortaleciendo deberes y derechos a todos los usuarios.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**22 de OCTUBRE del 2025, 3:30 pm**

Se dio lectura del acta anterior en el cual sigue quedando como compromiso incentivar más usuarios a la asociación.

3. Medios de Convocatoria.







DESARROLLO DE LA REUNIÓN

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

- Publicar en cartelera la fecha de reunión mensual y la invitación a nuevos usuarios para la conformación de la asociación de usuarios.
- Indagar y lograr comunicación con presidentes de Junta de Acción Comunal para que participen e inviten a personas de la comunidad que cumplan con los requisitos según el procedimiento.
- Indagar y lograr comunicación con Líderes Comunales para que participen e inviten a personas de la comunidad que cumplan con los requisitos según el procedimiento.





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

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.

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



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

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

En el mes de Septiembre se decepcionaron 6 quejas y 2 felicitaciones de usuarios, y los usuarios pertenecientes a la asociación indicaron que hay muchas demora en la atención para ser atendido en consulta medica por consulta externa

Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas:

- **Calidad En Salud**
- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**
- **Promesa De Valor**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Mapa De Procesos**
- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**
- **Mejoramiento De La Calidad**
- **Boletín Cultura Y Salud No. 53 y 55 – Aplicar El Código QR**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 651 Del 27 De Noviembre De 2024.**
- **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**
- **Socialización de la Linea Ética de la ESE IMSALUD**
- **Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Portafolio de Servicios**
- **Seguridad del Paciente**
- **Política Humanización**

Temáticas:

- **Calidad En Salud**





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Promesa De Valor



- **Mapa De Procesos**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

MAPA DE PROCESOS



Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho

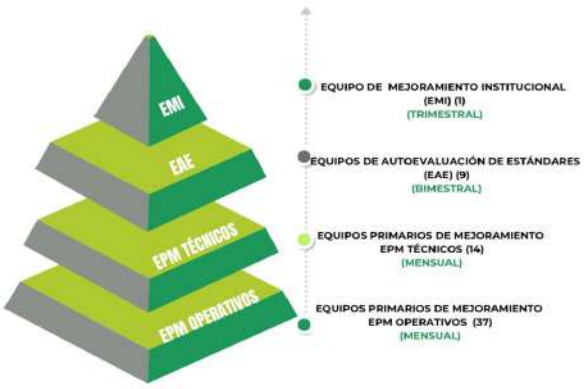
- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**



Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho

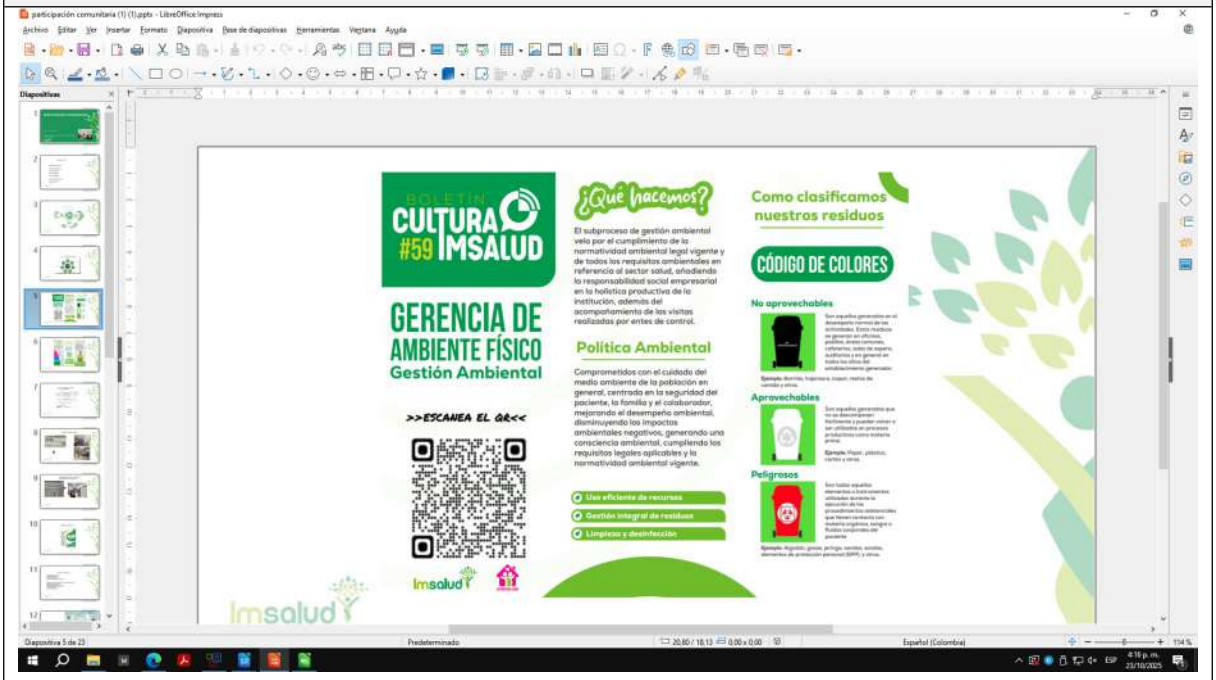
- **Mejoramiento De La Calidad**

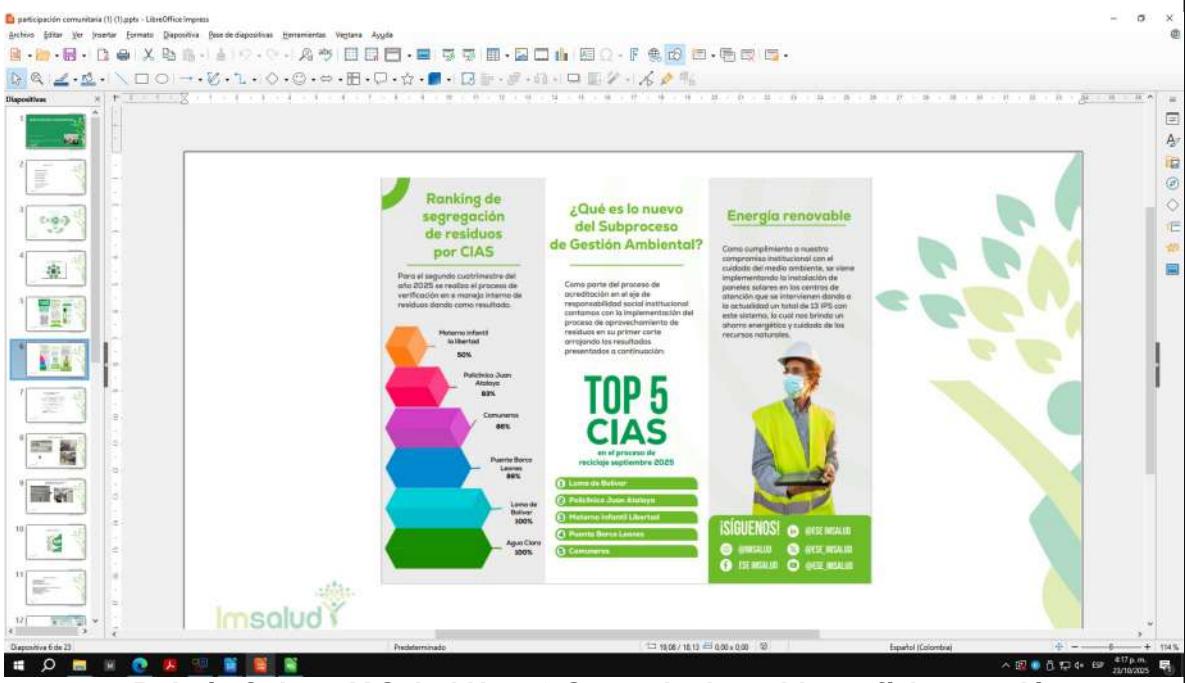
DESARROLLO DE LA REUNIÓN





DESARROLLO DE LA REUNIÓN





- **Boletín Cultura Y Salud No. 59 Gerencia de ambiente físico gestión ambienta**

- **Política De Participación Social En Salud Y Resolución No. 651 Del 27 De**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Noviembre De 2024.

POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

Imsalud

La política de participación social en salud (PPSS) tiene como objetivo principal la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones del sistema de salud en conjunto.

tiene como objetivo "Planificar y desarrollar las directrices que le permita a la ESE IMSALUD garantizar el derecho a la participación social en salud y su fortalecimiento; y a la ciudadanía la apropiación de mecanismos y condiciones para ejercer la participación con decisión para el cumplimiento del derecho a la salud en el marco de la Ley Estatutaria de Salud en armonización con la Política Integral de Atención en Salud (PAIS- MIAS)".

Se socializa a las promotoras y promotores la Resolución No. 651 del 27 de Noviembre de 2024 y se solicita socializar en reuniones de asociación de usuarios.



RESOLUCIÓN NÚMERO 651 DE 2024
(27 DE NOVIEMBRE DE 2024)

"POR MEDIO DE LA CUAL SE DEROGA LA RESOLUCION 527 DEL 26 DE NOVIEMBRE DEL 2021 Y SE ADOPTA LA VERSION 3 DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD INTEGRANDO LAS POLÍTICAS DE SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD"

El Gerente de la ESE IMSALUD, en uso de sus facultades legales, en especial las atribuciones constitucionales, y

CONSIDERANDO QUE:



RESUELVE

ARTÍCULO 1°. Derogar. Derógase la Resolución 527 del 26 de noviembre de 2021 "Por medio de la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud de la Empresa Social del Estado IMSALUD".

ARTÍCULO 2°. Adoptar. Adóptese la Versión 02 de la Política de Participación Social en Salud de la Empresa Social del Estado IMSALUD, la cual hace parte integral de la presente resolución y se adjuntia en trece (13) folios, cuya declaratoria es:

ARTÍCULO 3°. Publicar. Publíquese la Política de Participación Social en Salud. La Política será publicada en la página web de la empresa www.imsalud.gov.co



ARTÍCULO 4°. Actualizar. El líder de la política debe asegurar su revisión y ac periódica de acuerdo con las necesidades normativas aplicables a la ESE IMSALUD.

ARTÍCULO 5°. Vigencia y Derogatoria. La presente resolución rige a partir de l expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en San José de Cúcuta, a los 27 días del mes de noviembre de 2024

JAVIER ORLANDO PRIETO PEÑA
Gerente ESE IMSALUD

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SE SOLICITA SOCIALIZAR EN LAS REUNIONES DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS.

Imsalud	**GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN**	**Código:** DIE-01-PC-03 **Versión:** 03
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	**Fecha:** 26/11/2024

TABLA DE CONTENIDO

JUSTIFICACIÓN 3
1. MARCO NORMATIVO 3
2. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS) 5
3. OBJETIVOS POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD 5
3.1. Objetivo General 5
3.2. Objetivos Específicos 5
4. ACCIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS) EN LA ESE IMSALUD 6
5. MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD 9
6. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL SEGÚN COMPETENCIA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD 10
7. COMUNICACIÓN 11
8. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN 12
9. HISTORIAL DE CONTROL DE CAMBIOS 13

- **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se socializa a las promotoras y promotores la formalización del plan de trabajo de participación comunitaria y se solicita socializar en las reuniones de asociación de usuarios.

Imsalud | GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA | Código: MEJ-I Versió
CRONOGRAMA INSTITUCIONAL MENSUAL DE ACTIVIDADES | Fecha: 1

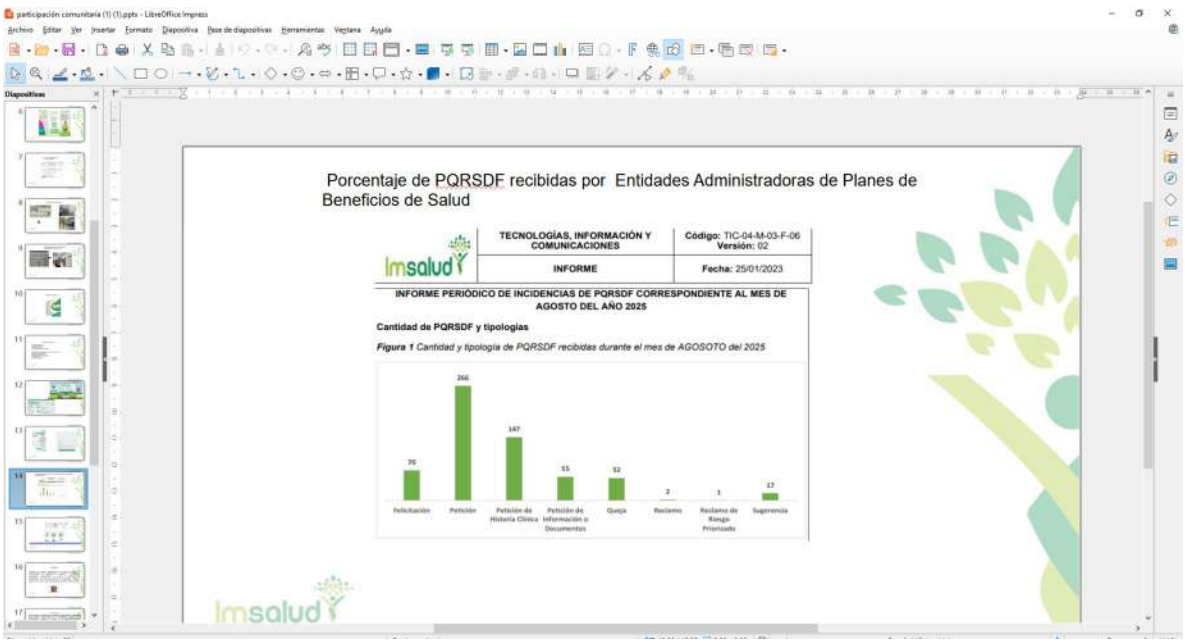
PROCESO:	Procedimiento Participación Comunitaria
OBJETIVO:	Generar un espacio participativo al usuario mediante la conformación de asociaciones de usuarios

VIGENCIA _____

TEMATICA / ACTIVIDAD A DESARROLLAR / TALLER	RESPONSABLE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
		1 2 3 4	5 6 7 8 9	10 11 12 13	14 15 16 17	18 19 20 21 22	23 24 25 26 27	28 29 30	31 32 33 34 35	36 37 38 39	40 41 42 43 44	45 46 47 48 49
REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACION DE USUARIOS EN CADA UNA DE LAS UBA E IPS DE LA ESE IMSALUD	PROMOTORAS OFICINA SIAU	X X X X	X X X X X	X X X X	X X X X	X X X X X	X X X X X	X X X	X X X X X	X X X	X X X X X	X X X X X
FORO PARTICIPACIÓN CIUDADANA	OFICINA SIAU									X		X
CAPACITACIÓN DE POLITICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	OFICINA SIAU					X	X	X				

ELABORADO:	Edvin Bernardo Cepeda Carrillo
REVISADO:	Yiseleg Amparo Duarte Duarte
APROBADO:	Yiseleg Amparo Duarte Duarte

- **Socialización y Retroalimentación del Informe Mensual PQRSDF**

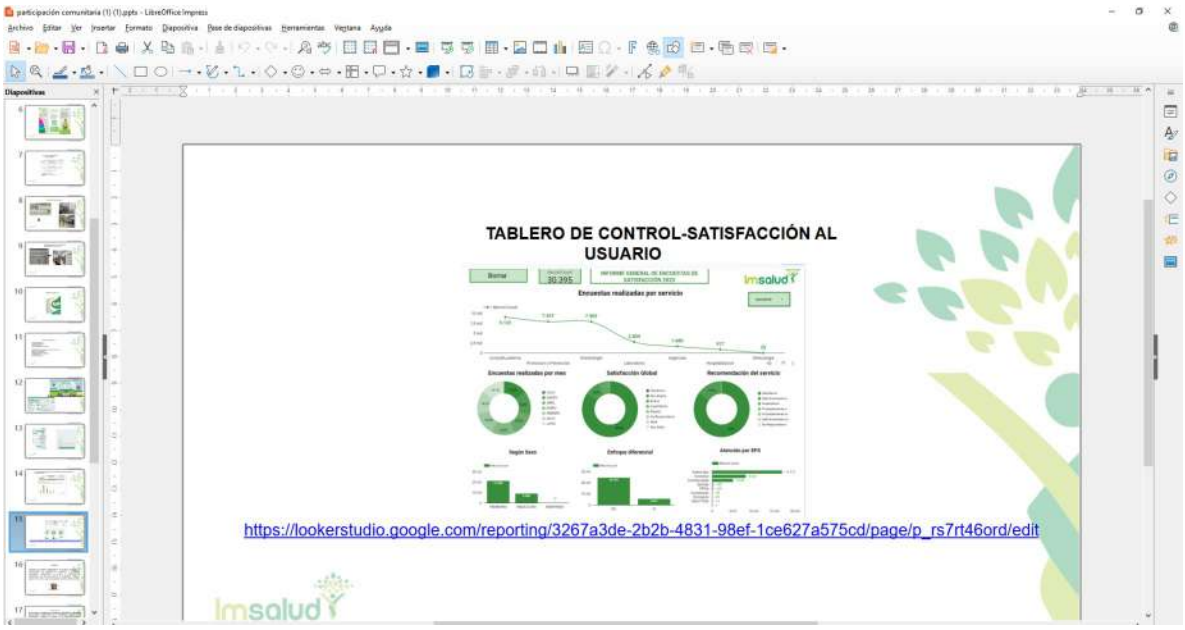


DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

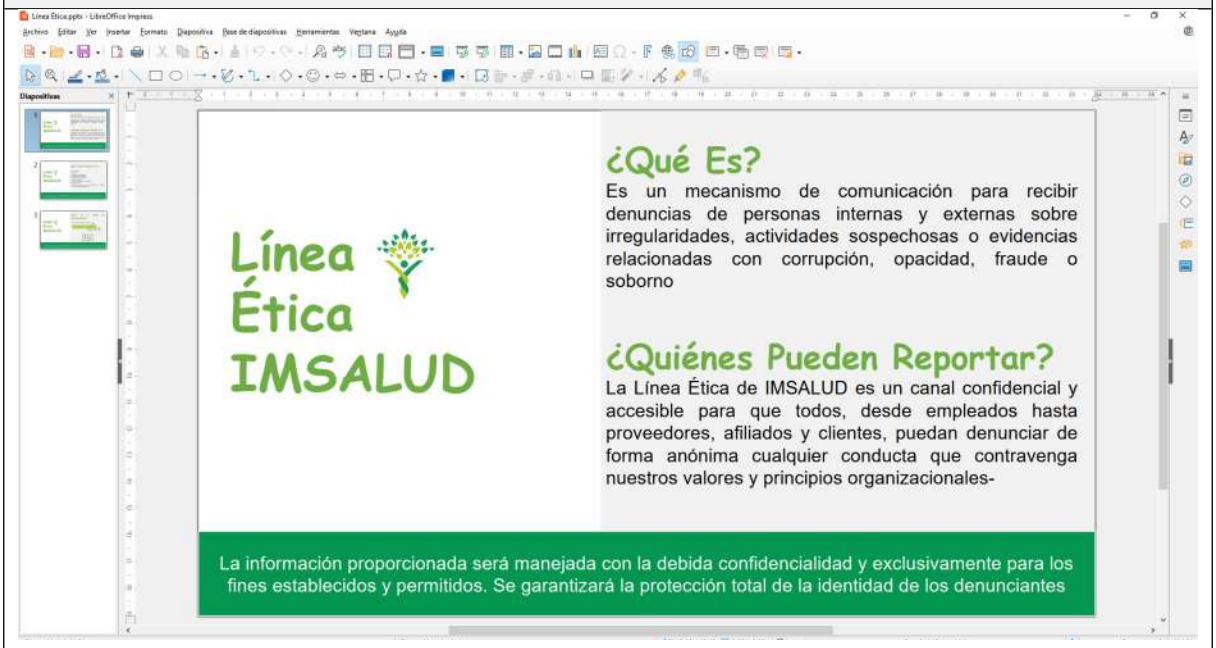
Se socializa a la asociación de usuarios el tablero de control donde se socializa la satisfacción al usuario a través del siguiente link:

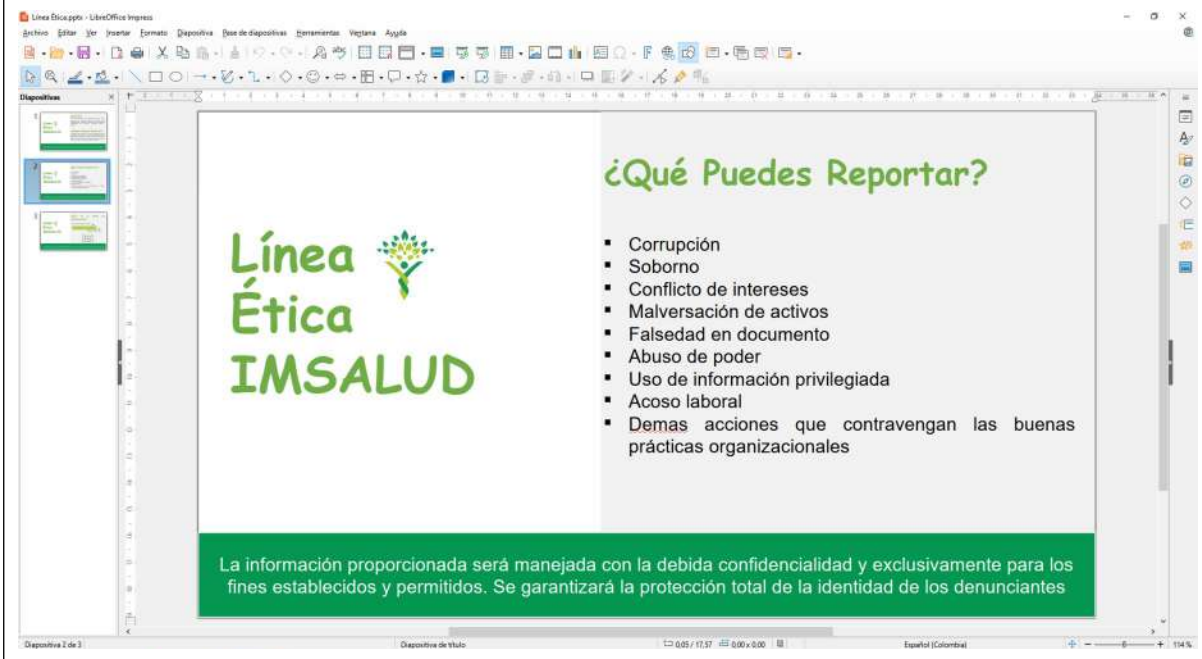
https://lookerstudio.google.com/reporting/3267a3de-2b2b-4831-98ef-1ce627a575cd/page/p_hsaaap4rrd



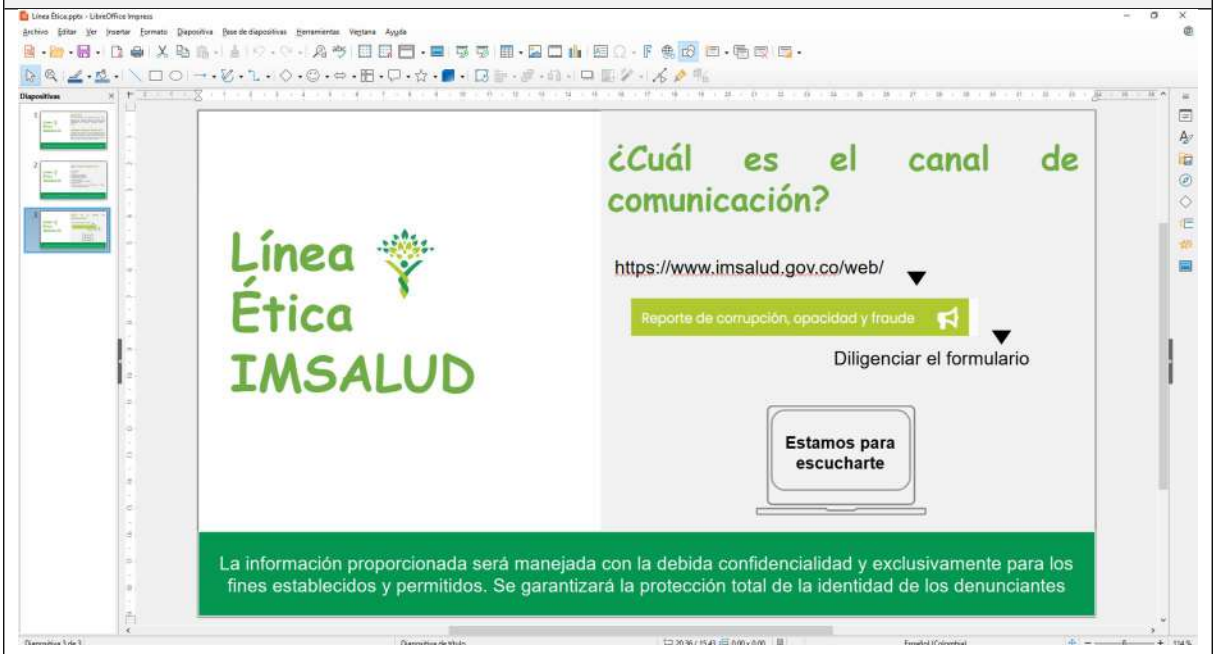
- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN





DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN





- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Portafolio de Servicios

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

En la ESE IMSALUD cuenta con los siguientes servicios de primer nivel para ofertar a sus usuarios:

- **Consulta Externa**

Prestamos el servicio de medicina general y odontología general

- **Urgencias**

En el servicio de urgencias que prestamos en las Unidades Básicas de Atención se encuentran, Medicina general, observación, sala de reanimación y procedimientos.

- **Hospitalización y partos**

En este servicio contamos con laboratorio clínico, transporte asistencial básico (ambulancia), radiología y ecografías.

Cabe mencionar que el servicio de partos se presta en las UBAS de la ESES IMSALUD.



PORTAFOLIO DE SERVICIOS

- **Programa de Promoción y Mantenimiento de Salud**

Dentro del programa encontramos las consultas de crecimiento y desarrollo, Adulto mayor, control prenatal, planificación familiar, citologías, agudeza visual, vacunación y curso profiláctico para el embarazo.

- **Vigilancia Epidemiológica**

Cumpliendo con lo establecido por la legislación de salud pública contamos con personal a cargo del departamento de Epidemiología en la ese IMSALUD



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



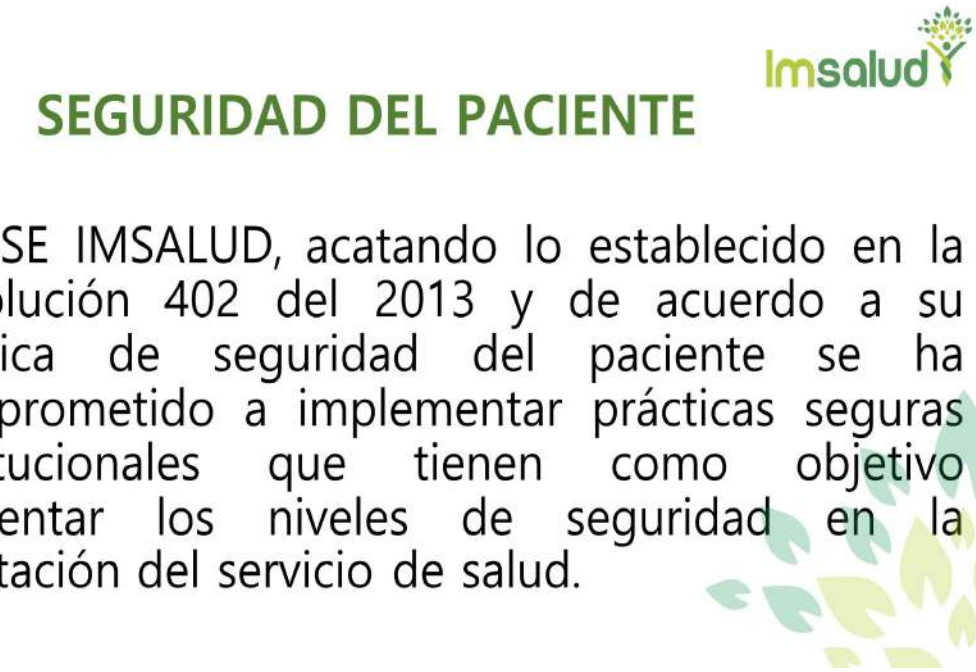






DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Seguridad del Paciente**





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Imsalud

SEGURIDAD DEL PACIENTE

La finalidad es proteger al paciente de posibles riesgos evitables derivados de la atención en salud donde se garantice el desarrollo de una cultura de seguridad para el usuario, fomentando en nuestros colaboradores, pacientes y en sus familias el desarrollo de acciones de identificación, prevención y gestión de riesgos relacionados con el proceso de atención.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Política Humanización**



LINEAS ESTRATÉGICAS DE LA POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

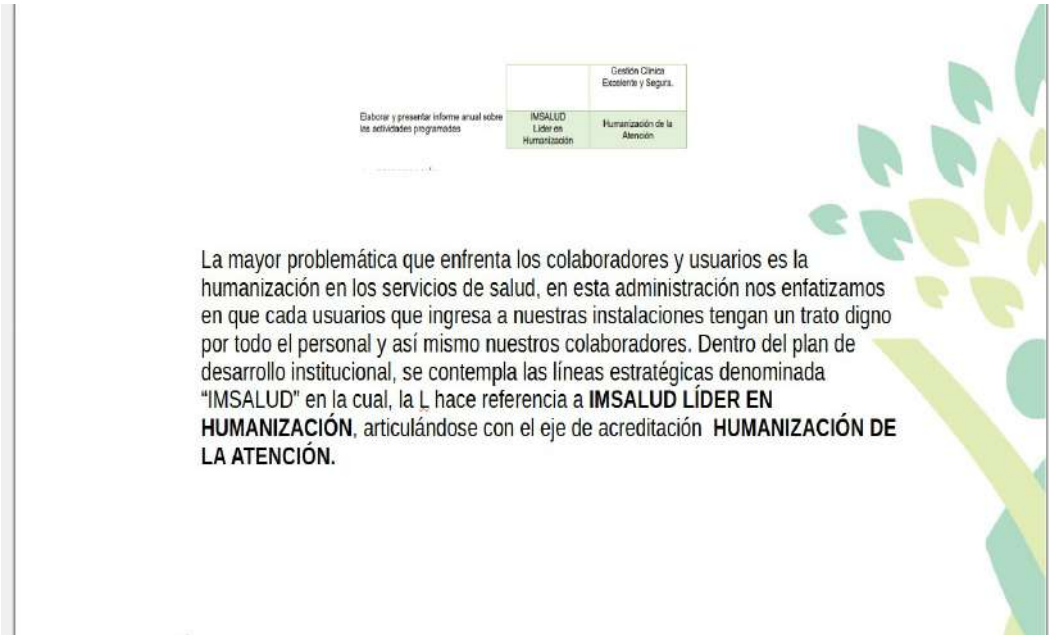
RESPETO BUEN TRATO DERECHOS Y DEBERES

5. ACCIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE ATENCIÓN HUMANIZADA EN LA ESE IMSALUD

ACCIONES DE LA POLITICA	LINEA ESTRATEGICA IMSALUD	EJES DE ACREDITACIÓN
Formular, revisar y ajustar la política, programa, objetivos, metas, planes y estrategias de Humanización de los diferentes Servicios en la ESE, de acuerdo con los lineamientos institucionales.	IMSALUD Líder en Humanización	Humanización de la Atención
Estructurar y coordinar la ejecución del Programa de Humanización tomando como referente la política y los enfoques definidos.	IMSALUD Líder en Humanización	Humanización de la Atención
Realizar seguimiento al cumplimiento de las actividades del Programa de Humanización de la ESE IMSALUD.	IMSALUD Líder en Humanización	Humanización de la Atención
Identificar las necesidades de Formación y Capacitación al talento humano en relación con la Humanización y articularlo con el Plan Institucional de Capacitación.	IMSALUD Líder en Humanización	Humanización de 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 9 de 11

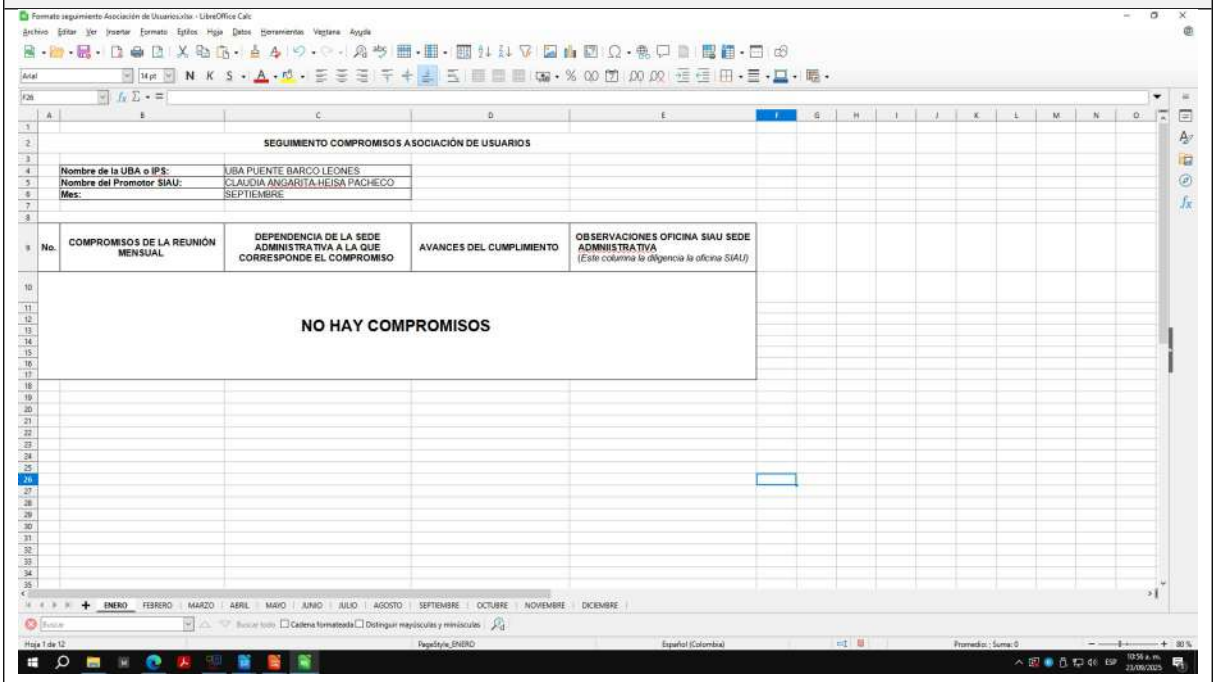


		Gestión Clínica Excelente y Segura.
Elaborar y presentar informe anual sobre las actividades programadas	IMSALUD Líder en Humanización	Humanización de la Atención

La mayor problemática que enfrenta los colaboradores y usuarios es la humanización en los servicios de salud, en esta administración nos enfatizamos en que cada usuarios que ingresa a nuestras instalaciones tengan un trato digno por todo el personal y así mismo nuestros colaboradores. Dentro del plan de desarrollo institucional, se contempla las líneas estratégicas denominada "IMSALUD" en la cual, la L hace referencia a **IMSALUD LÍDER EN HUMANIZACIÓN**, articulándose con el eje de acreditación **HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN.**

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



SEGUIMIENTO COMPROMISOS ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Nombre de la UBA o IPS:	UBA PUENTE BARCO LEONES
Nombre del Promotor SIAU:	CLAUDIA ANGARITA HEISA PACHECO
Mes:	SEPTIEMBRE

No.	COMPROMISOS DE LA REUNIÓN MENSUAL	DEPENDENCIA DE LA SEDE ADMINISTRATIVA A LA QUE CORRESPONDE EL COMPROMISO	AVANCES DEL CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES OFICINA SIAU SEDE ADMNIISTRATIVA (Este columna la diligencia la oficina SIAU)
NO HAY COMPROMISOS				

7. Proposiciones y varios.

fortalecer la asociación de usuarios incluyendo la participación de ediles, juntas de acción comunal. Se les indico que para el siguiente mes deben invitar a un edil o alguien que pertenezca a la junta de acción comunal.

- Seguir fortaleciendo deberes y derechos a todos los usuarios.
- Demora en la atención para ser atendido en consulta medica por consulta externa

8. Evidencia fotográfica.

Fortalecimiento de los procesos de IAMII, a cargo de la Jefe de enfermería a cargo del programa, Camila Perez

DESARROLLO DE LA REUNIÓN





DESARROLLO DE LA REUNIÓN


PROPOSICIONES Y VARIOS	
• Fortalecimiento de los deberes y derechos a los uduarios • Demora en la atención para ser atendido en consulta medica por consulta externa .	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**22 de NOVIEMBRE del 2025, 3:30 pm**

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

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Jose Agosto Arapo	13259721	3214669099	Jose Agosto Arapo
Yuleima Chacon	60325610	3115118509	
Yaneth Linares	37249865	3045736307	Yaneth Linares
Omaira Marquez	37.248.774	3177714323	
Claudia Angarita	1005068612	3202432667	Claudia Angarita
Heisa Ximena P.	1005016055	3143815965	Heisa Pabon
Magda Alvarez	37273376	3046777.65	Magda Alvarez
Camila A. Perez	1005027177	3053356711	

FECHA:	**23 de octubre 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**10**
HORA INICIO:	**7:00 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**8:00**
UBA/IPS:	**IPS LOS OLIVOS**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE OCTUBRE 2025.**

Agenda

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

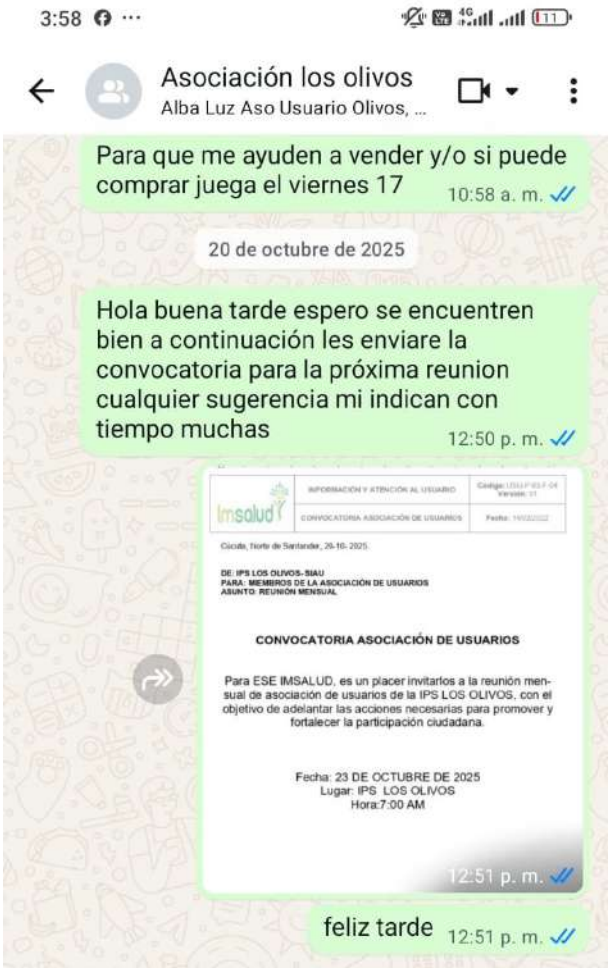
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. **Llamado a lista:** en primer lugar se da un cordial saludo a los participantes de la asociación y lideres de la zona de esta forma se valida la asitencia realizando el llamado a lista en la cual se observa la asitencia de los 2 usuarios afiliados a la asociación usuarios uno se encuentra con dengue por lo cual no asiste a la reunion.

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

3. **Medios de Convocatoria**: Medios de convocatoria. vía WHATSAPP se convoca para el día 23 de octubre 2025 a las 7:00AM a si mismo se publica durante todo el mes en la cartelera informativa.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Estrategias para vincular: partiendo de la necesidad de llegar a mas personas. Con los integrantes de la asociacion se dialogo sobre que estrategias pueden llegar a funcionar para vincular a mas personas, esto con el fin de que ellos como usuarios participen de manera activa se acuerda que se continua con la estrategia que mediante charlas diarias, orientaciones individuales en sala de espera se realiza la invitación para hacer parte de la Asociación de usuarios ademas se deja constancia en acta que se socializara en charlas diarias a los usuarios y se ubicara información en la cartelera informativa a si mismo se deja por escrito los requisitos cuales son los requisitos para ser miembro de la Asociación de usuarios

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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**

- Publicar en cartelera la fecha de reunión mensual y la invitación a nuevos usuarios para la conformación de la asociación de usuarios.
- Indagar y lograr comunicación con presidentes de Junta de Acción Comunal para que participen e inviten a personas de la comunidad que cumplan con los requisitos según el procedimiento.
- Indagar y lograr comunicación con Líderes Comunales para que participen e inviten a personas de la comunidad que cumplan con los requisitos según el procedimiento.

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 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.

Se explica a los usuarios de la asociación de usuarios asistente detalladamente cada derecho y cada deber de los usuarios y la metodologia que se aplica para que los usurios los conoscan y asi multipliquen la informacion.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas:

- **Calidad En Salud**
- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**
- **Promesa De Valor**
- **Mapa De Procesos**
- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**
- **Mejoramiento De La Calidad**
- **Boletín Cultura Y Salud No. 52 – Aplicar El Código QR**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 651 Del 27 De Noviembre De 2024.**
- **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.**

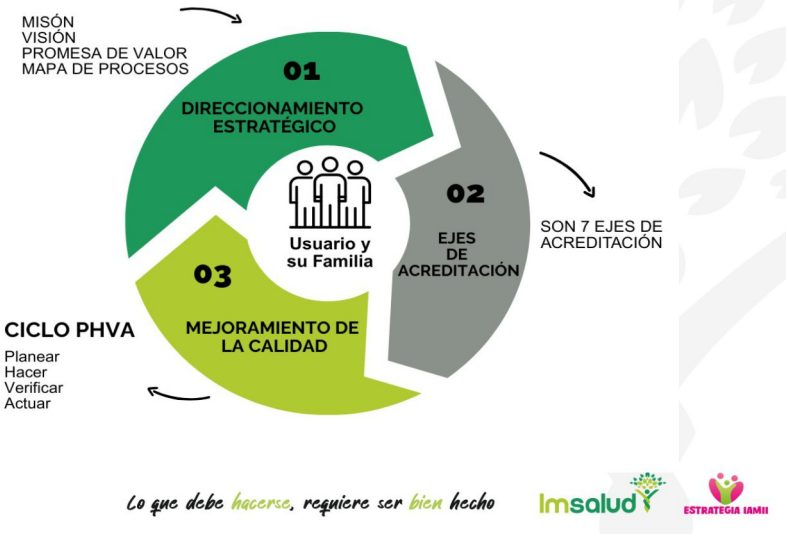
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**
- **Socialización de la Linea Ética de la ESE IMSALUD**
- **Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Portafolio de Servicios**
- **Seguridad del Paciente**
- **Política Humanización**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Temáticas:

- **Calidad En Salud**





- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

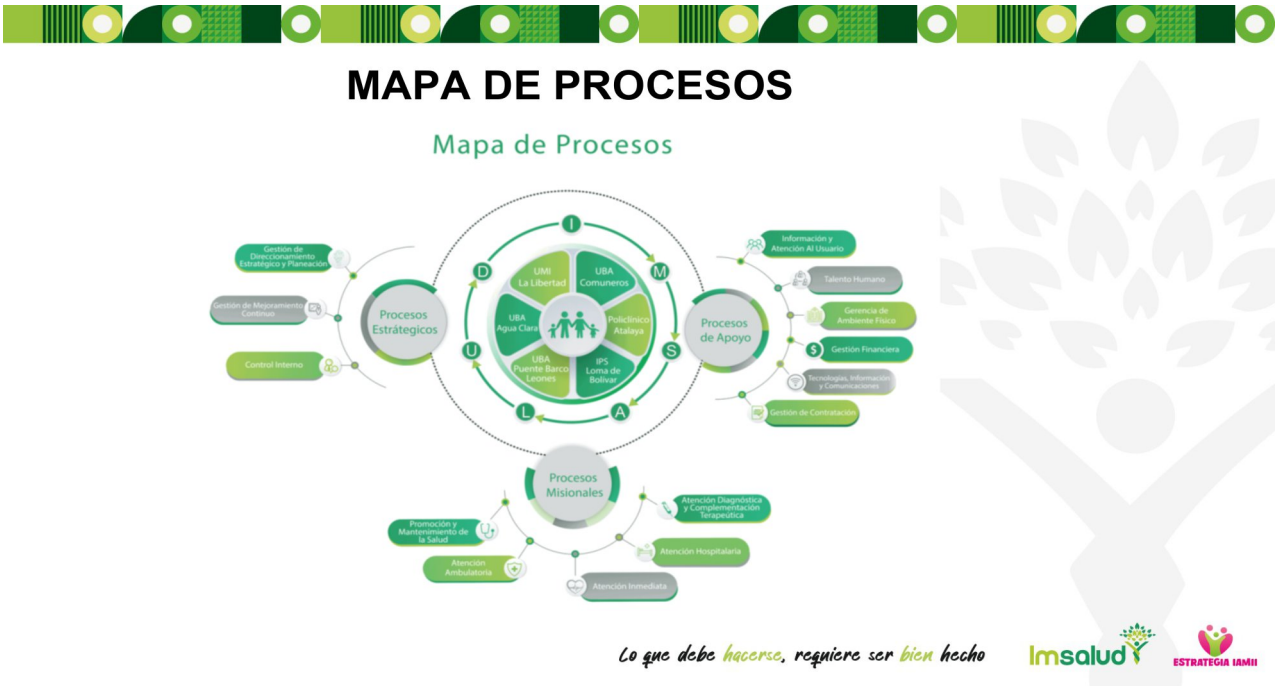


- **Promesa De Valor**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Mapa De Procesos**



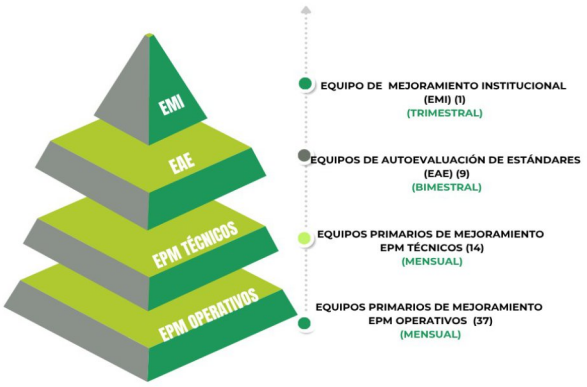
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

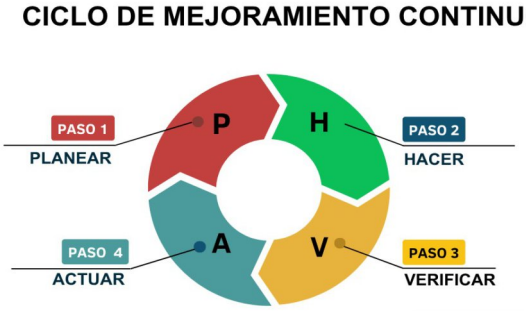
- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Mejoramiento De La Calidad**





Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Boletín Cultura Y Salud No. 59 – Aplicar El Código QR**





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Boletín Cultura Y Salud No. 59 – Aplicar El Código QR**





Se les aplica el Código QR a los usuarios de la asociación:

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

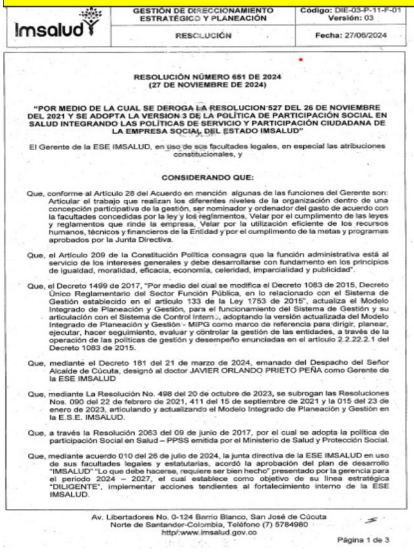
- **Política De Participación Social En Salud Y Resolución No. 651 Del 27 De Noviembre De 2024.**

POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

La política de participación social en salud (PPSS) tiene como objetivo principal la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones del sistema de salud en conjunto.

tiene como objetivo "Planificar y desarrollar las directrices que le permita a la ESE IMSALUD garantizar el derecho a la participación social en salud y su fortalecimiento; y a la ciudadanía la apropiación de mecanismos y condiciones para ejercer la participación con decisión para el cumplimiento del derecho a la salud en el marco de la Ley Estatutaria de Salud en armonización con la Política Integral de Atención en Salud (PAIS- MIAS)".

Se socializa a las promotoras y promotores la Resolución No. 651 del 27 de Noviembre de 2024 y se solicita socializar en las reuniones de asociación de usuarios.



GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN | Código: DIE-03-P-11-F-01 | Versión: 03 | RESOLUCIÓN | Fecha: 27/05/2024

RESOLUCIÓN NÚMERO 651 DE 2024
(27 DE NOVIEMBRE DE 2024)

"POR MEDIO DE LA CUAL SE DEROGA LA RESOLUCION 527 DEL 26 DE NOVIEMBRE DEL 2021 Y SE ADOPTA LA VERSION 3 DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD INTEGRANDO LAS POLÍTICAS DE SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD"

El Gerente de la ESE IMSALUD, en uso de sus facultades legales, en especial las atribuciones constitucionales, y

CONSIDERANDO QUE:

Que, conforme al Artículo 28 del Acuerdo en mención algunas de las funciones del Gerente son: Articular el trabajo que realizan los diferentes niveles de la organización dentro de una concepción participativa de la gestión, ser nominador y ordenador del gasto de acuerdo con la facultades concedidas por la ley y los reglamentos, Velar por el cumplimento de las leyes y reglamentos que rinde la empresa, Velar por la utilización eficiente de los recursos humanos, técnicos y financieros de la Entidad y por el cumplimento de la metas y programas aprobados por la Junta Directiva.

Que, el Artículo 209 de la Constitución Política consagra que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y debe desarrollarse con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad".

Que, el Decreto 1499 de 2017, "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015", actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para el funcionamiento del Sistema de Gestión y su articulación con el Sistema de Control Intern.., adoptando la versión actualizada del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG como marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades, a través de la operación de las políticas de gestión y desempeño enunciadas en el artículo 2.2.22.2.1 del Decreto 1083 de 2015.

Que, mediante el Decreto 181 del 21 de marzo de 2024, emanado del Despacho del Señor Alcalde de Cúcuta, designó al doctor JAVIER ORLANDO PRIETO PEÑA como Gerente de la ESE IMSALUD

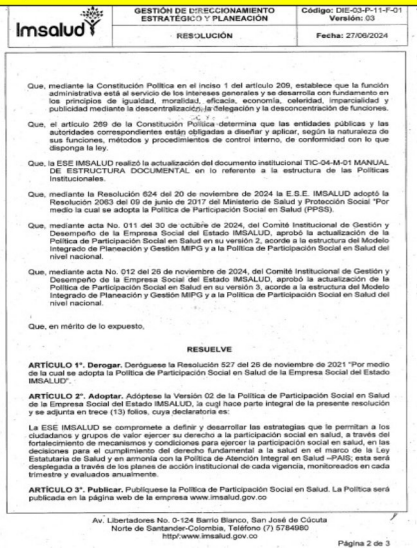
Que, mediante La Resolución No. 498 del 20 de octubre de 2023, se subrogan las Resoluciones Nos. 090 del 22 de febrero de 2021, 411 del 15 de septiembre de 2021 y la 015 del 23 de enero de 2023, articulando y actualizando el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en la E.S.E. IMSALUD.

Que, a través la Resolución 2063 del 09 de junio de 2017, por el cual se adopta la política de participación Social en Salud – PPSS emitida por el Ministerio de Salud y Protección Social.

Que, mediante acuerdo 010 del 26 de julio de 2024, la junta directiva de la ESE IMSALUD en uso de sus facultades legales y estatutarias, acordó la aprobación del plan de desarrollo "IMSALUD" "Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho" presentado por la gerencia para el periodo 2024 – 2027, el cual establece como objetivo de su línea estratégica "DILIGENTE", implementar acciones tendientes al fortalecimiento interno de la ESE IMSALUD.

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 3



GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN | Código: DIE-03-P-11-F-01 | Versión: 03 | RESOLUCIÓN | Fecha: 27/05/2024

Que, mediante la Constitución Política en el inciso 1 del artículo 209, establece que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

Que, el artículo 269 de la Constitución Política determina que las entidades públicas y las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la ley.

Que, la ESE IMSALUD realizó la actualización del documento institucional TIC-04-M-01 MANUAL DE ESTRUCTURA DOCUMENTAL en lo referente a la estructura de las Políticas Institucionales.

Que, mediante la Resolución 624 del 20 de noviembre de 2024 la E.S.E. IMSALUD adoptó la Resolución 2063 del 09 de junio de 2017 del Ministerio de Salud y Protección Social "Por medio la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud (PPSS).

Que, mediante acta No. 011 del 30 de octubre de 2024, del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Empresa Social del Estado IMSALUD, aprobó la actualización de la Política de Participación Social en Salud en su versión 2, acorde a la estructura del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y a la Política de Participación Social en Salud del nivel nacional.

Que, mediante acta No. 012 del 26 de noviembre de 2024, del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Empresa Social del Estado IMSALUD, aprobó la actualización de la Política de Participación Social en Salud en su versión 3, acorde a la estructura del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y a la Política de Participación Social en Salud del nivel nacional.

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1°. Derogar. Deróguese la Resolución 527 del 26 de noviembre de 2021 "Por medio de la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud de la Empresa Social del Estado IMSALUD".

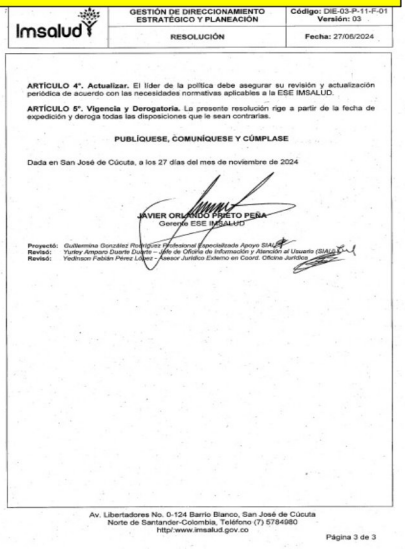
ARTÍCULO 2°. Adoptar. Adóptese la Versión 02 de la Política de Participación Social en Salud de la Empresa Social del Estado IMSALUD, la cual hace parte integral de la presente resolución y se adjunta en trece (13) folios, cuya declaratoria es:

La ESE IMSALUD se compromete a definir y desarrollar las estrategias que la permitan a los ciudadanos y grupos de valor ejercer su derecho a la participación social en salud, a través del fortalecimiento de mecanismos y condiciones para ejercer la participación social en salud, en las decisiones para el cumplimiento del derecho fundamental a la salud en el marco de la Ley Estatutaria de Salud y en armonía con la Política de Atención Integral en Salud –PAIS; esta será desplegada a través de los planes de acción institucional de cada vigencia, monitoreados en cada trimestre y evaluados anualmente.

ARTÍCULO 3°. Publicar. Publíquese la Política de Participación Social en Salud. La Política será publicada en la página web de la empresa www.imsalud.gov.co

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

Página 2 de 3



GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN | Código: DIE-03-P-11-F-01 | Versión: 03 | RESOLUCIÓN | Fecha: 27/05/2024

ARTÍCULO 4°. Actualizar. El líder de la política debe asegurar su revisión y actualización periódica de acuerdo con las necesidades normativas aplicables a la ESE IMSALUD.

ARTÍCULO 5°. Vigencia y Derogatoria. La presente resolución rige a partir de la fecha de expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en San José de Cúcuta, a los 27 días del mes de noviembre de 2024

JAVIER ORLANDO PRIETO PEÑA
Gerente ESE IMSALUD

Proyectó: Guillermina González Rodríguez Profesional Especializado Apoyo SIAU
Revisó: Yurley Amparo Duarte Duarte – Jefe de Oficina de Información y Atención al Usuario (SIAU)
Revisó: Yedinson Fabián Pérez López – Asesor Jurídico Externo en Coord. Oficina Jurídica

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

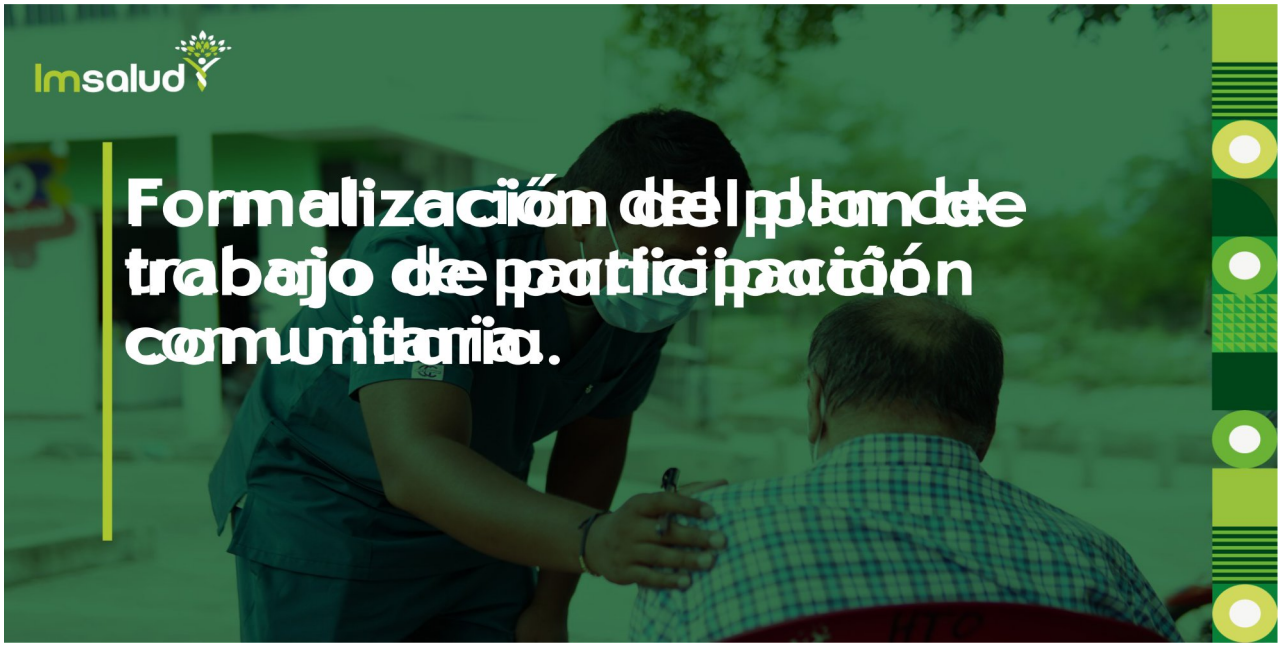
SE SOLICITA SOCIALIZAR EN LAS REUNIONES DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Imsalud	**GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN**	**Código:** DIE-01-PC-03 **Versión:** 03
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	**Fecha:** 26/11/2024

TABLA DE CONTENIDO

JUSTIFICACIÓN 3
1. MARCO NORMATIVO 3
2. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS) 5
3. OBJETIVOS POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD 5
3.1. Objetivo General 5
3.2. Objetivos Específicos 5
4. ACCIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS) EN LA ESE IMSALUD 6
5. MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD 9
6. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL SEGÚN COMPETENCIA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD 10
7. COMUNICACIÓN 11
8. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN 12
9. HISTORIAL DE CONTROL DE CAMBIOS 13

- **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se socializa a las promotoras y promotores la formalización del plan de trabajo de participación comunitaria y se solicita socializar en las reuniones de asociación de usuarios.

Imsalud	GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA	Código: MEJ-02-G-01-F-01 Versión: 03
	CRONOGRAMA INSTITUCIONAL MENSUAL DE ACTIVIDADES	Fecha: 17/05/2024

PROCESO:	Procedimiento Participación Comunitaria
OBJETIVO:	Generar un espacio participativo al usuario mediante la conformación de asociaciones de usuarios

| TEMATICA / ACTIVIDAD A DESARROLLAR / TALLER | RESPONSABLE | VIGENCIA _____ | | |

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**

- **Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

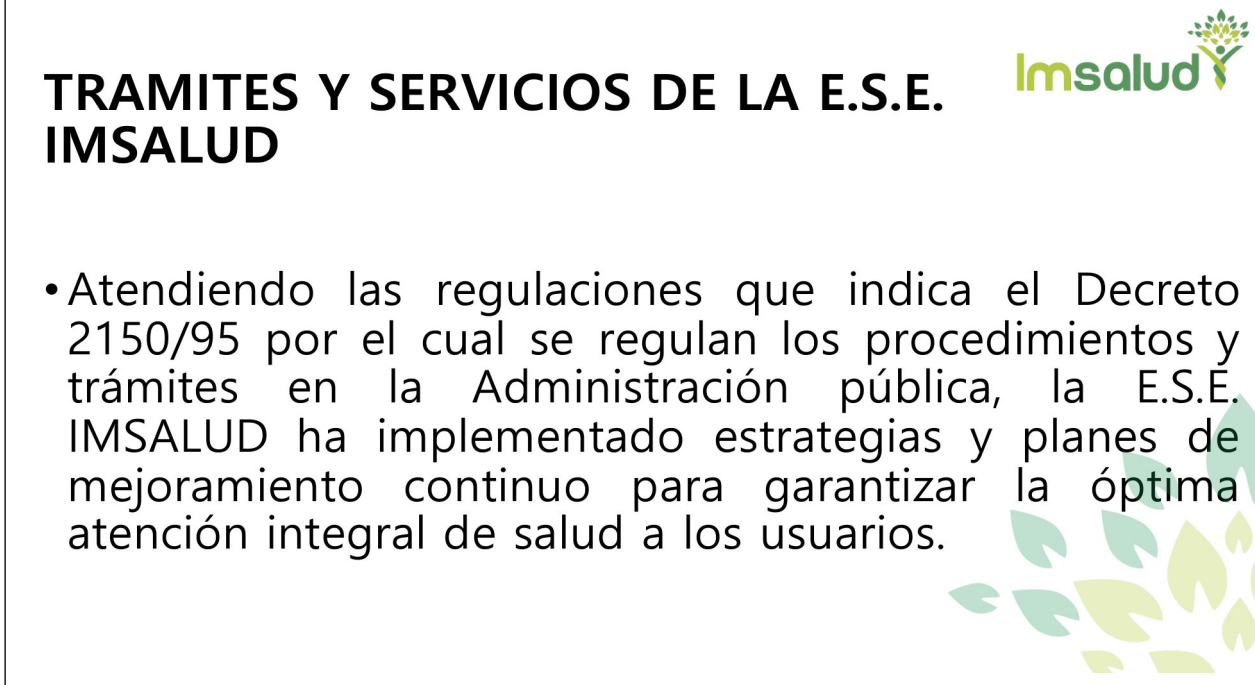




DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

• Dentro de los más destacados tenemos:

1. Asignación de citas medicas y odontológicas por vía telefónica, pagina web y línea de WhatsApp.
2. Orientación individual por parte del personal SIAU en todas sus IPS y UBA's de la ESE.
3. Solicitud de Historia Clínica.
4. Resultados de Laboratorios y Rayos X.
5. Entrega de certificados de nacido vivo o acta de defunción.

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

❖ **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

Este servicio nos permite obtener resultados de laboratorio de manera oportuna y de fácil acceso tanto para el personal asistencial como para el usuario.

- Los resultados de laboratorios clínicos los puedes encontrar en el link imsalud.gov.co: Atención al Usuario – Resultados de Laboratorios Clínicos.
- Las lecturas de Rayos x, puedes solicitarlos al personal SIAU de su IPS o UBA.

❖ **ENTREGA DE CERTIFICADOS DE NACIDO VIVO O ACTA DE DEFUNCIÓN.**

- El certificado de nacido vivo permite que el recién nacido sea registrado de manera oportuna disminuyéndose la vulnerabilidad en el proceso de registro del nacimiento, el cual es entregado en el servicio de urgencias de la UBA.
- El certificado de acta de defunción es el documento mediante el cual se acredita legalmente el fallecimiento de una persona, el cual es entregado en el servicio de urgencias de la UBA.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Portafolio de Servicios**

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

Imsalud

En la ESE IMSALUD cuenta con los siguientes servicios de primer nivel para ofertar a sus usuarios:

- **Consulta Externa**

Prestamos el servicio de medicina general y odontología general

- **Urgencias**

En el servicio de urgencias que prestamos en las Unidades Básicas de Atención se encuentran, Medicina general, observación, sala de reanimación y procedimientos.

- **Hospitalización y partos**

En este servicio contamos con laboratorio clínico, transporte asistencial básico (ambulancia), radiología y ecografías.

Cabe mencionar que el servicio de partos se presta en las UBAS de la ESES IMSALUD.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

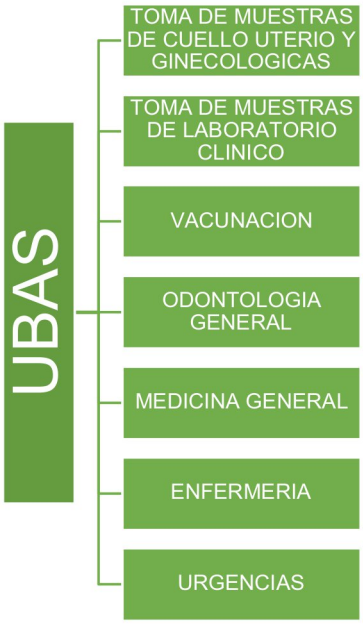
- **Programa de Promoción y Mantenimiento de Salud**

Dentro del programa encontramos las consultas de crecimiento y desarrollo, Adulto mayor, control prenatal, planificación familiar, citologías, agudeza visual, vacunación y curso profiláctico para el embarazo.

- **Vigilancia Epidemiológica**

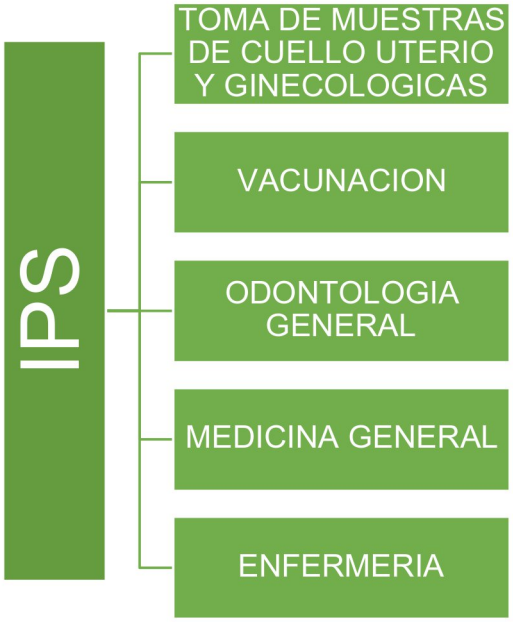
Cumpliendo con lo establecido por la legislación de salud pública contamos con personal a cargo del departamento de Epidemiología en la ese IMSALUD







DESARROLLO DE LA REUNIÓN





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Seguridad del Paciente**

Imsalud

SEGURIDAD DEL PACIENTE

La ESE IMSALUD, acatando lo establecido en la Resolución 402 del 2013 y de acuerdo a su política de seguridad del paciente se ha comprometido a implementar prácticas seguras institucionales que tienen como objetivo aumentar los niveles de seguridad en la prestación del servicio de salud.

SEGURIDAD DEL PACIENTE

Imsalud



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Imsalud

SEGURIDAD DEL PACIENTE

La finalidad es proteger al paciente de posibles riesgos evitables derivados de la atención en salud donde se garantice el desarrollo de una cultura de seguridad para el usuario, fomentando en nuestros colaboradores, pacientes y en sus familias el desarrollo de acciones de identificación, prevención y gestión de riesgos relacionados con el proceso de atención.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Política Humanización**

Imsalud

POLITICA DE HUMANIZACIÓN

La política de humanización de la ESE IMSALUD, aplica para los pacientes, sus familias, comunidad y colaboradores, potencializando la misión, los valores y la estrategia FIRME.

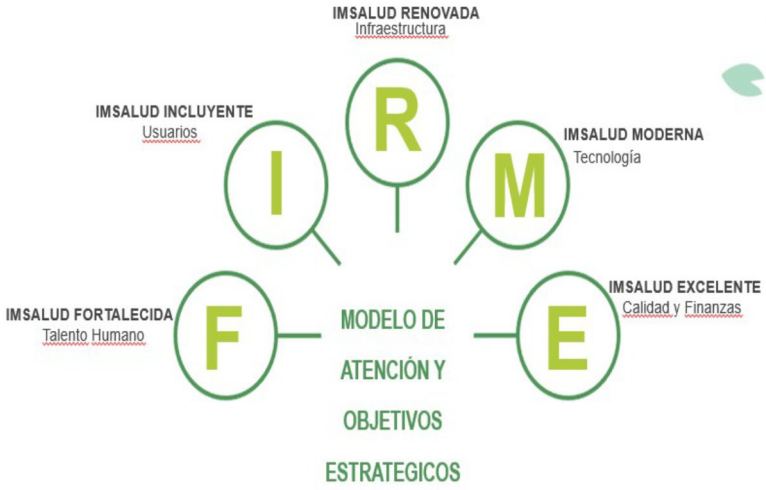
MISION: Imsalud es la empresa publica prestadora de servicios de salud de primer nivel de Cúcuta, cuyo propósito es incentivar la cultura de vida saludable de la población, garantizando la calidad y eficiencia con su red.

VALORES

Imsalud



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

7. Proposiciones y varios.

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 2025 via WhatsAPP y cartelera informativa.

8. Evidencia fotográfica.





PROPOSICIONES Y VARIOS

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 2025 via WhatsAPP y cartelera informativa.

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**NOVIEMBRE 21 de 2025. Hora 7:00**

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**
Alba Santos	37227314	3118172487	Alba Santos
BLANCA LUZ PARDO	31167 4 9843	6036152 4	BLANCA LUZ PARDO
Erika Y Conedo N	1.090.367.705	3112054980	Erikayela

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**

FECHA:	**31 De Octubre 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**10**
HORA INICIO:	**10: AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**11: AM**
UBA/IPS:	IPS DE AEROPUERTO		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE Octubre DE 2025.**

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. LLAMADO A LISTA

Se hizo el llamado a los representantes de la asociación de usuarios, siendo las 10 am del día 31 de octubre del 2025 se da inicio a la reunión de la asociación de usuarios en la IPS Aeropuerto donde asistieron los siguientes integrantes: Ana Trina Pérez, Eglee Bastidas, Lorena Ropero, Alan Rodríguez, Se conto con la presencia de la jefe Emily Yulieth Hernández Figueredo de la IPS Aeropuerto.

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

Se da lectura del acta anterior de la reunión mensual en la IPS de Aeropuerto.

3. Medios de Convocatoria.

Se le envio por el WHASATAPP el oficio de invitación a la reunión del día 31 de octubre 2025

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación. Se Actualiza el acta de constitución de Asociación de Usuarios, los representantes actuales continúan apoyando la IPS de Aeropuerto, y nuevos integrantes; la señora Dora Beatriz Jiménez, el Señor Alan Rodríguez, representando los Usuarios, muy comprometidos con el proceso.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se dio a conocer los deberes y derechos, se le informo el portafolio de los servicios y procesos que prestamos en la IP de Aeropuerto, ruta de evacuación, tramites y servicios y temas del sistema de seguridad social en la salud, entre otros se informó sobre humanización (RBD), EL RESPETO, BUEN TRATO, DERECHOS Y DEBERES.

- Publicar en cartelera la fecha de reunión mensual y la invitación a nuevos usuarios para la conformación de la asociación de usuarios.
- Indagar y lograr comunicación con presidentes de Junta de Acción Comunal para que participen e inviten a personas de la comunidad que cumplan con los requisitos según el procedimiento.
- Indagar y lograr comunicación con Líderes Comunales para que participen e inviten a personas de la comunidad que cumplan con los requisitos según el procedimiento.

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



Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas:

- **Calidad En Salud**
- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**
- **Promesa De Valor**
- **Mapa De Procesos**
- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**
- **Mejoramiento De La Calidad**
- **Boletín Cultura Y Salud No. 52 – Aplicar El Código QR**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 651 Del 27 De Noviembre De 2024.**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**
- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**
- **Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Portafolio de Servicios**
- **Seguridad del Paciente**
- **Política Humanización**

Temáticas:

- **Calidad En Salud**





- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Promesa De Valor**

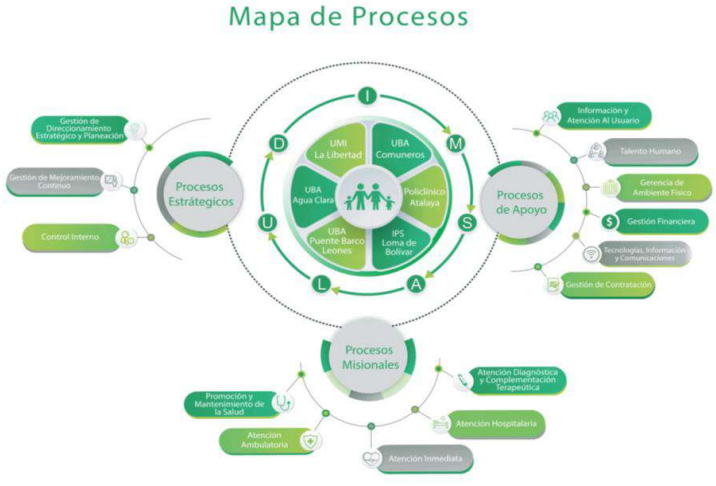
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PROMESA DE VALOR



- **Mapa De Procesos**

MAPA DE PROCESOS



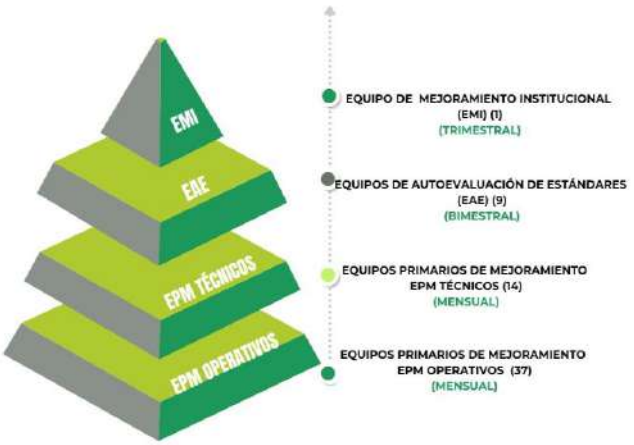
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**



- **Mejoramiento De La Calidad**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN





Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Boletín Cultura Y Salud No. 61 – Aplicar El Código QR**





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se les aplica el Código QR a los usuarios de la asociación:



- **Política De Participación Social En Salud Y Resolución No. 651 Del 27 De Noviembre De 2024.**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

La política de participación social en salud (PPSS) tiene como objetivo principal la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones del sistema de salud en conjunto.

tiene como objetivo "Planificar y desarrollar las directrices que le permita a la ESE IMSALUD garantizar el derecho a la participación social en salud y su fortalecimiento; y a la ciudadanía la apropiación de mecanismos y condiciones para ejercer la participación con decisión para el cumplimiento del derecho a la salud en el marco de la Ley Estatutaria de Salud en armonización con la Política Integral de Atención en Salud (PAIS- MIAS)".

Se socializa a las promotoras y promotores la Resolución No. 651 del 27 de Noviembre de 2024 y se solicita socializar en las reuniones de asociación de usuarios.



RESOLUCIÓN NÚMERO 651 DE 2024
(27 DE NOVIEMBRE DE 2024)

"POR MEDIO DE LA CUAL SE DEROGA LA RESOLUCION 527 DEL 29 DE NOVIEMBRE DEL 2021 Y SE ADOPTA LA VERSION 5 DE LA POLITICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD INTEGRANDO LAS POLITICAS DE SERVICIO Y PARTICIPACION CIUDADANA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD"

El Gerente de la ESE IMSALUD, en uso de sus facultades legales, en especial las atribuciones constitucionales, y

CONSIDERANDO QUE:

Que, conforme al Artículo 32 del Acuerdo en mención algunas de las funciones del Gerente son: Articular el trabajo que realicen las diferentes áreas de la organización dentro de una concepción participativa de la gestión, ser ordenador del gasto de acuerdo con las facultades conferidas por la ley y los reglamentos. Velar por el cumplimiento de las leyes y reglamentos que rinde la empresa. Velar por la utilización eficiente de los recursos humanos, técnicos y financieros de la Entidad y por el cumplimiento de la metas y programas aprobados por la Junta Directiva.

Que, el Artículo 209 de la Constitución Política consagra que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y debe desarrollarse con fundamento en los principios de igualdad, moralidad eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad".

Que, el Decreto 1499 de 2017, "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015", actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para el funcionamiento del Sistema de Gestión y su articulación con el Sistema de Control Interno., adoptando la versión actualizada del Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG como marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades, a través de la operación de las políticas de gestión y desempeño enunciadas en el artículo 2.2.22.2.1 del Decreto 1083 de 2015

Que, mediante el Decreto 181 del 21 de marzo de 2024, emanado del Despacho del Señor Alcalde de Cúcuta, designo al doctor JAVIER ORLANDO PRIETO PEÑA como Gerente de la ESE IMSALUD

Que, mediante La Resolución No. 488 de 20 de octubre de 2023, se subrogan las Resoluciones Nos. 080 del 22 de febrero de 2021, 411 del 15 de septiembre de 2021 y la 015 del 25 de enero de 2023, actualizando y adoptando el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en la E.S.E. IMSALUD.

Que, a través la Resolución 2063 del 09 de junio de 2017, por el cual se adopta la política de participación Social en Salud – PPSS emitida por el Ministerio de Salud y Protección Social.

Que, mediante acuerdo 010 del 29 de julio de 2024, la junta directiva de la ESE IMSALUD en uso de sus facultades legales y estatutarias, acordó la aprobación del plan de desarrollo "IMSALUD "Lo que sigue haciendo, requiere ser bien hecho" presentado por la gerencia para el periodo 2024 – 2027, el cual establece como objetivo de su línea estratégica "DILIGENTE", implementar acciones tendientes al fortalecimiento interno de la ESE IMSALUD.

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 3



Que, mediante la Constitución Política en el inciso 1 del artículo 209, establece que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

Que, el artículo 269 de la Constitución Política determina que las entidades públicas y las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la ley.

Que, la ESE IMSALUD realizó la actualización del documento institucional TIC-04-M-01 MANUAL DE ESTRUCTURA DOCUMENTAL, en lo referente a la estructura de las Políticas Institucionales.

Que, mediante la Resolución 434 del 29 de noviembre de 2024 la E.S.E. IMSALUD adoptó la Resolución 2063 del 09 de junio de 2017 del Ministerio de Salud y Protección Social "Por medio la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud (PPSS).

Que, mediante acta No. 011 del 29 de octubre de 2024, del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Empresa Social del Estado IMSALUD, aprobó la actualización de la Política de Participación Social en Salud en su versión 2, acorde a la estructura del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y a la Política de Participación Social en Salud del nivel nacional

Que, mediante acta No. 012 del 28 de noviembre de 2024, del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Empresa Social del Estado IMSALUD, aprobó la actualización de la Política de Participación Social en Salud en su versión 5 acorde a la estructura del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y a la Política de Participación Social en Salud del nivel nacional

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1°. Derogar. Derógase la Resolución 527 del 29 de noviembre de 2021 "Por medio de la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud de la Empresa Social del Estado IMSALUD"

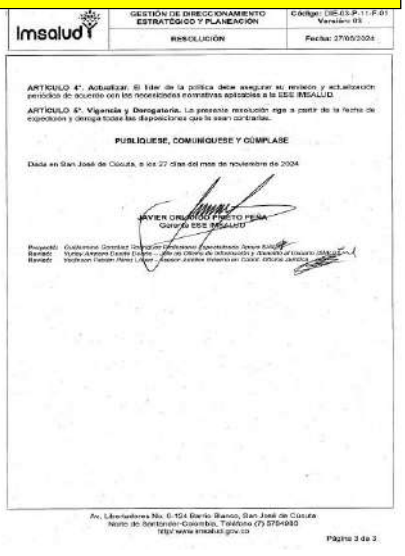
ARTÍCULO 2°. Adoptar. Adóptese la Versión 02 de la Política de Participación Social en Salud de la Empresa Social del Estado IMSALUD, la cual hace parte integral de la presente resolución y se adjunta en trece (13) folios, cuya declaratoria es:

La ESE IMSALUD se compromete a definir y desarrollar las estrategias que le permiten a los ciudadanos y grupos de valor ejercer su derecho a la participación social en salud, a través del fortalecimiento de mecanismos y condiciones para ejercer la participación social en salud, en las decisiones para el cumplimiento del derecho fundamental a la salud en el marco de la Ley Estatutaria de Salud y en armonía con la Política de Atención Integral en Salud –PAIS; esta será desplegada a través de los planes de gestión institucional de cada vigencia, monitoreados en cada trimestre y evaluados anualmente.

ARTÍCULO 3°. Publicar. Publíquese la Política de Participación Social en Salud. La Política será publicada en la página web de la empresa www.imsalud.gov.co

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

Página 2 de 3



ARTÍCULO 4°. Actualizar. El líder de la política debe asegurar su revisión y actualización periódica de acuerdo con las necesidades normativas aplicables a la ESE IMSALUD.

ARTÍCULO 5°. Vigencia y Derogatoria. La presente resolución rige a partir de la fecha de expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

PUBLIQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en San José de Cúcuta, a los 27 días del mes de noviembre de 2024

JAVIER ORLANDO PRIETO PEÑA
Gerente ESE IMSALUD

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SE SOLICITA SOCIALIZAR EN LAS REUNIONES DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS.

Imsalud	**GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN**	**Código:** DIE-01-PC-03 **Versión:** 03
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	**Fecha:** 26/11/2024

TABLA DE CONTENIDO

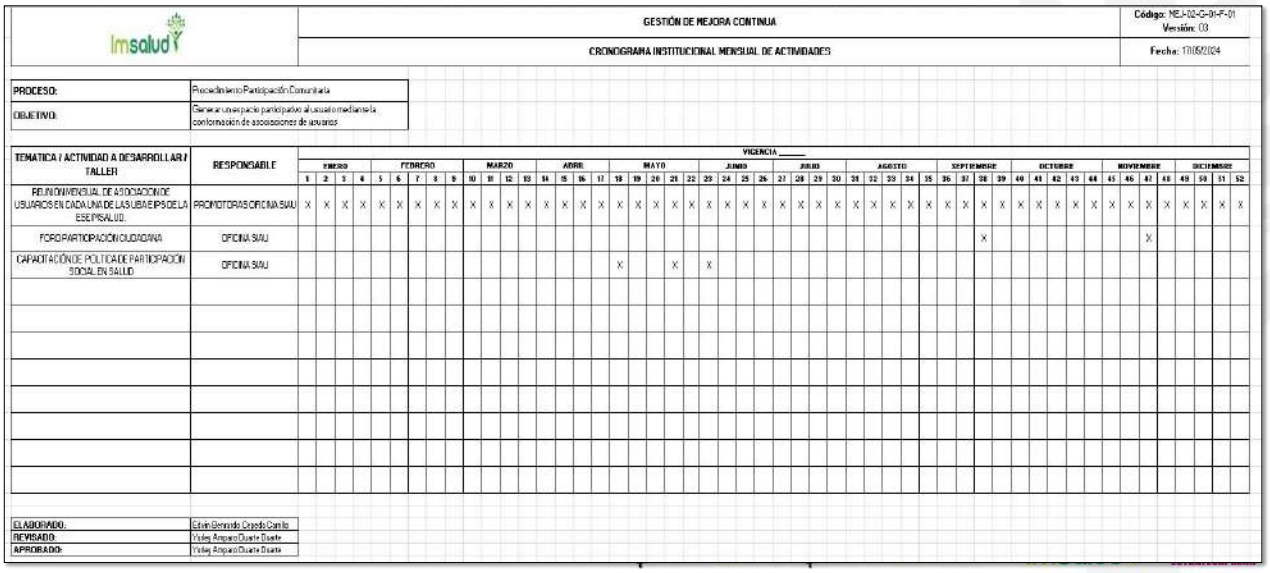
JUSTIFICACIÓN 3
1. MARCO NORMATIVO 3
2. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS) 5
3. OBJETIVOS POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD 5
3.1. Objetivo General 5
3.2. Objetivos Específicos 5
4. ACCIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS) EN LA ESE IMSALUD 6
5. MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD 9
6. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL SEGÚN COMPETENCIA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD 10
7. COMUNICACIÓN 11
8. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN 12
9. HISTORIAL DE CONTROL DE CAMBIOS 13

- **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se socializa a las promotoras y promotores la formalización del plan de trabajo de participación comunitaria y se solicita socializar en las reuniones de asociación de usuarios .



Imsalud — GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA — Código: MEJ-02-G-01-F-01 Versión: 03

CRONOGRAMA INSTITUCIONAL MENSUAL DE ACTIVIDADES — Fecha: 17/05/2024

PROCESO:	Procedimiento Participación Comunitaria
OBJETIVO:	Generar un espacio participativo al usuario mediante la conformación de asociaciones de usuarios

VIGENCIA _____

TEMATICA / ACTIVIDAD A DESARROLLAR / TALLER	RESPONSABLE	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO					JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52
REUNION MENSUAL DE ASOCIACION DE USUARIOS EN CADA UNA DE LAS UBA E IPS DE LA ESE IMSALUD.	PROMOTORAS OFICINA SIAU	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
FORO PARTICIPACIÓN CIUDADANA	OFICINA SIAU																																				X											X				
CAPACITACIÓN DE POLITICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	OFICINA SIAU																		X			X		X																												

ELABORADO:	Edwin Bernardo Cepeda Carrillo
REVISADO:	Yisley Amparo Duarte Duarte
APROBADO:	Yisley Amparo Duarte Duarte

- **Socialización y Retroalimentación del Informe Mensual PQRSDF**

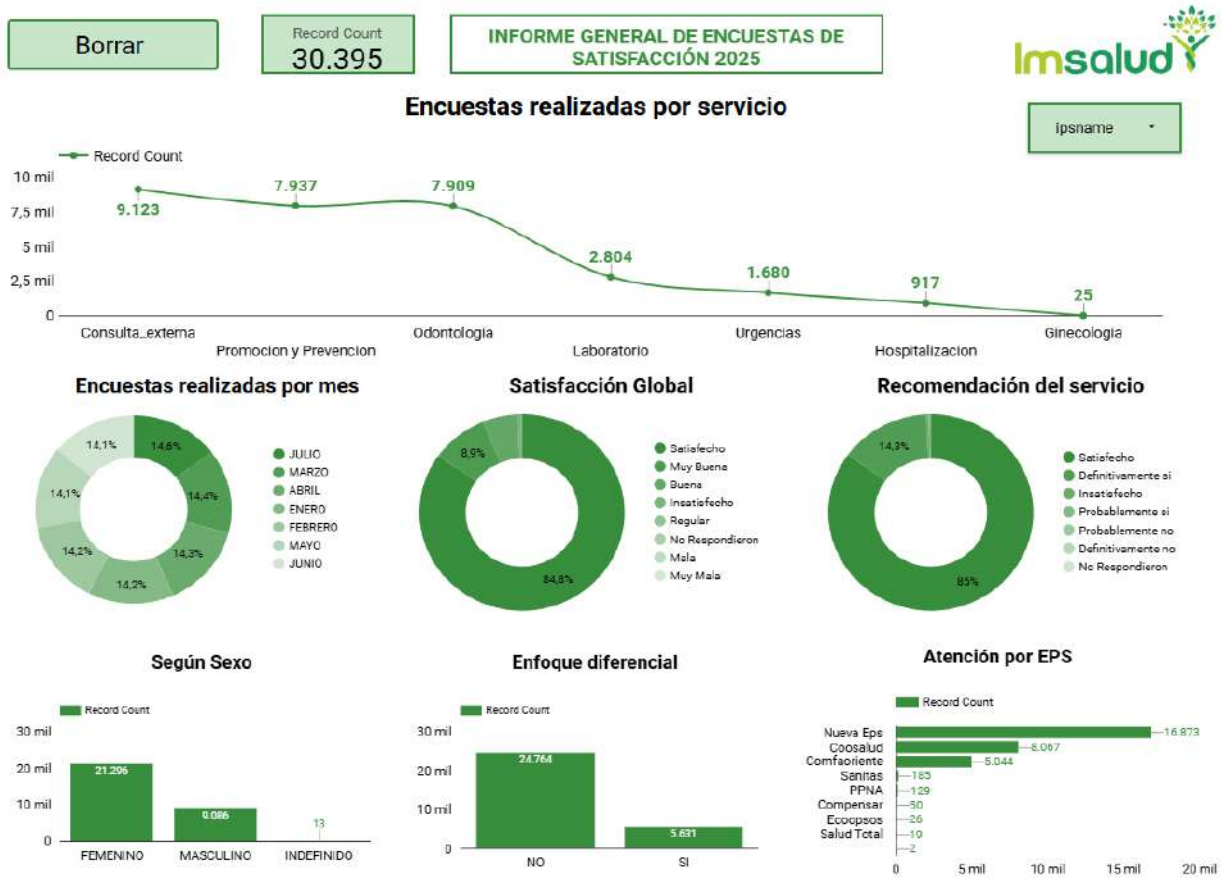
Siendo la 9am del día sábado 24 de septiembre del 2025, se realizó la reunión de la asociación de usuarios en la IPS DE AEROPUERTO.
Dando información de los temas de PQRSDF, para darle a conocer mensualmente las quejas o felicitaciones del buzón de sugerencias y también se les informo a los asistentes la importancia de ampliar el grupo de asociacion de usuarios. Se sigue optando por la buena atención , salud de calidad y sin barreras, la buena información , el trato digno , y humanizado, es de fundamental importancia seguir ejecutando los planes de mejoramiento interno por dependencias que nos lleven al 100% de atención de calidad y sin barreras.

- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

Se socializa a la asociación de usuarios el tablero de control donde se socializa la satisfacción al usuario a través del siguiente link:

https://lookerstudio.google.com/reporting/3267a3de-2b2b-4831-98ef-1ce627a575cd/page/p_hsaaap4rrd

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**

La línea ética del cobro indebido, los tramites de servicios de citas son gratuitos y cualquier trámite de documentos en caso que se presente alguna inconformidad del servicio como corrupción abuso de poder o que le cobren denuncie a los canales, pagina web salud, buzón de sugerencia, directamente con la coordinadora de su respectiva UBA

- **Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN





DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

- Atendiendo las regulaciones que indica el Decreto 2150/95 por el cual se regulan los procedimientos y trámites en la Administración pública, la E.S.E. IMSALUD ha implementado estrategias y planes de mejoramiento continuo para garantizar la óptima atención integral de salud a los usuarios.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

• Dentro de los más destacados tenemos:

1. Asignación de citas medicas y odontológicas por vía telefónica, pagina web y línea de WhatsApp.
2. Orientación individual por parte del personal SIAU en todas sus IPS y UBA's de la ESE.
3. Solicitud de Historia Clínica.
4. Resultados de Laboratorios y Rayos X.
5. Entrega de certificados de nacido vivo o acta de defunción.

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

❖ **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

Este servicio nos permite obtener resultados de laboratorio de manera oportuna y de fácil acceso tanto para el personal asistencial como para el usuario.

- Los resultados de laboratorios clínicos los puedes encontrar en el link imsalud.gov.co: Atención al Usuario – Resultados de Laboratorios Clínicos.
- Las lecturas de Rayos x, puedes solicitarlos al personal SIAU de su IPS o UBA.

❖ **ENTREGA DE CERTIFICADOS DE NACIDO VIVO O ACTA DE DEFUNCIÓN.**

- El certificado de nacido vivo permite que el recién nacido sea registrado de manera oportuna disminuyéndose la vulnerabilidad en el proceso de registro del nacimiento, el cual es entregadoen el servicio de urgenciasde la UBA.
- El certificadode acta de defunciónes el documento mediante el cual se acredita legalmente el fallecimiento de una persona, el cual es entregadoen el servicio de urgenciasde la UBA.

- **Portafolio de Servicios**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

En la ESE IMSALUD cuenta con los siguientes servicios de primer nivel para ofertar a sus usuarios:

- **Consulta Externa**

Prestamos el servicio de medicina general y odontología general

- **Urgencias**

En el servicio de urgencias que prestamos en las Unidades Básicas de Atención se encuentran, Medicina general, observación, sala de reanimación y procedimientos.

- **Hospitalización y partos**

En este servicio contamos con laboratorio clínico, transporte asistencial básico (ambulancia), radiología y ecografías.

Cabe mencionar que el servicio de partos se presta en las UBAS de la ESES IMSALUD.



PORTAFOLIO DE SERVICIOS

- **Programa de Promoción y Mantenimiento de Salud**

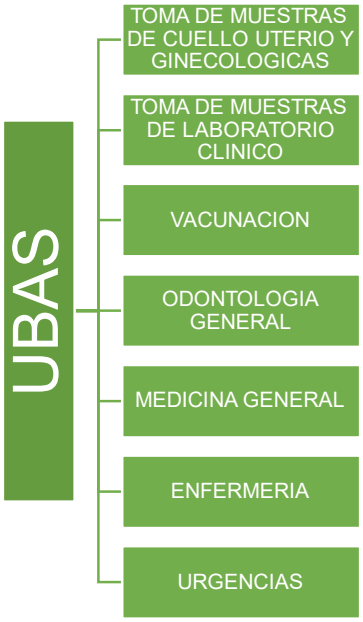
Dentro del programa encontramos las consultas de crecimiento y desarrollo, Adulto mayor, control prenatal, planificación familiar, citologías, agudeza visual, vacunación y curso profiláctico para el embarazo.

- **Vigilancia Epidemiológica**

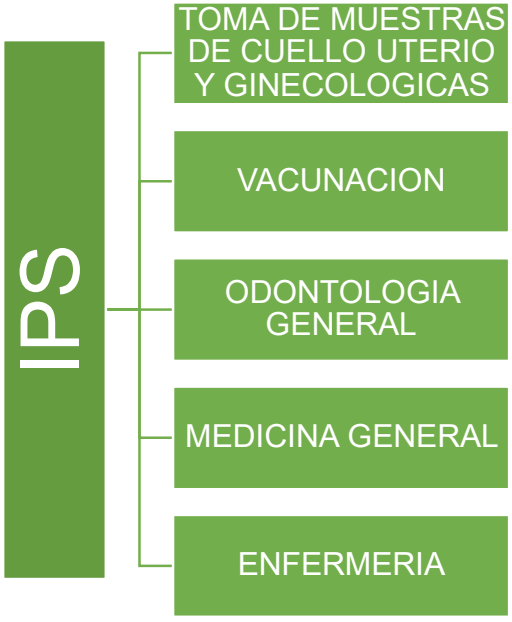
Cumpliendo con lo establecido por la legislación de salud pública contamos con personal a cargo del departamento de Epidemiología en la ese IMSALUD



DESARROLLO DE LA REUNIÓN









DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Seguridad del Paciente**

SEGURIDAD DEL PACIENTE

La ESE IMSALUD, acatando lo establecido en la Resolución 402 del 2013 y de acuerdo a su política de seguridad del paciente se ha comprometido a implementar prácticas seguras institucionales que tienen como objetivo aumentar los niveles de seguridad en la prestación del servicio de salud.

SEGURIDAD DEL PACIENTE



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SEGURIDAD DEL PACIENTE

La finalidad es proteger al paciente de posibles riesgos evitables derivados de la atención en salud donde se garantice el desarrollo de una cultura de seguridad para el usuario, fomentando en nuestros colaboradores, pacientes y en sus familias el desarrollo de acciones de identificación, prevención y gestión de riesgos relacionados con el proceso de atención.



- **Política Humanización**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

POLITICA DE HUMANIZACIÓN

La política de humanización de la ESE IMSALUD, aplica para los pacientes, sus familias, comunidad y colaboradores, potencializando la misión, los valores y la estrategia FIRME.

MISION: Imsalud es la empresa publica prestadora de servicios de salud de primer nivel de Cúcuta, cuyo propósito es incentivar la cultura de vida saludable de la población, garantizando la calidad y eficiencia con su red.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

VALORES





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Imsalud

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.

RESPETO | BUEN TRATO | DEBERES Y DERECHOS

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

. * La Asociación de Usuarios está a la Espera del nombramiento de médico.

7. Proposiciones y varios.

. La asociación le solicita a Imsalud otro medico .
Se solicita un reflector a la entrada de la IPS.

8. Evidencia fotográfica.

Se anexa evidencia fotográfica.

PROPOSICIONES Y VARIOS

La Asociación de Usuarios solicita a Imsalud otro medico, por la gran demanda de usuarios.

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**20 Noviembre 2025, 10 AM**

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

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
ANA TRINA PÉREZ R	60378480	3116954099	ANA TRINA PÉREZ R
DORA BEATRIS Jimenez	60314530	3229291331	
Eglee Bastidas	5690721	3125109430	
Jorana Reparo M	37276119	3134057895	
Alan Rodriguez	5734357	3027425505	
Ana Trina Perez	60305004	3123764	Ana Trina P

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



FECHA:	**23 DE OCTUBRE 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**10**
HORA INICIO:	**1:00PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**2:00PM**
UBA/IPS:	**IPS BANCO ARENA**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE OCTUBRE DE 2025.**

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 1:00 PM del día 23 de octubre 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 realizó el llamado a lista en la IPS Banco Arena, lugar designado para el encuentro. Durante este proceso se registró la ausencia de la señora Magaly Ruiz Coté, quien se excusó debido a que debía resolver una diligencia importante con su hija, lo que le impedía asistir. De igual manera, la señora Miriam Acevedo Acevedo presentó excusa por su inasistencia, ya que pertenece a un grupo parroquial que requería de su apoyo en ese momento.

Por otra parte, se evidenció que la señora Eliza Quintero lleva varios encuentros sin asistir, lo que refleja una falta de interés en continuar participando en la asociación. Sin embargo, una vez finalizada la reunión, se recordó a través del grupo de WhatsApp la importancia de asistir a todos los encuentros, teniendo en cuenta que este es un colectivo que exige el máximo compromiso y responsabilidad con la comunidad.

En esta oportunidad asistieron el señor Óscar Echeverry, el señor Gonzalo Bautista y la señora Mireya Valencia, es decir, un total de tres personas. Si bien en este encuentro no fue posible realizar una articulación presencial con los líderes y lideresas, se continúa manteniendo comunicación con ellos mediante estrategias virtuales, con el fin de mantenerlos informados sobre

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

los servicios y que, a su vez, sean ellos quienes nos ayuden a difundir la información en los grupos comunales.

Cabe resaltar que estos líderes han sido fundamentales para facilitar la vinculación en dichos grupos, lo cual permitirá brindar mayor información a más usuarios de la IPS.

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

Dando continuidad al proceso, se procedió a la lectura del acta registrada en el encuentro anterior, con el fin de realizar su respectiva aprobación. Este ejercicio resulta fundamental, ya que permite que los integrantes que no pudieron asistir a la reunión previa se pongan al tanto de los temas abordados, las solicitudes realizadas, los compromisos adquiridos y las conclusiones alcanzadas, garantizando así la continuidad y el seguimiento adecuado de las gestiones.

3. Medios de Convocatoria.

La convocatoria al encuentro mensual fue realizada a través del grupo de WhatsApp en el cual se encuentran integrados todos los miembros del colectivo. Por este medio se extendió la invitación para la reunión programada el día 23 de octubre de 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.

Cabe resaltar que, como parte de las estrategias de difusión, también se efectuó convocatoria a través de la cartelera informativa ubicada en la IPS. De igual manera, se socializó información sobre la Asociación de Usuarios en las charlas diarias y se invitó a los asistentes a vincularse, explicando el propósito de los encuentros.

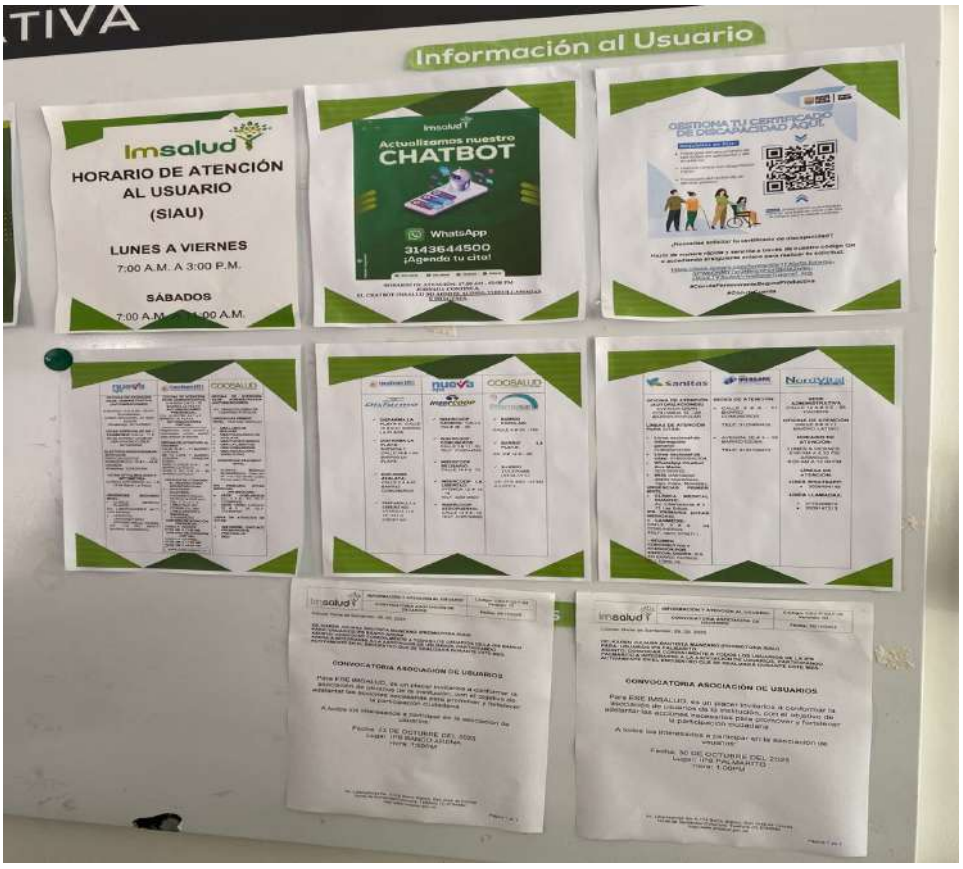
Adicionalmente, se mantiene comunicación virtual con las presidentas de las Juntas de Acción Comunal tanto del corregimiento Banco Arena como de la vereda Pacolandia, quienes son actores fundamentales para ayudar a difundir la información sobre los servicios ofrecidos por la IPS.

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Como estrategia para vincular nuevos integrantes, se publicó en la cartelera informativa el formato de convocatoria a usuarios, en el cual se explicaba el objetivo de la Asociación, los requisitos y la fecha del encuentro, de manera que las personas interesadas pudieran asistir; además, durante las charlas diarias se habló sobre la Asociación de Usuarios con el fin de motivar a la comunidad a integrarse, Así mismo, Se mantuvo comunicación con los diferentes presidentes de junta de manera virtual, a quienes se les comparten diariamente comunicados sobre los diversos servicios ofrecidos en la IPS. Asimismo, se informó que actualmente contamos con una promotora encargada de contactar a los usuarios que tengan controles pendientes o que, por algún motivo, no hayan utilizado los servicios desde hace tiempo. Esta profesional se encargará de realizar la

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

respectiva agenda de citas de acuerdo con la disponibilidad de los usuarios, lo cual resulta fundamental para aumentar la productividad y fortalecer la atención a la comunidad.



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

En primer lugar, para dar inicio a la reunión se socializaron los derechos y deberes del usuario. Para ello, se entregó un folleto que permitió a los asistentes leerlos mientras eran explicados.

Se resaltaron los siguientes derechos fundamentales:

- **Trato digno:** ningún usuario puede ser víctima de maltrato u ofensa por parte de los funcionarios; la atención siempre debe prestarse con respeto y bajo un enfoque de humanización.
- **Obtener información clara:** el usuario debe salir de la IPS con todas sus dudas resueltas, tener la confianza de preguntar y recibir la orientación necesaria sobre procedimientos y servicios.
- **Calidad sin barreras:** el servicio debe prestarse con calidad, oportunidad y sin ningún tipo de limitación al momento de atender al usuario.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Historia clínica confidencial:** el paciente tiene derecho a que su información sea resguardada con total seguridad, garantizando la confidencialidad de sus datos.
- **Elevar PQRDF:** todo usuario puede expresar su opinión mediante peticiones, quejas, reclamos, denuncias o felicitaciones, contribuyendo así a la mejora continua de los servicios.

También se socializaron los **deberes de los usuarios**, los cuales se enmarcan en el compromiso de corresponsabilidad frente al cuidado de su salud y de la institución. Estos son:

- **Fortalecer hábitos de vida saludable:** implica seguir todas las recomendaciones médicas, cuidar la alimentación de acuerdo con los diagnósticos recibidos y realizar actividades físicas o de autocuidado que favorezcan la mejora de la salud.
- **Amar la ESE IMSALUD:** entendido como el compromiso de los usuarios con el cuidado de la institución, sus instalaciones, equipos e infraestructura, recordando que este patrimonio común garantiza la prestación continua y de calidad de los servicios de salud.
- **Legalidad en su actuar:** consiste en cumplir de manera responsable todas las normas de la institución, como por ejemplo las disposiciones visibles en las sedes u otras conductas que afecten el orden y el respeto dentro de la IPS.
- **Tratar dignamente a los funcionarios:** así como los usuarios merecen respeto y atención humanizada, de igual manera deben brindar un trato cordial y digno a todos los trabajadores de la institución, promoviendo relaciones de respeto mutuo.
- **Entregar información clara, oportuna y suficiente:** corresponde a la responsabilidad de suministrar datos completos y verídicos en todos los procesos asistenciales y administrativos, lo cual permite que los trámites y la atención sean más ágiles, seguros y eficientes.

Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas:

6. Calidad En Salud

En segundo lugar, se dio a conocer cómo se esquematiza la calidad en salud en la ESE Imsalud, mediante una imagen que refleja la manera en que se organiza la gestión de calidad, teniendo como eje principal la atención al usuario, quien hace parte de todos los procesos que la institución garantiza. Desde esta perspectiva, se destaca el direccionamiento estratégico, el cual incluye la misión (razón social de la ESE), la visión (lo que se busca alcanzar, proyectándose a ser en el año 2028 la institución pública líder de Norte de Santander, garantizando una atención segura, humanizada y sin barreras), así como la promesa de valor y el mapa de procesos. Estos elementos marcan la ruta organizacional y la forma en que la institución se proyecta hacia la comunidad.

A partir de este direccionamiento se estructuran siete ejes fundamentales que aseguran la atención con calidad y seguridad en salud, los cuales resultan esenciales para que la IPS logre certificaciones que refuercen la confianza de los usuarios. Finalmente, se resalta el componente

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

de mejoramiento de la calidad, que se centra en la mejora continua de los procesos y servicios, orientado a garantizar resultados cada vez más eficientes y satisfactorios.

Este mejoramiento se encuentra directamente articulado con el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar). Un ejemplo de su aplicación se evidencia en el área de SIAU:

- **Planear**: a través de los cronogramas de actividades establecidos, como la programación de los temas a tratar en las charlas diarias con los usuarios.
- **Hacer**: mediante la ejecución de estas actividades, que resultan fundamentales para la educación y orientación de los usuarios.
- **Verificar**: con la aplicación de encuestas de satisfacción, indagando si se dieron a conocer los derechos y deberes, y evaluando, por ejemplo, si los usuarios pueden nombrar alguno de los temas mencionados en la charla.
- **Actuar**: en caso de identificar desconocimiento, se buscan estrategias para reforzar las educaciones y lograr mayor alcance en la comunidad.

De esta manera, cada uno de los procedimientos que abarcan SIAU y demás áreas de la ESE responde a esta metodología de gestión de calidad, garantizando procesos organizados, evaluados y mejorados de forma continua, lo que impacta directamente en la confianza y satisfacción de los usuarios.





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

7. Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores

Por consiguiente, se da a conocer la **Misión de la ESE Imsalud**, la cual expresa, describe la razón social de la institución, comprometiéndose como IPS a prestar servicios de salud con calidad, sin barreras y con una atención segura, humanizada y accesible, contribuyendo a la promoción y mantenimiento de la salud. Asimismo, la **Visión** representa la meta hacia el futuro, proyectándose para el año 2028 como la institución pública líder de Norte de Santander en la prestación de servicios de salud, reconocida por su humanización, excelencia, fortalecimiento del talento humano, atención incluyente e infraestructura moderna y renovada. Finalmente, los **Valores institucionales** honestidad, respeto, compromiso, diligencia, justicia, responsabilidad y lealtad constituyen los principios éticos que orientan las acciones del personal y la organización. Dar a conocer la misión, visión y valores no solo fortalece la identidad institucional, sino que también genera confianza en los usuarios, promueve la responsabilidad del personal y consolida una cultura basada en la transparencia, el buen trato y la corresponsabilidad, permitiendo que la comunidad conozca y se sienta parte activa de los objetivos y compromisos que guían la prestación del servicio de salud.

8. Promesa De Valor

La **Promesa de Valor 2024-2027** de la ESE Imsalud se presenta en forma de acróstico y resume el compromiso de la institución con la comunidad. Ser **Incluyente** significa garantizar que todos los usuarios tengan acceso a los servicios de salud sin barreras; **Moderna**, implica la capacidad de adaptarse a los cambios y responder a las nuevas necesidades de manera oportuna; **Segura**, asegura la atención con apego a protocolos y guías que respaldan la calidad de cada procedimiento; **Amigable**, promueve un trato cercano y facilita los procesos, garantizando información clara y oportuna a los usuarios; **Líder**, resalta el compromiso con la humanización del servicio, reconociendo y atendiendo con empatía las necesidades de cada persona; **Unificada**, refleja el trabajo conjunto bajo los mismos principios y objetivos institucionales; y **Diligente**, compromete a la institución a resolver con prontitud y responsabilidad cada proceso. Difundir esta promesa resulta esencial, ya que orienta las acciones del personal, fortalece la identidad institucional y genera confianza en los usuarios, quienes pueden tener la certeza de recibir una atención basada en calidad, calidez y compromiso.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



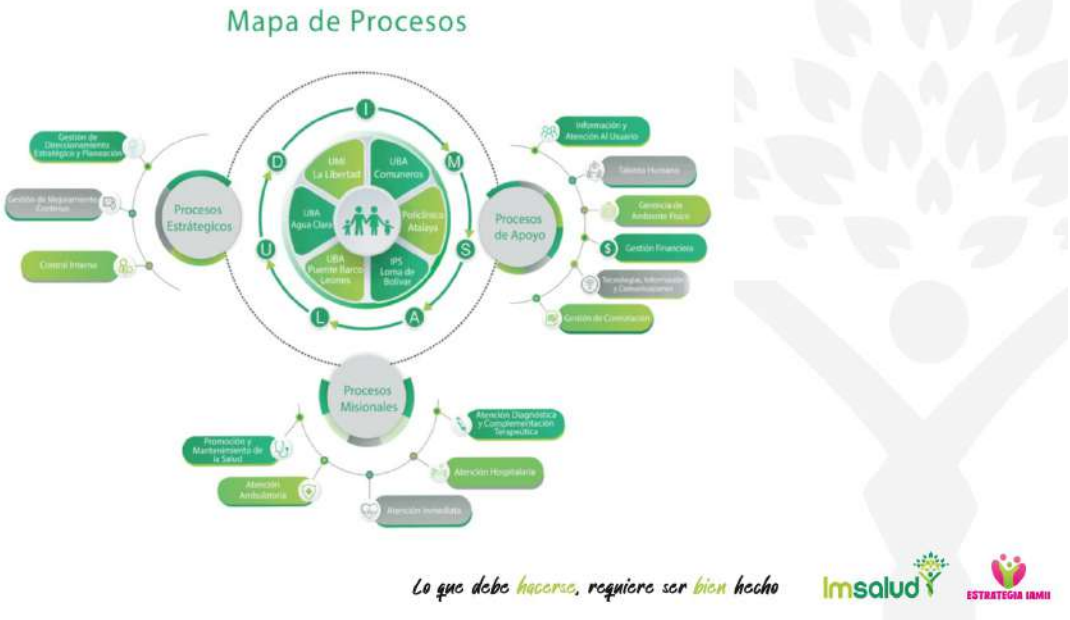


DESARROLLO DE LA REUNIÓN

9. Mapa De Procesos

El Mapa de Procesos de la ESE Imsalud refleja la manera en que la institución organiza su gestión para garantizar una atención integral y de calidad a los usuarios. Está estructurado en tres grandes componentes: los procesos estratégicos, que orientan la planeación, gestión y control institucional; los procesos misionales, que representan el corazón del servicio al incluir actividades como la promoción y mantenimiento de la salud, la atención ambulatoria, hospitalaria, inmediata y diagnóstica; y los procesos de apoyo, que brindan los recursos y herramientas necesarios para que todo el sistema funcione adecuadamente, tales como la gestión del talento humano, la gerencia financiera, la contratación, las tecnologías de la información y, de manera especial, la información y atención al usuario a través del SIAU, pieza clave en la relación directa con la comunidad. Cabe resaltar que este mapa de procesos se encuentra disponible en Almera**,** una plataforma que permite a los funcionarios acceder de manera actualizada y segura a todos los procedimientos, instructivos y formatos utilizados en cada área, lo que facilita la coherencia y transparencia institucional.

MAPA DE PROCESOS



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

10. (7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor.

Por otra parte, es importante resaltar los siete ejes de acreditación de la ESE Imsalud articulados con la promesa de valor, los cuales orientan la gestión institucional y representan el compromiso permanente con la calidad, la seguridad y la humanización en la atención:

- **DILIGENTE – Enfoque y gestión del riesgo**
  Imsalud asume la responsabilidad de identificar, analizar y administrar los riesgos en todos sus procedimientos. Ser diligente implica actuar con anticipación, responsabilidad y precaución para garantizar la calidad y seguridad en la atención de los usuarios.
- **INCLUYENTE – Atención centrada en el usuario**

  A través del cual la ESE Imsalud sitúa al usuario en el centro de cada acción. Esto garantiza que la atención sea accesible, equitativa, respetuosa y ajustada a las necesidades individuales, evitando que alguien quede por fuera del sistema de salud.

- **MODERNA – Administración de la tecnología**
  Se promueve el uso eficiente y actualizado de tecnologías médicas y administrativas, optimizando diagnósticos, tratamientos y procesos internos para brindar servicios más rápidos, seguros y de calidad.
- **UNIFICADA – Cambio cultural**
  Implica el trabajo en equipo y la alineación de todos los colaboradores bajo una cultura organizacional sólida, fundamentada en valores compartidos que impulsan el cambio positivo, la innovación y la mejora continua.
- **LÍDER EN HUMANIZACIÓN – Humanización de la asistencia**
  Destaca la importancia de una atención cercana, empática y respetuosa que reconozca la dignidad del ser humano, respondiendo a sus necesidades físicas, emocionales y sociales de manera integral.
- **AMIGABLE – Responsabilidad social**
  Ser amigable significa comprometerse con la comunidad y el medio ambiente, desarrollando iniciativas que benefician no solo a los pacientes, sino también a la sociedad en su conjunto, fomentando así el bienestar colectivo.
- **SEGURA – Gestión clínica de calidad y segura**
  En Imsalud es esencial garantizar atención clínica confiable y de excelencia, mediante protocolos rigurosos, capacitación continua y supervisión permanente, reduciendo al mínimo los errores y protegiendo la salud de los usuarios.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

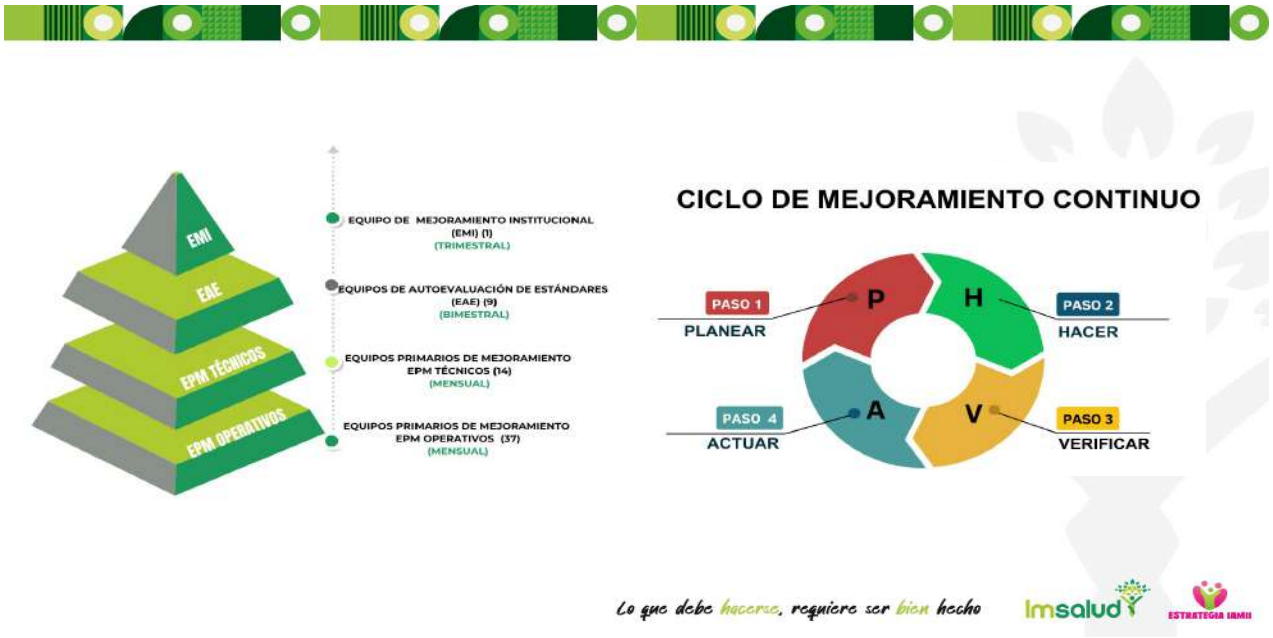


11. Mejoramiento De La Calidad

Este proceso de mejoramiento está directamente articulado con el **ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar)**, una herramienta fundamental de la gestión de calidad. En el caso de la ESE Imsalud, un ejemplo claro de su aplicación se encuentra en el área de **SIAU**. En la fase de **Planear**, se elaboran cronogramas de actividades donde se programan los temas que serán tratados en las charlas diarias dirigidas a los usuarios. Luego, en la etapa de **Hacer**, se ejecutan dichas actividades, que resultan esenciales para la educación y orientación de la comunidad. Posteriormente, en **Verificar**, se aplican encuestas de satisfacción que permiten identificar si efectivamente se dieron a conocer los derechos y deberes, evaluando incluso si los usuarios pueden mencionar alguno de los temas abordados en la charla. Finalmente, en la fase de **Actuar**, cuando se detecta desconocimiento, se implementan estrategias para reforzar los procesos de educación y ampliar su alcance, garantizando así una mejora continua en la atención y formación de los usuarios.

Es importante resaltar que este mejoramiento continuo también se consolida a través de los **EPM (Equipos Primarios de Mejoramiento)**, los cuales se realizan en cada IPS mediante reuniones mensuales. En estos espacios, la jefe de enfermería presenta el informe de gestión, socializando el número de consultas realizadas durante el mes, las metas planteadas, los indicadores que se encuentran en rojo y las posibles causas de estos resultados. Asimismo, se comparten las estrategias propuestas por el equipo para mejorar como personal, y se socializan los **PQRDF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones)**, con el fin de fortalecer la calidad de los servicios y garantizar la satisfacción de los usuarios.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



12. Boletín Cultura Y Salud No. 59 GERENCIA DE AMBIENTE FISICO- GERENCIA AMBIENTAL

Durante el encuentro, se dio a conocer a los integrantes de la asociación que IMSALUD está difundiendo semanalmente unos boletines informativos cuyo propósito es mantener tanto a los usuarios como a los funcionarios actualizados sobre los diferentes procesos y áreas que maneja la entidad.

En esta ocasión, el tema del boletín tiene una gran importancia, ya que busca fortalecer en toda la comunidad una cultura ambiental, enseñando a los usuarios el cuidado del medio ambiente a través de la correcta identificación y clasificación de los residuos sólidos.

Para ello, IMSALUD cuenta con un área especializada llamada Gestión Ambiental, encargada de asegurar el cumplimiento de las normas ambientales y de promover la responsabilidad ecológica dentro de la institución. Esta dependencia realiza capacitaciones mensuales a todos los funcionarios, además de acompañar y supervisar constantemente los procesos con apoyo de entes de control ambiental.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Todo este trabajo se desarrolla bajo una Política Ambiental que establece cómo deben realizarse los procedimientos relacionados con el manejo de residuos, comprometiendo a la institución con el cuidado del medio ambiente, la seguridad del paciente, el bienestar de los usuarios y de los colaboradores. Dicha política se enfoca en el uso eficiente de los recursos, la gestión adecuada de los residuos y el mantenimiento de una correcta limpieza y desinfección.

IMSALUD maneja tres colores en sus contenedores, cada uno con una función específica:

- Blanco: para residuos aprovechables como papel, plástico y cartón, siempre que no estén mojados o arrugados. Si contienen información importante, deben rasgarse antes de desecharlos.
- Negro: para residuos no aprovechables, como restos de comida o servilletas contaminadas.
- Rojo: para residuos peligrosos, como guantes, gasas o cualquier material que haya tenido contacto con fluidos corporales.

Durante la explicación, se realizó una dinámica con la pregunta: ¿Por qué creen que la caneca roja es la única que se encuentra en la sala de espera?
Se aclaró que esto se debe a que cualquier producto que pueda contener algún tipo de fluido corporal o contaminante debe depositarse en la caneca roja por razones de bioseguridad.

Además, se destacó que la UBA de Agua Clara fue una de las unidades básicas que logró realizar al 100% la correcta clasificación de residuos sólidos, lo que demuestra el compromiso con el medio ambiente y con la mejora continua de los procesos institucionales, incluyendo a la IPS Banco Arena.

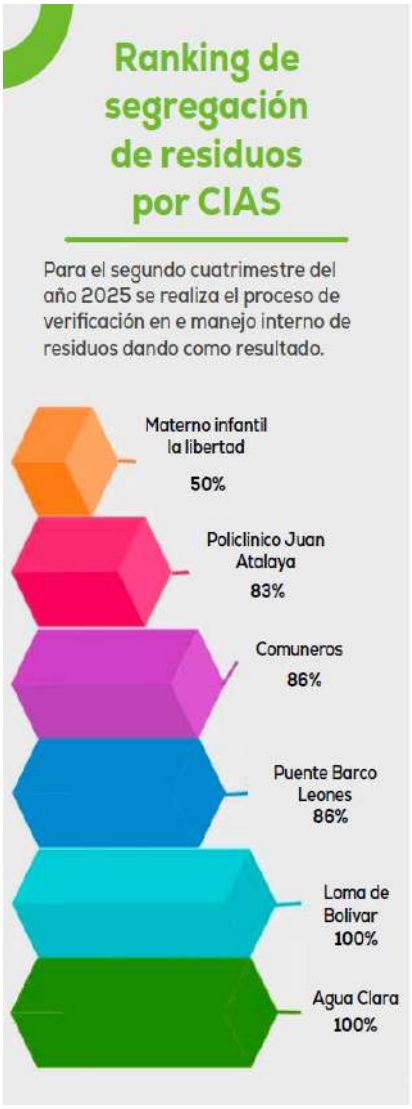
Finalmente, se recordó que IMSALUD también está implementando el uso de energía solar en sus centros de atención. Actualmente, ya se han instalado paneles solares en 13 sedes, lo que contribuye al ahorro energético y a la protección de los recursos naturales.

En conclusión, el boletín busca que todos pacientes, trabajadores y comunidad seamos parte de este compromiso ambiental, aprendiendo a separar correctamente los residuos, cuidar los recursos y apoyar las acciones que protegen nuestro planeta.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



DESARROLLO DE LA REUNIÓN







DESARROLLO DE LA REUNIÓN

13. Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 651 Del 27 De noviembre De 2024:

La política de Participación Social en Salud de la ESE IMSALUD tiene como objetivo garantizar el derecho de los ciudadanos a intervenir en las decisiones del sector salud, conforme a la legislación nacional. Esto se logra mediante la implementación de planes de acción que fomentan el fortalecimiento institucional, el empoderamiento ciudadano, la cultura del autocuidado y la salud, la supervisión social y la participación en procesos presupuestarios y de planeación; para esto, se llevan a cabo campañas masivas de divulgación, foros comunitarios en áreas rurales y urbanas, capacitación con una perspectiva inclusiva y diferencial, brigadas móviles e instauración de comités éticos, asociaciones de usuarios o veedurías. También se crean espacios para rendir cuentas que aseguran confianza y transparencia. La política se difunde por medio de varios canales tales como páginas web o líneas telefónicas, correo electrónico y redes sociales, además de monitores en las salas de espera. La Oficina de Planeación, Calidad y el SIAU supervisan periódicamente su cumplimiento a través de indicadores para asegurar que cada acción respalde la participación social, proteja el derecho a la salud y satisfaga a los usuarios.

POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

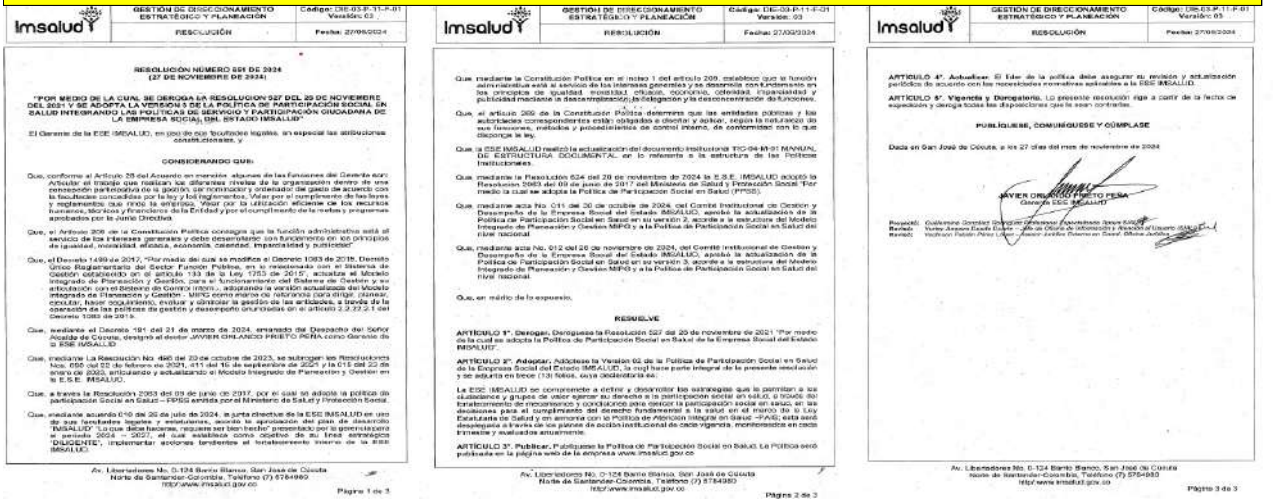
Imsalud

La política de participación social en salud (PPSS) tiene como objetivo principal la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones del sistema de salud en conjunto.

tiene como objetivo “Planificar y desarrollar las directrices que le permita a la ESE IMSALUD garantizar el derecho a la participación social en salud y su fortalecimiento; y a la ciudadanía la apropiación de mecanismos y condiciones para ejercer la participación con decisión para el cumplimiento del derecho a la salud en el marco de la Ley Estatutaria de Salud en armonización con la Política Integral de Atención en Salud (PAIS- MIAS)”.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se socializa a las promotoras y promotores la Resolución No. 651 del 27 de Noviembre de 2024 y se solicita socializar en las reuniones de asociación de usuarios.



RESOLUCIÓN NÚMERO 651 DE 2024
(27 DE NOVIEMBRE DE 2024)

"POR MEDIO DE LA CUAL SE DEROGA LA RESOLUCION 527 DEL 20 DE NOVIEMBRE DEL 2021 Y SE ADOPTA LA VERSION 5 DE LA POLITICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD INTEGRANDO LAS POLITICAS DE SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD"

El Gerente de la ESE IMSALUD, en uso de sus facultades legales, en especial las atribuidas constitucionales, y

CONSIDERANDO QUE:

Que, conforme al Artículo 28 del Acuerdo en mención algunas de las Funciones del Gerente son: Articular el trabajo que realicen los diferentes niveles de la organización dentro de una concepción participativa de la gestión, ser nominador y ordenador del gasto de acuerdo con la facultades concedidas por la ley y los reglamentos. Velar por el cumplimiento de las leyes y reglamentos que rigen la empresa. Velar por la utilización eficiente de los recursos humanos, técnicos y financieros de la Entidad y por el cumplimiento de la metas y programas aprobados por la Junta Directiva.

Que, el Artículo 209 de la Constitución Política consagra que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y debe desarrollarse con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.

Que, el Decreto 1499 de 2017, "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015", actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para el funcionamiento del Sistema de Gestión y su articulación con el Sistema de Control Interno, adoptando la versión actualizada del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG como marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades, a través de la operación de las políticas de gestión y desempeño enunciadas en el artículo 2.2.22.2.1 del Decreto 1083 de 2015.

Que, mediante el Decreto 181 del 21 de marzo de 2024, emanado del Despacho del Señor Alcalde de Cúcuta, designó al doctor JAVIER ORLANDO PRIETO PEÑA como Gerente de la ESE IMSALUD

Que, mediante La Resolución No. 645 de 29 de octubre de 2023, se subrogan las Resoluciones Nos. 055 del 02 de febrero de 2021, 411 del 15 de septiembre de 2021 y la 015 del 22 de enero de 2023, articulando y actualizando el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en la E.S.E. IMSALUD.

Que, a través la Resolución 2353 del 09 de junio de 2017, por el cual se adopta la política de participación Social en Salud – PPSS emitida por el Ministerio de Salud y Protección Social.

Que, mediante acuerdo 016 de 26 de julio de 2024, la junta directiva de la ESE IMSALUD en uso de sus facultades legales y estatutarias, acordó la aprobación del plan de desarrollo "IMSALUD "Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho" presentado por la gerente para el periodo 2024 – 2027, el cual establece como objetivo de su línea estratégica "DILIGENTE", implementar acciones tendientes al fortalecimiento interno de la ESE IMSALUD.

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 3

Que mediante la Constitución Política en el inciso 1 del artículo 209, establece que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

Que, el artículo 209 de la Constitución Política determina que las entidades públicas y las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la ley.

Que la ESE IMSALUD realizó la actualización del documento institucional TIC-04-M-01 MANUAL DE ESTRUCTURA DOCUMENTAL, en lo referente a la estructura de las Políticas Institucionales.

Que mediante la Resolución 624 del 28 de noviembre de 2024 la E.S.E. IMSALUD adoptó la Resolución 2353 del 09 de junio de 2017 del Ministerio de Salud y Protección Social "Por medio la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud (PPSS).

Que mediante acta No. 011 del 30 de octubre de 2024, del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Empresa Social del Estado IMSALUD, aprobó la actualización de la Política de Participación Social en Salud en su versión 2, acorde a la estructura del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y a la Política de Participación Social en Salud del nivel nacional.

Que, mediante acta No. 012 del 26 de noviembre de 2024, del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Empresa Social del Estado IMSALUD, aprobó la actualización de la Política de Participación Social en Salud en su versión 3, acorde a la estructura del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y a la Política de Participación Social en Salud del nivel nacional.

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1°. Derogar. Derogase la Resolución 527 del 20 de noviembre de 2021 "Por medio de la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud de la Empresa Social del Estado IMSALUD".

ARTÍCULO 2°. Adoptar. Adóptese la Versión 03 de la Política de Participación Social en Salud de la Empresa Social del Estado IMSALUD, la cual hace parte integral de la presente resolución y se adjunta en trece (13) folios, con constancia de ello.

La ESE IMSALUD se compromete a definir y desarrollar las estrategias que le permitan a los ciudadanos y grupos de valor ejercer su derecho a la participación social en salud, a través del fortalecimiento de mecanismos y conductos para ejercer la participación social en salud, en las decisiones para el cumplimiento del derecho fundamental a la salud, en el marco de la Ley Estatutaria de Salud y en armonía con la Política de Atención Integral en Salud -PAIS, esta será desplegada a través de los planes de acción institucional de cada vigencia, monitoreados en cada trimestre y evaluados anualmente.

ARTÍCULO 3°. Publicar. Publíquese la Política de Participación Social en Salud. La Política será publicada en la página web de la empresa www.imsalud.gov.co

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

Página 2 de 3

ARTÍCULO 4°. Actualizar. El líder de la política debe asegurar su revisión y actualización periódica de acuerdo con las necesidades normativas aplicables a la ESE IMSALUD.

ARTÍCULO 5°. Vigencia y Derogatoria. La presente resolución rige a partir de la fecha de expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

PUBLIQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en San José de Cúcuta, a los 27 días del mes de noviembre de 2024

JAVIER ORLANDO PRIETO PEÑA
Gerente ESE IMSALUD

Proyectó: Guillermo Gomez Gerente de Gobierno Corporativo
Revisó: Yuris Arsenio Espitia Cuello – Jefe de Oficina de Información y Atención al Usuario
Revisó: Yeshuan Felipe Pérez López – Asesor Jurídico Externo en Salud

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

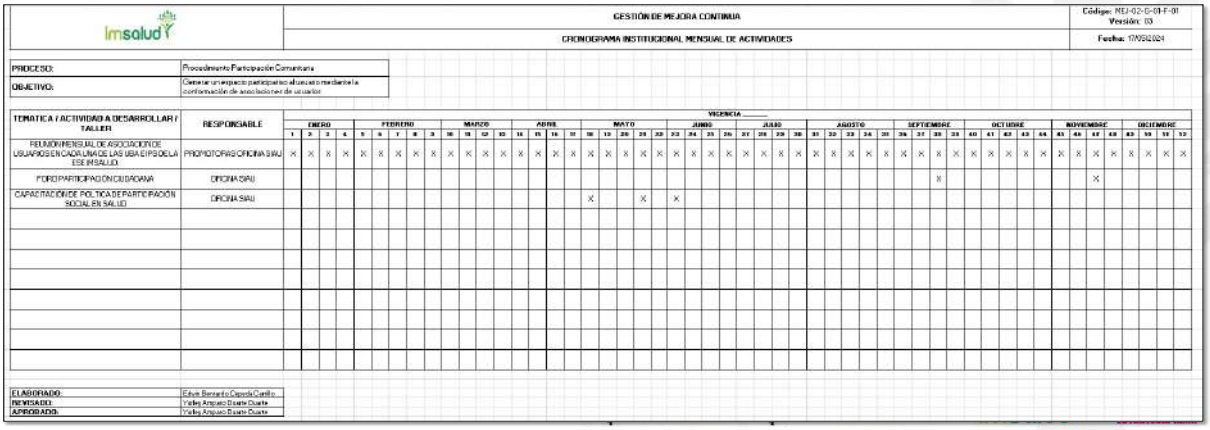
14. Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.

Se socializa con la Asociación de Usuarios que el SIAU cuenta con un Plan de Trabajo de Participación Comunitaria, el cual incluye un cronograma detallado de las actividades programadas para fortalecer la participación ciudadana. En este se estipulan las fechas de las reuniones mensuales de la asociación, así como eventos especiales como el Foro Rural realizado el 18 de septiembre, en el que ya se contó con la participación de la comunidad, y la socialización de la Política de Participación Social en Salud, efectuada en la jornada de hoy, con el propósito de garantizar que los usuarios conozcan, se involucren y ejerzan activamente sus derechos en el ámbito de la salud.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se socializa a las promotoras y promotores la formalización del plan de trabajo de participación comunitaria y se solicita socializar en las reuniones de asociación de usuarios .



Imsalud — GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA — Código: MEJ-02-E-01-F-01 Versión: 03

CRONOGRAMA INSTITUCIONAL MENSUAL DE ACTIVIDADES — Fecha: 17/01/2024

PROCESO:	Procedimiento Participación Comunitaria
OBJETIVO:	Generar un espacio participativo al usuario mediante la conformación de asociaciones de usuarios

VIGENCIA _____

TEMATICA / ACTIVIDAD A DESARROLLAR / TALLER	RESPONSABLE	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52
REUNION MENSUAL DE ASOCIACION DE USUARIOS EN CADA UNA DE LAS UBA E IPS DE LA ESE IMSALUD	PROMOTORAS OFICINA SAU	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
FORO PARTICIPACION CIUDADANA	OFICINA SAU																																			X													
CAPACITACION DE POLITICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	OFICINA SAU																	X				X				X																				X				

ELABORADO:	Edvin Bernardo Caicedo Castillo
REVISADO:	Yirley Amparo Duarte Duarte
APROBADO:	Yirley Amparo Duarte Duarte

15. Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF

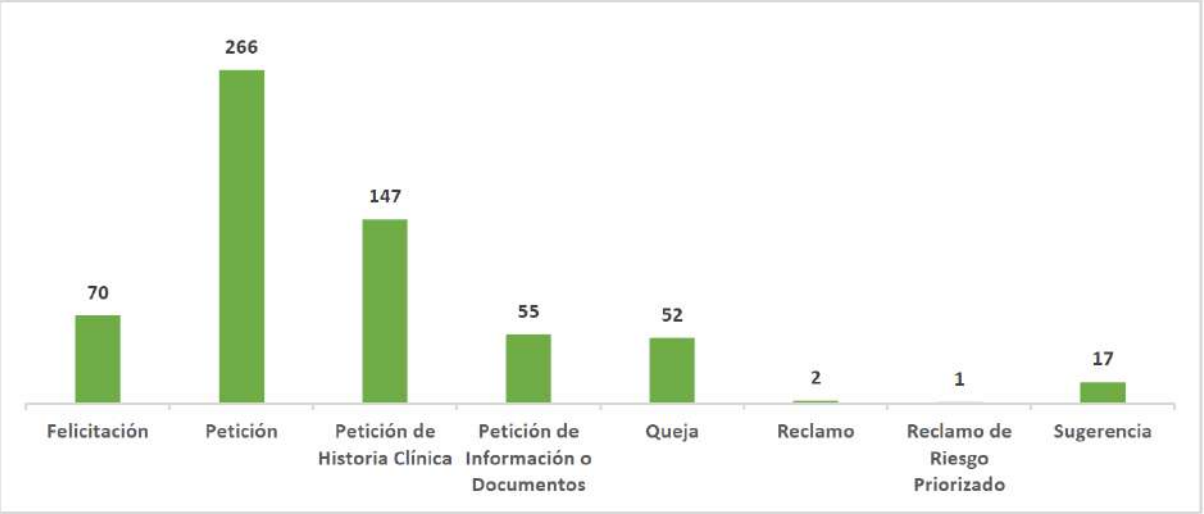
Durante el mes de agosto de 2025 IMSALUD consolidó un total de 610 PQRSDF provenientes de todas las UBA e IPS que conforman la red institucional, lo que permite analizar de manera global la percepción y el comportamiento de los usuarios frente a los servicios prestados. La mayoría de estas comunicaciones correspondió a peticiones y solicitudes de historia clínica 413 en total, lo que demuestra que el principal uso del sistema es el ejercicio del derecho a la información por parte de la comunidad; igualmente se registraron 70 felicitaciones, reflejando un reconocimiento significativo a la calidad humana y asistencial brindada por el personal. En contraste, se reportaron 52 quejas, 55 solicitudes de información o documentos adicionales, 17 sugerencias, 2 reclamos y 1 reclamo de riesgo priorizado, lo que indica que los casos de inconformidad o situaciones críticas se mantienen en una proporción controlada dentro de la gestión institucional.

En conclusión, este comportamiento general evidencia que la mayoría de los ciudadanos mantiene una percepción positiva sobre la atención recibida en IMSALUD y que las inconformidades que se presentan son puntuales y no estructurales. Asimismo, se confirma que los canales institucionales continúan siendo efectivos y confiables para la comunidad, lo que refleja el compromiso de la entidad con una atención oportuna, humanizada y sin barreras en todos los puntos de servicio, cabe resaltar que en el mes de octubre hubo una felicitación hacia el equipo de salud en general por la buena atención y al servicio de odontología.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Cantidad de PQRSDF y tipologías

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



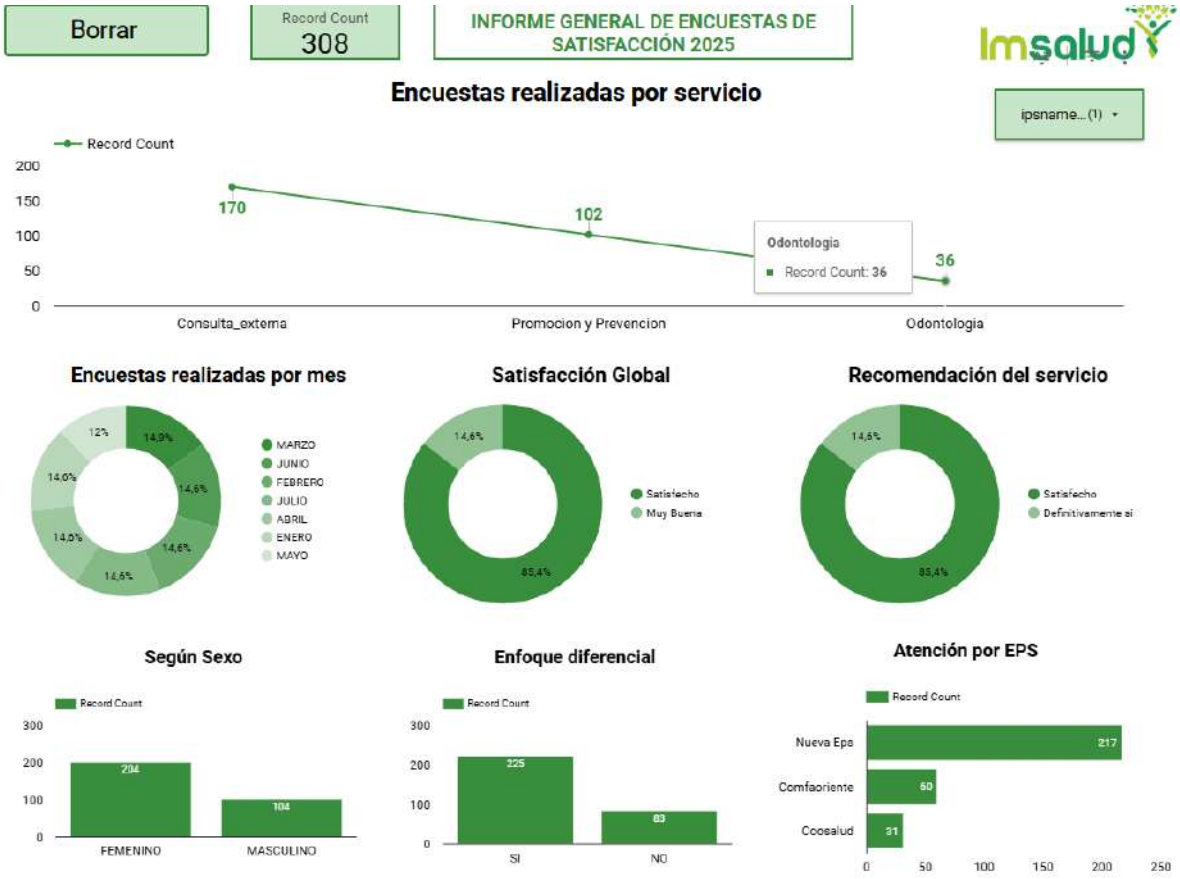
16. Tablero de Control: Satisfacción al usuario.

El informe consolida un total de 308 encuestas de satisfacción realizadas durante el año 2025 en los servicios de la E.S.E. IMSALUD. La mayor aplicación se registró en el servicio de consulta externa con 170 encuestas, seguido de promoción y prevención con 102 y un menor número en odontología con 36, lo que corresponde a los niveles de atención y demanda en cada servicio. La distribución mensual evidencia una aplicación equilibrada, lo que muestra continuidad en el proceso de seguimiento.

Los resultados reflejan una percepción favorable por parte de los usuarios, ya que el 85,4% manifestó estar satisfecho con la atención recibida y el mismo porcentaje indicó que recomendaría el servicio. En cuanto al enfoque diferencial, 225 encuestados pertenecen a poblaciones con características diferenciales, lo que garantiza inclusión y representatividad en el análisis. De acuerdo con la variable sexo, la mayor participación corresponde a mujeres con 204 encuestas frente a 104 en hombres.

Respecto a la afiliación, la mayoría de los encuestados pertenecen a Nueva EPS (217), seguida de ComfaOriente (60) y Coosalud (31), lo cual coincide con la distribución afiliatoria del territorio. En términos generales, los resultados evidencian una percepción positiva de los servicios evaluados y un adecuado nivel de satisfacción por parte de los usuarios.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

17. Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD

Por otra parte, se explica que la E.S.E. IMSALUD trabaja con el compromiso de brindar a sus usuarios una atención integral, oportuna y de la más alta calidad.
En cumplimiento de lo establecido en el Decreto 2150 de 1995, la entidad ha implementado estrategias de mejoramiento continuo que permiten simplificar los trámites, optimizar los procesos y garantizar un acceso más ágil y eficiente a los servicios de salud.

PRINCIPALES TRAMITES Y SERVICIOS:

- Asignación de citas médicas y odontológicas
  Puedes solicitar tu cita por vía telefónica, página web o a través de nuestra línea de WhatsApp, para tu comodidad y rapidez.
- Orientación al usuario el personal de SIAU (Servicio de Información y Atención al Usuario) está disponible en todas las IPS y UBA de la ESE, ofreciendo acompañamiento y guía en cada proceso.
- Solicitud de historia clínica
  Los usuarios tienen derecho a acceder a su información médica de manera fácil y segura.
- Resultados de laboratorios y rayos X
- Los resultados de laboratorios clínicos están disponibles en línea en imsalud.gov.co → Atención al Usuario → Resultados de Laboratorios.
- Las lecturas de rayos X pueden ser solicitadas directamente al personal de SIAU en IPS o UBA.
- Certificados de nacido vivo y actas de defunción
- El **certificado de nacido vivo** permite registrar oportunamente al recién nacido y acceder al proceso de registro civil. Se entrega en el servicio de urgencias de la UBA.
- El **acta de defunción** acredita legalmente el fallecimiento de una persona y también se entrega en el servicio de urgencias de la UBA.

18. Portafolio de Servicios

Seguidamente, se socializaron los trámites y servicios disponibles en la IPS, resaltando la importancia de que los integrantes del colectivo conozcan y manejen esta información, ya que actúan como principales canales de comunicación con sus comunidades, se explicó que los usuarios pueden solicitar su historia clínica, la cual se entrega al finalizar cada consulta, garantizando así el acceso inmediato a la información sobre su estado de salud. Este documento también puede ser gestionado posteriormente, ya sea de forma presencial en la IPS o a través de la página web de la ESE Imsalud, brindando alternativas de acceso a quienes lo requieran, además, se recordó que los certificados de nacido vivo y defunción se expiden en la UBA de Aguaclara**,** sede que también presta servicios como atención inicial de urgencias, laboratorio clínico e imágenes diagnósticas**.**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

En cuanto a la asignación de citas, se informó que esta IPS opera bajo el modelo de agenda abierta, es decir, por orden de llegada. Esta modalidad, adecuada para una población pequeña, permite una atención ágil y sin barreras de acceso. No obstante, se está implementando un proceso de priorización para grupos especiales como adultos mayores y mujeres gestantes, con el fin de garantizar una atención más oportuna y de calidad.

También se enfatizó que la IPS ofrece consulta externa en medicina general, odontología y el programa de Promoción y Mantenimiento de la Salud, donde se activan las rutas de control por ciclo de vida: primera infancia (0-5 años), infancia (6-11 años), adolescencia (12-17 años), juventud (18-28 años), adultez (29-59 años) y vejez (60 años en adelante). Se aclaró que los controles de crecimiento y desarrollo, así como las valoraciones preventivas, son realizados por el enfermero profesional en edades impares, mientras que en edades pares son atendidos por el médico general, buscando promover diagnósticos oportunos y mejorar la calidad de vida de los usuarios. Finalmente, se informó que los horarios de atención son los siguientes: médico general todos los días de lunes a sábado, la jefe de enfermería y odontología de lunes a viernes.

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

Imsalud

En la ESE IMSALUD cuenta con los siguientes servicios de primer nivel para ofertar a sus usuarios:

- **Consulta Externa**

Prestamos el servicio de medicina general y odontología general

- **Urgencias**

En el servicio de urgencias que prestamos en las Unidades Básicas de Atención se encuentran, Medicina general, observación, sala de reanimación y procedimientos.

- **Hospitalización y partos**

En este servicio contamos con laboratorio clínico, transporte asistencial básico (ambulancia), radiología y ecografías.

Cabe mencionar que el servicio de partos se presta en las UBAS de la ESES IMSALUD.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

Imsalud

- **Programa de Promoción y Mantenimiento de Salud**

Dentro del programa encontramos las consultas de crecimiento y desarrollo, Adulto mayor, control prenatal, planificación familiar, citologías, agudeza visual, vacunación y curso profiláctico para el embarazo.

- **Vigilancia Epidemiológica**

Cumpliendo con lo establecido por la legislación de salud pública contamos con personal a cargo del departamento de Epidemiología en la ese IMSALUD



19. Socialización del procedimiento de articulación de caracterización de la ESE IMSALUD:

La caracterización es un procedimiento desarrollado por el área de SIAU y por el Equipo Básico de Salud de la ESE IMSALUD, orientado a la identificación y registro único de cada persona perteneciente a la población usuaria, con el fin de clasificarla según sus condiciones sociodemográficas, determinantes sociales, barreras de acceso y nivel de riesgo en salud. El formulario se aplica una sola vez por persona, dado que su finalidad es la creación de un registro oficial, permanente y no duplicable, que posteriormente sirve como base poblacional institucional para la planeación, priorización y articulación de intervenciones en el territorio. La captura de la información se realiza en la plataforma KoboToolbox, lo que garantiza trazabilidad, seguridad, interoperabilidad y análisis estadístico en tiempo real. Durante la aplicación del instrumento también se socializa a la comunidad el procedimiento y su alcance, de manera que el usuario comprende el propósito institucional y la utilidad de la información suministrada dentro del ciclo de participación ciudadana.

Este ejercicio tiene además un componente investigativo, ya que permite identificar particularidades, necesidades, expectativas y preferencias de los grupos de valor previamente definidos. Su ejecución incluye un esquema de seguimiento permanente: consolidación semanal de los registros para remisión a la Oficina SIAU y a la Subgerencia de Atención en Salud; control técnico y estadístico mensual; informe trimestral al Comité de Gestión y Desempeño; informe semestral a la alta gerencia; y un informe anual de gestión, que permite evaluar continuidad, ajustes o fortalecimiento del procedimiento. Con esta base institucional, IMSALUD puede priorizar población, definir acciones diferenciales, fortalecer los canales de información y mejorar la orientación territorial de la oferta de servicios. Por ello, la caracterización no es una encuesta

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

repetitiva, sino un proceso técnico, estratégico y progresivo cuyo objetivo final es lograr la cobertura del 100% de la población usuaria adscrita, Cabe señalar que el instrumento utilizado en este procedimiento contiene variables de identificación, características sociodemográficas, diversidad sexual, localización territorial, estrato socioeconómico, tipo de vivienda, conformación del hogar y condiciones habitacionales, lo que permite una clasificación diferencial de la población según sus condiciones reales. Por esta razón, la aplicación del formulario se realiza bajo consentimiento informado de tratamiento de datos personales y con un enfoque poblacional, garantizando que la información recopilada sea válida para la gestión del riesgo, la planeación territorial y la focalización de acciones institucionales. Este nivel de detalle técnico es el que diferencia la caracterización de un sondeo o encuesta común, ya que la información levantada forma parte del soporte oficial de los procesos misionales de IMSALUD y alimenta directamente la toma de decisiones operativas y estratégicas.

20. Socialización de la Linea Ética de la ESE IMSALUD

Se realizó un recorrido por la Línea de Ética de IMSALUD, la cual constituye un importante mecanismo de participación y control social diseñado para recibir denuncias de personas internas y externas relacionadas con posibles irregularidades, actividades sospechosas o hechos vinculados con corrupción, fraude, soborno u otras conductas indebidas. Este canal se ha estructurado bajo criterios de confidencialidad y accesibilidad, garantizando la seguridad de quienes reportan y promoviendo una cultura institucional fundamentada en la transparencia, la integridad y el respeto a los principios éticos.

A través de la Línea de Ética, pueden presentar denuncias los funcionarios y colaboradores internos, proveedores y contratistas, así como los afiliados y usuarios del sistema de salud. Entre las situaciones que se pueden reportar están: actos de corrupción en cualquiera de sus formas, soborno o cohecho, conflicto de intereses, malversación de activos o recursos públicos, falsedad en documentos, abuso de poder o autoridad, cobros indebidos y, en general, cualquier conducta irregular o antiética.

Este mecanismo también puede ser utilizado de manera virtual a través de la página web oficial de IMSALUD, donde se encuentra habilitado un ícono en forma de megáfono identificado como **“**Reporte de opacidad, corrupción o fraude**”**, ubicado en el costado derecho de la pantalla. Allí, los denunciantes pueden describir de forma clara y detallada el hecho que desean reportar, con la plena garantía de confidencialidad. De esta manera, IMSALUD asegura que las conductas reportadas sean investigadas y, en caso de comprobarse, reciban el debido proceso y sanción correspondiente, consolidando este canal como una herramienta clave en la prevención y lucha contra la corrupción, y en el fomento de la transparencia y la rendición de cuentas

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



21. Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.

Por otro lado, se expone el plan de anticorrupción el cual es una **herramienta de gestión pública** que todas las entidades del Estado en Colombia están obligadas a elaborar y aplicar cada año. Su objetivo principal es prevenir la corrupción dentro de la entidad **y** mejorar la atención que se brinda a los ciudadanos**.**

A través de este plan, IMSALUD busca:

a. Identificar y reducir riesgos de corrupción.
b. Hacer los trámites más fáciles y accesibles.
c. Garantizar que la entidad rinda cuentas de forma clara.
d. Facilitar canales para quejas, denuncias y sugerencias.
e. Asegurar el acceso a la información pública.
f. Fomentar una cultura de legalidad y transparencia entre sus funcionarios.

Este plan se basa en leyes y decretos nacionales como la Ley de Transparencia (Ley 1712 de 2014), el Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011) y otros que establecen la obligación de actuar con eficiencia, honestidad y compromiso con los ciudadanos. En resumen, se trata de una estrategia para que IMSALUD funcione de forma más transparente, ética y cercana a la comunidad.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



22. Seguridad del Paciente

La E.S.E. IMSALUD, en cumplimiento de la Resolución 402 de 2013 y en coherencia con su política institucional, está comprometida con la seguridad del paciente mediante la implementación de prácticas seguras que buscan reducir riesgos evitables y garantizar una atención confiable y de calidad. Su propósito es proteger al usuario durante los procesos de atención en salud, fomentando una cultura de seguridad en colaboradores, pacientes y familias, a través de acciones como la identificación correcta del paciente, la comunicación efectiva, la seguridad en la medicación y en los procedimientos, la prevención de infecciones y caídas, el registro de eventos adversos y la promoción de entornos seguros en toda la institución. Para fortalecer este compromiso, IMSALUD cuenta con la plataforma VIERA, un sistema que permite reportar de manera oportuna cualquier hecho, situación o condición que pueda generar un accidente o daño en el paciente, facilitando la identificación, prevención y gestión de riesgos y asegurando así una atención cada vez más segura y humanizada



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

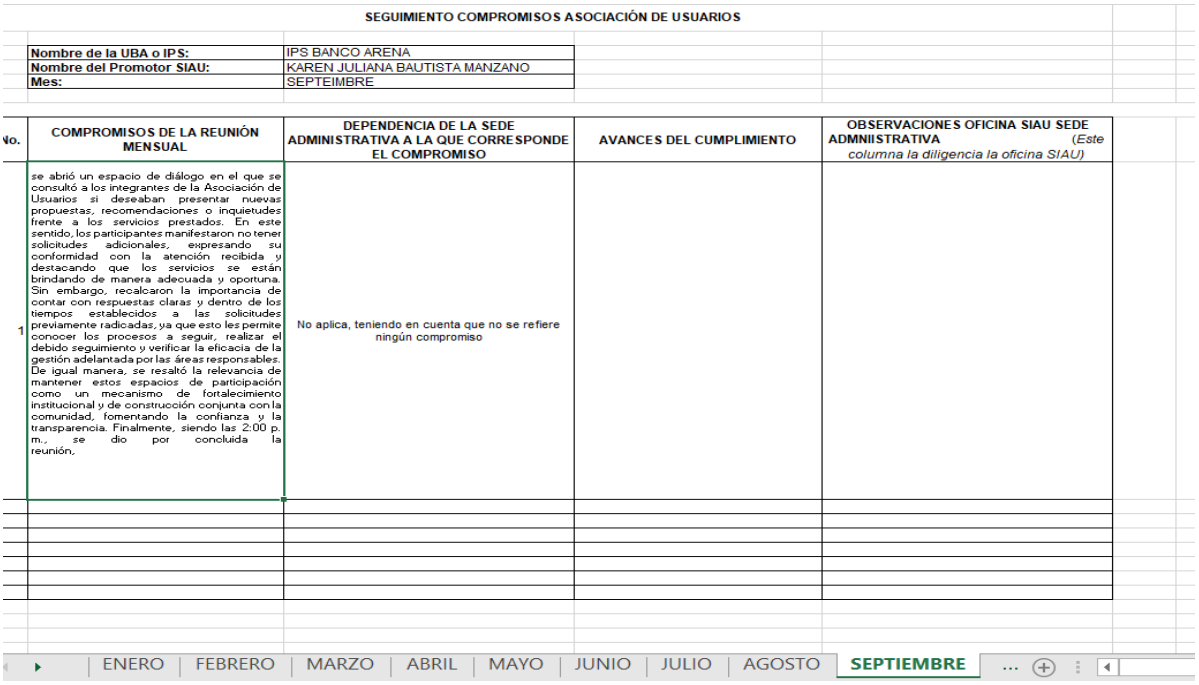
23. Política Humanización

La E.S.E. IMSALUD, como empresa pública prestadora de servicios de salud de primer nivel en Cúcuta, asume el compromiso de garantizar una atención integral, de calidad y con eficiencia, basada en el respeto por la dignidad humana. Su política de humanización aplica a pacientes, familias, comunidad y colaboradores, fortaleciendo los valores institucionales, la misión y la estrategia FIRME. Esta política se orienta a promover una cultura de vida saludable y a brindar servicios enmarcados en la calidad, la confianza y la cercanía, asegurando que cada persona reciba un trato digno y humanizado. IMSALUD centra su cuidado en el paciente y su familia, en la comunidad y en el colaborador, procurando que el servicio se desarrolle con base en principios fundamentales como el respeto, el buen trato y el reconocimiento de los deberes y derechos, con el fin de proteger su integridad, garantizar su satisfacción y fortalecer la relación entre la institución y la ciudadanía. Así, cada acción está encaminada no solo a atender necesidades en salud, sino también a generar experiencias positivas, fomentando entornos seguros, confiables y humanizados que permitan consolidar una red de servicios accesible y cercana, donde prime siempre la dignidad de la persona como eje central de la atención

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

Durante la jornada se socializó que las solicitudes presentadas por la Asociación de Usuarios han sido gestionadas de manera oportuna, cumpliendo con el proceso de seguimiento establecido y garantizando respuestas eficaces por parte de las áreas responsables. Esta dinámica de trabajo permite no solo atender las inquietudes de manera ágil, sino también fortalecer el compromiso institucional con la participación activa de los usuarios en la construcción de una mejor prestación del servicio. Asimismo, se recalcó que al finalizar cada reunión se elabora un acta mensual en la cual se consignan de manera detallada todas las propuestas, solicitudes y observaciones realizadas por la Asociación, incluyendo los respectivos avances y compromisos adquiridos por la institución. Dichas actas se convierten en un instrumento clave de control y transparencia, ya que cada una de las solicitudes es direccionada formalmente al área correspondiente para su análisis, gestión y respuesta dentro de los tiempos establecidos. De esta manera, IMSALUD garantiza un proceso sistemático de seguimiento y retroalimentación que permite evidenciar los progresos alcanzados y reafirmar el compromiso con el fortalecimiento de los canales de participación ciudadana. No obstante, se aclaró que en los meses anteriores no se presentaron solicitudes formales por parte de la Asociación de Usuarios, razón por la cual no se generaron requerimientos adicionales en ese periodo.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



SEGUIMIENTO COMPROMISOS ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Nombre de la UBA o IPS:	IPS BANCO ARENA
Nombre del Promotor SIAU:	KAREN JULIANA BAUTISTA MANZANO
Mes:	SEPTEIMBRE

No.	COMPROMISOS DE LA REUNIÓN MENSUAL	DEPENDENCIA DE LA SEDE ADMINISTRATIVA A LA QUE CORRESPONDE EL COMPROMISO	AVANCES DEL CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES OFICINA SIAU SEDE ADMNIISTRATIVA (*Este columna la diligencia la oficina SIAU*)
1	se abrió un espacio de diálogo en el que se consultó a los integrantes de la Asociación de Usuarios si deseaban presentar nuevas propuestas, recomendaciones o inquietudes frente a los servicios prestados. En este sentido, los participantes manifestaron no tener solicitudes adicionales, expresando su conformidad con la atención recibida y destacando que los servicios se están brindando de manera adecuada y oportuna. Sin embargo, recalcaron la importancia de contar con respuestas claras y dentro de los tiempos establecidos a las solicitudes previamente radicadas, ya que esto les permite conocer los procesos a seguir, realizar el debido seguimiento y verificar la eficacia de la gestión adelantada por las áreas responsables. De igual manera, se resaltó la relevancia de mantener estos espacios de participación como un mecanismo de fortalecimiento institucional y de construcción conjunta con la comunidad, fomentando la confianza y la transparencia. Finalmente, siendo las 2:00 p. m., se dio por concluida la reunión,	No aplica, teniendo en cuenta que no se refiere ningún compromiso		

ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | ...

25. Proposiciones y varios.

En esta oportunidad no se presentaron proposiciones por parte de los integrantes de la Asociación de Usuarios, dado que durante la sesión manifestaron que las gestiones adelantadas por la institución se vienen desarrollando de manera oportuna y con respuesta adecuada a las necesidades previamente socializadas. Los participantes expresaron conformidad con el avance de los procesos y señalaron que, al no existir situaciones pendientes o requerimientos adicionales por tramitar, no consideraron necesario generar nuevas solicitudes o recomendaciones. Esta ausencia de proposiciones se interpreta como un indicador positivo de percepción frente a la gestión institucional, evidenciando que las acciones implementadas han sido pertinentes y que la articulación entre la Asociación y la entidad se mantiene efectiva.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

26. Evidencia fotográfica.





PROPOSICIONES Y VARIOS	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**25 DE NOVIEMBRE, 1:00PM**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Oscar Dario Echeverri	96.187.331	3157864822	Oscar Echeverri
Gonzalo Bautista	1338086	3103141880	Gonzalo Bautista
m. Reyavalencia	37396774	3174757486	m. Reya Valencia
Koren Juliana Bautista Montes	1004807878	3132348537	KorenJulianaBM

Scanned with CamScanner

FECHA:	**15/10/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**10**
HORA INICIO:	**8:00am**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**9:40am**
UBA/IPS:	**IPS BELEN**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE OCTUBRE DE 2025.**

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Llamado a lista

Siendo las 08:00 am del día 15 de OCTUBRE de 2025, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS BELEN con la presencia de los siguientes profesionales y usuarios:

- Jahel Martinez Rios Profesional SIAU de la IPS BELEN
- Michel peña usuaria que hace parte de la asociación de usuarios de la IPS BELEN

Invitados

- Luis Orlando Meneses usuario de la IPS BELEN
- Gregoria Viviescas Garcia usuario de la IPS BELEN
- Jesus Daza Bernal usuario de la IPS BELEN y Lider comunal del barrio

2. Lectura y 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.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

3. Medios de Convocatoria.

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 BELEN la convocatoria se realizó mediante el grupo de WhatsApp, cartelera informativa de manera presencial durante las charlas diarias, a los usuarios que piden orientaciones.

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

PIEZA DE COMUNICACIÓN SOBRE REUNION MENSUAL DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS



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

Cúcuta, Norte de Santander, 16, 09, 2025.

DE: OFICINA SIAU
PARA: ASOCACIÓN DE USUARIOS IPS BELEN
ASUNTO:REUNION MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS

CONVOCATORIA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

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

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

Fecha: 15 de OCTUBRE del 2025
Lugar: IPS BELEN- OFICINA SIAU
Hora: 8:00AM

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

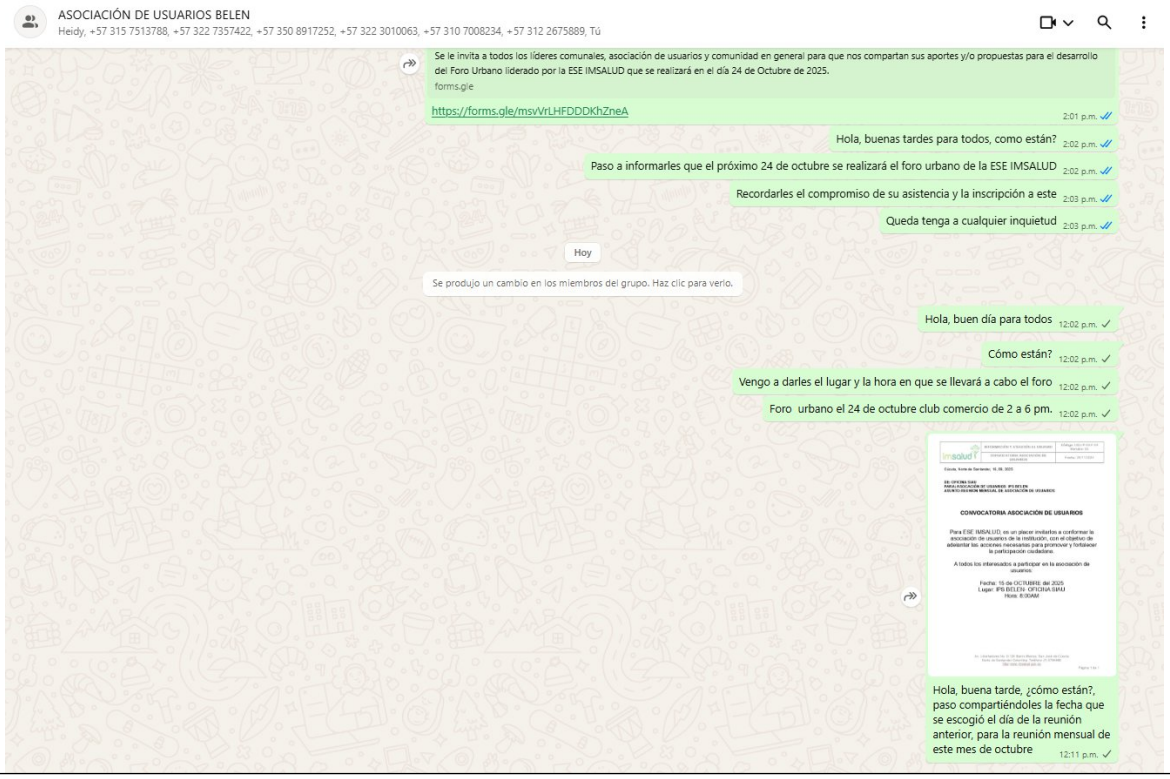
Página 1 de 1

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

CARTELERA INFORMATIVA

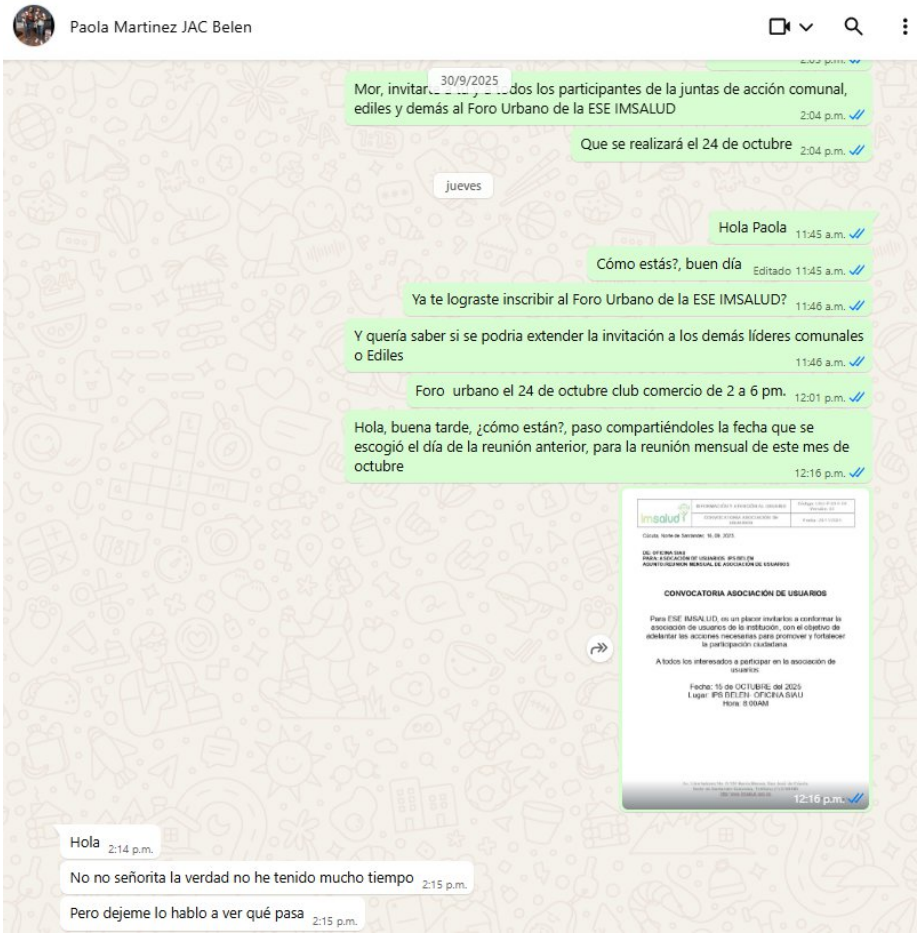


GRUPO DE WHATSAPP DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS



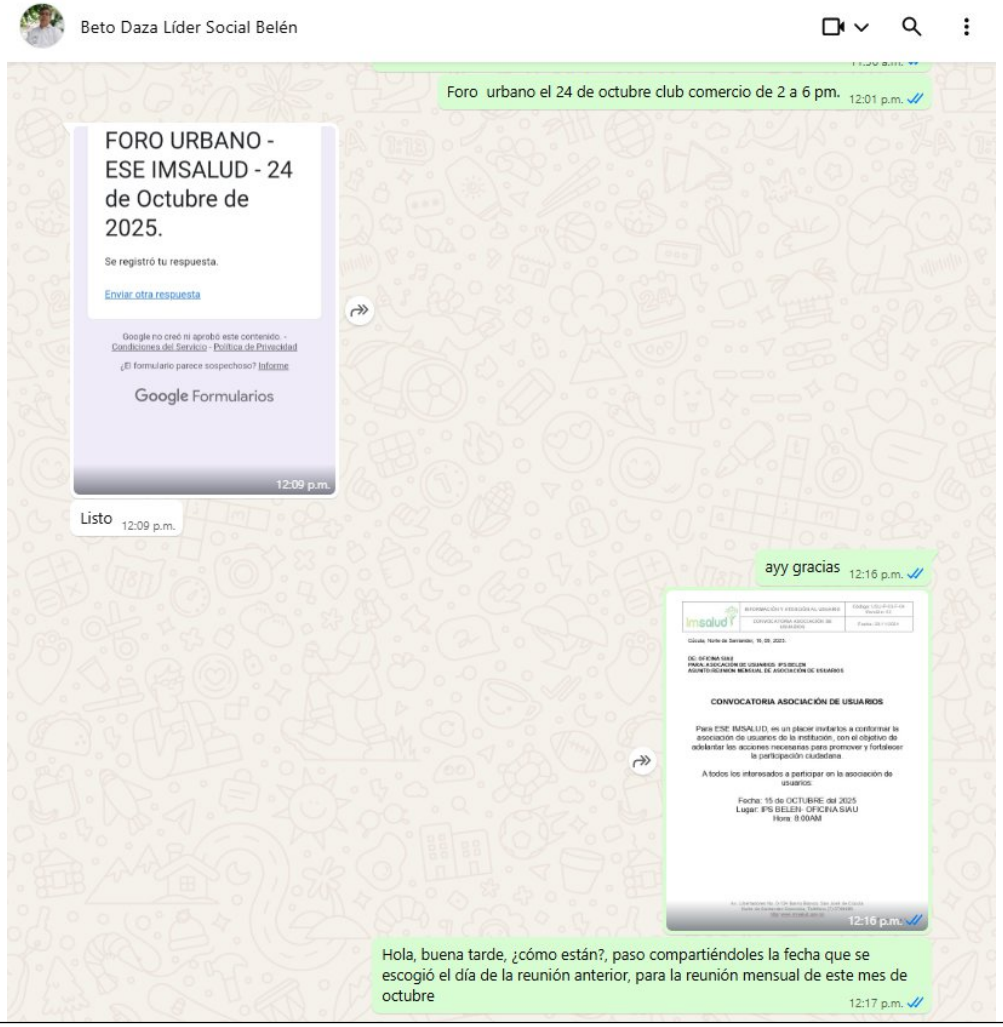
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

INVITACIÓ A LA REUNION MENSUAL A LA PRESIDENTA DE LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL

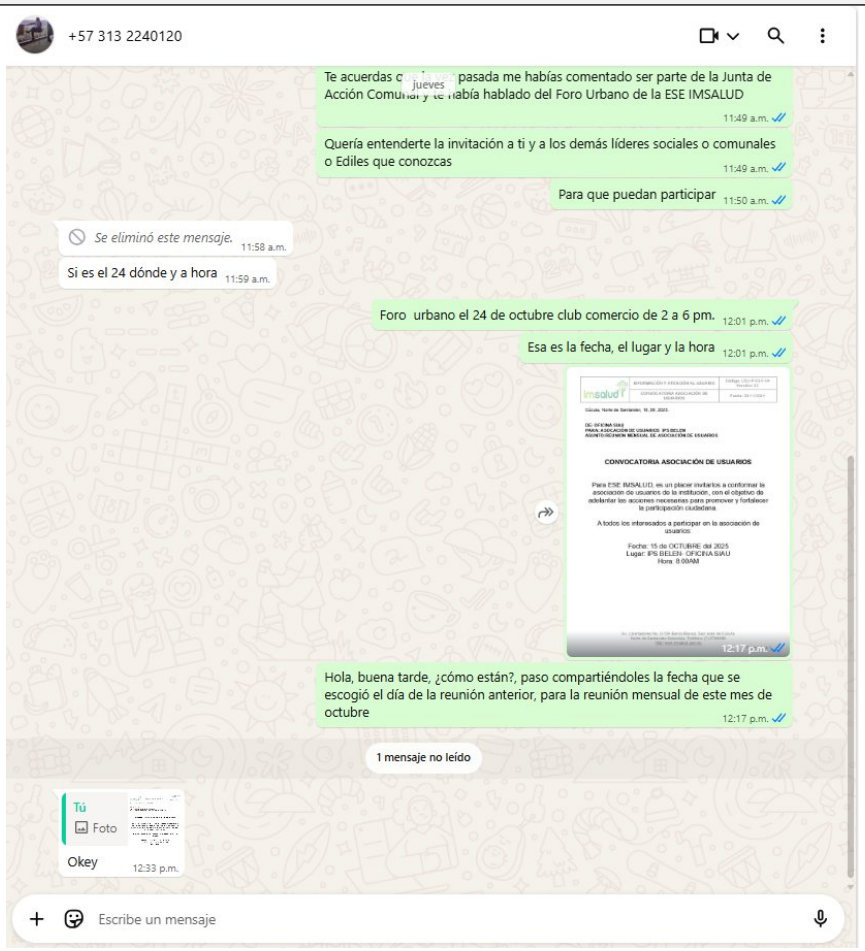


- Se logro comunicación con Líderes Comunales para que participen e inviten a personas de la comunidad que cumplan con los requisitos según el procedimiento.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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.

Con la finalidad de capacitar a la asociación de usuarios de 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 recordales 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
  - Ser afiliado al régimen subsidiado
  - Tener los servicios con la ESE IMSALUD
  - Tener historia clínica en la UBA e IPS a la cual se va a postular
  - Ser mayor de edad
  - Contar con disponibilidad de tiempo para asistir a las distintas reuniones

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

23	Loma de Bolivar	Calle 6. Avenida Nº14, 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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

4	Belen	Calle 26. Nº 27-90, Barrio Belén	+57 (607) 5825189 Ext. 740	Lunes a Viernes 7:00 a.m. - 15:00 p.m. Sábados 7:00 a.m. - 11:00 a.m.	* Toma de muestras de Cuello Uterino y Ginecológicas. * Odontología General * Medicina General * Enfermería	info@imsalud.gov.co

Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas:

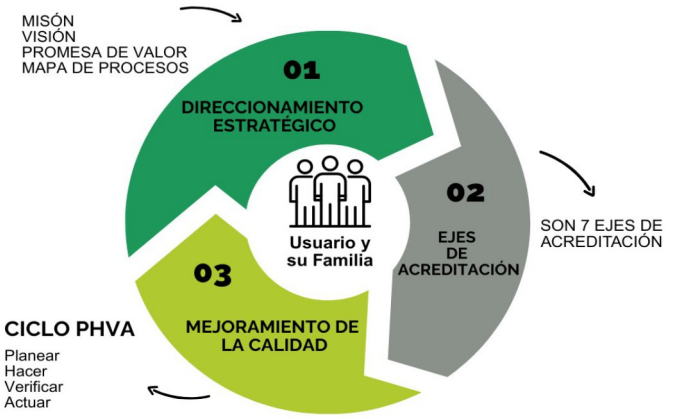
- **Calidad En Salud**
- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**
- **Promesa De Valor**
- **Mapa De Procesos**
- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**
- **Mejoramiento De La Calidad**
- **Boletín Cultura Y Salud No. 52 – Aplicar El Código QR**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 651 Del 27 De Noviembre De 2024.**
- **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**
- **Socialización de la Linea Ética de la ESE IMSALUD**
- **Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Portafolio de Servicios**
- **Seguridad del Paciente**
- **Política Humanización**

Temáticas:

- **Calidad En Salud**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN





Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho

- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**

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.**

Valores

7 VALORES

HONESTIDAD
RESPETO
COMPROMISO
DILIGENCIA
JUSTICIA
RESPONSABILIDAD
LEALTAD

Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

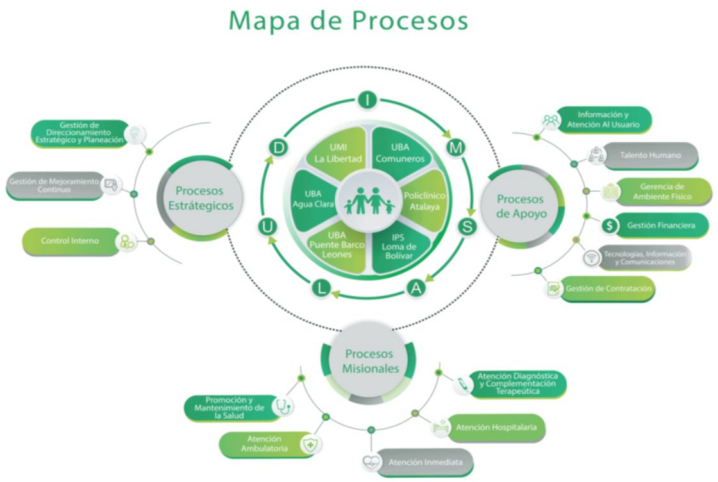
- **Promesa De Valor**



- **Mapa De Procesos**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

MAPA DE PROCESOS



Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho

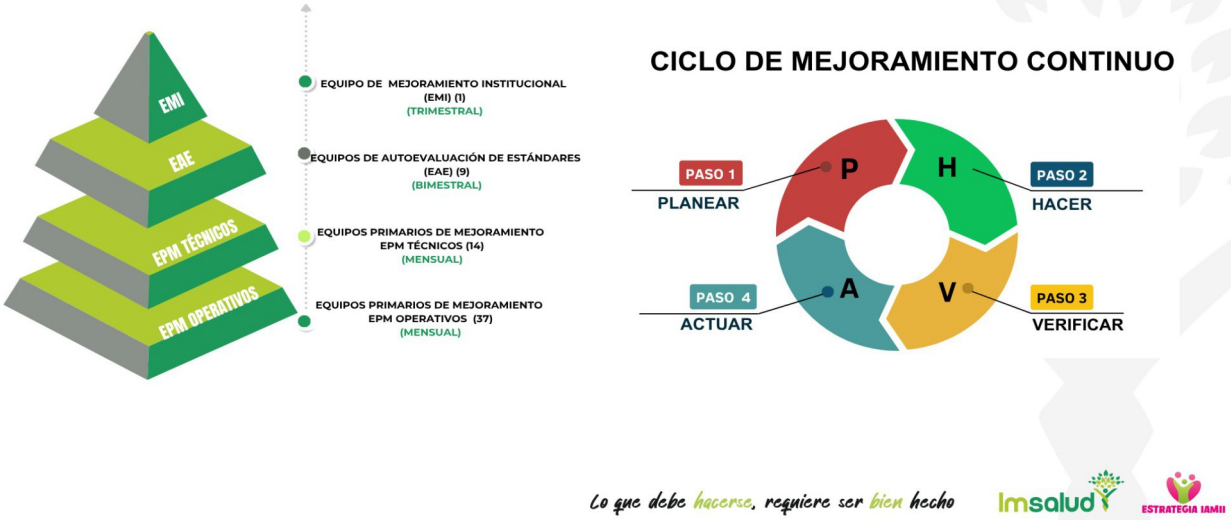
- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**



Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho

- **Mejoramiento De La Calidad**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Boletín Cultura Y Salud No. 57 – Aplicar El Código QR**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Se les aplica el Código QR a los usuarios de la asociación:



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

>>ESCANEA EL QR<<

- **Política De Participación Social En Salud Y Resolución No. 651 Del 27 De Noviembre De 2024.**

POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

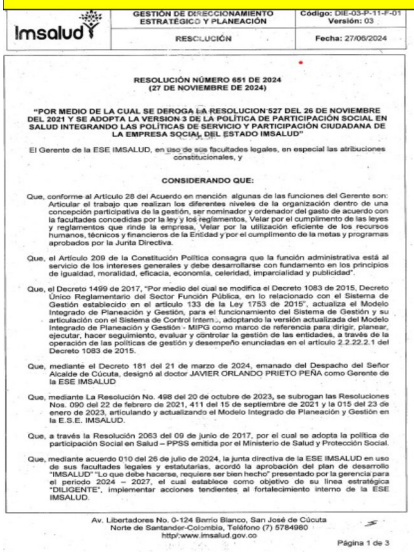
Imsalud

La política de participación social en salud (PPSS) tiene como objetivo principal la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones del sistema de salud en conjunto.

tiene como objetivo “Planificar y desarrollar las directrices que le permita a la ESE IMSALUD garantizar el derecho a la participación social en salud y su fortalecimiento; y a la ciudadanía la apropiación de mecanismos y condiciones para ejercer la participación con decisión para el cumplimiento del derecho a la salud en el marco de la Ley Estatutaria de Salud en armonización con la Política Integral de Atención en Salud (PAIS- MIAS)”.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se socializa a las promotoras y promotores la Resolución No. 651 del 27 de Noviembre de 2024 y se solicita socializar en las reuniones de asociación de usuarios.



RESOLUCIÓN NÚMERO 651 DE 2024
(27 DE NOVIEMBRE DE 2024)

"POR MEDIO DE LA CUAL SE DEROGA LA RESOLUCION 527 DEL 26 DE NOVIEMBRE DEL 2021 Y SE ADOPTA LA VERSION 3 DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD INTEGRANDO LAS POLÍTICAS DE SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD"

El Gerente de la ESE IMSALUD, en uso de sus facultades legales, en especial las atribuciones constitucionales, y

CONSIDERANDO QUE:

Que, conforme al Artículo 28 del Acuerdo en mención algunas de las funciones del Gerente son: Articular el trabajo que realizan los diferentes niveles de la organización dentro de una concepción participativa de la gestión, ser nominador y ordenador del gasto de acuerdo con la facultades concedidas por la ley y los reglamentos. Velar por el cumplimento de las leyes y reglamentos que rinde la empresa. Velar por la utilización eficiente de los recursos humanos, técnicos y financieros de la Entidad y por el cumplimento de la metas y programas aprobados por la Junta Directiva.

Que, el Artículo 209 de la Constitución Política consagra que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y debe desarrollarse con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad".

Que, el Decreto 1499 de 2017, "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015", actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para el funcionamiento del Sistema de Gestión y su articulación con el Sistema de Control Intern.., adoptando la versión actualizada del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG como marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades, a través de la operación de las políticas de gestión y desempeño enunciadas en el artículo 2.2.22.2.1 del Decreto 1083 de 2015.

Que, mediante el Decreto 181 del 21 de marzo de 2024, emanado del Despacho del Señor Alcalde de Cúcuta, designó al doctor JAVIER ORLANDO PRIETO PEÑA como Gerente de la ESE IMSALUD

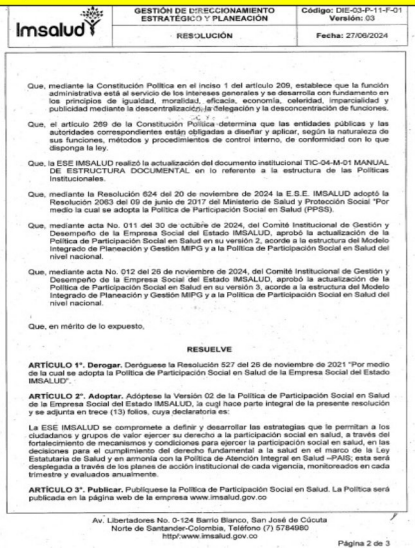
Que, mediante La Resolución No. 498 del 20 de octubre de 2023, se subrogan las Resoluciones Nos. 090 del 22 de febrero de 2021, 411 del 15 de septiembre de 2021 y la 015 del 23 de enero de 2023, articulando y actualizando el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en la E.S.E. IMSALUD.

Que, a través la Resolución 2063 del 09 de junio de 2017, por el cual se adopta la política de participación Social en Salud – PPSS emitida por el Ministerio de Salud y Protección Social.

Que, mediante acuerdo 010 del 26 de julio de 2024, la junta directiva de la ESE IMSALUD en uso de sus facultades legales y estatutarias, acordó la aprobación del plan de desarrollo "IMSALUD" "Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho" presentado por la gerencia para el periodo 2024 – 2027, el cual establece como objetivo de su línea estratégica "DILIGENTE", implementar acciones tendientes al fortalecimiento interno de la ESE IMSALUD.

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 3



Que, mediante la Constitución Política en el inciso 1 del artículo 209, establece que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

Que, el artículo 269 de la Constitución Política determina que las entidades públicas y las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la ley.

Que, la ESE IMSALUD realizó la actualización del documento institucional TIC-04-M-01 MANUAL DE ESTRUCTURA DOCUMENTAL en lo referente a la estructura de las Políticas Institucionales.

Que, mediante la Resolución 624 del 20 de noviembre de 2024 la E.S.E. IMSALUD adoptó la Resolución 2063 del 09 de junio de 2017 del Ministerio de Salud y Protección Social "Por medio la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud (PPSS).

Que, mediante acta No. 011 del 30 de octubre de 2024, del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Empresa Social del Estado IMSALUD, aprobó la actualización de la Política de Participación Social en Salud en su versión 2, acorde a la estructura del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y a la Política de Participación Social en Salud del nivel nacional.

Que, mediante acta No. 012 del 26 de noviembre de 2024, del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Empresa Social del Estado IMSALUD, aprobó la actualización de la Política de Participación Social en Salud en su versión 3, acorde a la estructura del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y a la Política de Participación Social en Salud del nivel nacional.

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1°. Derogar. Derógase la Resolución 527 del 26 de noviembre de 2021 "Por medio de la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud de la Empresa Social del Estado IMSALUD".

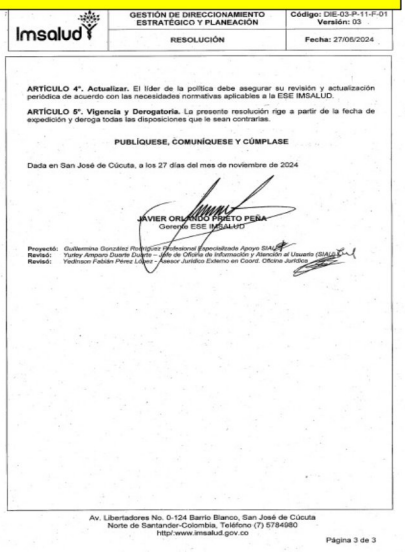
ARTÍCULO 2°. Adoptar. Adóptese la Versión 02 de la Política de Participación Social en Salud de la Empresa Social del Estado IMSALUD, la cual hace parte integral de la presente resolución y se adjunta en trece (13) folios, cuya declaratoria es:

La ESE IMSALUD se compromete a definir y desarrollar las estrategias que le permitan a los ciudadanos y grupos de valor ejercer su derecho a la participación social en salud, a través del fortalecimiento de mecanismos y condiciones para ejercer la participación social en salud, en las decisiones para el cumplimiento del derecho fundamental a la salud en el marco de la Ley Estatutaria de Salud y en armonía con la Política de Atención Integral en Salud –PAIS; esta será desplegada a través de los planes de acción institucional de cada vigencia, monitoreados en cada trimestre y evaluados anualmente.

ARTÍCULO 3°. Publicar. Publíquese la Política de Participación Social en Salud. La Política será publicada en la página web de la empresa www.imsalud.gov.co

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

Página 2 de 3



ARTÍCULO 4°. Actualizar. El líder de la política debe asegurar su revisión y actualización periódica de acuerdo con las necesidades normativas aplicables a la ESE IMSALUD.

ARTÍCULO 5°. Vigencia y Derogatoria. La presente resolución rige a partir de la fecha de expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en San José de Cúcuta, a los 27 días del mes de noviembre de 2024

JAVIER ORLANDO PRIETO PEÑA
Gerente ESE IMSALUD

Proyectó: Guillermina González Rodríguez Profesional Especializada Apoyo SIAU
Revisó: Yurley Amparo Duarte Duarte – Jefe de Oficina de Información y Atención al Usuario (SIAU)
Revisó: Yedinson Fabián Pérez López – Asesor Jurídico Externo en Coord. Oficina Jurídica

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

SE SOLICITA SOCIALIZAR EN LAS REUNIONES DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS.



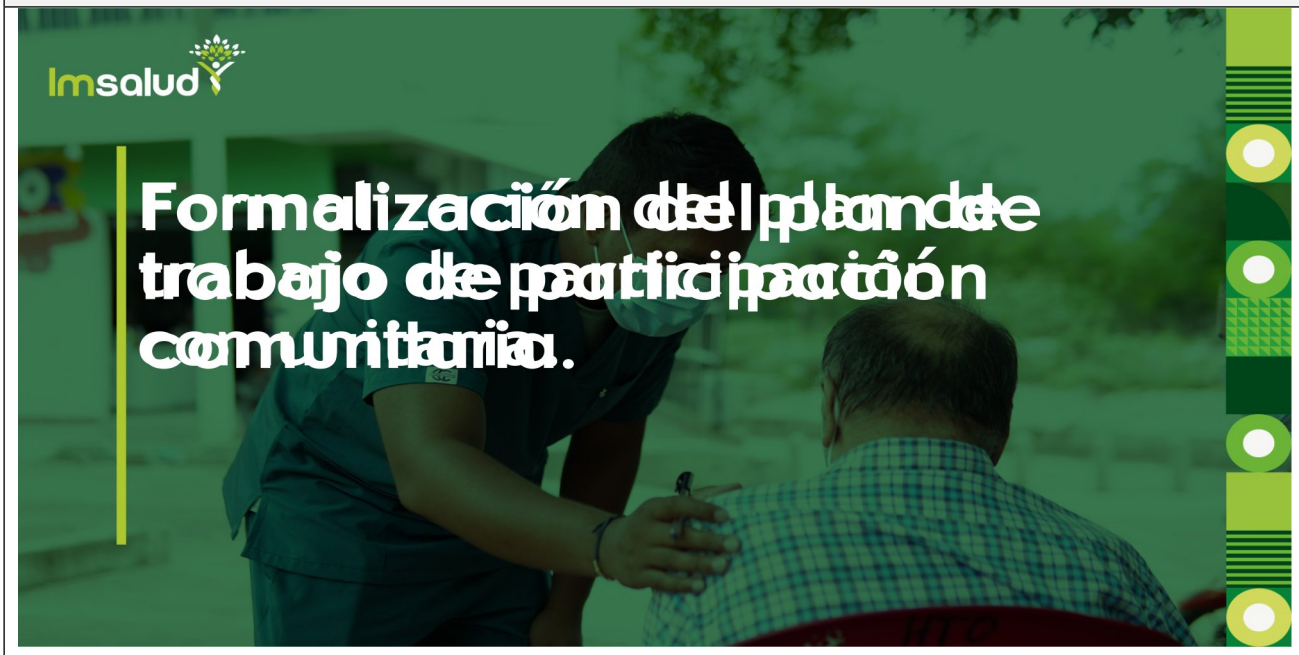
Imsalud	**GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN**	**Código:** DIE-01-PC-03 **Versión:** 03
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	**Fecha:** 26/11/2024

TABLA DE CONTENIDO

JUSTIFICACIÓN 3
1. MARCO NORMATIVO 3
2. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS) 5
3. OBJETIVOS POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD 5
3.1. Objetivo General 5
3.2. Objetivos Específicos 5
4. ACCIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS) EN LA ESE IMSALUD 6
5. MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD 9
6. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL SEGÚN COMPETENCIA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD 10
7. COMUNICACIÓN 11
8. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN 12
9. HISTORIAL DE CONTROL DE CAMBIOS 13

- **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Se socializa a las promotoras y promotores la formalización del plan de trabajo de participación comunitaria y se solicita socializar en las reuniones de asociación de usuarios.

Imsalud | GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA | Código: MEJ-02-G-01-F-01 Versión: 03

CRONOGRAMA INSTITUCIONAL MENSUAL DE ACTIVIDADES | Fecha: 17/05/2024

PROCESO:	Procedimiento Participación Comunitaria
OBJETIVO:	Generar un espacio participativo al usuario mediante la conformación de asociaciones de usuarios

VIGENCIA _____

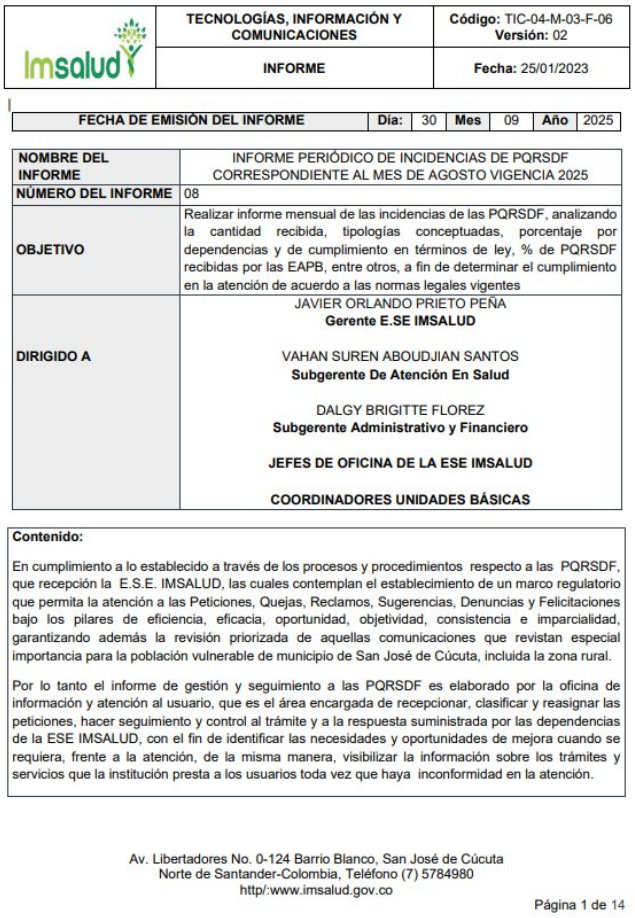
TEMATICA / ACTIVIDAD A DESARROLLAR / TALLER	RESPONSABLE	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52
REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACION DE USUARIOS EN CADA UNA DE LAS UBA E IPS DE LA ESE IMSALUD.	PROMOTORAS OFICINA SIAU	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
FORO PARTICIPACIÓN CIUDADANA	OFICINA SIAU																																						X									X				
CAPACITACIÓN DE POLTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	OFICINA SIAU																		X			X		X																												

ELABORADO:	Edvin Bernardo Cepeda Carrillo
REVISADO:	Yurley Amparo Duarte Duarte
APROBADO:	Yurley Amparo Duarte Duarte

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Socialización y Retroalimentación del Informe Mensual PQRSDF**

Se realizo la socialización del informe periodico de incidencias a PQRSDF correspondiente al mes de agosto vigencia 2025, de esta manera los participante de la reunion de la asociación de usuarios pueden tener este conocimiento dando asi trasabilidad a la participación ciudadana; de esta manera mencionan que desean que el formato se comparta para poder volver a realizar lectura en cualquier momento.



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**	09	**Año**	2025

NOMBRE DEL INFORME	INFORME PERIÓDICO DE INCIDENCIAS DE PQRSDF CORRESPONDIENTE AL MES DE AGOSTO VIGENCIA 2025
NÚMERO DEL INFORME	08
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 PQRSDF 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** DALGY BRIGITTE FLOREZ **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 recepción 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

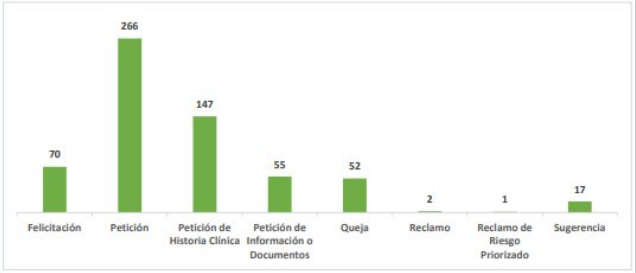
Página 1 de 14

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

Cantidad de PQRSDF y tipologías

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



Fuente de elaboración propia

En el transcurrir del mes de AGOSTO de 2025 la ESE IMSALUD recibió 610 radicados a través de su sistema PQRSDF, cantidad que permite identificar una aplicación operativa favorable para los equipos de atención al usuario, el cual permite realizar un analices donde se pudo identificar que existe una tendencia de solicitudes de información donde los radicados clasificados como "Petición" alcanzaron 266 (43,61 %), mientras que las peticiones de historia clínica sumaron 147 (24,10 %) y las peticiones de información o documentos 55 (9,02%). El anterior análisis porcentual nos permite identificar que el 76,73 % de las comunicaciones totales con los usuarios se realizan por medio del mecanismo constitucional de las peticiones respetuosas.

En el tercer lugar de esa clasificación porcentual nos encontramos con el reconocimiento positivo que realizan los usuarios por los servicios prestados, toda vez que se identificaron 70 felicitaciones (11,48 %), cantidad que nos permite tener una apreciación favorable de los servicios ofertados por la ESE IMSALUD, 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 nos encontramos con 52 quejas radicadas, 2 reclamos y un reclamo de riesgo priorizado que sumados representan el (9,01 %) aunque la proporción es baja, cada inconformidad puede señalar una brecha de calidad o comunicación que, de no abordarse con

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

Página 2 de 14

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

comunicación con las ESE IMSALUD; lo que invita a potenciarla con campañas de divulgación masiva que eduquen y promuevan visiblemente para que de esta manera permita aliviar la carga.

El diagnóstico por causa generadora como dato más relevante para este mes de agosto nos permite resaltar la alta disminución en base a los tipos de PQRSDF (QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS) que se clasifican por causa generado esto permite evidenciar por ejemplo las adversidades que conseguían nuestros usuarios relacionados con los tramites de aseguramiento que para este mes reporta en 1 lo que muestra a grandes rasgos que se sigue acortando la brecha de atención en salud de calidad y sin barreras. Así también revela que los trámites administrativos siguen siendo el mayor punto de adversidad ya que casi la mitad de las PQRSDF atendidas se agrupan a este indicador. En materia asistencial, los reclamos en procesos y en talento humano suman más de un tercio de los casos y advierten sobre la importancia de reforzar las rutas clínicas, la formación en trato humanizado y la disponibilidad de personal. Aunque las queja por infraestructura física solo fue una , actúan como alerta temprana para la habilitación de servicios y no deben minimizarse.

Con el presente panorama, la entidad cuenta con fortalezas claras: mas de la mitad de los usuarios se manifestó en tono positivo mediante felicitaciones y sugerencias, y varias dependencias alcanzaron cumplimientos plenos tras aplicar correctivos, queda como reto seguir trabajando como entidad que se proponga hacer las cosas pero todas esas cosas requiere ser bien hechas, por eso es de fundamental importancia que continúen ejecutando los planes de mejoramiento interno por dependencia que nos lleven al 100 % en atención de calidad y sin barreras y de esa manera la percepción ciudadana llegue a su meta que para este mes fue muy significativa alcanzando un 96 % del cumplimiento total .

Elaborado por:	Jesus Orlando Useche Galvis Profesional de Apoyo al SIAU
Revisado por:	Yurley Amparo Duarte Duarte Jefe de Información y Atención al Usuario

YURLEY AMPARO DUARTE DUARTE
JEFE DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO
ESE IMSALUD

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

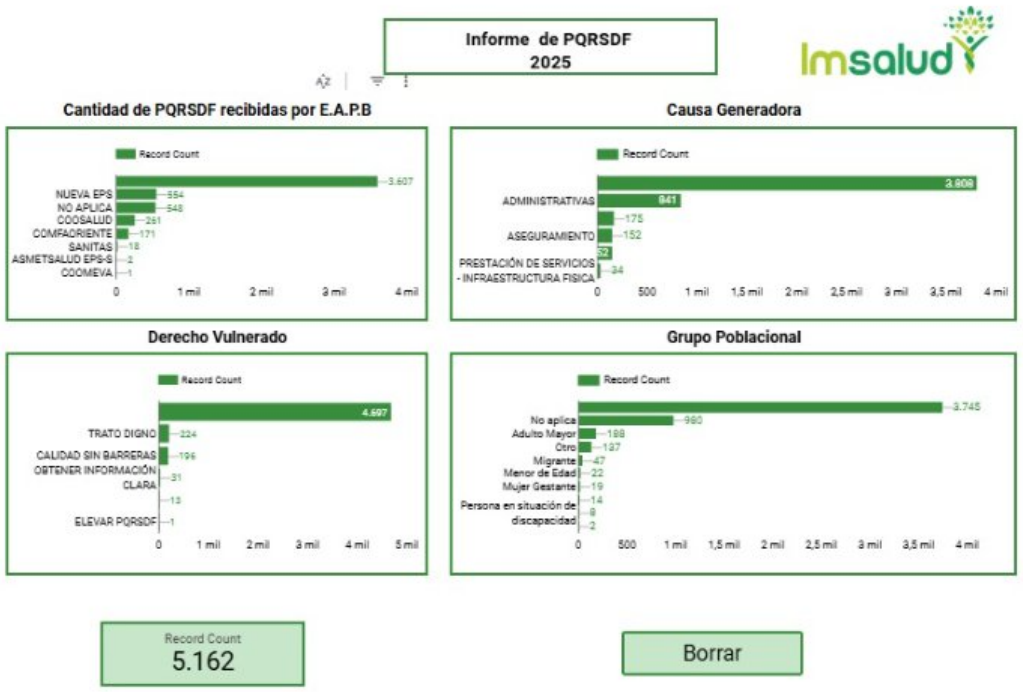
Página 14 de 14

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

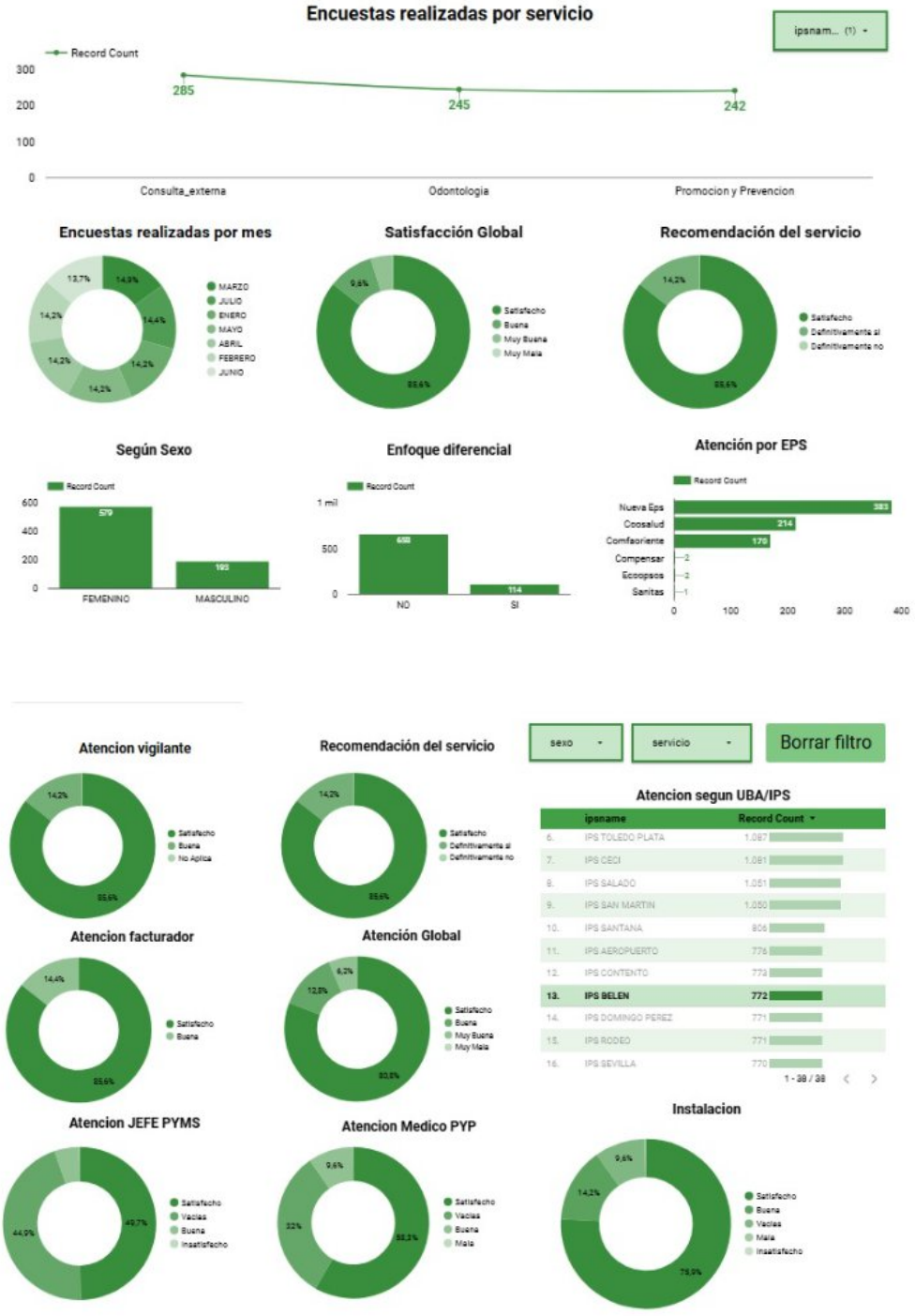
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

Se socializa a la asociación de usuarios el tablero de control donde se socializa la satisfacción al usuario a través del siguiente link:

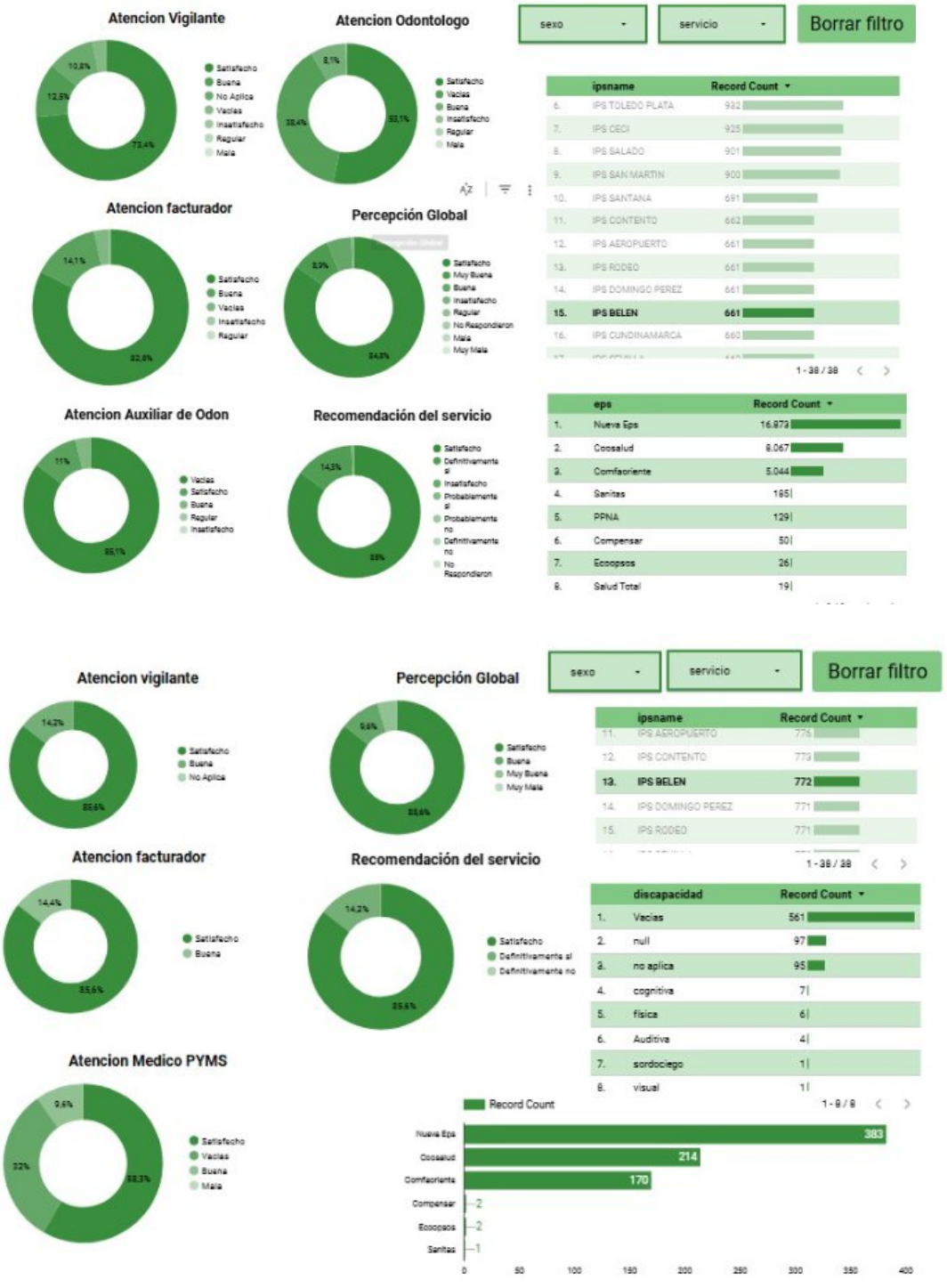
https://lookerstudio.google.com/reporting/3267a3de-2b2b-4831-98ef-1ce627a575cd/page/p_hsaaap4rrd



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Línea Ética IMSALUD

¿Qué Puedes Reportar?

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

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

Línea Ética IMSALUD

¿Cuál es el canal de comunicación?

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

Reporte de corrupción, opacidad y fraude

Diligenciar el formulario



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

- **Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025

4. SERVICIO AL CIUDADANO Y CANALES DE DENUNCIA

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

Documentos Asociados

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

POLÍTICA DE SICOF **DIE-01-PC-33**

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

POLÍTICA SARLAFT **DIE-01-PC-32**



- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

- Atendiendo las regulaciones que indica el Decreto 2150/95 por el cual se regulan los procedimientos y trámites en la Administración pública, la E.S.E. IMSALUD ha implementado estrategias y planes de mejoramiento continuo para garantizar la óptima atención integral de salud a los usuarios.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

• Dentro de los más destacados tenemos:

1. Asignación de citas medicas y odontológicas por vía telefónica, pagina web y línea de WhatsApp.
2. Orientación individual por parte del personal SIAU en todas sus IPS y UBA's de la ESE.
3. Solicitud de Historia Clínica.
4. Resultados de Laboratorios y Rayos X.
5. Entrega de certificados de nacido vivo o acta de defunción.

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

❖ **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

Este servicio nos permite obtener resultados de laboratorio de manera oportuna y de fácil acceso tanto para el personal asistencial como para el usuario.

- Los resultados de laboratorios clínicos los puedes encontrar en el link imsalud.gov.co: Atención al Usuario – Resultados de Laboratorios Clínicos.
- Las lecturas de Rayos x, puedes solicitarlos al personal SIAU de su IPS o UBA.

❖ **ENTREGA DE CERTIFICADOS DE NACIDO VIVO O ACTA DE DEFUNCIÓN.**

- El certificado de nacido vivo permite que el recién nacido sea registrado de manera oportuna disminuyéndose la vulnerabilidad en el proceso de registro del nacimiento, el cual es entregado en el servicio de urgencias de la UBA.
- El certificado de acta de defunción es el documento mediante el cual se acredita legalmente el fallecimiento de una persona, el cual es entregado en el servicio de urgencias de la UBA.

- **Portafolio de Servicios**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

En la ESE IMSALUD cuenta con los siguientes servicios de primer nivel para ofertar a sus usuarios:

- **Consulta Externa**

Prestamos el servicio de medicina general y odontología general

- **Urgencias**

En el servicio de urgencias que prestamos en las Unidades Básicas de Atención se encuentran, Medicina general, observación, sala de reanimación y procedimientos.

- **Hospitalización y partos**

En este servicio contamos con laboratorio clínico, transporte asistencial básico (ambulancia), radiología y ecografías.

Cabe mencionar que el servicio de partos se presta en las UBAS de la ESES IMSALUD.



PORTAFOLIO DE SERVICIOS

- **Programa de Promoción y Mantenimiento de Salud**

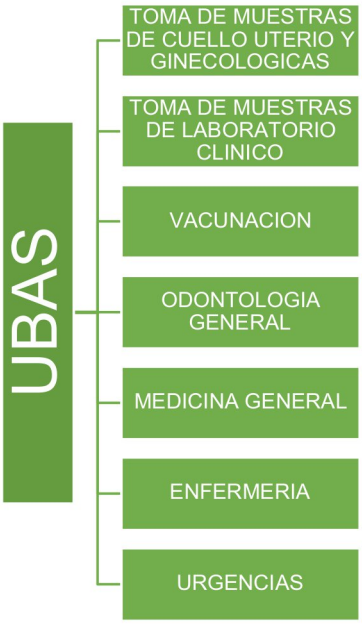
Dentro del programa encontramos las consultas de crecimiento y desarrollo, Adulto mayor, control prenatal, planificación familiar, citologías, agudeza visual, vacunación y curso profiláctico para el embarazo.

- **Vigilancia Epidemiológica**

Cumpliendo con lo establecido por la legislación de salud pública contamos con personal a cargo del departamento de Epidemiología en la ese IMSALUD



DESARROLLO DE LA REUNIÓN









DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Seguridad del Paciente**

Imsalud

SEGURIDAD DEL PACIENTE

La ESE IMSALUD, acatando lo establecido en la Resolución 402 del 2013 y de acuerdo a su política de seguridad del paciente se ha comprometido a implementar prácticas seguras institucionales que tienen como objetivo aumentar los niveles de seguridad en la prestación del servicio de salud.

SEGURIDAD DEL PACIENTE

Imsalud



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Imsalud

SEGURIDAD DEL PACIENTE

La finalidad es proteger al paciente de posibles riesgos evitables derivados de la atención en salud donde se garantice el desarrollo de una cultura de seguridad para el usuario, fomentando en nuestros colaboradores, pacientes y en sus familias el desarrollo de acciones de identificación, prevención y gestión de riesgos relacionados con el proceso de atención.



- **Política Humanización**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Imsalud

POLITICA DE HUMANIZACIÓN

La política de humanización de la ESE IMSALUD, aplica para los pacientes, sus familias, comunidad y colaboradores, potencializando la misión, los valores y la estrategia FIRME.

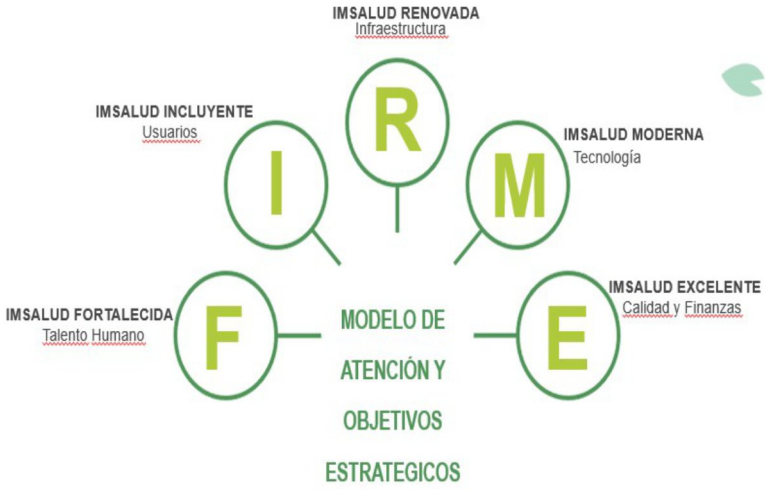
MISION: Imsalud es la empresa publica prestadora de servicios de salud de primer nivel de Cúcuta, cuyo propósito es incentivar la cultura de vida saludable de la población, garantizando la calidad y eficiencia con su red.

Imsalud

VALORES



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

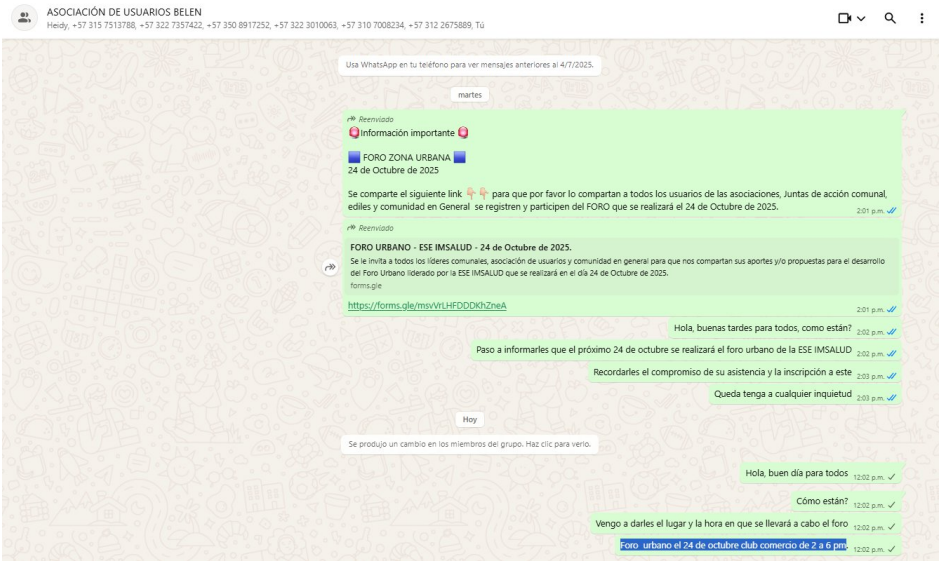
- **FORO URBANO ESE IMSALUD**

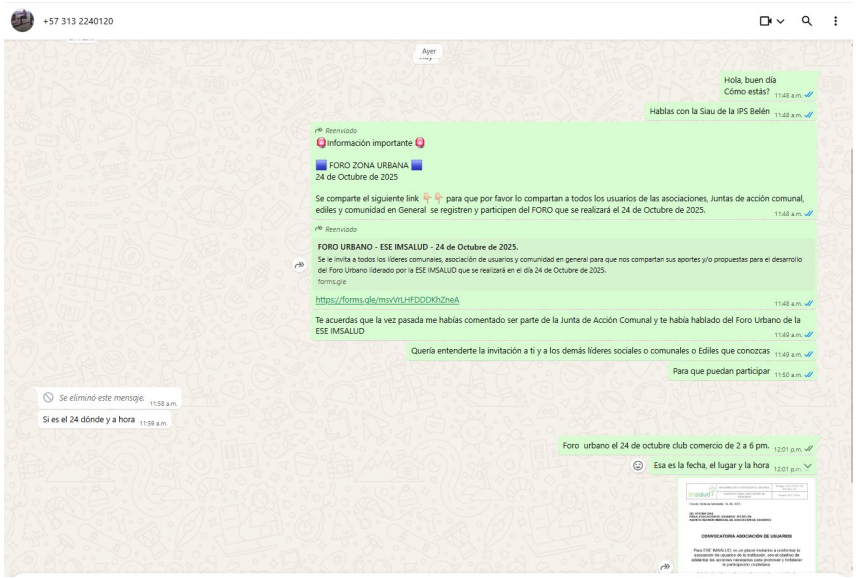


Desde la ESE IMSALUD se llevara a cabo el Foro Urbano el dia 24 de Octubre de 2025
En el club comercio de 2 a 6 pm, por lo tanto se busca que los usuarios de la Asociación de Usuarios participen y la comunidad en general, de esta manera se comparte por el grupo de whatsapp de la Asociación, Juntas de acción comunal, ediles y comunidad en General; de esta forma se registren y participen del FORO.

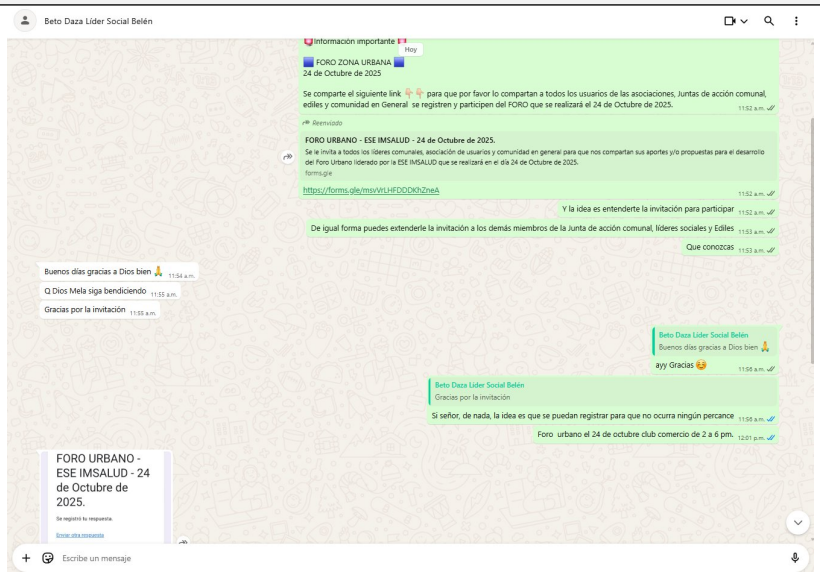
https://forms.gle/msvVrLHFDDDKhZneA

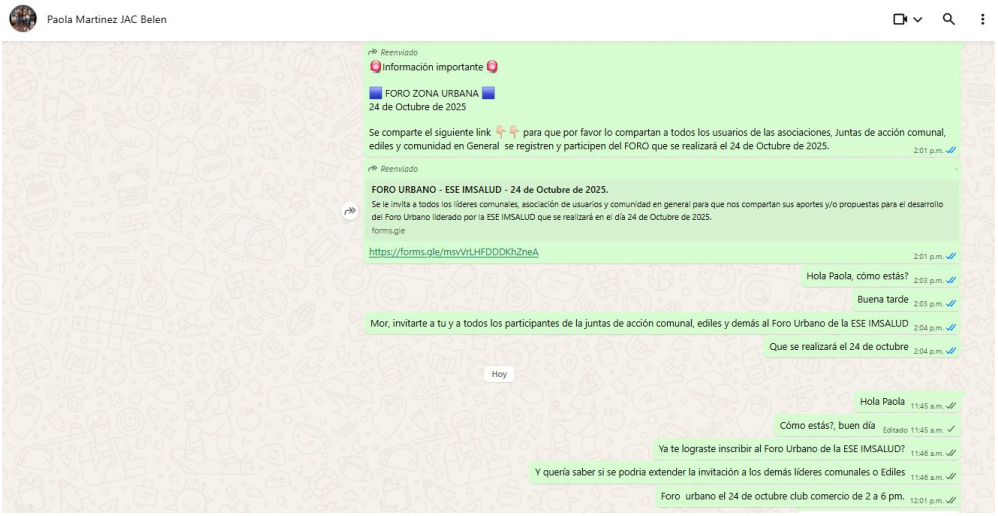
DESARROLLO DE LA REUNIÓN





DESARROLLO DE LA REUNIÓN





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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SEGUIMIENTO COMPROMISOS ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Nombre de la UBA o IPS:	IPS BELEN
Nombre del Promotor SIAU:	JAHEL KATHERINE MARTINEZ RIOS
Mes:	SEPTIEMBRE

No.	COMPROMISOS DE LA REUNIÓN MENSUAL	DEPENDENCIA DE LA SEDE ADMINISTRATIVA A LA QUE CORRESPONDE EL COMPROMISO	AVANCES DEL CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES OFICINA SIAU SEDE ADMNIISTRATIVA *(Este columna la diligencia la oficina SIAU)*
	Mencionan el favor de compartir los documentos plasmados durante la reunion, lo cual se realizo el mismo dia terminada la reunion	PROMOTORA SIAU		
	Los usuarios mencionan que el area de facturaciÛn necesita un microfono debido a que si el facturador habla normal ellos no le escuchan, por lo que cuando el facturador habla fuerte o incluso le toca gritar, se siente como un regaÒo.	COORDINACION LOMA DE BOLIVAR, YA REALIZO LA SOLICITUD, DONDE MENCIONA QUE LA RESPUESTA DEL AREA ENCARGADA FUE QUE NO HAY DISPONIBILIDAD EN MOMENTO, QUE SE ESTA A LA ESPERA DEL INSUMO		
	Los usuarios mencionan que la pared que separa la IPS del lote del Bienestar familiar se esta inclunando hacia adentro, por lo que se ven las grietas y eso es un peligro.	COORDINACI"N MENCIONA QUE ESCALO LA SOLICITUD AL AREA ENCARGADA		

ENERO FEBRERO MARZO ABRIL MAYO JUNIO JULIO AGOSTO **SEPTIEMBRE** OCTUBRE NOVIEMBRE DICIEMBRE

- 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

- Los usuarios participes de la asociación de usuarios mencionan que el area de facturación se necesita un microfono debido a que los vidrios gneran una situación de comunicación notoria

- Ademas mencionan su preocupación por debido a la problematica de la inclinación de la pared que pega con el predio de al lad, debido a queven fisurada la pared y puede ser un riesgo para cuaquiera

De esta manera se menciona que para dar respuesta a lo mencionado con anterioridad se plasma que

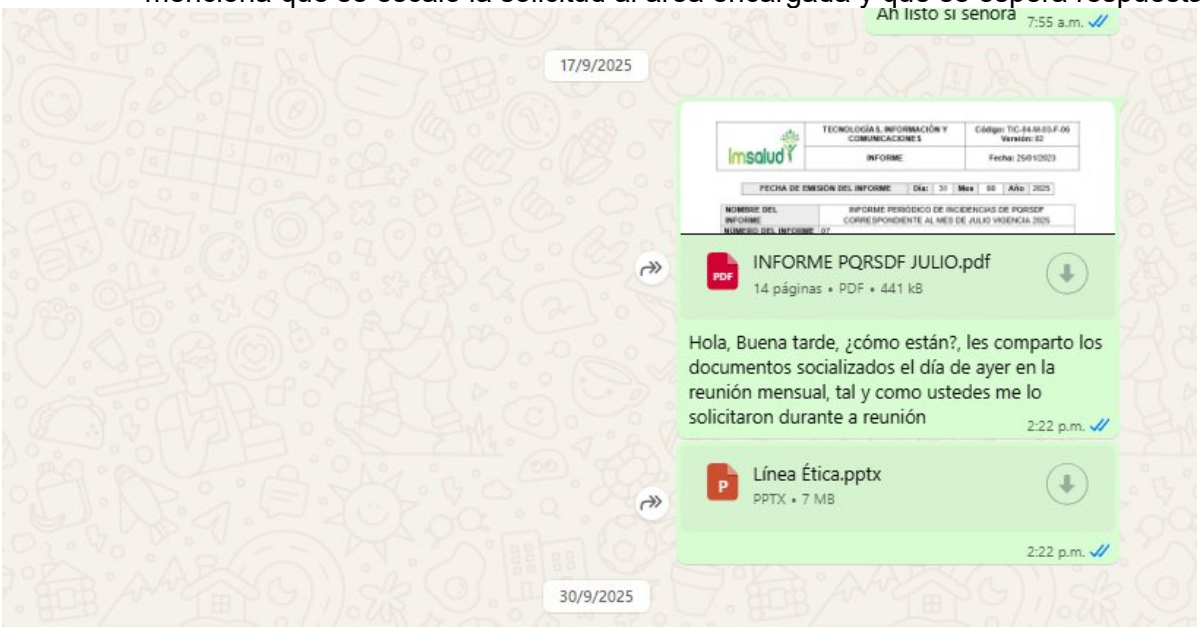
- El SIAU de la IPS de BELEN realiza charlas diarias donde menciona la importancia y la invitación a la participacion por parte de la ciudadana a este espacio que se realiza de manera mensual, asi mismo se menciona la fecha proxima a realizar la reunion

- Se realiza el conducto regular o el protocolo o reporte de la situació, dondenje menciona que que con anterioridad se hebi realizado la solicitud, donde la respuesta del area encargada fue que no habia disponibilidd en el momento

- Se evidencia captura de pantalla donde se comparten los documentos plasmados en la reunion de la sociación de usuarios el mismo dia, despues de finalizada la reunion.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Segun la problematica de la incliación de la pared, de parte de coordinación se menciona que se escalo la solicitud al area encargada y que se espera respuesta



7. Proposiciones y varios.

Se programa próxima reunión para el día 18/11/2025 a la hora 8:00am

Los compromisos que dejo la reunion de la asociación de usuarios fueron los siguientes:

- 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 pacta el compromiso de compartir los documentos o PDF que se socializaron el dia de hoy

8. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN


PROPOSICIONES Y VARIOS	
Se programa próxima reunión para el día 18/11/2025 a la hora 8:00am	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	18/11/2025 a la hora 8:00am

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**
Michelle Peña	PPT51286Z4	3227397422	
Luis Orlando Moreles	88203656	3214934429	Luis Moreles
Gregoria Viviescas Garcia	60.378.639	3223010063	Gregoria V.G.
Jesus Ajaca B.	13499984	3132468458	

Powered by CamScanner

FECHA:	**22-10-2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**10**
HORA INICIO:	**4:00 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**5:30 PM**
UBA/IPS:	**IPS BELISARIO**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE OCTUBRE DE 2025.**

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 4:00 pm del día 22 de octubre del 2025, se da inicio a la reunión programada con los siguientes integrantes de la asociación de usuarios de la ips Belisario con el siguiente orden del día.

1. Llamado a lista
   *OFELIA SIERRA
   *GLADYS LABARCA
   *YARITZA FARIA
   *MARIA HELENA ROJAS

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

3. Medios de Convocatoria.
   Mediante el grupo de WhatsApp e invito a la participación de la asociación de usuarios y el llamado telefónico a cada uno.

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.
   En jornada laboral se hace la invitación a los usuarios a través de las charlas diarias de capacitación en sala de espera de la ips con el objetivo de fortalecer la 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. Se realiza una socialización de deberes y derechos del usuario como son: deberes: trató digno, obtener información clara, calidad sin barreras, historia clínica confidencial y elevar pqrdsf, como deberes. Fortalecer los hábitos de vida saludable, amar nuestra E.S.E IMSALUD legalidad en su actuar, tratar dignamente, entregar información clara, oportuna y suficiente, haciendo énfasis que los deberes y 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 participac ión ciudadana, buscando proteger a la población y ayudar a las personas vulnerables.

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

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

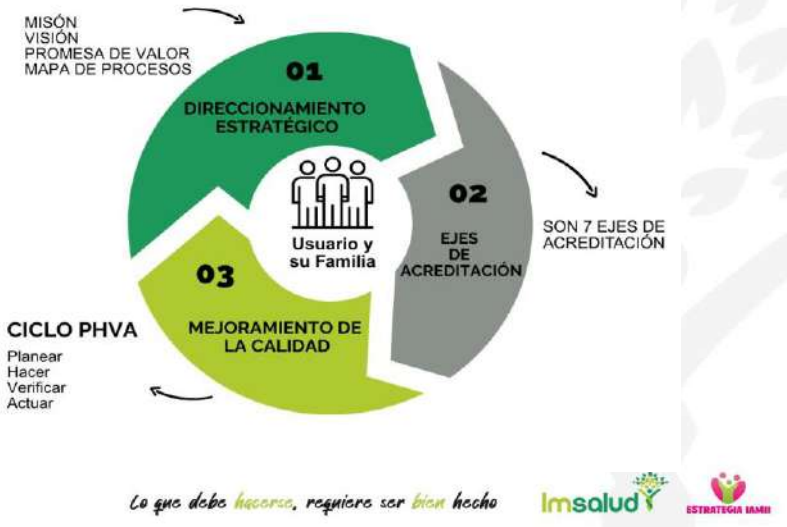
Socializando e informando a los miembros de la asociación, las partes de la página web, menú principal y opciones, servicios virtuales digitales, barras laterales entre otros. Haciendo más cómodas sus necesidades desde casa.

Se realiza capacitación sobre la línea ética Imsalud, explicando que es un mecanismo para recibir denuncias de personas internas y externas sobre

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas: • **Calidad En Salud** • **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores** • **Promesa De Valor** • **Mapa De Procesos** • **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor** • **Mejoramiento De La Calidad** • **Boletín Cultura Y Salud No. 52 – Aplicar El Código QR** • **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 651 Del 27 De Noviembre De 2024.** • **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.** • **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF** • **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)** • **Socialización de la Linea Ética de la ESE IMSALUD** • **Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.** • **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD** • **Portafolio de Servicios** • **Seguridad del Paciente** • **Política Humanización** **Temáticas:** • **Calidad En Salud**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN





Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho

- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**



Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

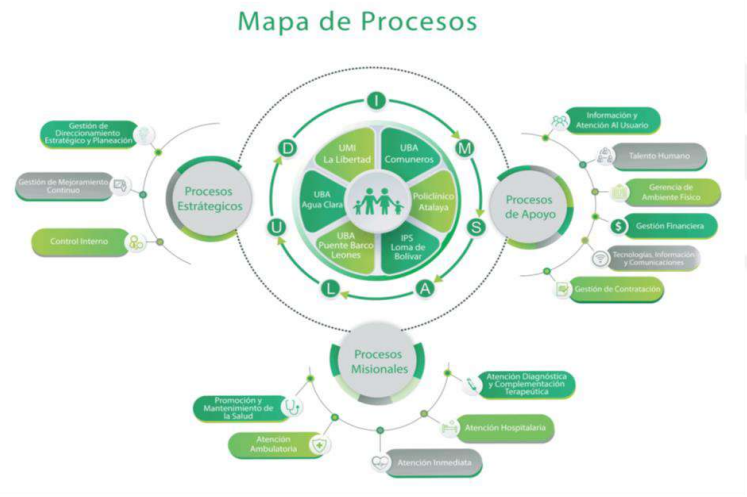
- **Promesa De Valor**



- **Mapa De Procesos**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

MAPA DE PROCESOS



Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho

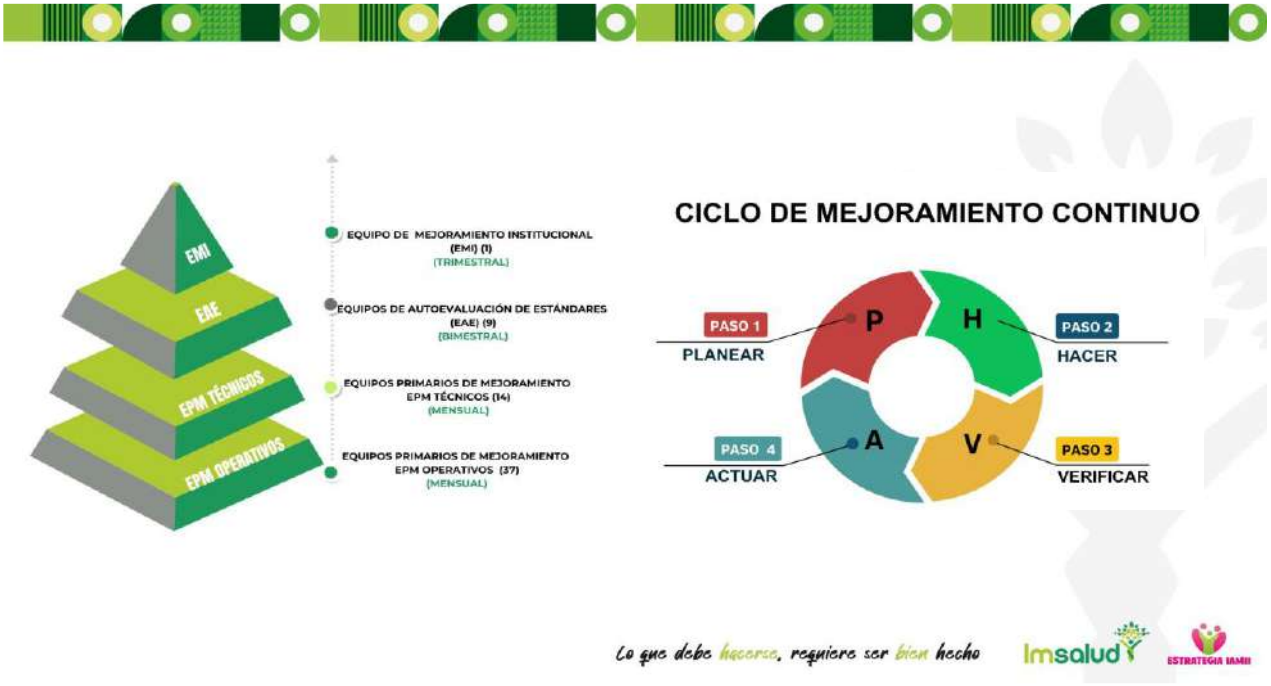
- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**



Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Mejoramiento De La Calidad**



- **Boletín Cultura Y Salud No. 52 – Aplicar El Código QR**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Se les aplica el Código QR a los usuarios de la asociación:

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Boletín Cultura y Salud
No. 52

Aplicar el Código QR para todos los Usuarios que hacen parte la Asociación de las UBA y sus IPS



Imsalud

- **Política De Participación Social En Salud Y Resolución No. 651 Del 27 De Noviembre De 2024.**

POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

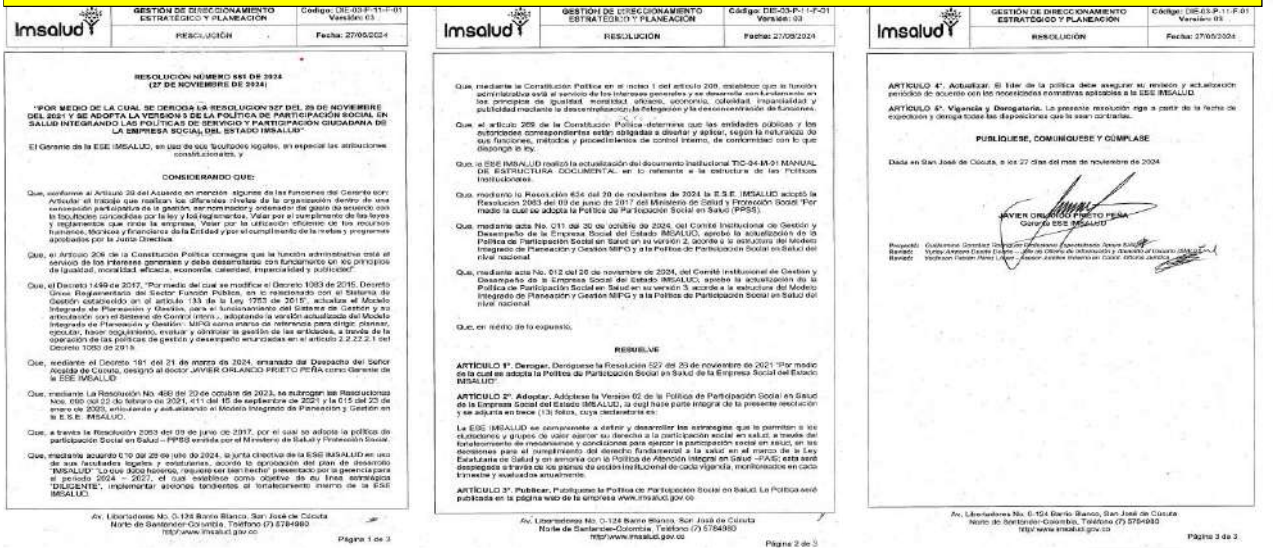
Imsalud

La política de participación social en salud (PPSS) tiene como objetivo principal la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones del sistema de salud en conjunto.

tiene como objetivo “Planificar y desarrollar las directrices que le permita a la ESE IMSALUD garantizar el derecho a la participación social en salud y su fortalecimiento; y a la ciudadanía la apropiación de mecanismos y condiciones para ejercer la participación con decisión para el cumplimiento del derecho a la salud en el marco de la Ley Estatutaria de Salud en armonización con la Política Integral de Atención en Salud (PAIS- MIAS)”.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se socializa a las promotoras y promotores la Resolución No. 651 del 27 de Noviembre de 2024 y se solicita socializar en las reuniones de asociación de usuarios.



RESOLUCIÓN NÚMERO 651 DE 2024
(27 DE NOVIEMBRE DE 2024)

"POR MEDIO DE LA CUAL SE DEROGA LA RESOLUCION 527 DEL 29 DE NOVIEMBRE DEL 2021 Y SE ADOPTA LA VERSION 5 DE LA POLITICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD INTEGRANDO LAS POLITICAS DE SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD"

El Gerente de la ESE IMSALUD, en uso de sus facultades legales, en especial las atribuciones constitucionales, y

CONSIDERANDO QUE:

Que, conforme al Artículo 29 del Acuerdo en mención algunas de las funciones del Gerente son: Articular el trabajo que realizan los diferentes niveles de la organización dentro de una concepción participativa de la gestión, en coordinación y ejecución de las acciones con las facultades concedidas por la ley y los reglamentos. Velar por el cumplimiento de las leyes y reglamentos que rinde la empresa. Velar por la utilización eficiente de los recursos humanos, técnicos y financieros de la Entidad y por el cumplimiento de la metas y programas aprobados por la Junta Directiva.

Que, el Artículo 209 de la Constitución Política consagra que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y debe desarrollarse con fundamento en los principios de igualdad, moralidad eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.

Que, el Decreto 1499 de 2017, "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2016, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015", actualizo el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para el funcionamiento del Sistema de Gestión y su articulación con el Sistema de Control Interno., adoptando la versión actualizada del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG como marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades, a través de la operación de las políticas de gestión y desempeño enunciadas en el artículo 2.2.22.2.1 del Decreto 1083 de 2015.

Que, mediante el Decreto 181 del 21 de marzo de 2024, emanado del Despacho del Señor Alcalde de Cúcuta, designó al doctor JAVIER ORLANDO PRIETO PEÑA como Gerente de la ESE IMSALUD.

Que, mediante La Resolución No. 460 del 22 de octubre de 2021, se otorgaron las Resoluciones Nos. 090 del 22 de febrero de 2021, 411 del 15 de septiembre de 2021 y la 015 del 25 de enero de 2023, actualizando y adecuando el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en la E.S.E. IMSALUD.

Que, a través la Resolución 2063 del 09 de junio de 2017, por el cual se adopta la política de participación Social en Salud – PPSS emitida por el Ministerio de Salud y Protección Social.

Que, mediante acuerdo 019 del 29 de julio de 2024, la junta directiva de la ESE IMSALUD en uso de sus facultades legales y estatutarias, acordó la aprobación del plan de desarrollo "IMSALUD" "LO QUE SOMOS HACEMOS, respaldo en las hechos" presentado por la gerencia para el periodo 2024 – 2027, el cual establece como objetivo de su línea estratégica "DILIGENTE", implementar acciones tendientes al fortalecimiento interno de la ESE IMSALUD.

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 3

Que, mediante la Constitución Política en el inciso 1 del artículo 209, establece que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

Que, el artículo 209 de la Constitución Política determina que las entidades públicas y las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la ley.

Que, la ESE IMSALUD realizó la actualización del documento institucional TIC-04-M-01 MANUAL DE ESTRUCTURA DOCUMENTAL en lo referente a la estructura de las Políticas Institucionales.

Que, mediante la Resolución 634 del 29 de noviembre de 2024 la E.S.E. IMSALUD aceptó la Resolución 2063 del 09 de junio de 2017 del Ministerio de Salud y Protección Social "Por medio la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud (PPSS).

Que, mediante acta No. 011 del 29 de octubre de 2024, del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Empresa Social del Estado IMSALUD, aprobó la actualización de la Política de Participación Social en Salud en su versión 2, acorde a la estructura del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y a la Política de Participación Social en Salud del nivel nacional.

Que, mediante acta No. 012 del 26 de noviembre de 2024, del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Empresa Social del Estado IMSALUD, aprobó la actualización de la Política de Participación Social en Salud en su versión 3, acorde a la estructura del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y a la Política de Participación Social en Salud del nivel nacional.

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1°. Derogar. Derogarse la Resolución 527 del 29 de noviembre de 2021 "Por medio de la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud de la Empresa Social del Estado IMSALUD".

ARTÍCULO 2°. Adoptar. Adóptese la Versión 03 de la Política de Participación Social en Salud de la Empresa Social del Estado IMSALUD, la cual hace parte integral de la presente resolución y se adjunta en trece (13) folios, cuya declaratoria es:

La ESE IMSALUD se compromete a definir y desarrollar las estrategias que le permitan a los ciudadanos y grupos de valor ejercer su derecho a la participación social en salud, a través del fortalecimiento de mecanismos y condiciones para ejercer la participación social en salud, en las decisiones para el cumplimiento del derecho fundamental a la salud en el marco de la Ley Estatutaria de Salud y en armonía con la Política de Atención Integral en Salud -PAIS- esta será desplegada a través de los planes de acción institucional de cada vigencia, monitoreados en cada trimestre y evaluados anualmente.

ARTÍCULO 3°. Publicar. Publíquese la Política de Participación Social en Salud. La Política será publicada en la página web de la empresa www.imsalud.gov.co

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

Página 2 de 3

ARTÍCULO 4°. Actualizar. El líder de la política debe asegurar su revisión y actualización periódica de acuerdo con las novedades normativas aplicables a la ESE IMSALUD.

ARTÍCULO 5°. Vigencia y Derogatoria. La presente resolución rige a partir de la fecha de expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

PUBLIQUESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE

Dada en San José de Cúcuta, a los 27 días del mes de noviembre de 2024

JAVIER ORLANDO PRIETO PEÑA
Gerente ESE IMSALUD

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

SE SOLICITA SOCIALIZAR EN LAS REUNIONES DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS.



Imsalud	**GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN**	**Código:** DIE-01-PC-03 **Versión:** 03
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	**Fecha:** 26/11/2024

TABLA DE CONTENIDO

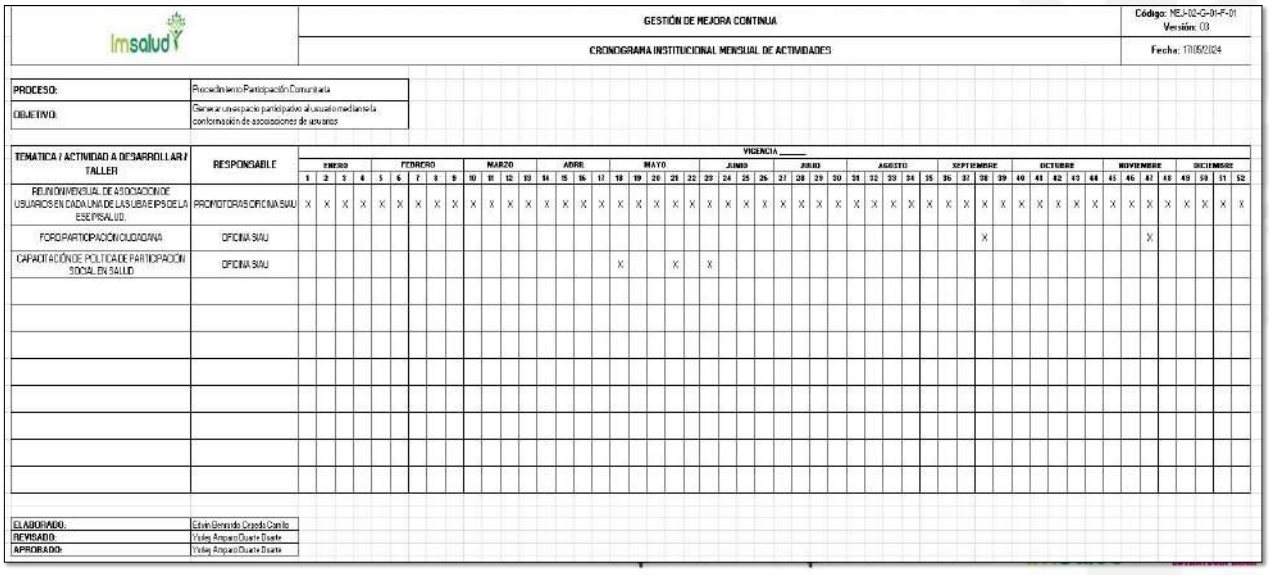
JUSTIFICACIÓN 3
1. MARCO NORMATIVO 3
2. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS) 5
3. OBJETIVOS POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD 5
3.1. Objetivo General 5
3.2. Objetivos Específicos 5
4. ACCIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS) EN LA ESE IMSALUD 6
5. MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD 9
6. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL SEGÚN COMPETENCIA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD 10
7. COMUNICACIÓN 11
8. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN 12
9. HISTORIAL DE CONTROL DE CAMBIOS 13

- **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Se socializa a las promotoras y promotores la formalización del plan de trabajo de participación comunitaria y se solicita socializar en las reuniones de asociación de usuarios.



Imsalud — GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA — Código: MEJ-02-G-01-F-01 Versión: 03

CRONOGRAMA INSTITUCIONAL MENSUAL DE ACTIVIDADES — Fecha: 17/05/2024

PROCESO:	Procedimiento Participación Comunitaria
OBJETIVO:	Generar un espacio participativo al usuario mediante la conformación de asociaciones de usuarios

TEMATICA / ACTIVIDAD A DESARROLLAR/ TALLER	RESPONSABLE	VIGENCIA ____ ENERO (1–4)	FEBRERO (5–9)	MARZO (10–13)	ABRIL (14–17)	MAYO (18–22)	JUNIO (23–26)	JULIO (27–30)	AGOSTO (31–35)	SEPTIEMBRE (36–39)	OCTUBRE (40–44)	NOVIEMBRE (45–48)	DICIEMBRE (49–52)
REUNION MENSUAL DE ASOCIACION DE USUARIOS EN CADA UNA DE LAS UBA E IPS DE LA ESE IMSALUD.	PROMOTORAS OFICINA SAU	X X X X	X X X X	X X X X	X X X X	X X X X	X X X X	X X X X	X X X X	X X X X	X X X X	X X X X	X X X X
FORO PARTICIPACIÓN CIUDADANA	OFICINA SAU									X		X	
CAPACITACIÓN DE POLITICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	OFICINA SAU					X X	X						

ELABORADO:	Edwin Gerardo Cepeda Carrillo
REVISADO:	Yoley Amparo Duarte Duarte
APROBADO:	Yoley Amparo Duarte Duarte

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

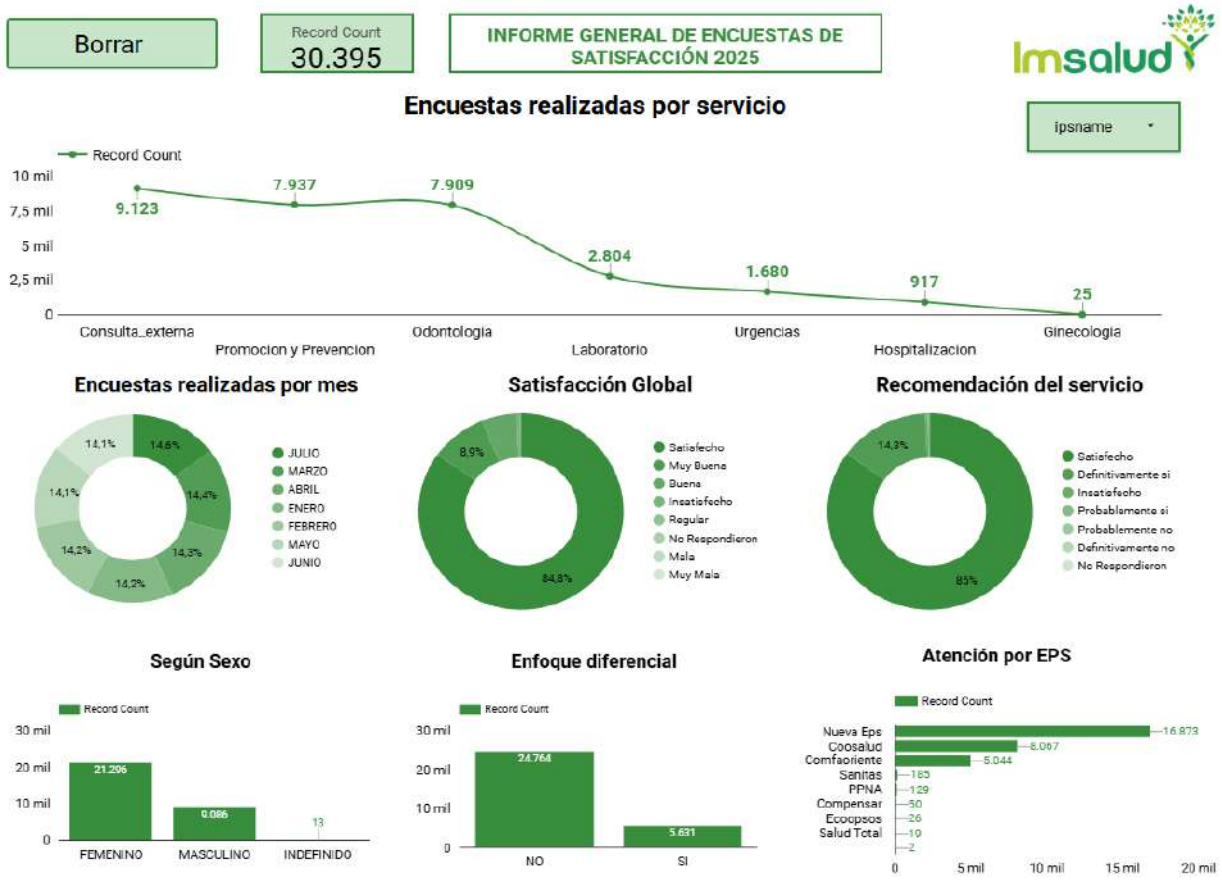
- **Socialización y Retroalimentación del Informe Mensual PQRSDF**

Incluir en este espacio lo que ya tienen establecido en sus actas mensuales, tener en cuenta el informe mensual que envía la oficina SIAU. Copiar aspectos importantes del informe

- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

Se socializa a la asociación de usuarios el tablero de control donde se socializa la satisfacción al usuario a través del siguiente link:

https://lookerstudio.google.com/reporting/3267a3de-2b2b-4831-98ef-1ce627a575cd/page/p_hsaaap4rrd

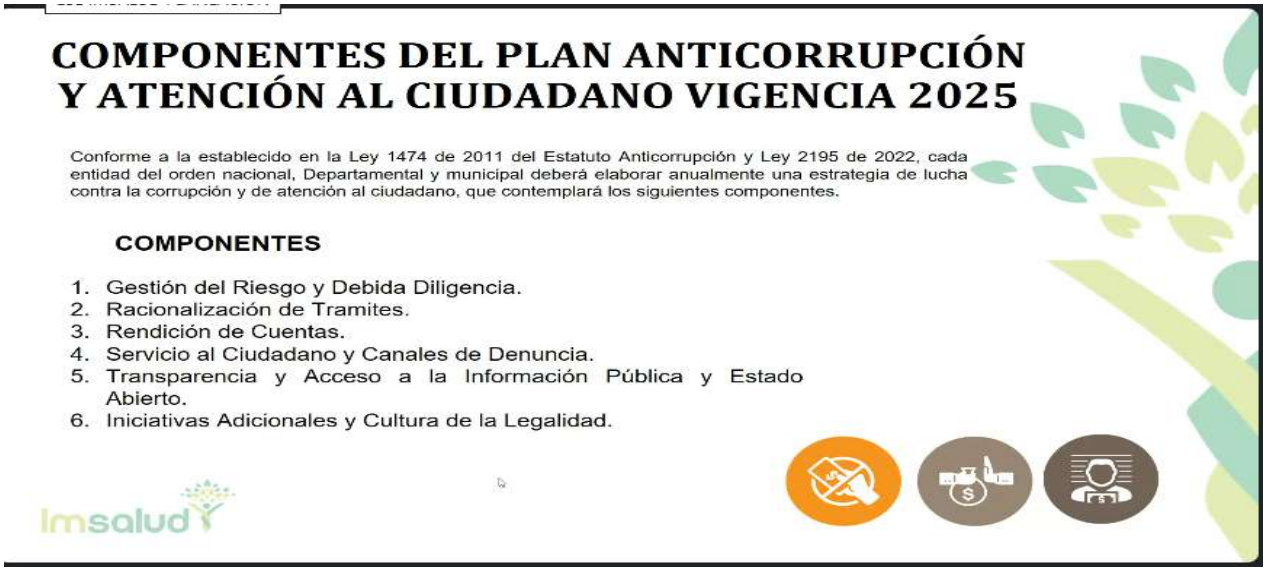


- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**

Incluir en este espacio lo que ya tienen establecido en sus actas mensuales

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.**





DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

- Atendiendo las regulaciones que indica el Decreto 2150/95 por el cual se regulan los procedimientos y trámites en la Administración pública, la E.S.E. IMSALUD ha implementado estrategias y planes de mejoramiento continuo para garantizar la óptima atención integral de salud a los usuarios.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

• Dentro de los más destacados tenemos:

1. Asignación de citas medicas y odontológicas por vía telefónica, pagina web y línea de WhatsApp.
2. Orientación individual por parte del personal SIAU en todas sus IPS y UBA's de la ESE.
3. Solicitud de Historia Clínica.
4. Resultados de Laboratorios y Rayos X.
5. Entrega de certificados de nacido vivo o acta de defunción.

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

❖ **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

Este servicio nos permite obtener resultados de laboratorio de manera oportuna y de fácil acceso tanto para el personal asistencial como para el usuario.

- Los resultados de laboratorios clínicos los puedes encontrar en el link imsalud.gov.co: Atención al Usuario – Resultados de Laboratorios Clínicos.
- Las lecturas de Rayos x, puedes solicitarlos al personal SIAU de su IPS o UBA.

❖ **ENTREGA DE CERTIFICADOS DE NACIDO VIVO O ACTA DE DEFUNCIÓN.**

- El certificado de nacido vivo permite que el recién nacido sea registrado de manera oportuna disminuyéndose la vulnerabilidad en el proceso de registro del nacimiento, el cual es entregadoen el servicio de urgenciasde la UBA.
- El certificadode acta de defunciónes el documento mediante el cual se acredita legalmente el fallecimiento de una persona, el cual es entregadoen el servicio de urgenciasde la UBA.

- **Portafolio de Servicios**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

En la ESE IMSALUD cuenta con los siguientes servicios de primer nivel para ofertar a sus usuarios:

- **Consulta Externa**

Prestamos el servicio de medicina general y odontología general

- **Urgencias**

En el servicio de urgencias que prestamos en las Unidades Básicas de Atención se encuentran, Medicina general, observación, sala de reanimación y procedimientos.

- **Hospitalización y partos**

En este servicio contamos con laboratorio clínico, transporte asistencial básico (ambulancia), radiología y ecografías.

Cabe mencionar que el servicio de partos se presta en las UBAS de la ESES IMSALUD.



PORTAFOLIO DE SERVICIOS

- **Programa de Promoción y Mantenimiento de Salud**

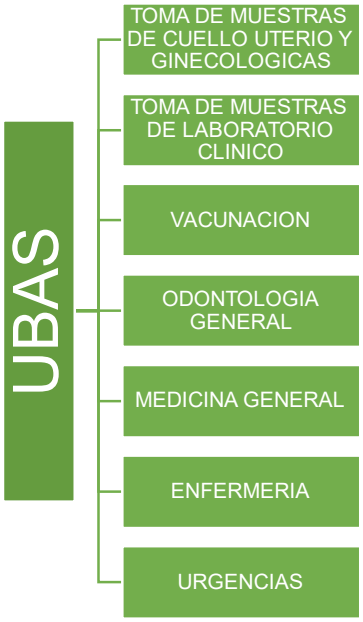
Dentro del programa encontramos las consultas de crecimiento y desarrollo, Adulto mayor, control prenatal, planificación familiar, citologías, agudeza visual, vacunación y curso profiláctico para el embarazo.

- **Vigilancia Epidemiológica**

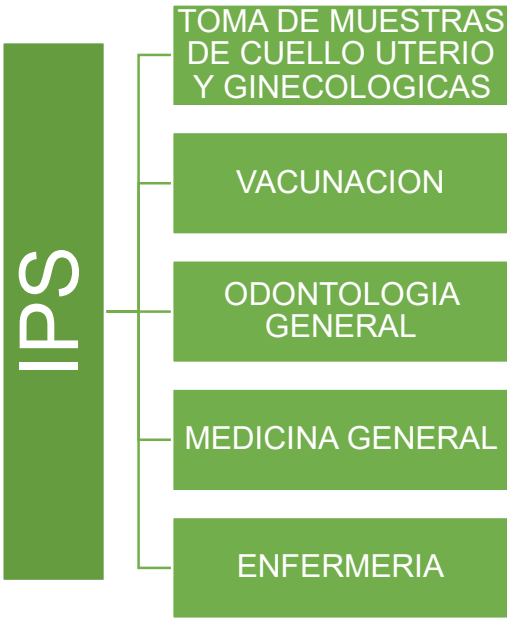
Cumpliendo con lo establecido por la legislación de salud pública contamos con personal a cargo del departamento de Epidemiología en la ese IMSALUD



DESARROLLO DE LA REUNIÓN









DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Seguridad del Paciente**

Imsalud

SEGURIDAD DEL PACIENTE

La ESE IMSALUD, acatando lo establecido en la Resolución 402 del 2013 y de acuerdo a su política de seguridad del paciente se ha comprometido a implementar prácticas seguras institucionales que tienen como objetivo aumentar los niveles de seguridad en la prestación del servicio de salud.

SEGURIDAD DEL PACIENTE

Imsalud



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SEGURIDAD DEL PACIENTE

La finalidad es proteger al paciente de posibles riesgos evitables derivados de la atención en salud donde se garantice el desarrollo de una cultura de seguridad para el usuario, fomentando en nuestros colaboradores, pacientes y en sus familias el desarrollo de acciones de identificación, prevención y gestión de riesgos relacionados con el proceso de atención.



- **Política Humanización**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

POLITICA DE HUMANIZACIÓN

La política de humanización de la ESE IMSALUD, aplica para los pacientes, sus familias, comunidad y colaboradores, potencializando la misión, los valores y la estrategia FIRME.

MISION: Imsalud es la empresa publica prestadora de servicios de salud de primer nivel de Cúcuta, cuyo propósito es incentivar la cultura de vida saludable de la población, garantizando la calidad y eficiencia con su red.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

VALORES





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Imsalud

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.



PROPOSICIONES Y VARIOS

6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior
Se ha venido evidenciando el cumplimiento de algunas solicitudes. teniendo la seguridad de que se cumpla con todo lo pactado o solicitado.
De igual manera seguimos en la invitación a lideres comunitarios para que se unan o vinculen a la asociación de usuarios, tomar los servicios de promoción y mantenimiento de la salud ya que esto conlleva al cumplimiento de las metas propuestas en nuestra ips Belisario.

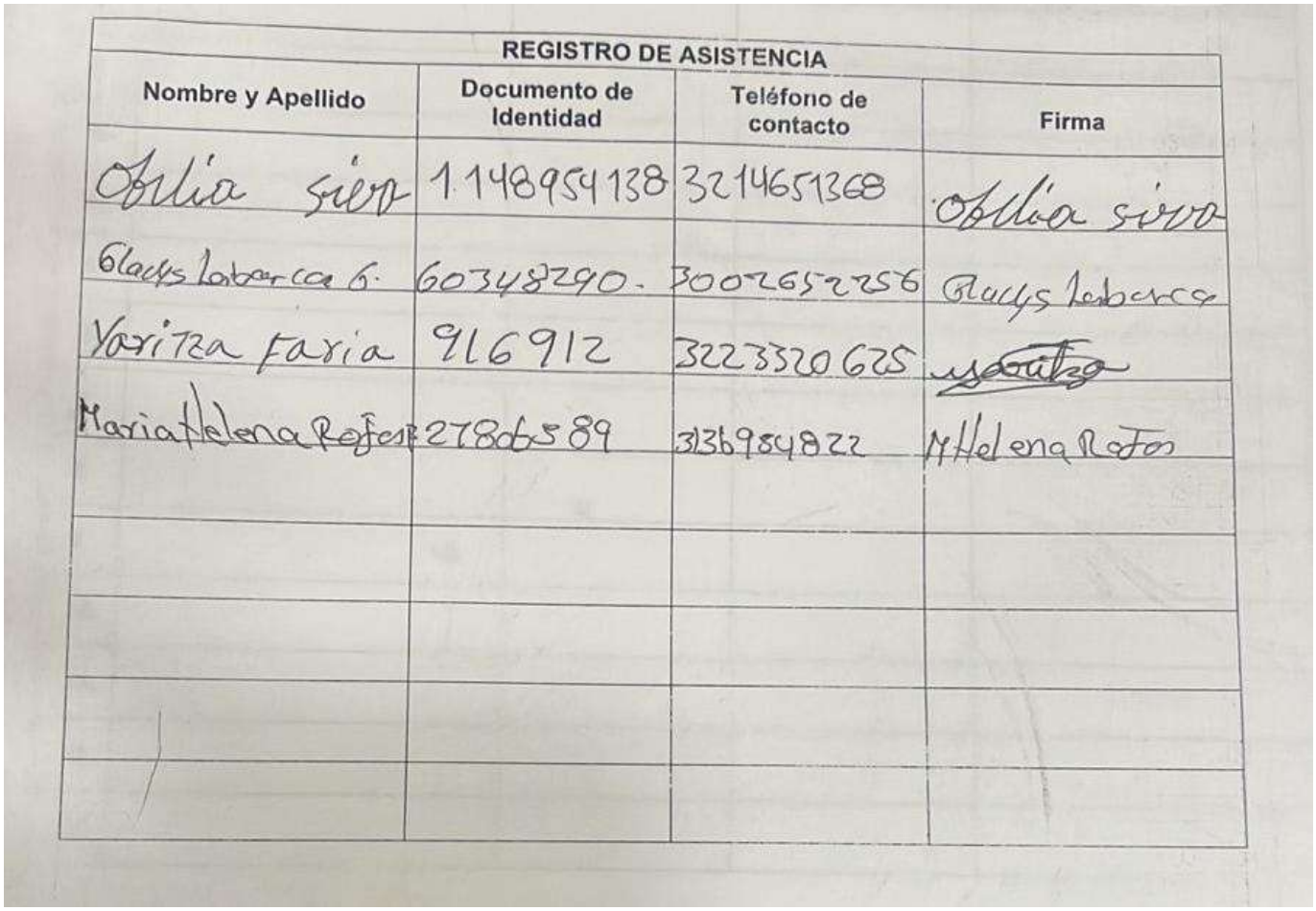
- Se les informa también las fechas en las que están programadas la unidad móvil en la ips del barrio Belisario en la calle 14.
- También se informó la importante participación del foro el cual es muy importante que asistan y participen.

Por parte de los miembros de la asociación de usuarios:
No hubo ninguna solicitud más que agradecimiento por las jornadas móviles y por la buena atención de nuestra IPS Belisario que estamos trabajando junto con ellos y para ellos.
Super agradecidos con el SIAU por la entrega que se hara de las camisas y ya podran estar uniformados en estas reuniones.





PROPOSICIONES Y VARIOS	
	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**25 de Noviembre del 2025 a las 4.00 pm**



REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Odilia Silva	1148954138	3214651368	Odilia Silva
Gladys Labarca G.	60348290.	3002652256	Gladys Labarca
Yaritza Faria	916912	3223320625	
Maria Helena Rojas	27865589	3136984822	M Helena Rojas

FECHA:	**18 DE OCTUBRE 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**10**
HORA INICIO:	**9: AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10AM**
UBA/IPS:	IPS DE BOCONO		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE OCTUBRE DE 2025.**

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Llamado a lista

Se hizo el llamado a los representantes de la asociación de usuarios, siendo las 9am del día 18de OCTUBRE del 2025 se da inicio de la reunión de la asociación de usuarios en ips boconó donde asistieron los siguientes integrantes:

, HUGO G. BARRERA, MABEL GARCIA, NO ASISTIERON: ERIKA CORTES LIZBETH G

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

Se da lectura del acta anterior de la reunión mensual en la IPS de BOCONO

3. Medios de Convocatoria.

Se le informo por el WHASATAPP la asistencia a la reunión del día 18 de octubre 2025

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Se dio conocer los deberes y derechos, se le informo el portafolio de los servicios y procesos que prestamos en la IPS BOCONO, ruta de evacuación, tramite de servicios y temas del sistema de seguridad social en la salud, entre otros se informó sobre humanización (RBD), EL RESPECTO, BUENTRATO, DERECHOS Y DEBERES).

- Publicar en cartelera la fecha de reunión mensual y la invitación a nuevos usuarios para la conformación de la asociación de usuarios.

Powered by CamScanner

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Indagar y lograr comunicación con presidentes de Junta de Acción Comunal para que participen e inviten a personas de la comunidad que cumplan con los requisitos según el procedimiento.
- Indagar y lograr comunicación con Líderes Comunales para que participen e inviten a personas de la comunidad que cumplan con los requisitos según el procedimiento.

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



Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas:

- **Calidad En Salud**
- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**
- **Promesa De Valor**
- **Mapa De Procesos**
- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**
- **Mejoramiento De La Calidad**
- **Boletín Cultura Y Salud No. 52 – Aplicar El Código QR**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 651 Del 27 De Noviembre De 2024.**
- **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**
- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**
- **Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.**
- **Trámites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**

Powered by CamScanner

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Portafolio de Servicios**
- **Seguridad del Paciente**
- **Política Humanización**

Temáticas:

- **Calidad En Salud**
- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**
- **Promesa De Valor**



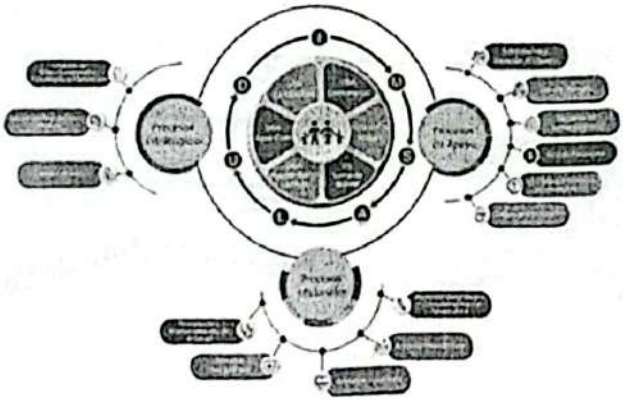
- **Mapa De Procesos**

Powered by CamScanner

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

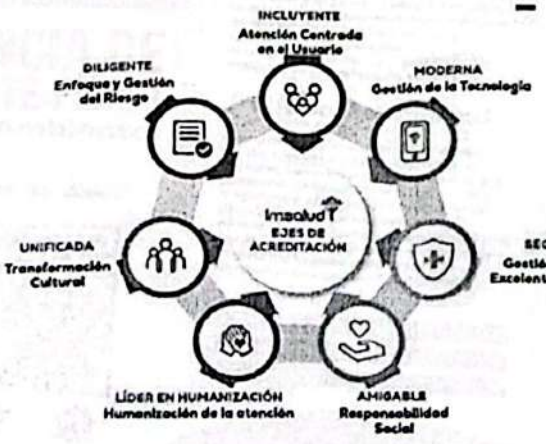
MAPA DE PROCESOS

Mapa de Procesos



Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho Imsalud

- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**

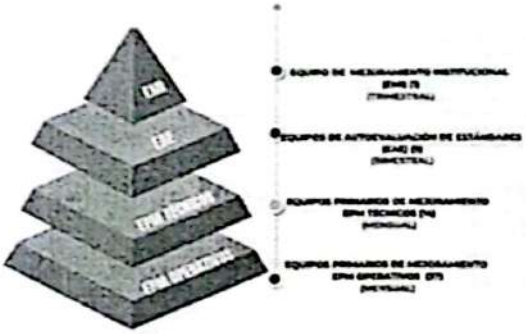


Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho Imsalud

- **Mejoramiento De La Calidad**

Powered by CamScanner

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



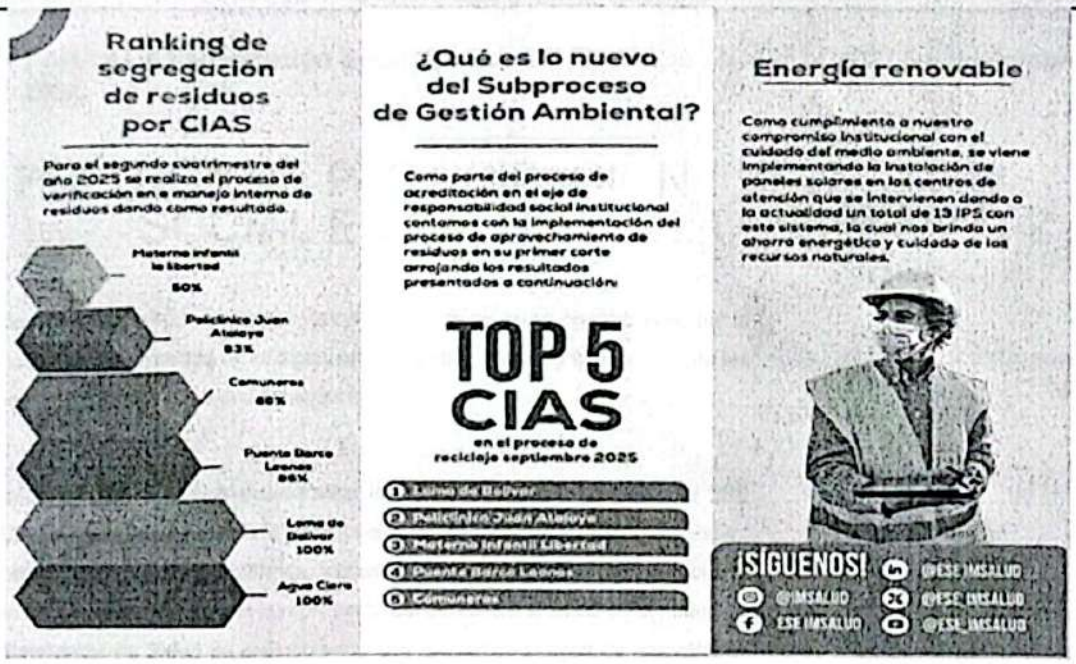


- **Boletín Cultura Y Salud No. 59 – Gerencia de Ambiente Físico – Gestión Ambiental**



Powered by CamScanner

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Se les aplica el Código QR a los usuarios de la asociación:

>>ESCANEA EL QR<<

Powered by CamScanner

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Política De Participación Social En Salud Y Resolución No. 651 Del 27 De Noviembre De 2024.**

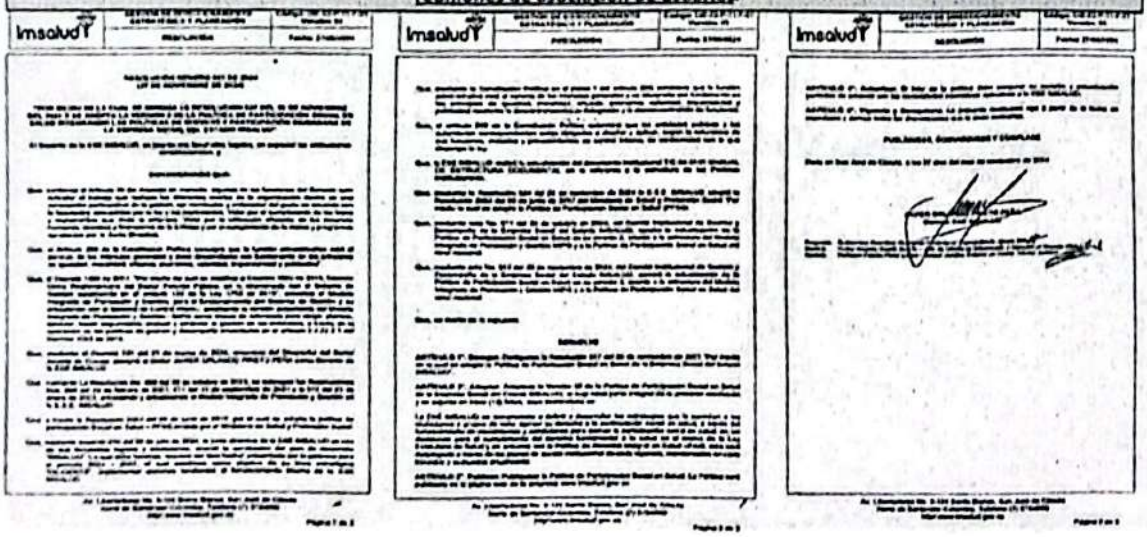
POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

Imsalud

La política de participación social en salud (PPSS) tiene como objetivo principal la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones del sistema de salud en conjunto.

tiene como objetivo "Planificar y desarrollar las directrices que lo permita a la ESE IMSALUD garantizar el derecho a la participación social en salud y su fortalecimiento; y a la ciudadanía la apropiación de mecanismos y condiciones para ejercer la participación con decisión para el cumplimiento del derecho a la salud en el marco de la Ley Estatutaria de Salud en armonización con la Política Integral de Atención en Salud (PAIS- MIAS)".

Se socializa a las promotoras y promotores la Resolución No. 651 del 27 de Noviembre de 2024 y se solicita socializar en las reuniones de asociación de usuarios.



Powered by CamScanner

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SE SOLICITA SOCIALIZAR EN LAS REUNIONES DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS.

Imsalud	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN	Código: DIE-01-PC-03 Versión: 03
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	Fecha: 26/11/2024

TABLA DE CONTENIDO

JUSTIFICACIÓN 3
1. MARCO NORMATIVO 3
2. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS) 5
3. OBJETIVOS POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD 5
3.1. Objetivo General 5
3.2. Objetivos Específicos 5
4. ACCIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS) EN LA ESE IMSALUD 6
5. MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD 9
6. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL SEGÚN COMPETENCIA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD 10
7. COMUNICACIÓN 11
8. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN 12
9. HISTORIAL DE CONTROL DE CAMBIOS 13

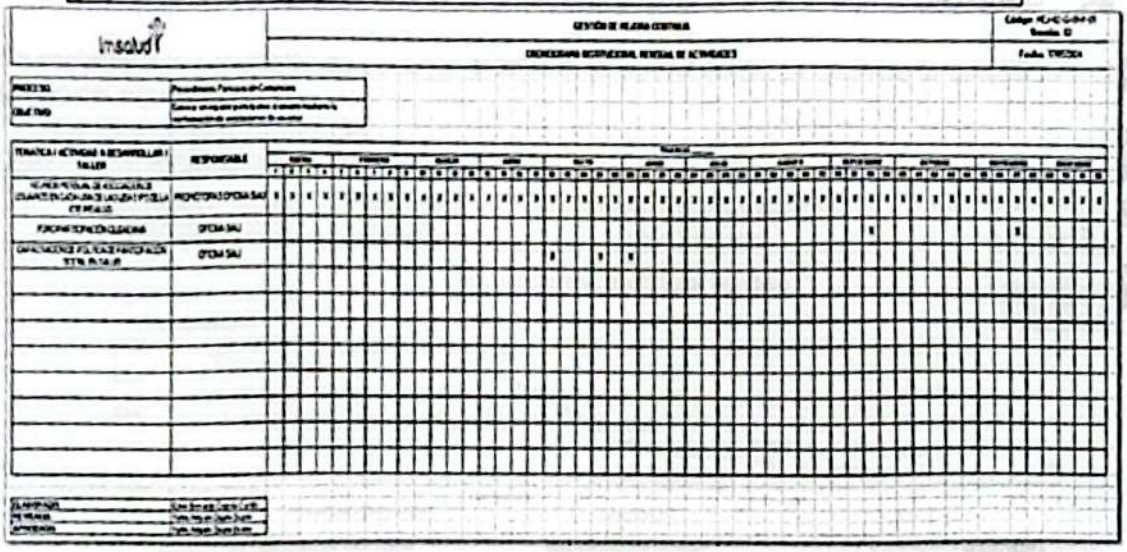
- **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.**



Powered by CamScanner

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se socializa a las promotoras y promotores la formalización del plan de trabajo de participación comunitaria y se solicita socializar en las reuniones de asociación de usuarios.



- **Socialización y Retroalimentación del Informe Mensual PQRSDF**

Siendo la 9am del día sábado 18 de octubre del 2025, se realizó la reunión de la asociación de usuarios en la IPS DE BOCONO.
Dando información de los temas de PQRSDF, para darle a conocer mensualmente las quejas o felicitaciones del buzón de sugencias y también se les informo a los asistentes la importancia de ampliar el grupo de asociación, el diagnóstico por causa generadora como datos más relevantes para este mes julio nos permite resaltar disminución en base a los tipos de (PQRSDFQUEJAS, RECLAMOS, Y SUGERENCIAS) QUE SE CALIFICAN POR CAUSA GENERADORAS.

Esto permite evidencias por ejemplo las adversidades que conseguir nuestro usuario relacionado con los tramites de aseguramientos que para este mes reporta 10) que muestra a grandes rasgos que se sigue optando la brecha de atención en salud de calidad y sin barreras, sale reforzar la importancia de las rutas clínicas, la información en trato, humanización y la disponibilidad de personas en la cual se manifiesta en tono positivo mediante felicitaciones y sugerencias.

Queda como reto seguir trabajando como entidad que se proponga hacer las cosas, pero todas esas cosas se requieren se bien hechas, por eso es de fundamental importancia que con tiene ejecutando

Powered by CamScanner

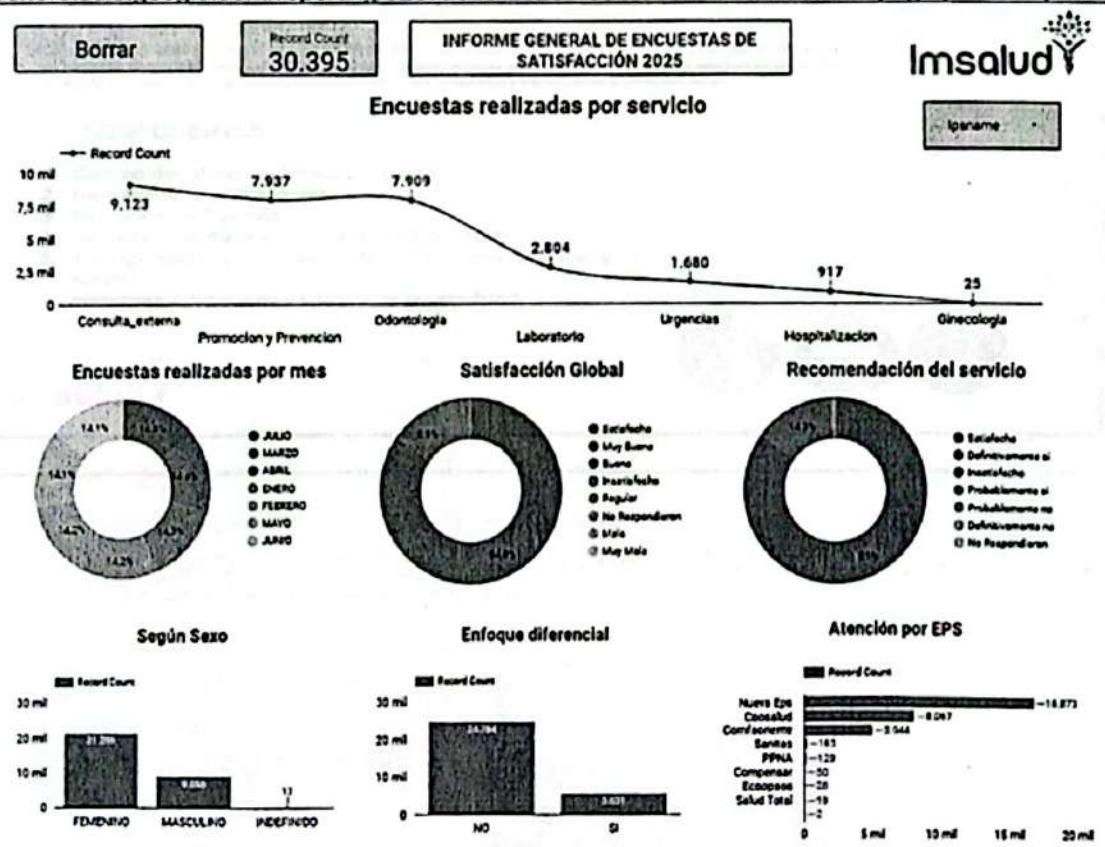
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

los planes de mejoramiento interno por dependencias que nos lleven al 100% de atención de calidad y sin barreras y de manera la precepción ciudadana llegue a los su meta

- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

Se socializa a la asociación de usuarios el tablero de control donde se socializa la satisfacción al usuario a través del siguiente link:

https://lookerstudio.google.com/reporting/3267a3de-2b2b-4831-98ef-1ce627a575cd/page/p_hsaaap4rrd



- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**

La línea ética del cobro indebido, los tramites de servicios de citas son gratuitos y cualquier trámite de documentos en caso que se presente alguna inconformidad del servicio como corrupción abuso de poder o

Powered by CamScanner

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

que le cobren denuncie a los canales, pagina web salud, buzón de sugerencia, directamente con la coordinadora de su respectiva UBA

- **Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.**



Powered by CamScanner

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025

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

NORMATIVIDAD ASOCIADA

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

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

Decreto 1499 de 2017 *Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión*

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

Circulares Externas de la SUPERSALUD

4-5 2021 / 5-5 2021

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

Imsalud

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025

4. SERVICIO AL CIUDADANO Y CANALES DE DENUNCIA

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

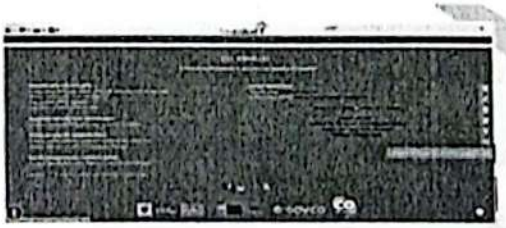
Documentos Asociados

Manual De Prevención De La Corrupción, Opacidad Y Fraude (SICOF) DIE-01-M-06

POLÍTICA DE SICOF DIE-01-PC-33

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

POLÍTICA SARLAFT DIE-01-PC-32



Imsalud

- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**

Powered by CamScanner

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

- Atendiendo las regulaciones que indica el Decreto 2150/95 por el cual se regulan los procedimientos y trámites en la Administración pública, la E.S.E. IMSALUD ha implementado estrategias y planes de mejoramiento continuo para garantizar la óptima atención integral de salud a los usuarios.

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

- Dentro de los más destacados tenemos:

1. Asignación de citas medicas y odontológicas por vía telefónica, pagina web y línea de WhatsApp.
2. Orientación individual por parte del personal SIAU en todas sus IPS y UBA's de la ESE.
3. Solicitud de Historia Clínica.
4. Resultados de Laboratorios y Rayos X.
5. Entrega de certificados de nacido vivo o acta de defunción.

Powered by CamScanner

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

Imsalud

❖ **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

Este servicio nos permite obtener resultados de laboratorio de manera oportuna y de fácil acceso tanto para el personal asistencial como para el usuario.

- Los resultados de laboratorios clínicos los puedes encontrar en el link imsalud.gov.co: Atención al Usuario – Resultados de Laboratorios Clínicos.
- Las lecturas de Rayos x, puedes solicitarlos al personal SIAU de su IPS o UBA.

❖ **ENTREGA DE CERTIFICADOS DE NACIDO VIVO O ACTA DE DEFUNCIÓN.**

- El certificado de nacido vivo permite que el recién nacido sea registrado de manera oportuna disminuyéndose la vulnerabilidad en el proceso de registro del nacimiento, el cual es entregadoen el servicio de urgenciasde la UBA.
- El certificadode acta de defunciónes el documento mediante el cual se acredita legalmente el fallecimiento de una persona, el cual es entregadoen el servicio de urgenciasde la UBA.

- **Portafolio de Servicios**

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

Imsalud



En la ESE IMSALUD cuenta con los siguientes servicios de primer nivel para ofertar a sus usuarios:

- **Consulta Externa**

Prestamos el servicio de medicina general y odontología general

- **Urgencias**

En el servicio de urgencias que prestamos en las Unidades Básicas de Atención se encuentran, Medicina general, observación, sala de reanimación y procedimientos.

- **Hospitalización y partos**

En este servicio contamos con laboratorio clínico, transporte asistencial básico (ambulancia), radiología y ecografías.

Cabe mencionar que el servicio de partos se presta en las UBAS de la ESES IMSALUD.

Powered by CamScanner

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

Imsalud

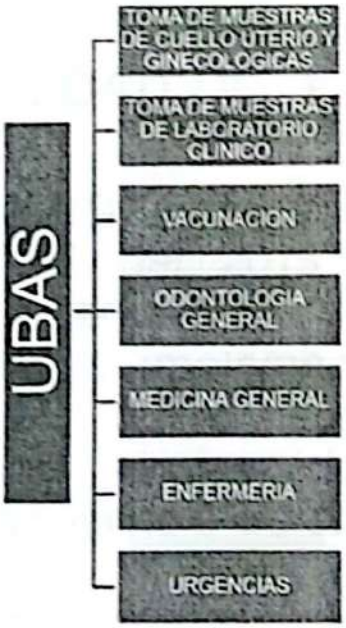
- **Programa de Promoción y Mantenimiento de Salud**

Dentro del programa encontramos las consultas de crecimiento y desarrollo, Adulto mayor, control prenatal, planificación familiar, citologías, agudeza visual, vacunación y curso profiláctico para el embarazo.

- **Vigilancia Epidemiológica**

Cumpliendo con lo establecido por la legislación de salud pública contamos con personal a cargo del departamento de Epidemiología en la ese IMSALUD



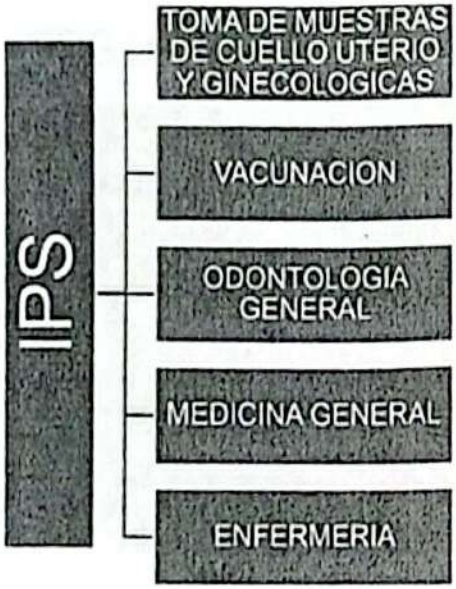


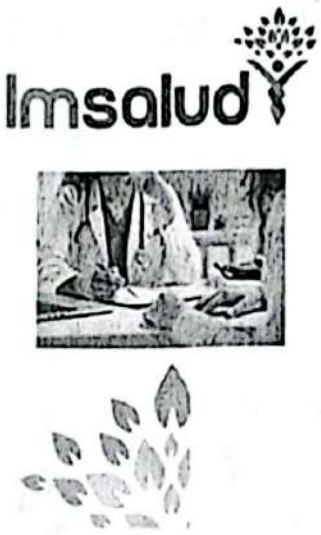
Imsalud



Powered by CamScanner

DESARROLLO DE LA REUNIÓN





- **Seguridad del Paciente**

Imsalud

SEGURIDAD DEL PACIENTE

La ESE IMSALUD, acatando lo establecido en la Resolución 402 del 2013 y de acuerdo a su política de seguridad del paciente se ha comprometido a implementar prácticas seguras institucionales que tienen como objetivo aumentar los niveles de seguridad en la prestación del servicio de salud.

Powered by CamScanner

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SEGURIDAD DEL PACIENTE

Imsalud



Imsalud

SEGURIDAD DEL PACIENTE

La finalidad es proteger al paciente de posibles riesgos evitables derivados de la atención en salud donde se garantice el desarrollo de una cultura de seguridad para el usuario, fomentando en nuestros colaboradores, pacientes y en sus familias el desarrollo de acciones de identificación, prevención y gestión de riesgos relacionados con el proceso de atención.

Powered by CamScanner

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Política Humanización**

Imsalud

POLITICA DE HUMANIZACIÓN

La política de humanización de la ESE IMSALUD, aplica para los pacientes, sus familias, comunidad y colaboradores, potencializando la misión, los valores y la estrategia FIRME.

MISION: Imsalud es la empresa publica prestadora de servicios de salud de primer nivel de Cúcuta, cuyo propósito es incentivar la cultura de vida saludable de la población, garantizando la calidad y eficiencia con su red.

Powered by CamScanner

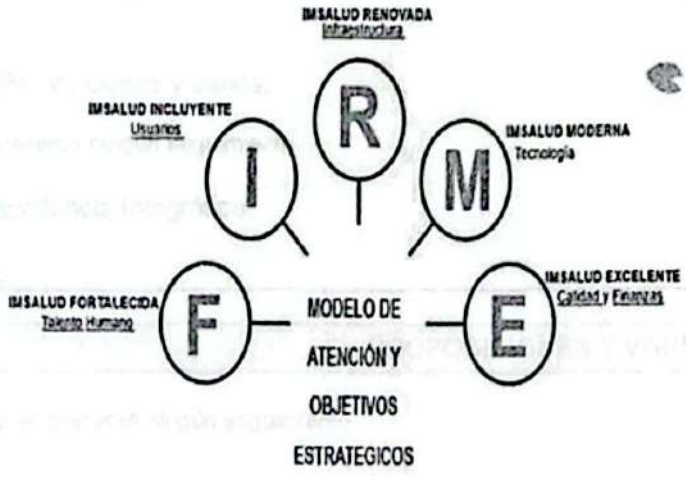
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

VALORES

Imsalud



Imsalud



Powered by CamScanner

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Imsalud

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.



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

No se presentó ningún seguimiento

7. Proposiciones y varios.

No se presentó ningún seguimiento

8. Evidencia fotográfica.

PROPOSICIONES Y VARIOS	
No se presentó ningún seguimiento	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**15 DE NOVIEMBRE 2025, 9AM**

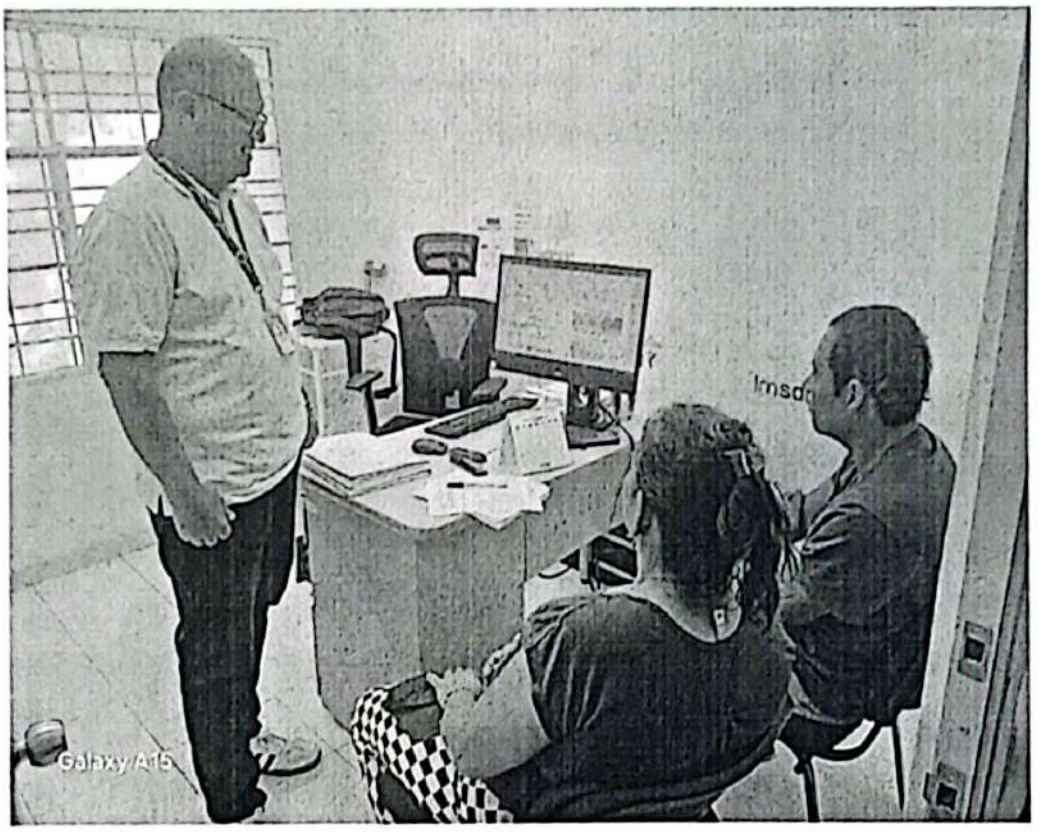
Powered by CamScanner

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

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Mabel García	60.352.870	3208882288	Mabel García
Hugo Gabriel Barrera G	1090409283	3222840548	Hugo Barrera G
Gerardo Bermúdez Villamizar	13438171		Gerardo Bermúdez.

Powered by CamScanner

Tú
Hoy a la(s) 8:21 a.m.



Powered by CamScanner

FECHA:	**21/10//2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**10**
HORA INICIO:	**08 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**09:30 AM**
UBA/IPS:	**IPS CLARET**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE OCTUBRE DE 2025.**

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 08 Am del día martes 21 de Octubre del año 2025, se realiza la reunión mensual con la Asociación de usuarios en la IPS CLARET, dando cumplimiento a los compromisos adquiridos con la IPS como Veedores y representantes de la misma.
En representación de la Coordinadora Maritza Soledad y presidente de la J.A.C Jesus Arias.

1. Llamado a lista

Seguido, se procede como primera medida con el llamado a lista de asistencia de la reunión.
Usuarios vinculados

- Liliana Blanco.
- Yamile Avendaño
- Judith Ortiz.
- José Trinidad Calvo.
- Rosa Gladys Barajas
- Miriam Acosta

- Nuevos Integrantes a la Asociacion de Usuarios

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- María Teresa Jaimes
- Luis Eduardo Roa

En ausencia de la siguiente usuaria:

- Emmary Millan

  por motivos diligencias personales

Se les recuerda a los integrantes de la asociación que con tres ausencias continuas, serán excluidos inmediatamente de la asociación.

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

Se socializa con la asociación y los presentes que existen unos requisitos que deben cumplir para pertenecer a la asociación.

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

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

Se realizó lectura del acta anterior, con el fin de que se tenga una participación activa, con el objeto de generar nuevas ideas y acciones de mejora, añadiendo que el acta fue aprobada para el mes vigente.

3. Medios de Convocatoria.

La convocatoria a la reunión se realiza por medio de mensajes y encuestas vía WhatsApp, y llamadas telefónicas se convoca a los usuarios, como se evidencia a continuación:

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Lo anterior, se realiza por medio de charlas diarias, realizadas en la sala de espera de consulta externa y odontología, llamadas telefónicas y carteleras informativas se convocan a los usuarios para que hagan parte de la misma y se socializa con ellos la importancia de vincular a los jóvenes para que hagan parte de la asociación.

Dado ah que una usuaria por motivos personales abandona la asociación, Seguimos en busca de dos nuevos integrantes que se habían postulados y por motivos personales no alcanzaron en llegar a la reunión,
Para este mes de octubre contamos con nuevo integrante a la Asociacion de usuarios
Sr luis Eduardo Roa.

- En la cartelera informativa se tiene publicado fecha, hora y lugar de la próxima reunión mensual con la asociación
- Se les hizo la invitación por medio de llamadas telefónicas y mensajes de textos se invito al presidente de la Junta de Acción Comunal para que participara y se le dijo que

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

invitara a las demás personas de la comunidad que cumplan con los requisitos según el procedimiento. Desafortunadamente no asistieron a la reunión.

- Indagar y lograr comunicación con Líderes Comunales para que participen e inviten a personas de la comunidad que cumplan con los requisitos según el procedimiento.

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

Así

DERECHOS	DEBERES
• Trato digno. • Obtener Información clara. • Calidad sin barreras. • Historia Clínica Confidencial. • Elevar PQRSDF	• Fortalecer los hábitos de vida saludable. • Amar nuestra ESE IMSALUD. • Legalidad en su actuar. • Tratar Dignamente. • Entregar información clara, oportuna y sufici

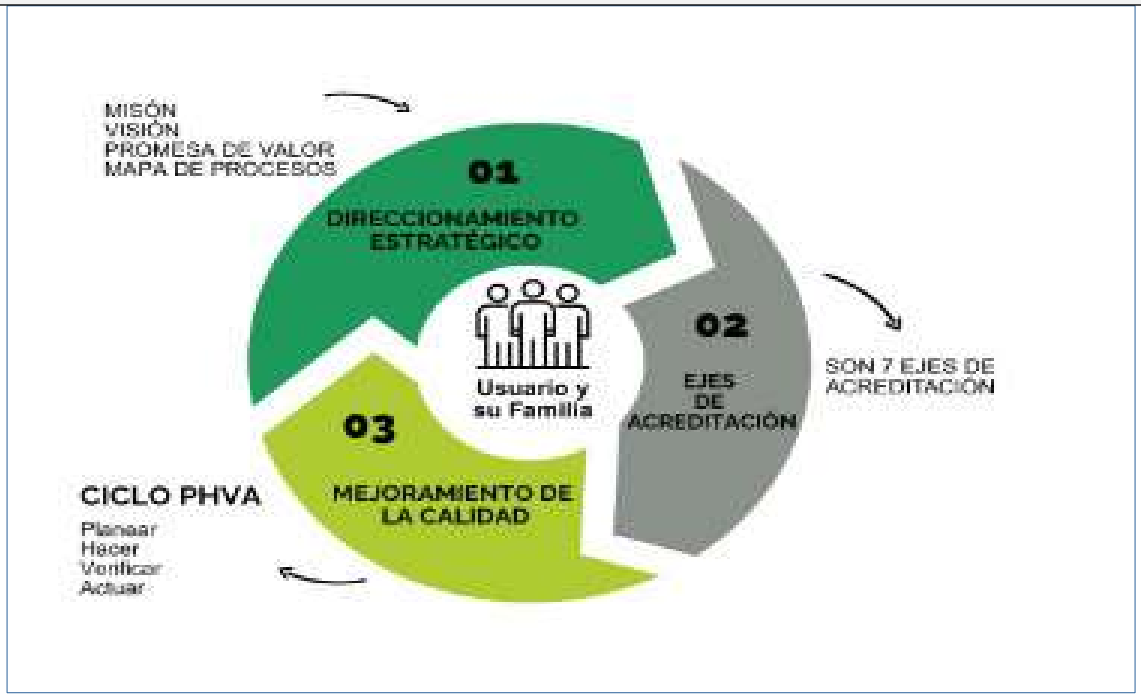
mismo se explicó el portafolio de servicios y se llegó a fondo con este tema, ya que es importante saber que la ESE IMSALUD, es una entidad pública prestadora de servicios de salud de primer nivel en la ciudad de Cúcuta y su zona rural. La ESE IMSALUD es una sola, tiene 6 UBAS y 31 IPS.

Se habló Del buzón de sugerencia que 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 serán cambiados de lugar; también se les dijo que la única persona que abre el buzón es la promotora SIAU. El buzón Se abre todos los viernes, se toman evidencias y tienen que haber testigos., de los cuales hay un acta firmada.

En el desarrollo de la reunión se socializan los siguientes temas .

- **Calidad En Salud**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- El direccionamiento estratégico (misión, visión, objetivos) establece la brújula: hacia dónde va IMSALUD, cuáles son sus prioridades. Los planes institucionales, los planes estratégicos de cada área, los planes operativos anuales derivan de ese direccionamiento.
- El POA es el instrumento anual que lleva a la práctica lo planificado: se asignan metas, actividades, indicadores, recursos.
- El ciclo PHVA se sobrepone a ese esquema como método de mejora continua: planear bien → hacer (ejecución) → verificar (seguimiento / evaluación) → actuar (ajustar). Este ciclo permite que no quede en papel la estrategia, sino que haya retroalimentación constante y corrección de rumbo.
- La acreditación funciona como un mecanismo formal del ciclo PHVA en cuanto a verificación y ajustes: autoevaluación, evaluación externa, diagnóstico de brechas

Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores

Continuando con la temática de la reunión, se da explicación de la Misión y Visión de la ESE IMSALUD

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



Se da explicación sobre la “**Promesa de valor”** , la promotora Siau explica el significado de cada sigla IMSALUD.

En IMSALUD nos comprometemos a ofrecer a todos nuestros usuarios servicios de salud sin barreras, con atención segura, humana y de calidad, priorizando la equidad y los grupos más vulnerables, con talento humano capacitado, procesos eficientes, infraestructura moderna y atención incluyente. Prometemos ser transparentes, éticos y respetuosos en nuestro trato, con participación ciudadana, buscando superar expectativas para mejorar la salud y el bienestar de la comunidad de Cúcuta y Norte de Santander

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



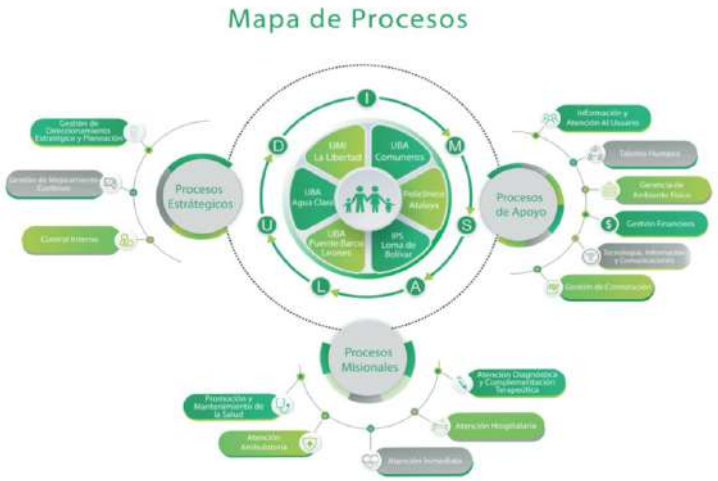
Mapa De Procesos

Un mapa de procesos es una representación gráfica o esquemática de los procesos de una organización, mostrando cómo interactúan entre sí. Incluye procesos clave (misionales), de apoyo, estratégicos y de evaluación/control, con sus interrelaciones y flujo de información o recursos.

El mapa permite visualizar la estructura operacional de forma integrada, entender la cadena de valor institucional, identificar dependencias y puntos críticos, y sirve como base para la mejora continua.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

MAPA DE PROCESOS



Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho

- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**

Los 7 ejes del Sistema Único de Acreditación en Salud de Colombia son pilares que orientan el funcionamiento de una organización hacia la excelencia y la mejora continua. Fueron definidos por el Ministerio de Salud y el ICONTEC como parte del modelo de acreditación.
Los ejes son:

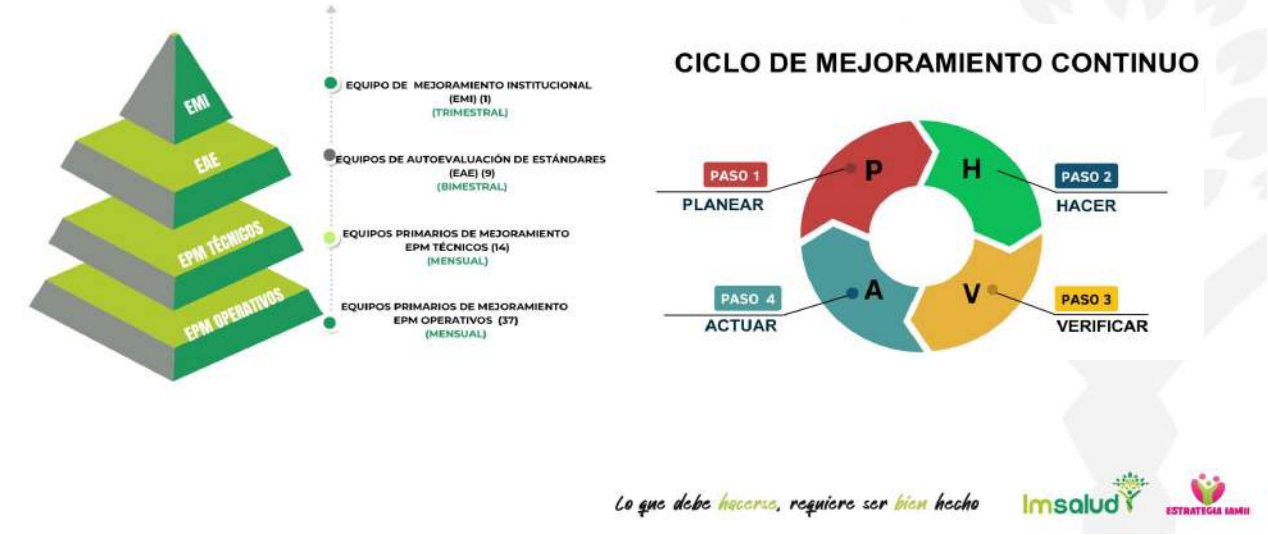
- Centrado en el Usuario
- Seguridad del Paciente
- Gestión del Riesgo
- Humanización de la Atención
- Responsabilidad Social
- Gestión del Conocimiento
- Mejoramiento continuo

Mejoramiento De La Calidad

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

IMSALUD ha adoptado el mejoramiento continuo como parte de su estrategia institucional, alineado con estándares de acreditación en salud. Implementa planes de mejoramiento anuales, basados en autoevaluaciones internas y visitas externas, como las realizadas por la Secretaría de Salud.

Cuenta con un Plan Único de Mejoramiento, socializado con sus Unidades Básicas de Atención, que busca estandarizar acciones correctivas en toda la red. Además, realiza adecuaciones de infraestructura, actualización de procesos, fortalecimiento del talento humano y seguimiento a indicadores de calidad.



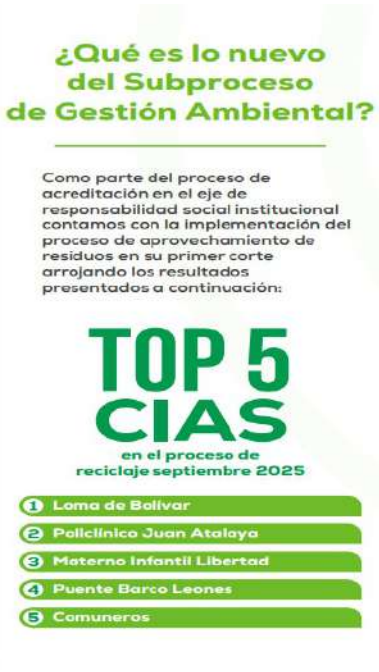
- **Boletín Cultura Y Salud No. 59**

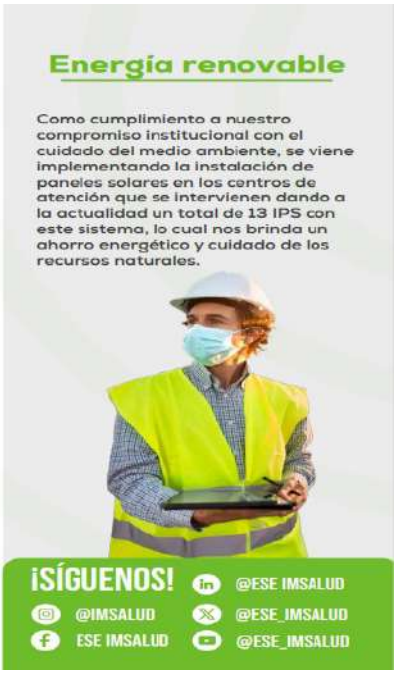
DESARROLLO DE LA REUNIÓN



DESARROLLO DE LA REUNIÓN







- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 651 Del 27 De Noviembre De 2024.**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Política de Participación Social en Salud (PPSS)

La **PPSS** es una estrategia del Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia, cuyo objetivo es fortalecer la ciudadanía en los procesos de salud, permitiendo su participación activa y efectiva en la toma de decisiones relacionadas con la salud pública. Esta política busca garantizar el derecho a la participación social en salud, promoviendo la inclusión y el reconocimiento social e institucional de la comunidad.

Mecanismos de participación establecidos:

- ✓ **Consejos Territoriales de Seguridad Social en Salud**: Espacios de deliberación y decisión sobre políticas de salud a nivel territorial.
- ✓ **Servicio de Atención a la Comunidad (SAC)**: Canal para que los usuarios expresen sus inquietudes y sugerencias sobre los servicios de salud.
- ✓ **Sistema de Información de Atención al Usuario (SIAU)**: Herramienta para la gestión de quejas y reclamos de los usuarios.

Comités de Participación Comunitaria (COPACO): Grupos que promueven la participación de la comunidad en la gestión de los servicios de salud.
Asociaciones de Usuarios: Organizaciones que representan los intereses de los usuarios ante las instituciones de salud.
Comité de Ética Hospitalaria: Espacio para discutir y resolver dilemas éticos en la atención en salud.
Veedurías Ciudadanas en Salud: Mecanismos de control social para supervisar la calidad y eficiencia de los servicios de salud.

La **Resolución No. 651 del 27 de noviembre de 2024** de la Empresa Social del Estado (ESE) IMSALUD adopta la **versión 3 de la Política de Participación Social en Salud**, integrando las políticas de servicio y participación ciudadana de la entidad.

Objetivos clave de la Resolución:

Integración de políticas: Unifica las políticas de participación social y servicio, promoviendo una gestión más coherente y efectiva.
Fortalecimiento de la participación ciudadana: Busca garantizar que la comunidad tenga voz en la toma de decisiones relacionadas con la salud pública.
Mejora continua: Establece mecanismos para evaluar y mejorar continuamente la participación social en salud.

IMSALUD ha implementado diversos mecanismos para fomentar la participación social en salud, entre los que se incluyen:

Consejos Territoriales de Seguridad Social en Salud: Espacios de deliberación y decisión sobre políticas de salud a nivel territorial.
Servicio de Atención a la Comunidad (SAC): Canal para que los usuarios expresen sus inquietudes y sugerencias sobre los servicios de salud.
Sistema de Información de Atención al Usuario (SIAU): Herramienta para la gestión de

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

quejas y reclamos de los usuarios.

Comités de Participación Comunitaria (COPACO): Grupos que promueven la participación de la comunidad en la gestión de los servicios de salud.

Asociaciones de Usuarios: Organizaciones que representan los intereses de los usuarios ante las instituciones de salud.

Comité de Ética Hospitalaria: Espacio para discutir y resolver dilemas éticos en la atención en salud.

Veedurías Ciudadanas en Salud: Mecanismos de control social para supervisar la calidad y eficiencia de los servicios de salud.

Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.



Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF

PQRSDF corresponde a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones. El informe mensual recopila, analiza y presenta la gestión realizada sobre estos aspectos, reflejando la interacción y satisfacción de los usuarios con los servicios de IMSALUD.

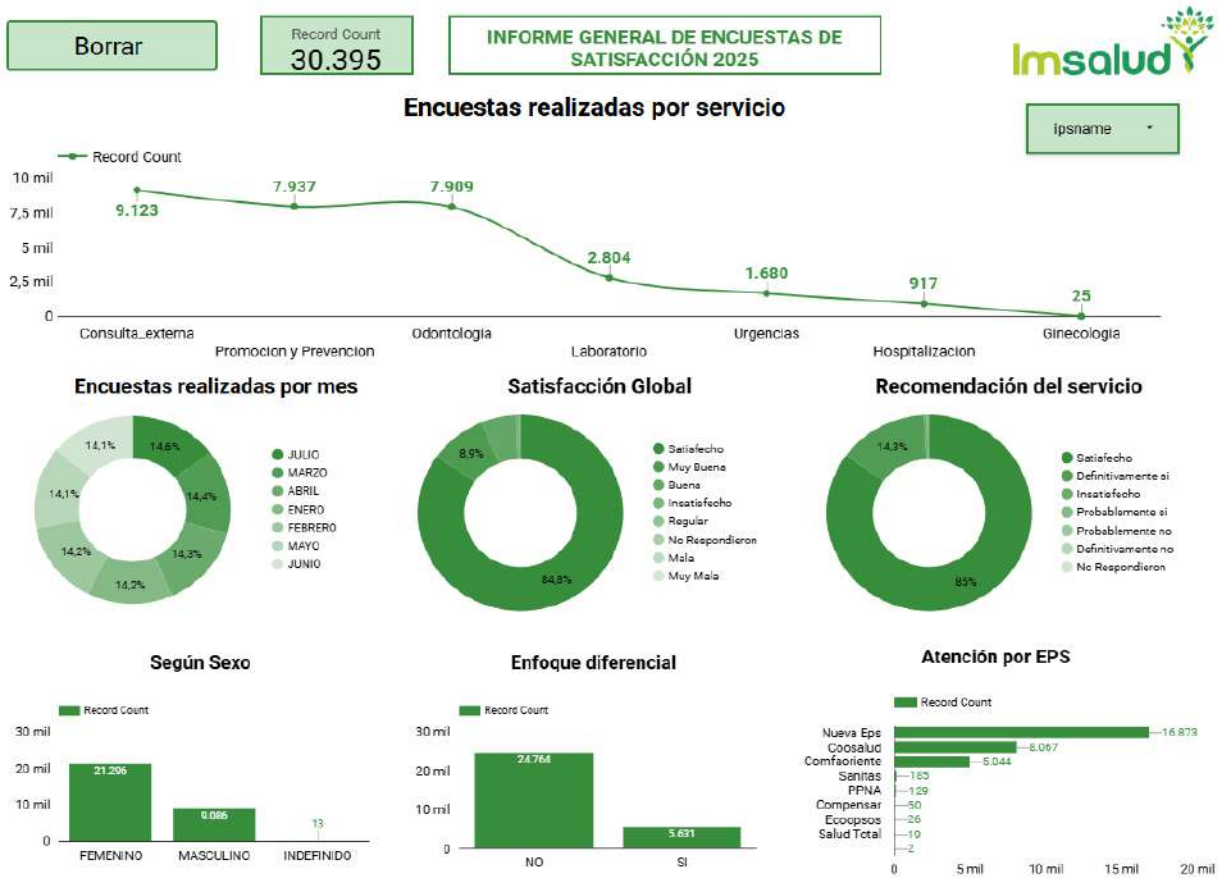
En el transcurrir del mes de junio de 2025 la ESE IMSALUD recibió 530 radicados a través de su sistema PQRSDF, cantidad que permite identificar una aplicación operativa favorable para los equipos de atención al usuario, el cual permite realizar un analices donde se pudo identificar que existe una tendencia de solicitudes de información donde los radicados clasificados como “Petición” alcanzaron 195 (36,79 %), mientras que las peticiones de

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

historia clínica priorizada sumaron 123 (23,21 %) y las peticiones de información o documentos 45 (8,49%). El anterior análisis porcentual nos permite identificar que el 64 % de las comunicaciones con los usuarios se realizar por medio del mecanismo de las peticiones respetuosas.

COMO RADICAR PQRSDF DESDE LA PAG IMSALUD

la promotora siau les explico el paso a paso Como radicar una PQRSDF desde la pag, ventanilla unica virtual



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**

- **Socialización de la Linea Ética de la ESE IMSALUD**

La socialización de la **Línea Ética** tiene como propósito dar a conocer a todo el personal, usuarios y comunidad en general, el canal confidencial y seguro que IMSALUD pone a disposición para reportar comportamientos indebidos, malas prácticas, violaciones a la ética o cualquier tipo de irregularidad dentro de la institución.

¿Qué es la Línea Ética?

Es un **canal de comunicación confidencial** para recibir reportes relacionados con conductas que vulneren los valores institucionales, normas legales, o principios éticos.
Permite la **denuncia anónima** o identificada de actos como corrupción, acoso laboral, maltrato, irregularidades en la gestión administrativa o clínica, entre otros.
Busca promover la **transparencia, integridad y buen gobierno** dentro de IMSALUD.

Beneficios para la comunidad y el personal

- ✓ Fomenta un ambiente de trabajo **respetuoso, seguro y ético**.
- ✓ Protege a los denunciantes de posibles represalias, garantizando su anonimato y confidencialidad.
- ✓ Contribuye a la **prevención y corrección** de conductas inapropiadas.
- ✓ Fortalece la confianza y credibilidad en la institución.

- **Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.**

El objetivo principal de esta socialización es informar y sensibilizar a las **Asociaciones de Usuarios** de las Unidades Básicas de Atención (UBA) y las Instituciones Prestadoras de Servicios (IPS) de IMSALUD sobre las estrategias y mecanismos establecidos en el **Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano**. Esto busca fomentar la cultura de la legalidad, la ética y la participación activa de la comunidad en la vigilancia y control social de la entidad.

Contenidos principales

- ✓ **Prevención de la corrupción**: Explicación de las acciones y medidas que IMSALUD implementa para prevenir actos corruptos dentro de la institución.
- ✓ **Transparencia institucional**: Mecanismos para garantizar la claridad en la gestión administrativa, financiera y de prestación de servicios.
- ✓ **Canales de atención al ciudadano**: Información sobre los medios habilitados para que los usuarios presenten quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- ✓ **Participación ciudadana**: Promoción de la participación activa de las asociaciones en la

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

supervisión y vigilancia del cumplimiento del plan.

- ✓ **Responsabilidades y compromisos**: Rol que deben asumir tanto la entidad como los usuarios para fortalecer la ética institucional y la confianza ciudadana.

- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**

La **ESE IMSALUD** ofrece una variedad de trámites y servicios de salud para la comunidad de San José de Cúcuta y sus alrededores. A continuación, se detallan los principales trámites disponibles:

- ✓ Radicación y Pago Cuentas de OPS
- ✓ Certificación Contractual
- ✓ Elaboración, Actualización y Aprobación Documental
- ✓ Certificado de Defunción
- ✓ Certificado de Nacido Vivo
- ✓ Asignación de Cita para Servicios en Salud
- ✓ Atención Inicial de Urgencia
- ✓ Examen de Laboratorio Clínico
- ✓ Radiología e Imágenes Diagnósticas
- ✓ Historia Clínica

- **Portafolio de Servicios**

IMSALUD presta una variedad de servicios organizados en dos niveles de complejidad:

Servicios de baja complejidad (Nivel I)

- ✓ Consulta externa: Atención médica general y especializada.
- ✓ Urgencias: Atención inmediata para casos de emergencia.
- ✓ Promoción y prevención: Programas de salud pública y educación sanitaria.
- ✓ Atención domiciliaria: Servicios médicos y de enfermería en el hogar.
- ✓ Odontología básica: Servicios preventivos y curativos.
- ✓ Rehabilitación física y ocupacional: Programas para la recuperación de funciones.

Servicios de mediana complejidad (Nivel II)

- ✓ Laboratorio clínico: Análisis y pruebas diagnósticas.
- ✓ Imágenes diagnósticas: Rayos X, ecografías, entre otros.
- ✓ Farmacia institucional: Dispensación de medicamentos esenciales.
- ✓ Atención en salud mental: Servicios psicológicos y psiquiátricos.
- ✓ Atención **a** víctimas del conflicto armado: Programas de salud integral para víctimas.

- **Seguridad del Paciente**

La política de seguridad del paciente de IMSALUD se fundamenta en la **Resolución No. 482 de**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

2013 del Ministerio de Salud y Protección Social, que establece lineamientos para la implementación de prácticas institucionales tendientes a aumentar los niveles de seguridad en la prestación de servicios de salud, protegiendo al paciente de riesgos evitables derivados de la atención en salud

Componentes clave de la política

- ✓ **Cultura de seguridad**: Fomento de una cultura organizacional que priorice la seguridad del paciente en todos los niveles de la institución.
- ✓ Capacitación continua: Entrenamiento regular al personal de salud en prácticas seguras, incluyendo administración segura de medicamentos, prevención de caídas, lavado de manos y prevención de úlceras por presión.

- ✓ **Protocolos y listas de chequeo**: Implementación de protocolos estandarizados y listas de chequeo para asegurar prácticas seguras en procedimientos clínicos.
- ✓ **Monitoreo y evaluación**: Seguimiento constante de indicadores de seguridad y eventos adversos para implementar acciones correctivas oportunas

- **Política Humanización**

La **Política de Humanización** de la ESE IMSALUD fue establecida mediante la **Resolución N°560 del 28 de noviembre de 2018**. Esta política tiene como objetivo garantizar una atención en salud que respete la dignidad, los derechos y las necesidades emocionales y culturales de los usuarios, promoviendo una atención cálida, respetuosa y centrada en la persona.

Principales componentes de la política:

- ✓ **Enfoque integral**: La atención debe considerar no solo los aspectos clínicos, sino también los emocionales, sociales y culturales de los usuarios.
- ✓ **Capacitación continua**: Se implementan programas de formación para el personal de salud en temas relacionados con la comunicación asertiva, empatía, respeto y ética profesional.
- ✓ **Participación activa del usuario**: Se fomenta la involucración de los usuarios en su proceso de atención, respetando sus decisiones y promoviendo su autonomía.
- ✓ **Infraestructura adecuada**: Las instalaciones deben ser cómodas, seguras y accesibles, garantizando un entorno propicio para la atención humanizada.
- ✓ **Evaluación y mejora continua**: Se establecen mecanismos para evaluar la implementación de la política y realizar ajustes necesarios para su mejora.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Tenemos nuevo medico de medicina general de 7 am – 1 pm (Hta, diabetes y medicina general) Dr Camilo Vargas
- todo usuario si llega 30 minutos después de la cita, automáticamente la pierde
- todo usuario debe registrarse 20 minutos antes de la cita, no es que si llega primero va ser atendido, ya que se coloco una nota en papel afuera de la IPS
  "deben registrarse a la hora de su cita"
- todo usuario al solicitar una cita de manera presencial debe traer documento de identidad o una copia, no se acepta mostrar telefonos. Ya que ese es uno de sus deberes
- como hay poco cupos de odontologia pueden utilizar el otro medio de call center
- se necesita aumentar el indice de citologia. Aplica para nueva eps y Comfaoriente.
- La promotora de terreno agenda citas de pym.

Se da por terminada la reunión a las 09:30 Am, manifestando agrado e interes por la información brindada. También expresan satisfacción a la hora de llegar a la reunión y adquirieron mas conocimiento en la información que se les brindo.

7. **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 PyM..

- La asociación sugiere que coloquen un aire en la oficina SIAU, para que se pueda realizar la reunión en la misma, dado que para este mes se realizo en la oficina Siau, por el encierro genera mucho calor

- Seguimos a la espera de las sillas, ya que a la hora de realizar la reunión, la promotora SIAU incomoda a los demás pacientes que están a la espera de sus consultas (medicas, odontológicas y pym), con la visita de la Coordinadora Maritza Soledad manifestó que ya habia echo pedido de la misma y estamos a la espera para el otro mes.

- La asociación sugiere que nos envíen una mesa o un video beam para proyectar la reunión mensual.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Nos hace falta un filtro de agua en la Ips Claret

8. 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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PROPOSICIONES Y VARIOS
• Se logro´ mayor interés con el grupo de whatsapp ya que es un medio informativo y ellos están al tanto sobre las novedades que pasen en la misma. Seguiremos con el buen funcionamiento de los servicios prestados en la IPS CLARET.

FECHA PRÓXIMA REU	**MIERCOLES 19 DE NOVIEMBRE**

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
Liliana Blanco	1127661387	3016940943	Liliana Blanco
Luis Soa	6.820714	3219109849	
Yamil Arevalo	2258394 7	3102679438	Yamil Arevalo
Jose Calo	13338680	3224512752	
Rosa G. Barajas	60250139	3112654147	
elliviam acosta	60278772	3208814205	elliviam acosta
	60312407	3114840274	
Maria Teresa Sanchez	1.110.479256	3241783 5	
JESUS ARIAS	13482387	3153962016	
Heriberto Soleda	37270275	3188067146	

FECHA:	**25-10-2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**10**
HORA INICIO:	**8:00 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10:00 AM**
UBA/IPS:	CUNDINAMRCA		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE OCTUBRE DE 2025.**

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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 y tampoco dijeron o escribieron o enviaron mensajes por qué no habían asistido

Roberto Carrascal
Javier Suarez
Yurley lindarte
Angie cardenas trabajadora social secretaria de salud
María del pilar Mendoza

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

3. Medios de Convocatoria a la reunión: Mediante el grupo de WhatsApp ya que es el único medio de comunicación de convocarlos para que asistan a las reuniones mensuales de asociación 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, ya que se les comunican y lo que quieren es que se les den una remuneración

Estrategias para vincular: no hubo estrategias para vincular nuevos integrantes ya que hoy en la reunión manifestaron los usuarios de la asociación que deberían pagarles

Publicar en cartelera la fecha de reunión mensual, SE PUBLICA VIA WASAP y la invitación a nuevos usuarios para la conformación de la asociación de usuarios. No se postularon ningún usuario a la asociación ya que si fueran que les pagaran si pertenecerían a la asociacion

5. Indagar y lograr comunicación con presidentes de Junta de Acción Comunal para que participen e inviten a personas de la comunidad que cumplan con los requisitos según el procedimiento, no hay comunicación con los de la juntas del barrio y se invitaron personas a la reunión y lo que dicen si pagan si osi hay refrigerio
6. Indagar y lograr comunicación con Líderes Comunales para que participen e inviten a personas de la comunidad que cumplan con los requisitos según el procedimiento. Nadie participo

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

Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas:

8. **Calidad En Salud**
9. **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**
10. **Promesa De Valor**
11. **Mapa De Procesos**
12. **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**
13. **Mejoramiento De La Calidad**
14. **Boletín Cultura Y Salud No. 52 – Aplicar El Código QR**
15. **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 651 Del 27 De**

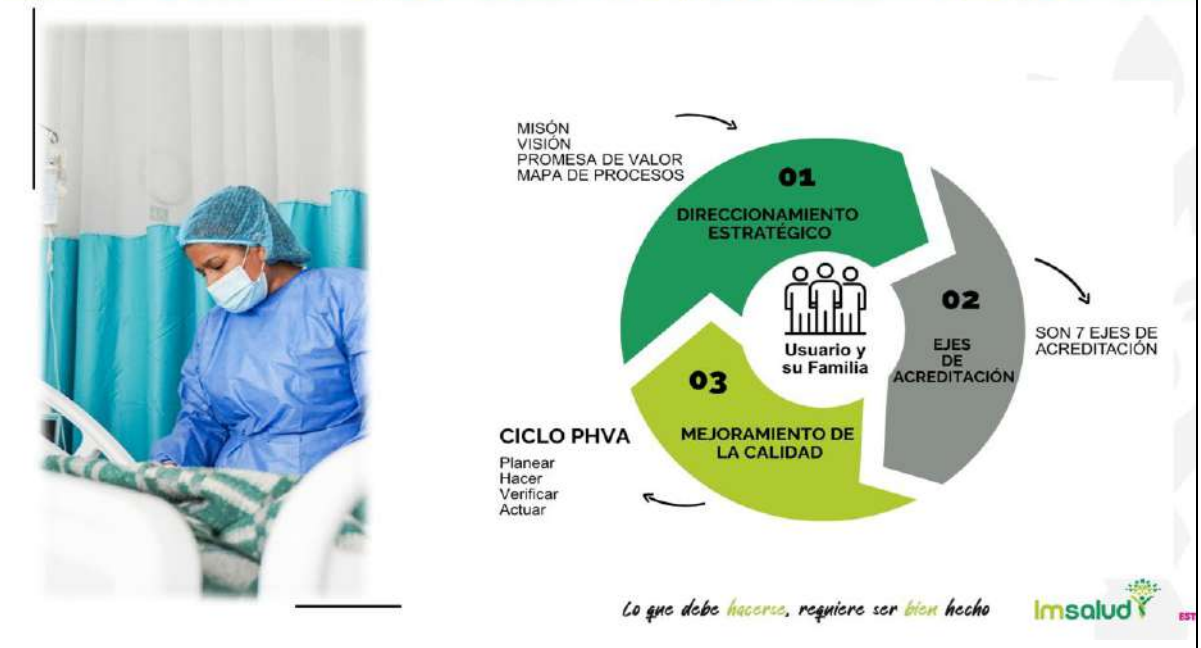
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Noviembre De 2024.

16. **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.**
17. **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
18. **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**
19. **Socialización de la Linea Ética de la ESE IMSALUD**
20. **Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.**
21. **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
22. **Portafolio de Servicios**
23. **Seguridad del Paciente**
24. **Política Humanización**

Temáticas:

25. **Calidad En Salud**



26. **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



27. Promesa De Valor

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



28. Mapa De Procesos



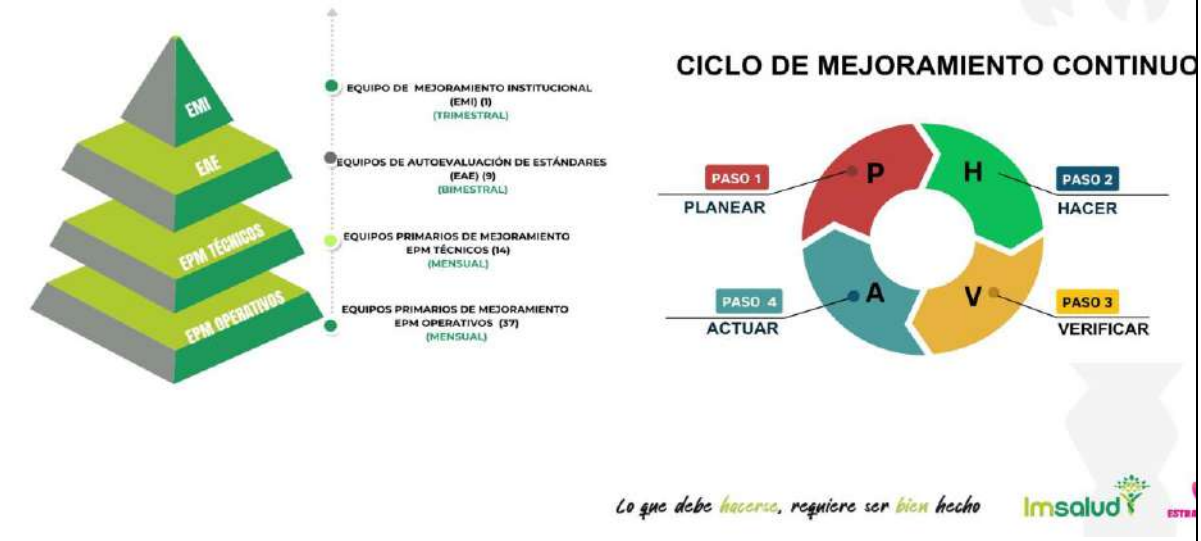
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

29. (7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor



30. Mejoramiento De La Calidad

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

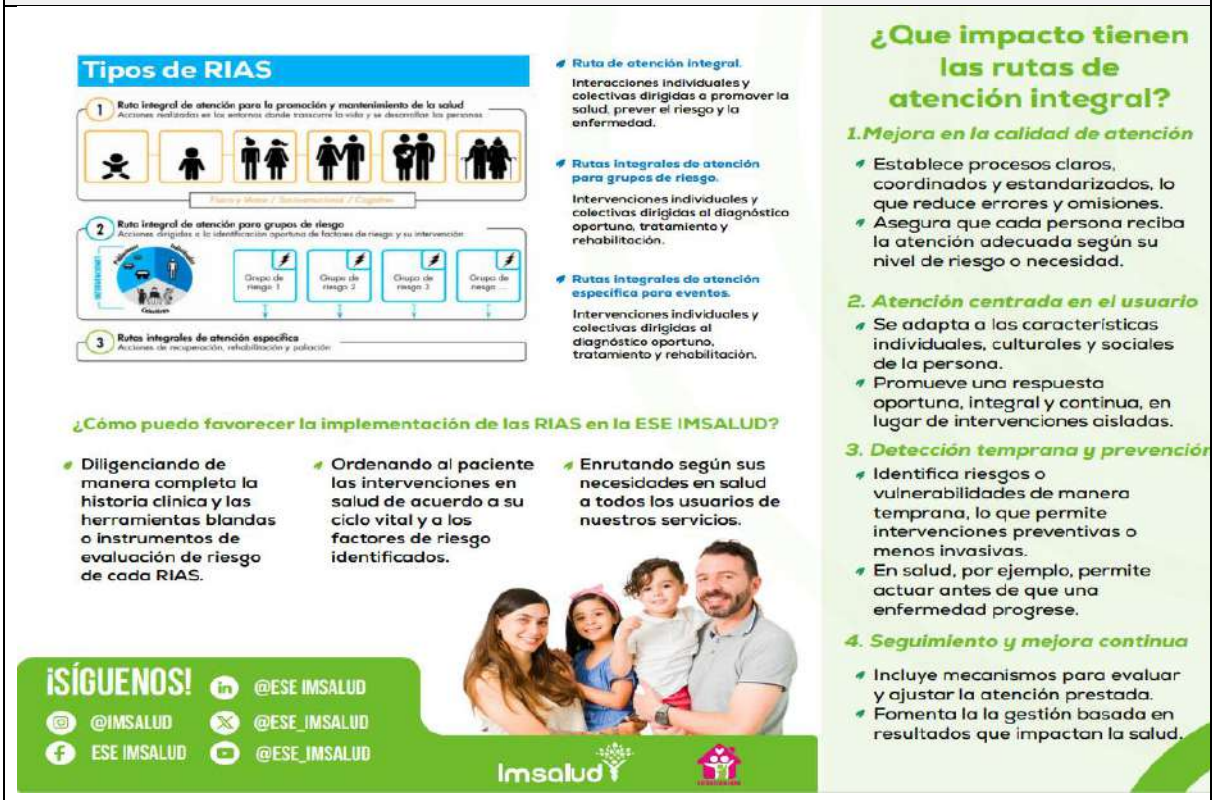


31. Boletín Cultura Y Salud No. 52 – Aplicar El Código QR

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Se les aplica el Código QR a los usuarios de la asociación:

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Boletín Cultura y Salud
No. 52

Aplicar el Código QR para todos los Usuarios que hacen parte la Asociación de las UBA y sus IPS



32. Política De Participación Social En Salud Y Resolución No. 651 Del 27 De Noviembre De 2024.

POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

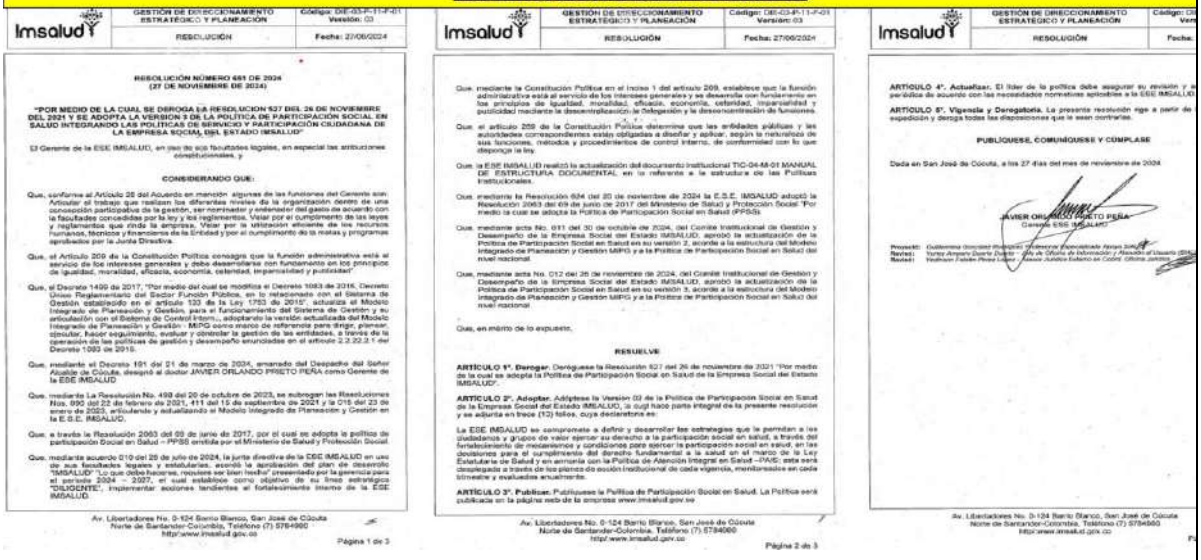
Imsalud

La política de participación social en salud (PPSS) tiene como objetivo principal la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones del sistema de salud en conjunto.

tiene como objetivo "Planificar y desarrollar las directrices que le permita a la ESE IMSALUD garantizar el derecho a la participación social en salud y su fortalecimiento; y a la ciudadanía la apropiación de mecanismos y condiciones para ejercer la participación con decisión para el cumplimiento del derecho a la salud en el marco de la Ley Estatutaria de Salud en armonización con la Política Integral de Atención en Salud (PAIS- MIAS)".

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se socializa a las promotoras y promotores la Resolución No. 651 del 27 de Noviembre de 2024 y se solicita socializar e
reuniones de asociación de usuarios.



RESOLUCIÓN NÚMERO 651 DE 2024
(27 DE NOVIEMBRE DE 2024)

"POR MEDIO DE LA CUAL SE DEROGA LA RESOLUCION 527 DEL 26 DE NOVIEMBRE DEL 2021 Y SE ADOPTA LA VERSION 3 DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD INTEGRANDO LAS POLITICAS DE SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD"

El Gerente de la ESE IMSALUD, en uso de sus facultades legales, en especial las atribuciones constitucionales, y

CONSIDERANDO QUE:

Que, conforme al Artículo 28 del Acuerdo en mención algunas de las funciones del Gerente son: Articular el trabajo que realicen los diferentes niveles de la organización dentro de una concepción participativa de la gestión, ser ordenador y ordenador del gasto de acuerdo con las facultades concedidas por la ley y los reglamentos. Velar por el cumplimiento de las leyes y reglamentos que rinda la empresa. Velar por la utilización eficiente de los recursos humanos, técnicos y financieros de la Entidad y por el cumplimiento de lo metas y programas aprobados por la Junta Directiva.

Que, el Artículo 209 de la Constitución Política consagra que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y debe desarrollarse con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.

Que, el Decreto 1499 de 2017, "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Público, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015", actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para el funcionamiento del Sistema de Gestión y su articulación con el Sistema de Control Interno,, adoptando la versión actualizada del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG como marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de entidades, a través de la operación de las políticas de gestión y desempeño enunciadas en el artículo 2.2.22.2.1 del Decreto 1083 de 2015.

Que, mediante el Decreto 181 del 21 de marzo de 2024, emanado del Despacho del Señor Alcalde de Cúcuta, designó al doctor JAVIER ORLANDO PRIETO PEÑA como Gerente de la ESE IMSALUD

Que, mediante la Resolución No. 499 del 20 de octubre de 2023, se subrogan las Resoluciones Nos. 090 del 22 de febrero de 2021, 411 del 15 de septiembre de 2021 y la 015 del 23 de enero de 2023, articulando y actualizando el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en la E.S.E. IMSALUD.

Que, a través la Resolución 2063 del 09 de junio de 2017, por el cual se adopta la política de participación Social en Salud – PPSS emitida por el Ministerio de Salud y Protección Social.

Que, mediante acuerdo 010 del 26 de julio de 2024, la junta directiva de la ESE IMSALUD en uso de sus facultades legales y estatutarias, acordó la aprobación del plan de desarrollo "IMSALUD" "Lo que debe hacerse, nosotros se bien hacha" presentado por la gerencia para el periodo 2024 – 2027, el cual establece como objetivo de su línea estratégica "DILIGENTE", implementar acciones tendientes al fortalecimiento interno de la ESE IMSALUD.

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 3

Que, mediante la Constitución Política en el inciso 1 del artículo 209, establece que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

Que, el artículo 209 de la Constitución Política determina que las entidades públicas y las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la ley.

Que, la ESE IMSALUD realizó la actualización del documento institucional TIC-04-M-01 MANUAL DE ESTRUCTURA DOCUMENTAL en lo referente a la estructura de las Políticas Institucionales.

Que, mediante la Resolución 624 del 20 de noviembre de 2024 la E.S.E. IMSALUD adoptó la Resolución 2063 del 09 de junio de 2017 del Ministerio de Salud y Protección Social "Por medio la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud (PPSS).

Que, mediante acta No. 011 del 30 de octubre de 2024, del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Empresa Social del Estado IMSALUD, aprobó la actualización de la Política de Participación Social en Salud en su versión 2, acorde a la estructura del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y a la Política de Participación Social en Salud del nivel nacional.

Que, mediante acta No. 012 del 26 de noviembre de 2024, del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Empresa Social del Estado IMSALUD, aprobó la actualización de la Política de Participación Social en Salud en su versión 3, acorde a la estructura del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y a la Política de Participación Social en Salud del nivel nacional.

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTICULO 1°. Derogar. Derógase la Resolución 527 del 26 de noviembre de 2021 "Por medio de la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud de la Empresa Social del Estado IMSALUD".

ARTICULO 2°. Adoptar. Adóptese la Versión 03 de la Política de Participación Social en Salud de la Empresa Social del Estado IMSALUD, la cual hace parte integral de la presente resolución y se adjunta en trece (13) folios, cuya declaratoria es:

La ESE IMSALUD se compromete a definir y desarrollar las estrategias que le permitan a los ciudadanos y grupos de valor ejercer su derecho a la participación social en salud, a través del fortalecimiento de mecanismos y condiciones para ejercer la participación social en salud, en las decisiones para el cumplimiento del derecho fundamental a la salud en el marco de la Ley Estatutaria de Salud y en armonía con la Política de Atención Integral en Salud –PAIS; esta será desplegada a través de los planes de acción institucional de cada vigencia, monitoreados en cada trimestre y evaluados anualmente.

ARTICULO 3°. Publicar. Publíquese la Política de Participación Social en Salud. La Política será publicada en la página web de la empresa www.imsalud.gov.co

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

Página 2 de 3

ARTICULO 4°. Actualizar. El líder de la política debe asegurar su revisión y a
periódica de acuerdo con las necesidades normativas aplicables a la ESE IMSALUD

ARTICULO 5°. Vigencia y Derogatoria. La presente resolución rige a partir de
expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

PUBLIQUESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE

Dada en San José de Cúcuta, a los 27 días del mes de noviembre de 2024

JAVIER ORLANDO PRIETO PEÑA
Gerente ESE IMSALUD

Proyectó: Guillermina Gonzalez Rodriguez - Profesional Especializado Apoyo Jurídico
Revisó: Yurley Alejandra Duarte Duarte - Jefe de Oficina de Información y Atención al Usuario (E)
Revisó: Yeidhuan Fabián Perez Lopez - Asesor Jurídico Externo en Contr. Oficina Jurídica

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

SE SOLICITA SOCIALIZAR EN LAS REUNIONES DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS.



Imsalud	**GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN**	**Código:** DIE-01-PC-03 **Versión:** 03
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	**Fecha:** 26/11/2024

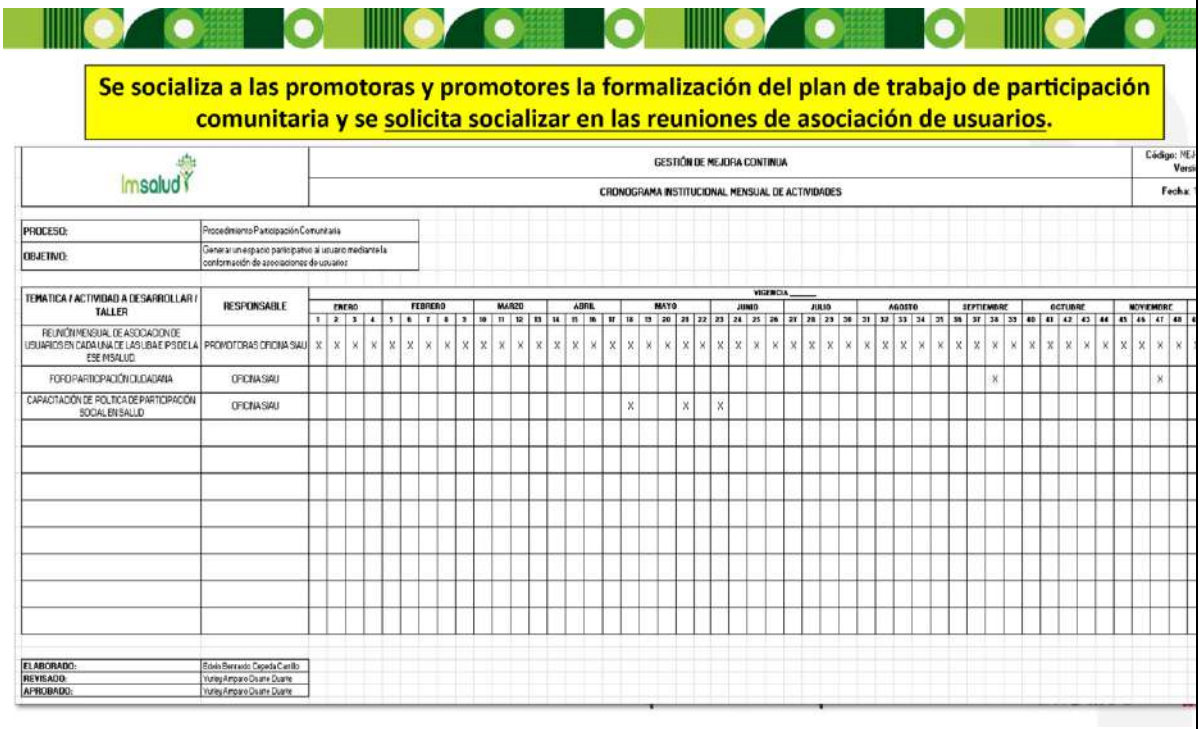
TABLA DE CONTENIDO

JUSTIFICACIÓN 3
1. MARCO NORMATIVO 3
2. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS) 5
3. OBJETIVOS POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD 5
3.1. Objetivo General 5
3.2. Objetivos Específicos 5
4. ACCIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS) EN LA ESE IMSALUD 6
5. MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD 9
6. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL SEGÚN COMPETENCIA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD 10
7. COMUNICACIÓN 11
8. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN 12
9. HISTORIAL DE CONTROL DE CAMBIOS 13

33. Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN





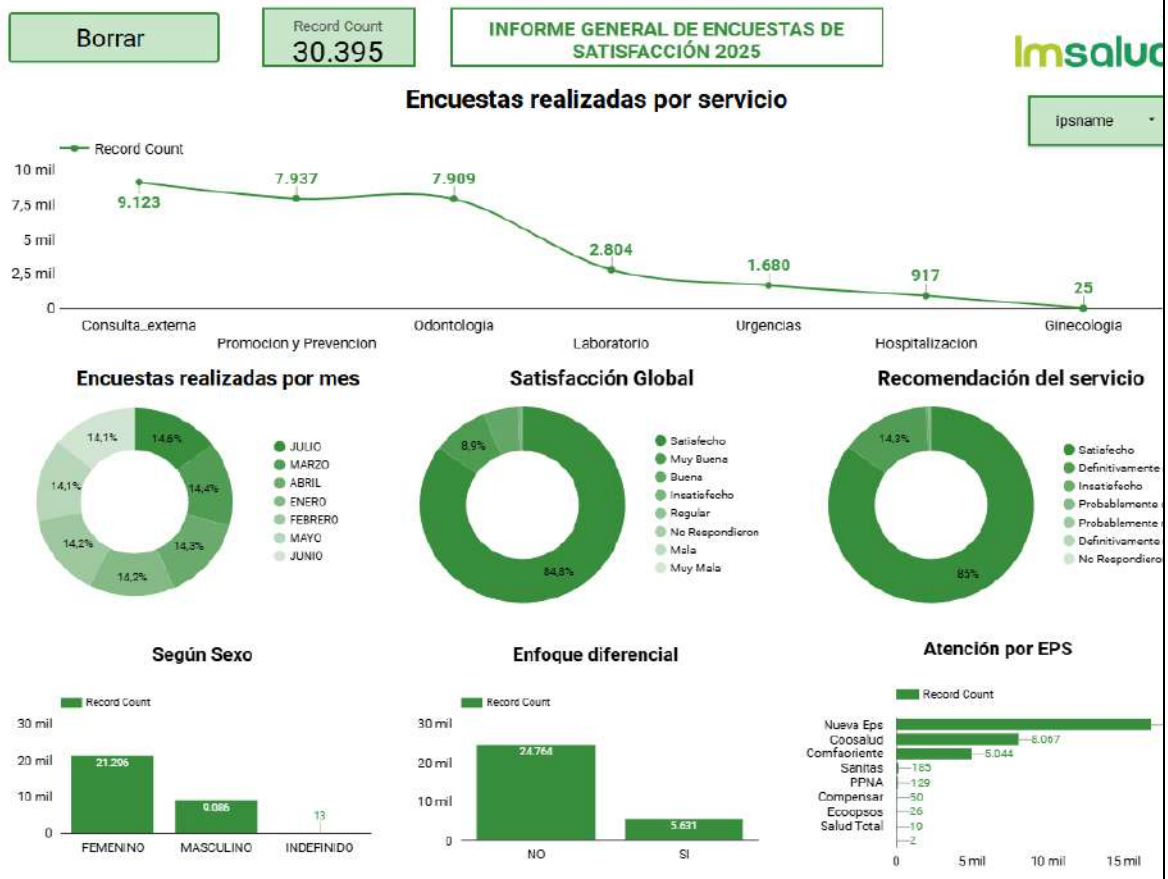
34. Socialización y Retroalimentación del Informe Mensual PQRSDF

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

35. Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)

Se socializa a la asociación de usuarios el tablero de control donde se socializa la satisfacción al usuario a través del siguiente link:

https://lookerstudio.google.com/reporting/3267a3de-2b2b-4831-98ef-1ce627a575cd/page/p_hsaaap4rrd



36. Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD

Para denunciar cobros indebidos en IMSALUD, comunícate a la línea ética y anticorrupción al +57 607 578 4980. Esta es la línea telefónica está dispuesta por la entidad para atender este tipo de situaciones y garantizar la transparencia en sus proceso y tener una mejor calidad de trabajo en la IPS

37. Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

IMSALUD.

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025

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

COMPONENTES

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



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025

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

NORMATIVIDAD ASOCIADA

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

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

Decreto 1499 de 2017 *Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión*

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

Circulares Externas de la SUPERSALUD

4-5 2021 / 5-5 2021

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025

4. SERVICIO AL CIUDADANO Y CANALES DE DENUNCIA

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

Documentos Asociados

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

POLÍTICA DE SICOF **DIE-01-PC-33**

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

POLÍTICA SARLAFT **DIE-01-PC-32**



Imsalud

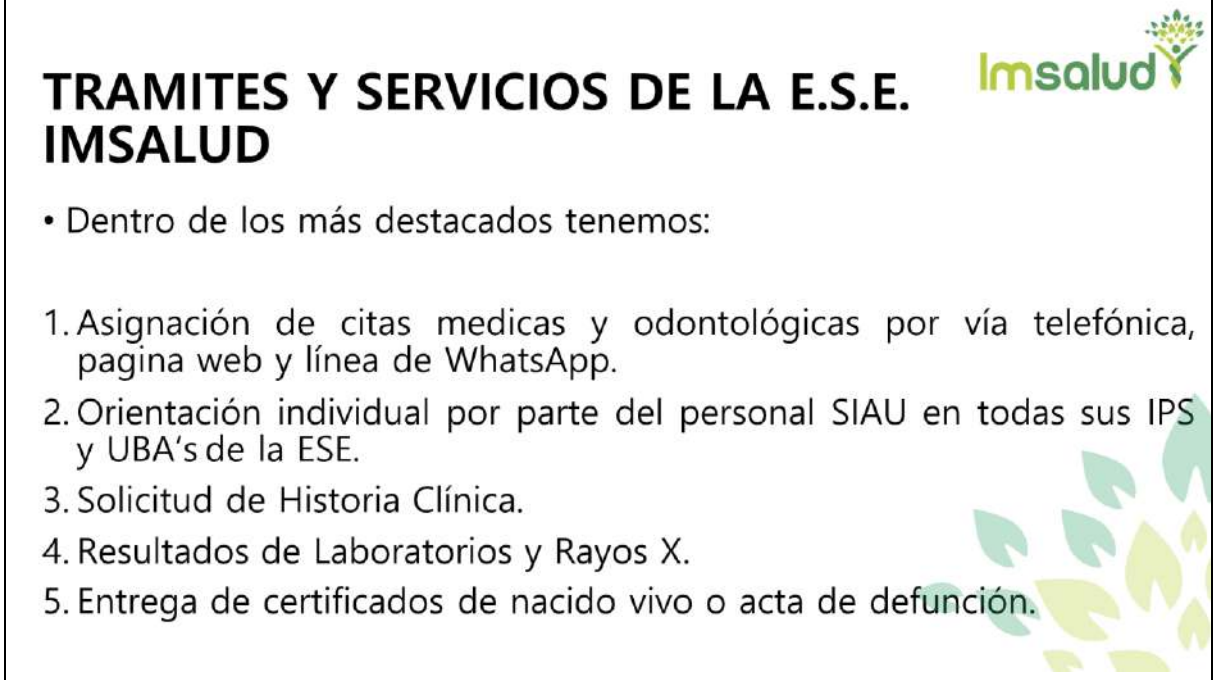
38. Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD

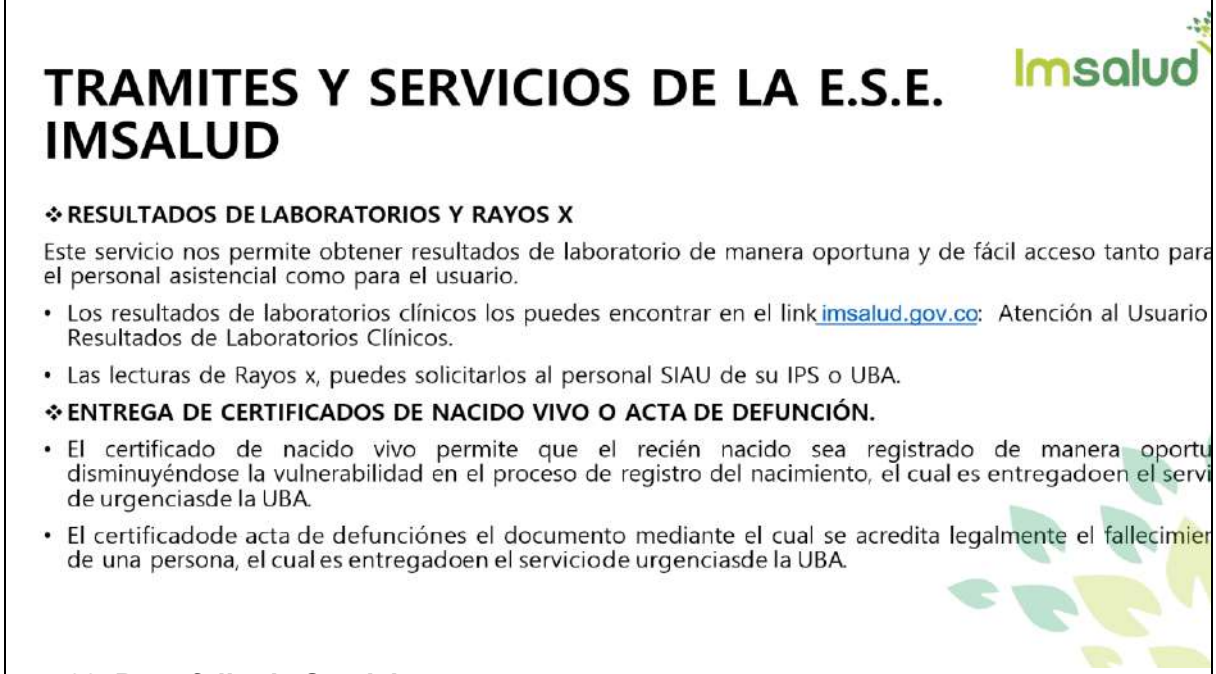
TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

Imsalud

- Atendiendo las regulaciones que indica el Decret 2150/95 por el cual se regulan los procedimientos trámites en la Administración pública, la E.S.I IMSALUD ha implementado estrategias y planes d mejoramiento continuo para garantizar la óptim atención integral de salud a los usuarios.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN





39. Portafolio de Servicios

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

Imsalud

En la ESE IMSALUD cuenta con los siguientes servicios de primer nivel para ofertar a sus usuarios:

- **Consulta Externa**

Prestamos el servicio de medicina general y odontología general

- **Urgencias**

En el servicio de urgencias que prestamos en las Unidades Básicas de Atención se encuentran, Medicina general, observación, sala de reanimación y procedimientos.

- **Hospitalización y partos**

En este servicio contamos con laboratorio clínico, transporte asistencial básico (ambulancia), radiología y ecografías.

Cabe mencionar que el servicio de partos se presta en las UBAS de la ESES IMSALUD.



PORTAFOLIO DE SERVICIOS

Imsalud

- **Programa de Promoción y Mantenimiento de Salud**

Dentro del programa encontramos las consultas de crecimiento y desarrollo, Adulto mayor, control prenatal, planificación familiar, citologías, agudeza visual, vacunación y curso profiláctico para el embarazo.

- **Vigilancia Epidemiológica**

Cumpliendo con lo establecido por la legislación de salud pública contamos con personal a cargo del departamento de Epidemiología en la ese IMSALUD



DESARROLLO DE LA REUNIÓN









DESARROLLO DE LA REUNIÓN

40. Seguridad del Paciente



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Imsalud

SEGURIDAD DEL PACIENTE

La finalidad es proteger al paciente de posibles riesgo evitables derivados de la atención en salud donde s garantice el desarrollo de una cultura de seguridad para el usuario, fomentando en nuestro colaboradores, pacientes y en sus familias el desarrol de acciones de identificación, prevención y gestión d riesgos relacionados con el proceso de atención.



41. Política Humanización

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Imsalud

POLITICA DE HUMANIZACIÓN

La política de humanización de la ESE IMSALUD, aplica para los pacientes, sus familias, comunidad y colaboradores, potencializando la misión, los valores y la estrategia FIRME.

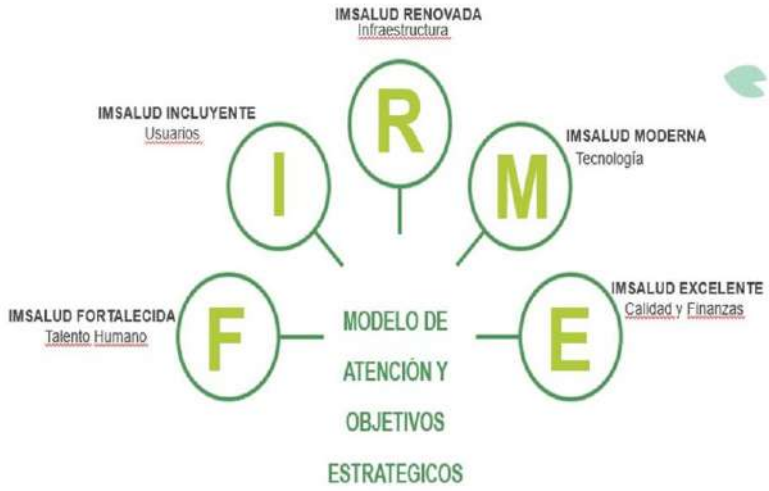
MISION: Imsalud es la empresa publica prestadora de servicios de salud de primer nivel de Cúcuta, cuyo propósito es incentivar la cultura de vida saludable de la población, garantizando la calidad y eficiencia con su red.

Imsalud

VALORES



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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.



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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

43. Evidencia fotográfica.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN





DESARROLLO DE LA REUNIÓN





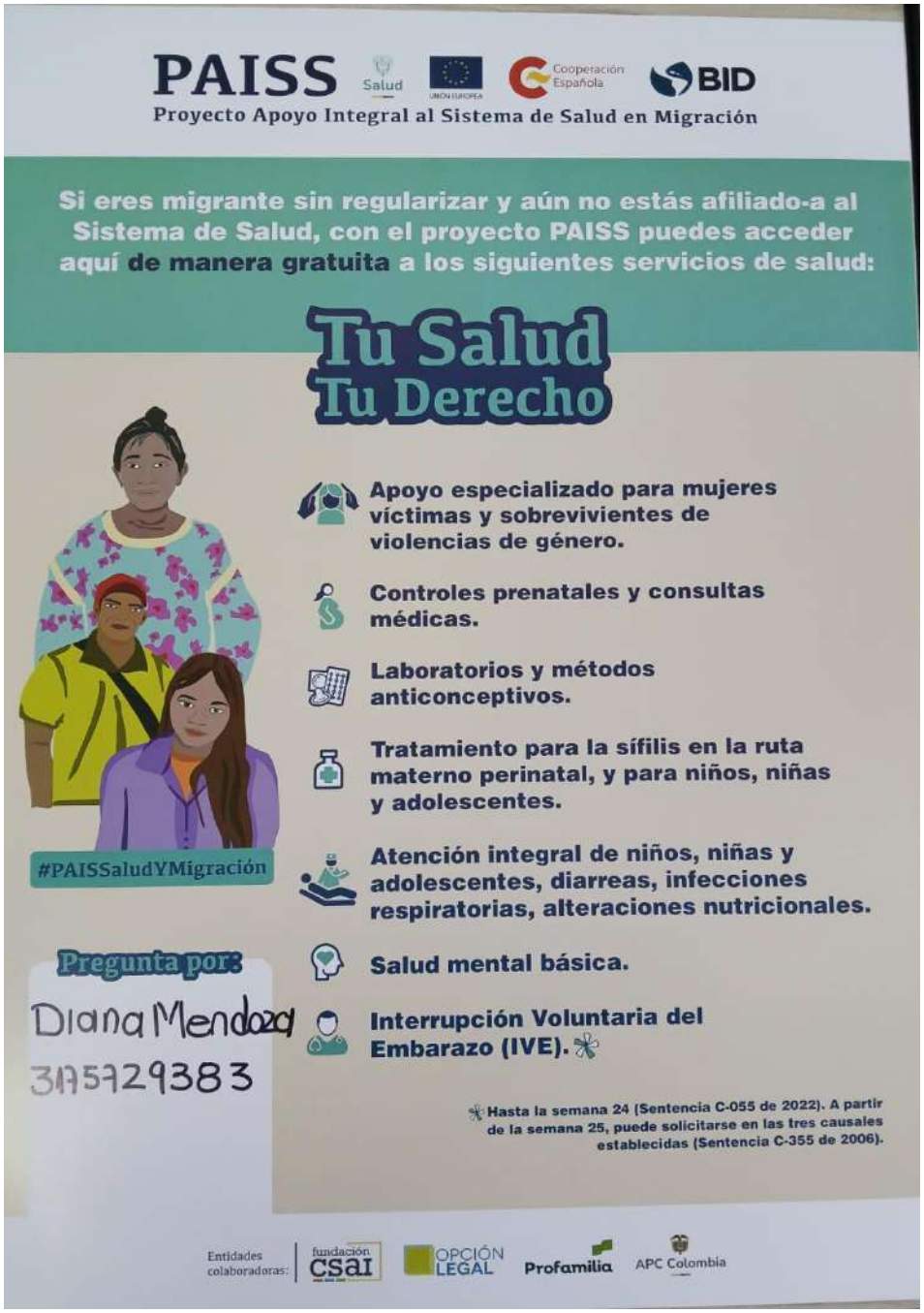
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SERVICIOS SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL





DESARROLLO DE LA REUNIÓN



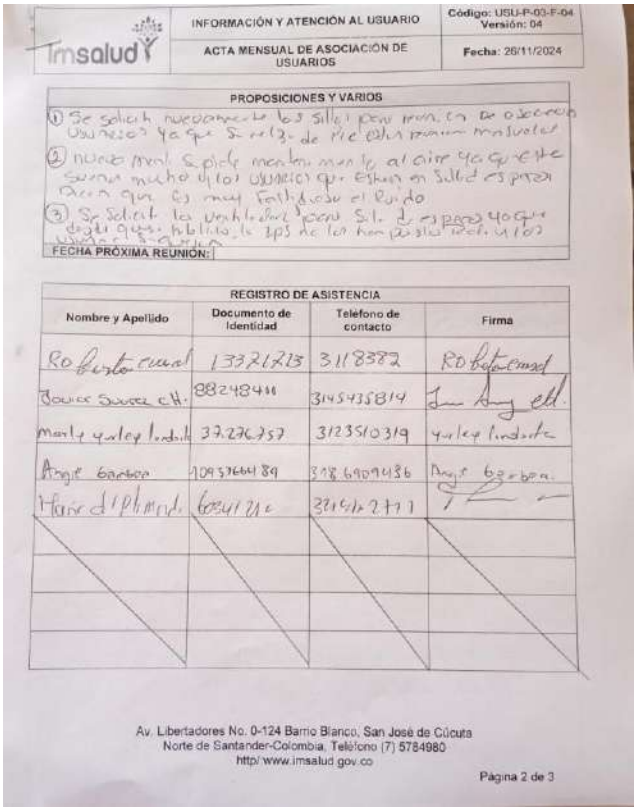
DESARROLLO DE LA REUNIÓN



PROPOSICIONES Y VARIOS	
SE REALIZÓ REUNIÓN MENSUAL EL DÍA 25 OCTUBRE DE 2025 A LAS 8:00 AM DE LA MAÑANA SE DA INICIO LA REUNIÓN CON LA ASOCIACIÓN DE USUARIO DE LA IPS O UBA CUNDINAMARCA CONTANDO LA PRESENCIA, SR ROBERTO CARRASCAL, JAVIER SUAREZ, YURLEY LINDARTE Y CON LA PRESENCIA DE TRABAJADORA SOCIAL DE LA SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL Y PROGRAMAS QUE SE REALIZAN EN LA SECRETARIA DE SALUD COMO INSCRIBIRSE COMO CUIDADOR, CERTIFICADO DE DISCAPACIDADA, SALUD PARA IGRANTS, INTEGRATE, con el fin de explicar las PQRSDF SE LES DIA A CONOCER LOS DEBERES Y DERECHOS Y LOS SERVICIO QUE SE PRESTAN EN LA IPS CUNDINAMRCA, Y SE LES EXPLICA EL BOLETIN N0 59 GERENCIA DE AMBIENTE FISICO ,DONDE ELLOS MISMOS CON EL QR QUE ESTABA EN ESTA EXPLICACION LO REALIZARON EN DIFERENTES TELEFONOS YA QUE ELLOS NO CUENTAN CON UN QR EN SUS TELEFONOS,LOS USURIOS REFIEREN QUE ESTAN CANSADOS DE PEDIR LOS VENTILADORS QUE HACE MAS DE DOS AÑOS SE ESTAN PIDIENDO QUE CUANDO ANTES DE ARREGLAR LA IPS ESTABAN Y LAS SILLAS PARA LAS REUNIONES MENSUALES QUE SIEMPTRE SE REALIZAN A PIE EL AIRE ES OTTRO RUIDO QUE LOS SURIOS SE QUEJAN QUE ES CONTAMIZACION AUDITIVA, .	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**25DE NOVIEMBRE 2025**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
ROBERTO CARRASCAL	13371713	**3118382**	ROBERTO CARRASCAL
JAVIER SUAREZ	88248411	**3145435814**	JAVIER SUAREZ
MARLEY YURLEY LINDARTE	37276757	**3214772779**	MARLEY YURLEY LINDARTE

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
ANGIE GAMBOA TS SSM	1093766489	**3186909436**	ANGIE GAMBOA TS SSM
MARIA DEL PILAR MENDOZA CARREÑO	60341214	**3214772779**	MARIA DEL PILAR MENDOZA CARREÑO



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

PROPOSICIONES Y VARIOS

1. Se solicita nuevamente los sillas para la sala de espera para los usuarios ya que se rompio de pie ella presenta molestias
2. nuevamente se pide mantenimiento al aire ya que este sonando mucho y los usuarios que estan en silla de espera dicen que es muy fatidioso el ruido
3. Se solicita la ventiladores para sala de espera ya que hace mucho calor

FECHA PRÓXIMA REUNION:

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Roberto cuval	13321213	3118382	Roberto cuval
Javier Suarez cH.	88248411	3145435814	
Marly Yuley Lindarte	37.276.757	3123510319	Yuley Lindarte
Angie Gamboa	1093766489	318.6909436	Angie Gamboa
Maria del Pilar M.	60341214	3214772779	

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



María del polar Mendoza carreño
Promotor Siau IPS Cundinamrca
Trabajo Social

FECHA:	**21/10/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**10**
HORA INICIO:	**08:30 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**09:30 AM**
UBA/IPS:	**IPS LA DIVINA PASTORA**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE OCTUBRE DE 2025.**

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Llamado a lista

Siendo las 08:30 am del día 21 de Octubre de la anualidad 2025, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS LA DIVINA PASTORA con el siguiente orden del día:

Quienes asistieron a la reunión fueron los siguientes usuarios:

- Yerly Barbosa Rojas

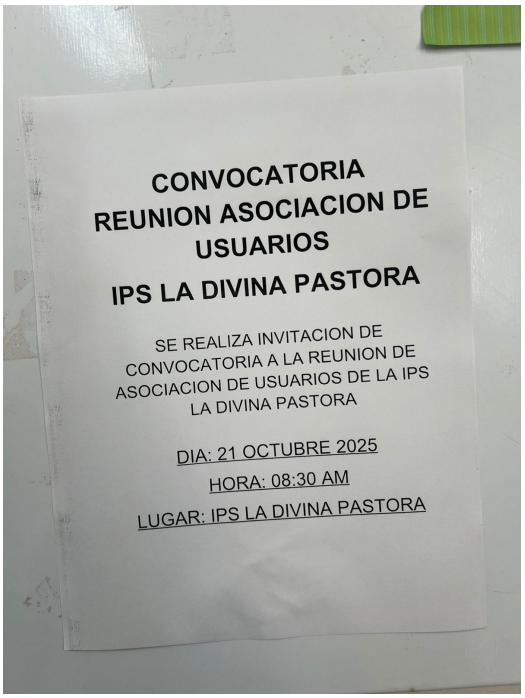
2. Lectura y aprobación del acta anterior.

Se realiza lectura del acta anterior dándoles a conocer cada uno de los procesos, procedimientos y protocolos que se implementan, dando aprobada cada uno de los puntos.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

3. Medios de Convocatoria.

Mediante el grupo de whatsApp se invito a la reunión de Asociación de Usuarios correspondiente al mes de Septiembre.



4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

- Publicar en cartelera la fecha de reunión mensual y la invitación a nuevos usuarios para la conformación de la asociación de usuarios.
- Indagar y lograr comunicación con presidentes de Junta de Acción Comunal para que participen e inviten a personas de la comunidad que cumplan con los requisitos según el procedimiento.
- Indagar y lograr comunicación con Líderes Comunales para que participen e inviten a personas de la comunidad que cumplan con los requisitos según el procedimiento.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
En la jornada laboral se hace invitación a los usuarios que ingresan a la IPS a través de la charlas diarias de capacitación con el objetivo de fortalecer , además se cuenta con información de los requisitos en la cartelera informativa y la invitación y socialización con cada EDIL, JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL o MADRES FAMI que tengan vecinos o usuarios que quieran hacer parte de la ASOCIACIÓN.



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.

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 y Seguridad del Paciente.

Se informa la asignación de agenda donde se implementa la Resolución 3280 ruta de Promoción y mantenimiento de la salud, 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.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas:

- **Calidad En Salud**
- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**
- **Promesa De Valor**
- **Mapa De Procesos**
- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**
- **Mejoramiento De La Calidad**
- **Boletín Cultura Y Salud No. 52 – Aplicar El Código QR**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 651 Del 27 De Noviembre De 2024.**
- **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**
- **Socialización de la Linea Ética de la ESE IMSALUD**
- **Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Portafolio de Servicios**
- **Seguridad del Paciente**
- **Política Humanización**

Temáticas:

- **Calidad En Salud**





- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Promesa De Valor**

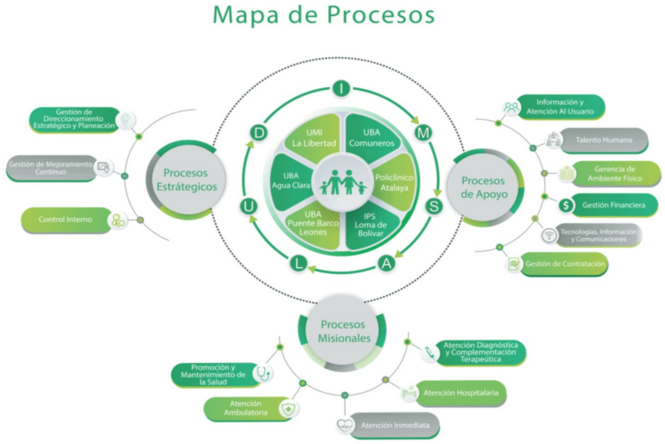
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PROMESA DE VALOR



- **Mapa De Procesos**

MAPA DE PROCESOS

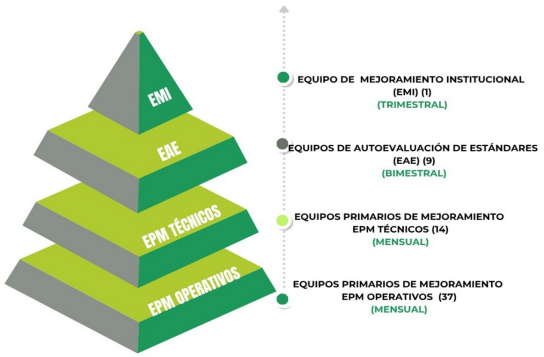


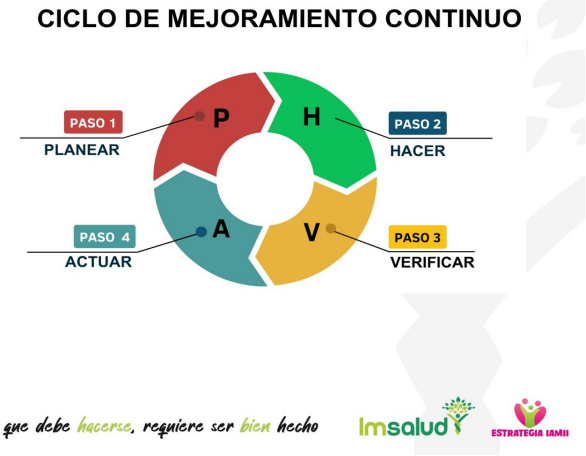
- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Mejoramiento De La Calidad**

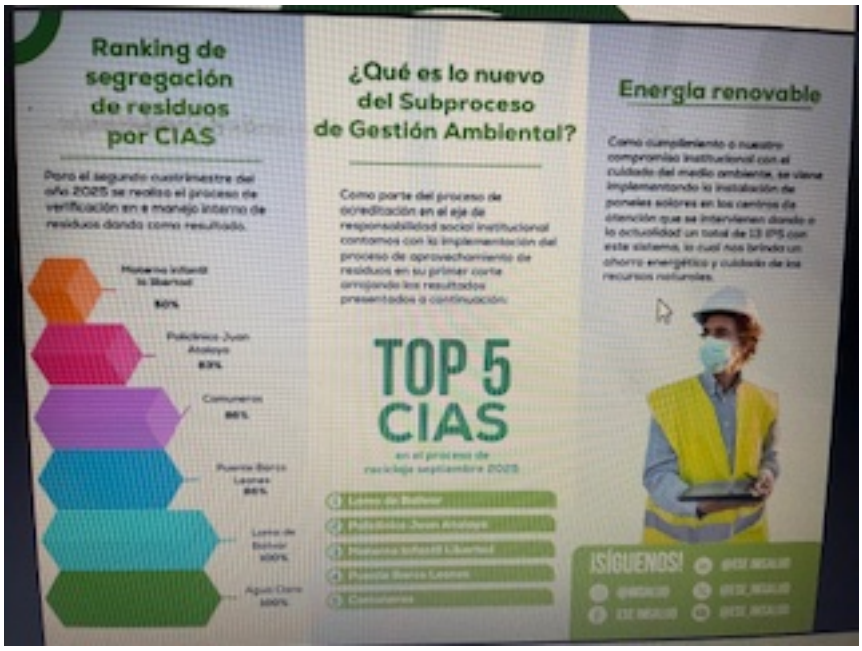




- **Boletín Cultura Y Salud No. 59 – Aplicar El Código QR**

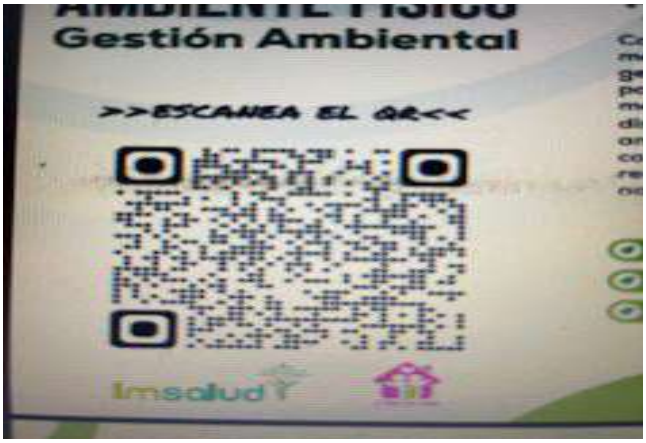
DESARROLLO DE LA REUNIÓN





Se les aplica el Código QR a los usuarios de la asociación:

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Política De Participación Social En Salud Y Resolución No. 651 Del 27 De Noviembre De 2024.**

POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

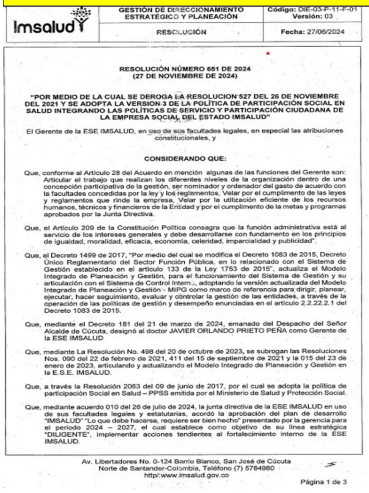
Imsalud

La política de participación social en salud (PPSS) tiene como objetivo principal la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones del sistema de salud en conjunto.

tiene como objetivo “Planificar y desarrollar las directrices que le permita a la ESE IMSALUD garantizar el derecho a la participación social en salud y su fortalecimiento; y a la ciudadanía la apropiación de mecanismos y condiciones para ejercer la participación con decisión para el cumplimiento del derecho a la salud en el marco de la Ley Estatutaria de Salud en armonización con la Política Integral de Atención en Salud (PAIS- MIAS)”.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se socializa a las promotoras y promotores la Resolución No. 651 del 27 de Noviembre de 2024 y se solicita socializar en las reuniones de asociación de usuarios.



RESOLUCIÓN NÚMERO 651 DE 2024
(27 DE NOVIEMBRE DE 2024)

"POR MEDIO DE LA CUAL SE DEROGA LA RESOLUCION 527 DEL 26 DE NOVIEMBRE DEL 2021 Y SE ADOPTA LA VERSION 3 DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD INTEGRANDO LAS POLÍTICAS DE SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD"

El Gerente de la ESE IMSALUD, en uso de sus facultades legales, en especial las atribuciones constitucionales, y

CONSIDERANDO QUE:

Que, conforme al Artículo 28 del Acuerdo en mención algunas de las funciones del Gerente son: Articular el trabajo que realizan los diferentes niveles de la organización dentro de una concepción participativa de la gestión, ser nominador y ordenador del gasto de acuerdo con la facultades concedidas por la ley y los reglamentos, Velar por el cumplimiento de las leyes y reglamentos que rinde la empresa, Velar por la utilización eficiente de los recursos humanos, técnicos y financieros de la Entidad y por el cumplimiento de la metas y programas aprobados por la Junta Directiva.

Que, el Artículo 209 de la Constitución Política consagra que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y debe desarrollarse con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.

Que, el Decreto 1499 de 2017, "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015", actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para el funcionamiento del Sistema de Gestión y su articulación con el Sistema de Control Interno, adoptando la versión actualizada del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG como marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades, a través de la operación de las políticas de gestión y desempeño enunciadas en el artículo 2.2.22.2.1 del Decreto 1083 de 2015.

Que, mediante el Decreto 181 del 21 de marzo de 2024, emanado del Despacho del Señor Alcalde de Cúcuta, designó al doctor JAVIER ORLANDO PRIETO PEÑA como Gerente de la ESE IMSALUD

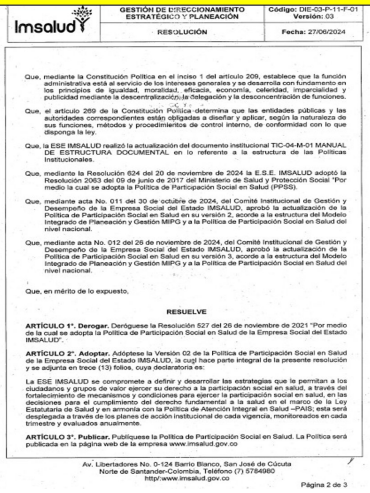
Que, mediante La Resolución No. 498 del 20 de octubre de 2023, se subrogan las Resoluciones Nos. 090 del 22 de febrero de 2021, 411 del 15 de septiembre de 2021 y la 015 del 23 de enero de 2023, articulando y actualizando el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en la E.S.E. IMSALUD.

Que, a través la Resolución 2063 del 09 de junio de 2017, por el cual se adopta la política de participación Social en Salud – PPSS emitida por el Ministerio de Salud y Protección Social.

Que, mediante acuerdo 010 del 26 de julio de 2024, la junta directiva de la ESE IMSALUD en uso de sus facultades legales y estatutarias, acordó la aprobación del plan de desarrollo "IMSALUD" "Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho" presentado por la gerencia para el periodo 2024 – 2027, el cual establece como objetivo de su línea estratégica "DILIGENTE", implementar acciones tendientes al fortalecimiento interno de la ESE IMSALUD.

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 3



Que, mediante la Constitución Política en el inciso 1 del artículo 209, establece que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

Que, el artículo 269 de la Constitución Política determina que las entidades públicas y las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la ley.

Que, la ESE IMSALUD realizó la actualización del documento institucional TIC-04-M-01 MANUAL DE ESTRUCTURA DOCUMENTAL en lo referente a la estructura de las Políticas Institucionales.

Que, mediante la Resolución 624 del 20 de noviembre de 2024 la E.S.E. IMSALUD adoptó la Resolución 2063 del 09 de junio de 2017 del Ministerio de Salud y Protección Social "Por medio la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud (PPSS).

Que, mediante acta No. 011 del 30 de octubre de 2024, del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Empresa Social del Estado IMSALUD, aprobó la actualización de la Política de Participación Social en Salud en su versión 2, acorde a la estructura del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y a la Política de Participación Social en Salud del nivel nacional.

Que, mediante acta No. 012 del 26 de noviembre de 2024, del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Empresa Social del Estado IMSALUD, aprobó la actualización de la Política de Participación Social en Salud en su versión 3, acorde a la estructura del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y a la Política de Participación Social en Salud del nivel nacional.

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1°. Derogar. Derógase la Resolución 527 del 26 de noviembre de 2021 "Por medio de la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud de la Empresa Social del Estado IMSALUD".

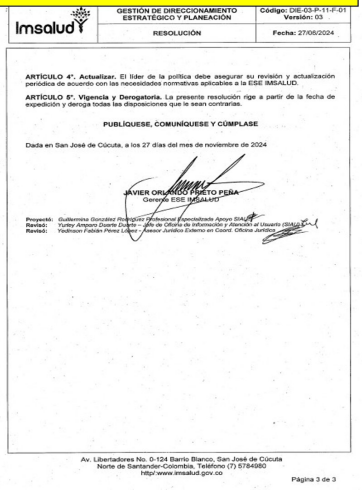
ARTÍCULO 2°. Adoptar. Adóptese la Versión 02 de la Política de Participación Social en Salud de la Empresa Social del Estado IMSALUD, la cual hace parte integral de la presente resolución y se adjunta en trece (13) folios, cuya declaratoria es:

La ESE IMSALUD se compromete a definir y desarrollar las estrategias que le permitan a los ciudadanos y grupos de valor ejercer su derecho a la participación social en salud, a través del fortalecimiento de mecanismos y condiciones para ejercer la participación social en salud, en las decisiones para el cumplimiento del derecho fundamental a la salud en el marco de la Ley Estatutaria de Salud y en armonía con la Política de Atención Integral en Salud –PAIS; esta será desplegada a través de los planes de acción institucional de cada vigencia, monitoreados en cada trimestre y evaluados anualmente.

ARTÍCULO 3°. Publicar. Publíquese la Política de Participación Social en Salud. La Política será publicada en la página web de la empresa www.imsalud.gov.co

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

Página 2 de 3



ARTÍCULO 4°. Actualizar. El líder de la política debe asegurar su revisión y actualización periódica de acuerdo con las necesidades normativas aplicables a la ESE IMSALUD.

ARTÍCULO 5°. Vigencia y Derogatoria. La presente resolución rige a partir de la fecha de expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en San José de Cúcuta, a los 27 días del mes de noviembre de 2024

JAVIER ORLANDO PRIETO PEÑA
Gerente ESE IMSALUD

Proyectó: Guillermina González Rodríguez – Profesional Especializado Apoyo SIAU
Revisó: Yurley Amparo Duarte Duarte – Jefe de Oficina de Información y Atención al Usuario (SIAU)
Revisó: Yadhaon Fabián Pérez López – Asesor Jurídico Externo en Coord. Oficina Jurídica

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

SE SOLICITA SOCIALIZAR EN LAS REUNIONES DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS.

Imsalud	**GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN**	**Código:** DIE-01-PC-03 **Versión:** 03
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	**Fecha:** 26/11/2024

TABLA DE CONTENIDO

JUSTIFICACIÓN 3
1. MARCO NORMATIVO 3
2. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS) 5
3. OBJETIVOS POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD 5
3.1. Objetivo General 5
3.2. Objetivos Específicos 5
4. ACCIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS) EN LA ESE IMSALUD 6
5. MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD 9
6. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL SEGÚN COMPETENCIA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD 10
7. COMUNICACIÓN 11
8. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN 12
9. HISTORIAL DE CONTROL DE CAMBIOS 13

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.**



Se socializa a las promotoras y promotores la formalización del plan de trabajo de participación comunitaria y se solicita socializar en las reuniones de asociación de usuarios.

Imsalud | GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA | Código: MEJ-02-G-01-F-01 Versión: 03

CRONOGRAMA INSTITUCIONAL MENSUAL DE ACTIVIDADES | Fecha: 17/05/2024

PROCESO:	Procedimiento Participación Comunitaria
OBJETIVO:	Generar un espacio participativo al usuario mediante la conformación de asociaciones de usuarios

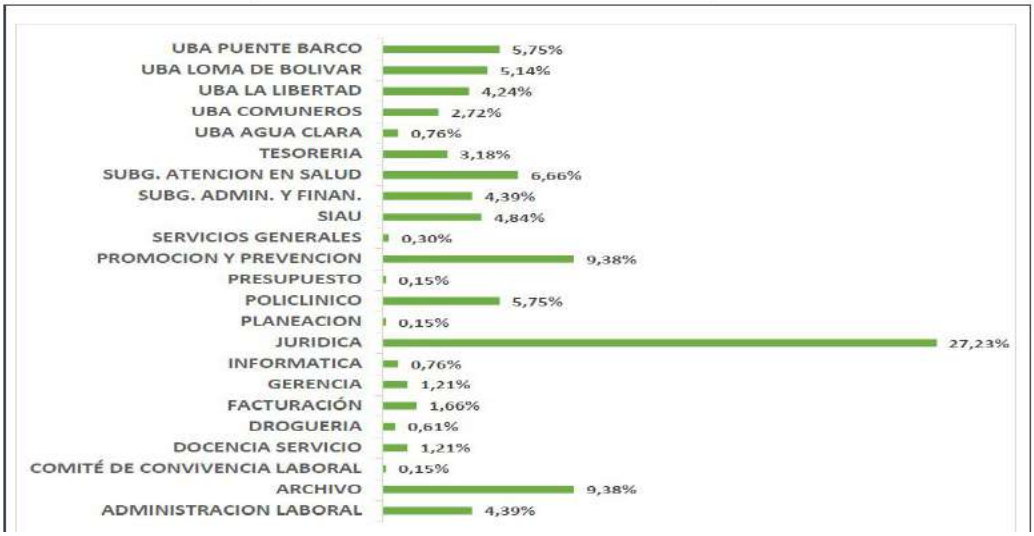
VIGENCIA _____

TEMATICA / ACTIVIDAD A DESARROLLAR / TALLER	RESPONSABLE	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52
REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACION DE USUARIOS EN CADA UNA DE LAS UBA E IPS DE LA ESE IMSALUD.	PROMOTORAS OFICINA SIAU	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
FORO PARTICIPACIÓN CIUDADANA	OFICINA SIAU																																					X											X				
CAPACITACIÓN DE POLITICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	OFICINA SIAU																		X			X		X																												

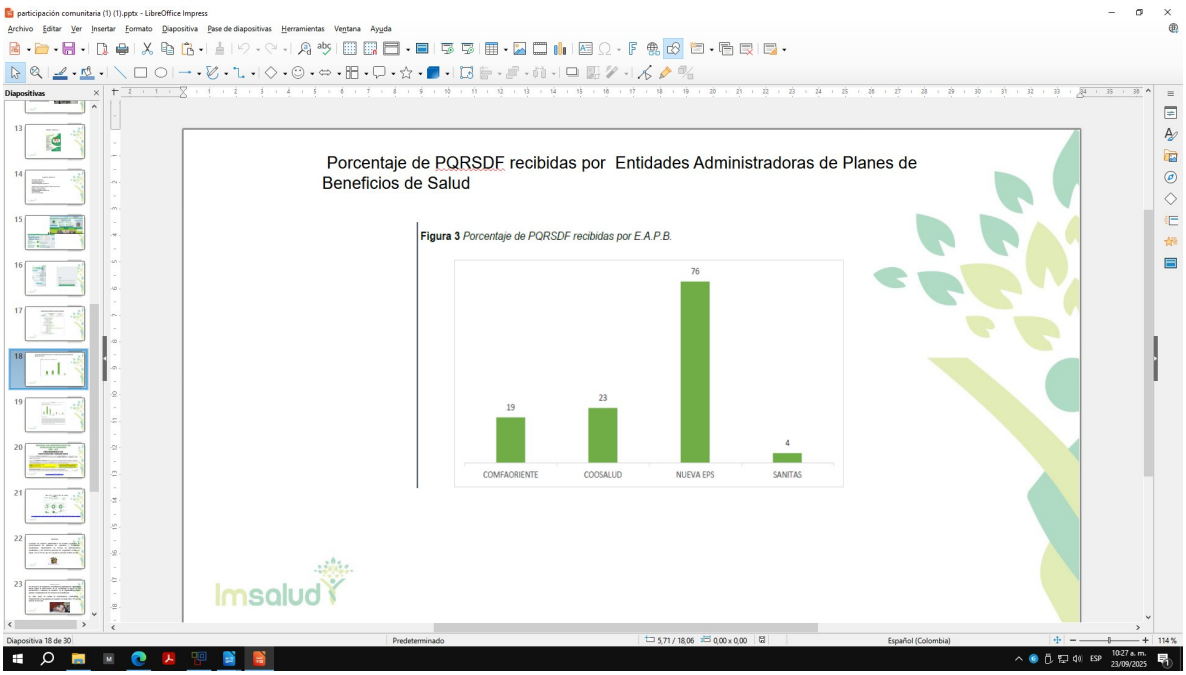
ELABORADO:	Edvin Bernardo Cepeda Carrillo
REVISADO:	Yuley Amparo Duarte Duarte
APROBADO:	Yuley Amparo Duarte Duarte

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Socialización y Retroalimentación del Informe Mensual PQRSDF**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

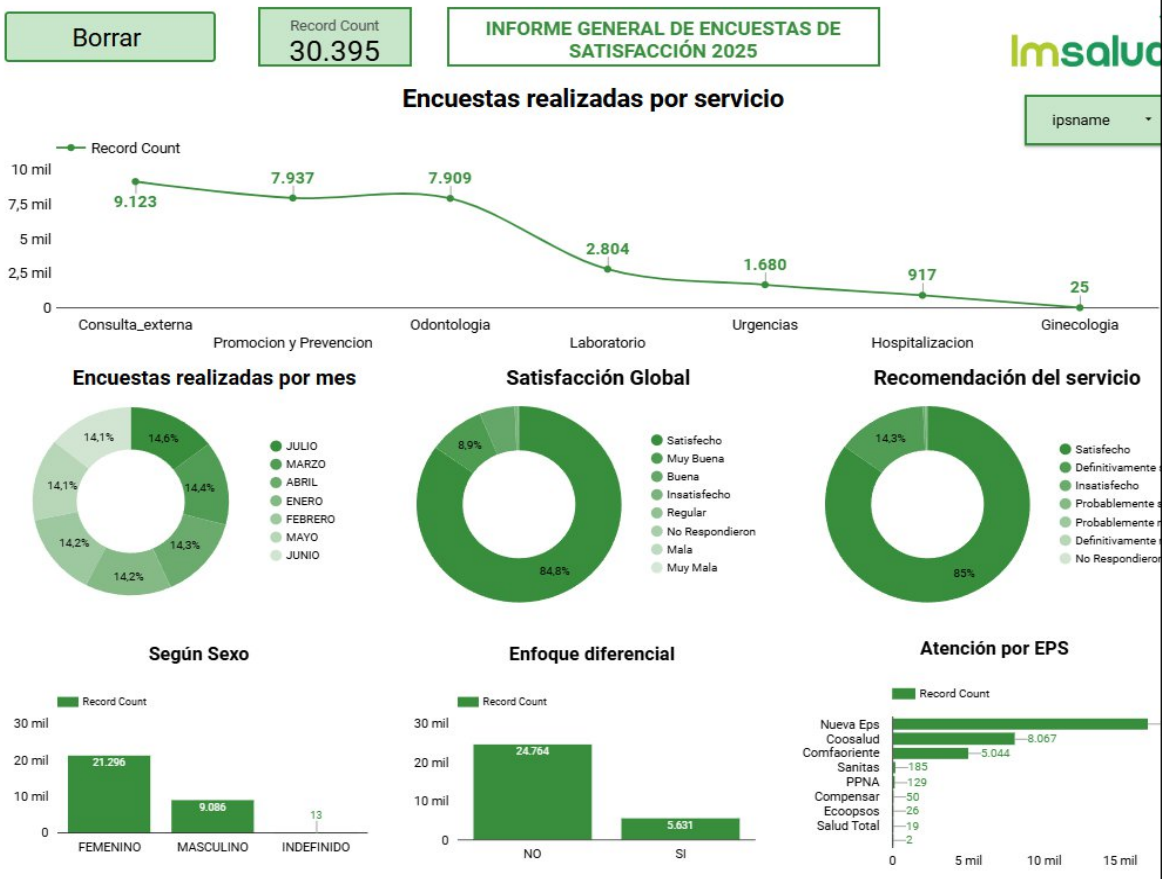


- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

Se socializa a la asociación de usuarios el tablero de control donde se socializa la satisfacción al usuario a través del siguiente link:

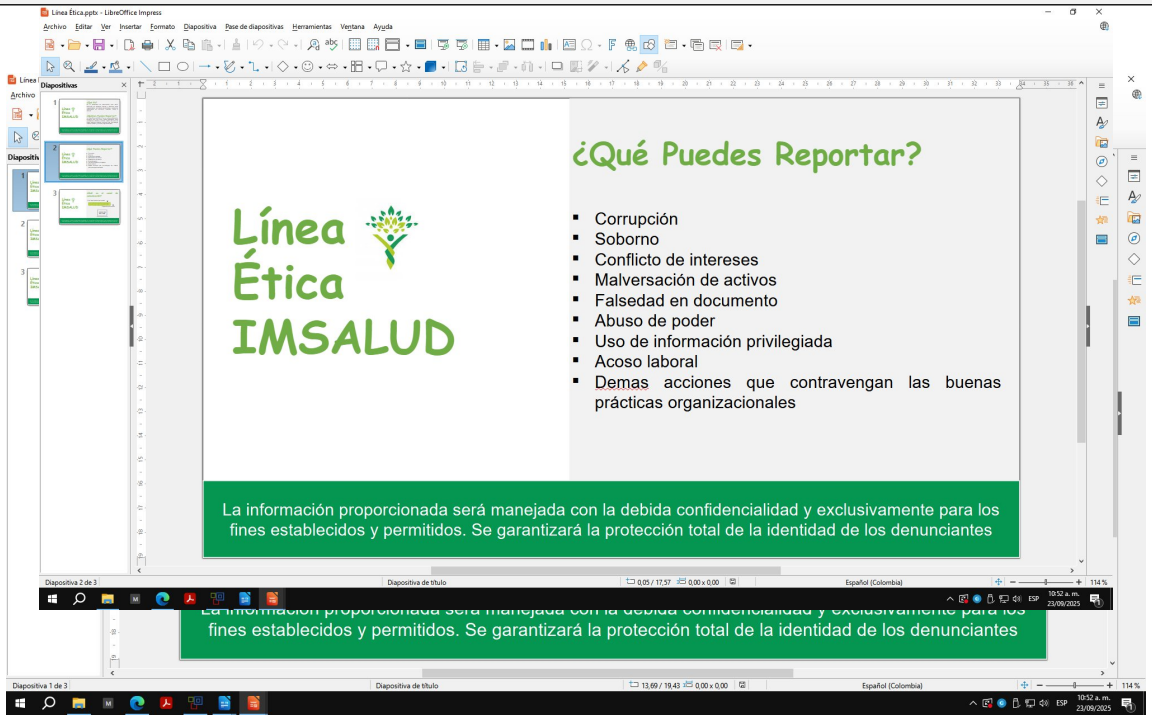
https://lookerstudio.google.com/reporting/3267a3de-2b2b-4831-98ef-1ce627a575cd/page/p_hsaaap4rrd

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



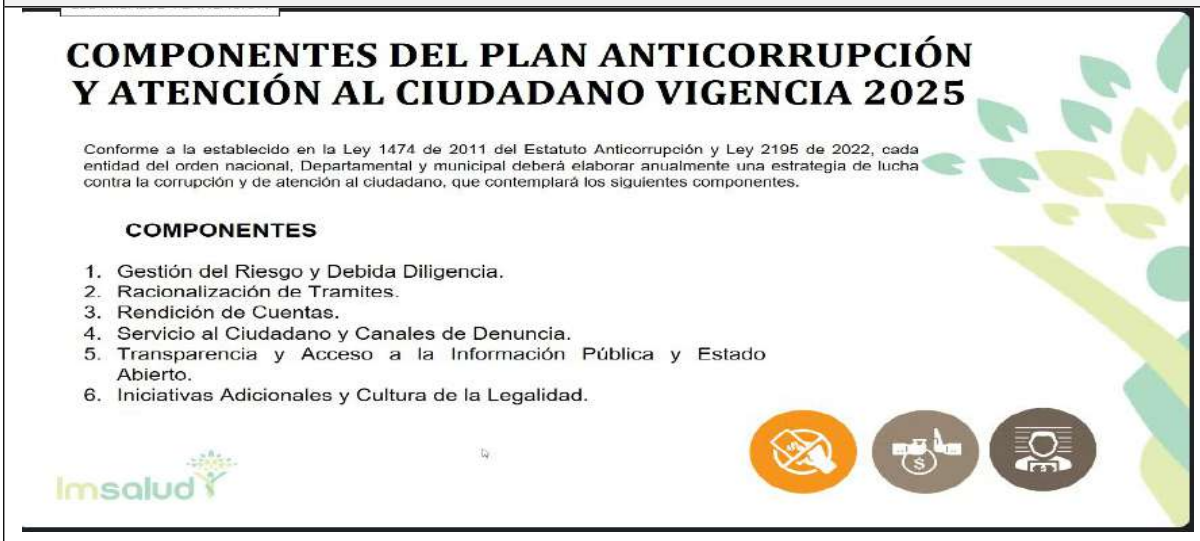
- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

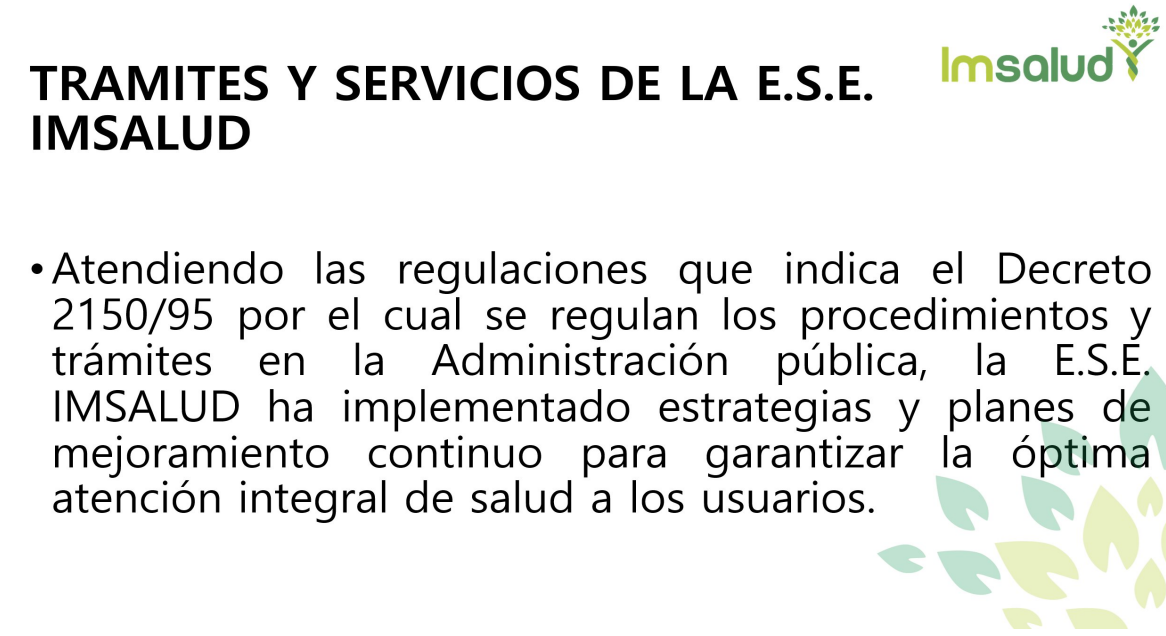




DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

• Dentro de los más destacados tenemos:

1. Asignación de citas medicas y odontológicas por vía telefónica, pagina web y línea de WhatsApp.
2. Orientación individual por parte del personal SIAU en todas sus IPS y UBA's de la ESE.
3. Solicitud de Historia Clínica.
4. Resultados de Laboratorios y Rayos X.
5. Entrega de certificados de nacido vivo o acta de defunción.

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

❖ **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

Este servicio nos permite obtener resultados de laboratorio de manera oportuna y de fácil acceso tanto para el personal asistencial como para el usuario.

- Los resultados de laboratorios clínicos los puedes encontrar en el link imsalud.gov.co: Atención al Usuario – Resultados de Laboratorios Clínicos.
- Las lecturas de Rayos x, puedes solicitarlos al personal SIAU de su IPS o UBA.

❖ **ENTREGA DE CERTIFICADOS DE NACIDO VIVO O ACTA DE DEFUNCIÓN.**

- El certificado de nacido vivo permite que el recién nacido sea registrado de manera oportuna disminuyéndose la vulnerabilidad en el proceso de registro del nacimiento, el cual es entregadoen el servicio de urgenciasde la UBA.
- El certificadode acta de defunciónes el documento mediante el cual se acredita legalmente el fallecimiento de una persona, el cual es entregadoen el servicio de urgenciasde la UBA.

- **Portafolio de Servicios**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

En la ESE IMSALUD cuenta con los siguientes servicios de primer nivel para ofertar a sus usuarios:

- **Consulta Externa**

Prestamos el servicio de medicina general y odontología general

- **Urgencias**

En el servicio de urgencias que prestamos en las Unidades Básicas de Atención se encuentran, Medicina general, observación, sala de reanimación y procedimientos.

- **Hospitalización y partos**

En este servicio contamos con laboratorio clínico, transporte asistencial básico (ambulancia), radiología y ecografías.

Cabe mencionar que el servicio de partos se presta en las UBAS de la ESES IMSALUD.



PORTAFOLIO DE SERVICIOS

- **Programa de Promoción y Mantenimiento de Salud**

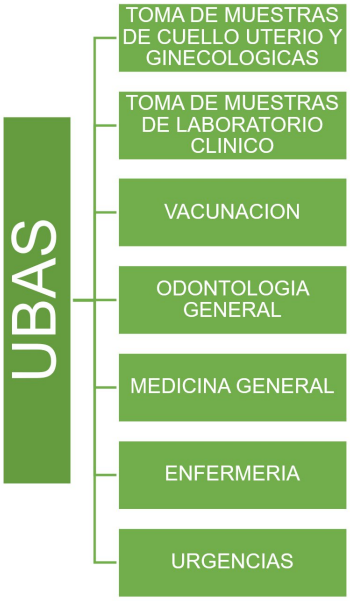
Dentro del programa encontramos las consultas de crecimiento y desarrollo, Adulto mayor, control prenatal, planificación familiar, citologías, agudeza visual, vacunación y curso profiláctico para el embarazo.

- **Vigilancia Epidemiológica**

Cumpliendo con lo establecido por la legislación de salud pública contamos con personal a cargo del departamento de Epidemiología en la ese IMSALUD



DESARROLLO DE LA REUNIÓN









DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Seguridad del Paciente**

Imsalud

SEGURIDAD DEL PACIENTE

La ESE IMSALUD, acatando lo establecido en la Resolución 402 del 2013 y de acuerdo a su política de seguridad del paciente se ha comprometido a implementar prácticas seguras institucionales que tienen como objetivo aumentar los niveles de seguridad en la prestación del servicio de salud.

SEGURIDAD DEL PACIENTE

Imsalud



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SEGURIDAD DEL PACIENTE

La finalidad es proteger al paciente de posibles riesgos evitables derivados de la atención en salud donde se garantice el desarrollo de una cultura de seguridad para el usuario, fomentando en nuestros colaboradores, pacientes y en sus familias el desarrollo de acciones de identificación, prevención y gestión de riesgos relacionados con el proceso de atención.



- **Política Humanización**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

POLITICA DE HUMANIZACIÓN

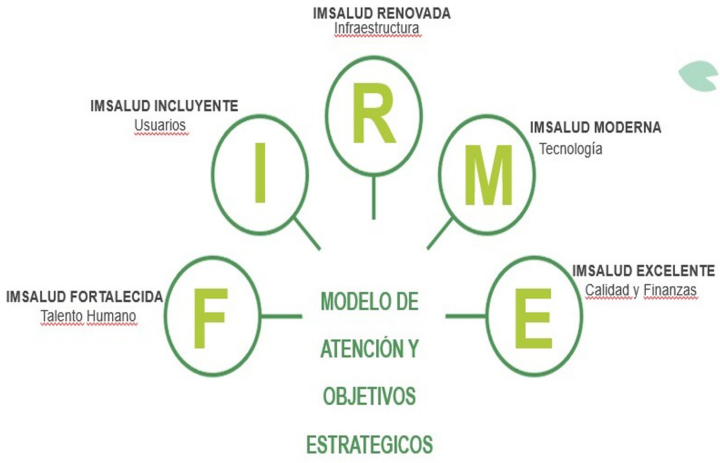
La política de humanización de la ESE IMSALUD, aplica para los pacientes, sus familias, comunidad y colaboradores, potencializando la misión, los valores y la estrategia FIRME.

MISION: Imsalud es la empresa publica prestadora de servicios de salud de primer nivel de Cúcuta, cuyo propósito es incentivar la cultura de vida saludable de la población, garantizando la calidad y eficiencia con su red.

VALORES



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

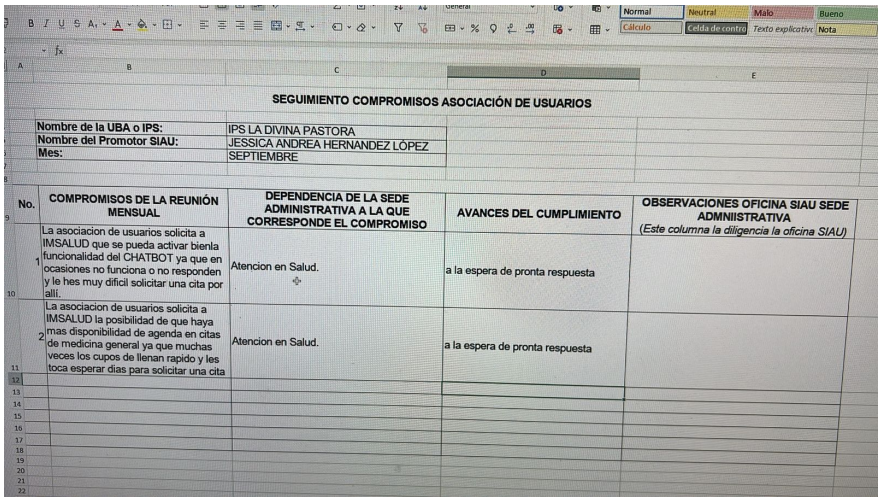


La ESE IMSALUD se compromete a centrar su cuidado en el paciente y su familia, la comunidad y el colaborador; brindando una atención humanizada con base en El Buen trato y el Respeto procurando la protección de sus Derechos y su Satisfacción.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



SEGUIMIENTO COMPROMISOS ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Nombre de la UBA o IPS:	IPS LA DIVINA PASTORA
Nombre del Promotor SIAU:	JESSICA ANDREA HERNANDEZ LÓPEZ
Mes:	SEPTIEMBRE

No.	COMPROMISOS DE LA REUNIÓN MENSUAL	DEPENDENCIA DE LA SEDE ADMINISTRATIVA A LA QUE CORRESPONDE EL COMPROMISO	AVANCES DEL CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES OFICINA SIAU SEDE ADMNIISTRATIVA *(Este columna la diligencia la oficina SIAU)*
1	La asociacion de usuarios solicita a IMSALUD que se pueda activar bienla funcionalidad del CHATBOT ya que en ocasiones no funciona o no responden y le hes muy dificil solicitar una cita por allí.	Atencion en Salud.	a la espera de pronta respuesta	
2	La asociacion de usuarios solicita a IMSALUD la posibilidad de que haya mas disponibilidad de agenda en citas de medicina general ya que muchas veces los cupos de llenan rapido y les toca esperar dias para solicitar una cita	Atencion en Salud.	a la espera de pronta respuesta	

7. Proposiciones y varios.

fortalecer la asociación de usuarios incluyendo la participación de ediles, juntas de acción comunal. Se les indico que para el siguiente mes deben invitar a un edil o alguien que pertenezca a la junta de acción comunal.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

8. Evidencia fotográfica.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Yorly Bulgasci R.	1090982891	3176469[illegible]656	Yorly Bulgasci R.
Jessica Hernández	1004926740	3123949600	Jessica Hdz.

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

PROPOSICIONES Y VARIOS	
Fortalecer la asociación de usuarios incluyendo la participación de ediles, juntas de acción comunal. Se les indico que para el siguiente mes deben invitar a un edil o alguien que pertenezca a la junta de acción comunal y continuar fortaleciendo deberes y derechos a todos los usuarios.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**21 DE NOVIEMBRE 2025, 09:00 AM**

FECHA:	**28/10/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**10**
HORA INICIO:	**2:00 Pm**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**3:00 Pm**
UBA/IPS:	**DOMINGO PEREZ**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE OCTUBRE DE 2025.**

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 2:00 pm del día 28 de octubre 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 dia:

1. Llamado a lista

Se realiza llamado a lista de los usuarios Alejandro Bautista, Martha Arciniegas, Jose Angel reyes quienes conforman la asociación de usuarios contando con la asistencia de los usuarios anteriormente mencionados.

2. Lectura y 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 contanda con compromisos pendientes.

3. Medios de Convocatoria.

Se realiza convocatoria mediante el grupo de WhatsApp de la asociación de usuarios, las charlas diarias que se realizan a los usuarios y la cartelera informativa.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Desde el área del Siau se realiza :

- Se publica en cartelera la fecha de reunión mensual y la invitación a nuevos usuarios para la conformación de la asociación de usuarios.



- Indagar y lograr comunicación con presidentes de Junta de Acción Comunal para que participen e inviten a personas de la comunidad que cumplan con los requisitos según el procedimiento.

- Indagar y lograr comunicación con Líderes Comunales para que participen e inviten a personas de la comunidad que cumplan con los requisitos según el procedimiento.

  – Se envio informacion al presidente de la junta de accion comunal y lider tanto de la reunion como del foro urbano

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 de usuarios de la IPS DOMINGO PEREZ se dan a conocer temas de interes sobre la ese imsalud

Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas:

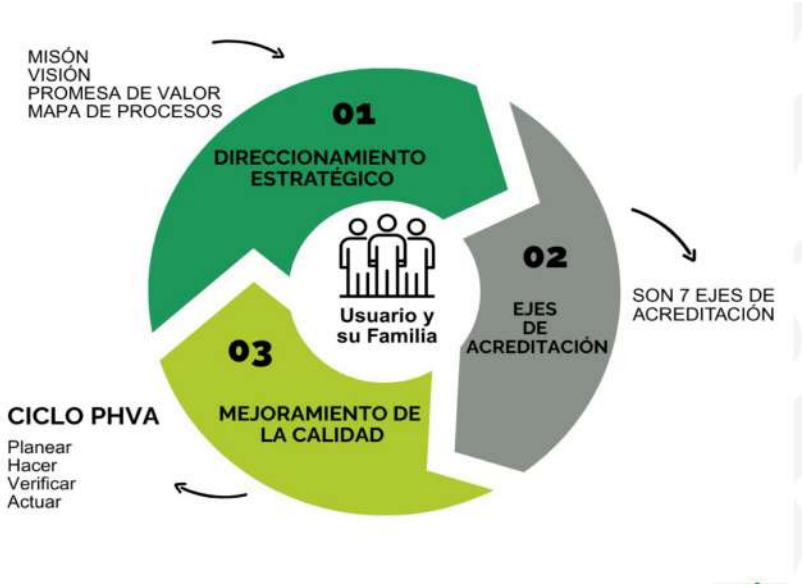
- **Calidad En Salud**
- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**
- **Promesa De Valor**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Mapa De Procesos**
- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**
- **Mejoramiento De La Calidad**
- **Boletín Cultura Y Salud No. 52 – Aplicar El Código QR**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 651 Del 27 De Noviembre De 2024.**
- **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**
- **Socialización de la Linea Ética de la ESE IMSALUD**
- **Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Portafolio de Servicios**
- **Seguridad del Paciente**
- **Política Humanización**
- **Semana humanizacion**

Temáticas:

- **Calidad En Salud**



- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

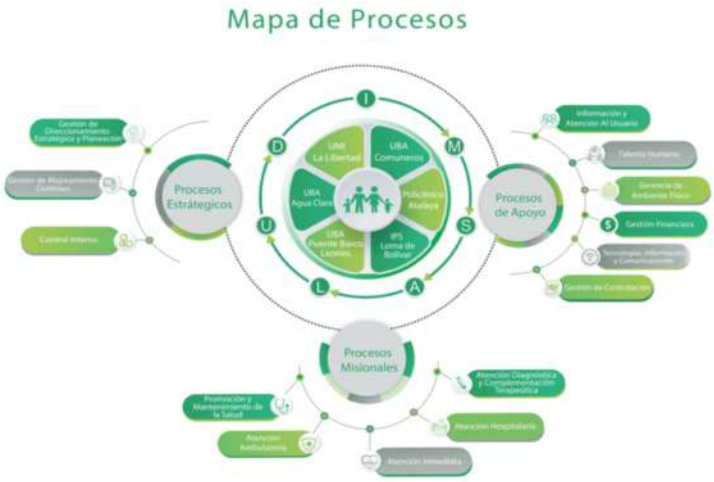


- **Promesa De Valor**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Mapa De Procesos**

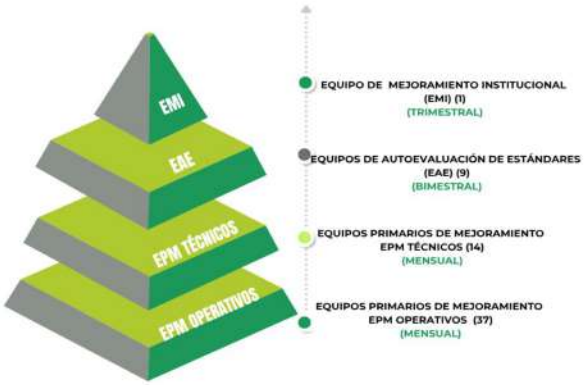


- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**



- **Mejoramiento De La Calidad**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN





- **Boletín Cultura Y Salud No. 60 – Aplicar El Código QR**





Se les aplica el Código QR a los usuarios de la asociación:

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

>>ESCANEA EL QR<<

- **Política De Participación Social En Salud Y Resolución No. 651 Del 27 De Noviembre De 2024.**

– **Politica de participacion social en salud**

POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

La política de participación social en salud (PPSS) tiene como objetivo principal la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones del sistema de salud en conjunto.

tiene como objetivo "Planificar y desarrollar las directrices que le permita a la ESE IMSALUD garantizar el derecho a la participación social en salud y su fortalecimiento; y a la ciudadanía la apropiación de mecanismos y condiciones para ejercer la participación con decisión para el cumplimiento del derecho a la salud en el marco de la Ley Estatutaria de Salud en armonización con la Política Integral de Atención en Salud (PAIS- MIAS)".

DESARROLLO DE LA REUNIÓN


POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

Imsalud

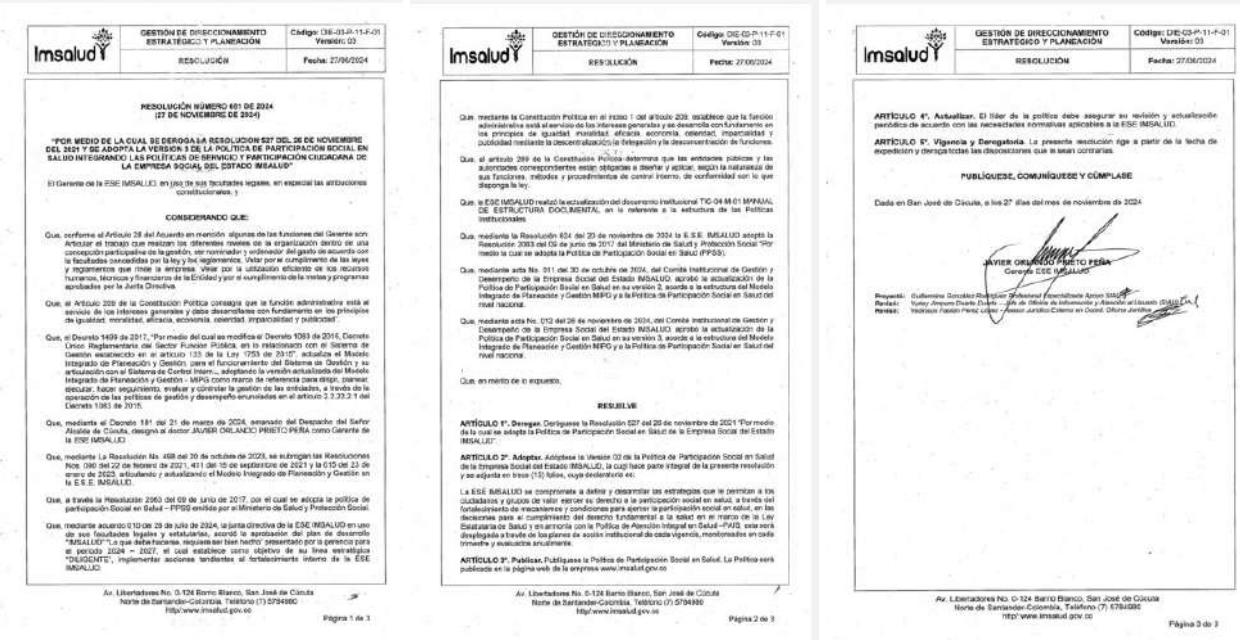

Imsalud | GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN | Código: DIE-01-PC-03 Versión: 03
POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD | Fecha: 26/11/2024

TABLA DE CONTENIDO

JUSTIFICACIÓN 3
1. MARCO NORMATIVO 3
2. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS) 5
3. OBJETIVOS POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD 5
3.1. Objetivo General 5
3.2. Objetivos Específicos 5
4. ACCIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS) EN LA ESE IMSALUD 6
5. MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD 9
6. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL SEGÚN COMPETENCIA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD 10
7. COMUNICACIÓN 11
8. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN 12
9. HISTORIAL DE CONTROL DE CAMBIOS 13

- **Resolución No. 651 Del 27 De Noviembre De 2024.**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



RESOLUCIÓN NÚMERO 601 DE 2024
(27 DE NOVIEMBRE DE 2024)

"POR MEDIO DE LA CUAL SE DEROGA LA RESOLUCION 527 DEL 26 DE NOVIEMBRE DEL 2021 Y SE ADOPTA LA VERSION 3 DE LA POLITICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD INTEGRANDO LAS POLÍTICAS DE SERVICIO Y PARTICIPACION CIUDADANA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD"

El Gerente de la ESE IMSALUD, en uso de sus facultades legales, en especial las atribuciones constitucionales, y

CONSIDERANDO QUE:

Que, conforme al Artículo 28 del Acuerdo en mención algunas de las funciones del Gerente son Articular el trabajo que realizan los diferentes niveles de la organización dentro de una concepción participativa de la gestión, ser nominador y ordenador del gasto de acuerdo con la facultades concedidas por la ley y los reglamentos. Velar por el cumplimiento de las leyes y reglamentos que rige la empresa. Velar por la utilización eficiente de los recursos humanos, técnicos y financieros de la Entidad y por el cumplimiento de las metas y programas aprobados por la Junta Directiva.

Que, el Artículo 209 de la Constitución Política consagra que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y debe desarrollarse con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.

Que, el Decreto 1499 de 2017, "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015", actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para el funcionamiento del Sistema de Gestión y su articulación con el Sistema de Control Interno, adoptando la versión actualizada del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG como marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades, a través de la operación de las políticas de gestión y desempeño enunciadas en el artículo 2.2.22.2.1 del Decreto 1083 de 2015.

Que, mediante el Decreto 181 del 21 de marzo de 2024, emanado del Despacho del Señor Alcalde de Cúcuta, designa al doctor JAVIER ORLANDO PRIETO PEÑA como Gerente de la ESE IMSALUD.

Que, mediante La Resolución No. 498 del 30 de octubre de 2023, se subrogan las Resoluciones Nos. 090 del 22 de febrero de 2021, 401 del 15 de septiembre de 2021 y la 015 del 20 de enero de 2023, articulando y actualizando el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en la E.S.E. IMSALUD.

Que, a través la Resolución 2963 del 09 de junio de 2017, con el cual se adopta la política de participación Social en Salud – PPSS emitida por el Ministerio de Salud y Protección Social.

Que, mediante acuerdo 010 de 29 de julio de 2024, la junta directiva de la ESE IMSALUD en uso de sus facultades legales y estatutarias, acordó la aprobación del plan de desarrollo "IMSALUD "La que debe hacerse, requiere un bien hecho" presentado por la gerencia para el periodo 2024 – 2027, el cual establece como objetivo de su línea estratégica "DILIGENTE", implementar acciones tendientes al fortalecimiento interno de la ESE IMSALUD.

Que, mediante la Constitución Política en el inciso 1 del artículo 209, establece que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

Que, el artículo 269 de la Constitución Política determina que las entidades públicas y las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la ley.

Que, la ESE IMSALUD realizó la actualización del documento institucional TIC-04-M-01 MANUAL DE ESTRUCTURA DOCUMENTAL, en lo referente a la estructura de las Políticas Institucionales.

Que, mediante la Resolución 624 del 20 de noviembre de 2024 la E.S.E. IMSALUD adoptó la Resolución 2063 del 05 de junio de 2017 del Ministerio de Salud y Protección Social "Por medio la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud (PPSS).

Que, mediante acta No. 011 del 30 de octubre de 2024, del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Empresa Social del Estado IMSALUD, aprobó la actualización de la Política de Participación Social en Salud en su versión 2, acorde a la estructura del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y a la Política de Participación Social en Salud del nivel nacional.

Que, mediante acta No. 012 del 26 de noviembre de 2024, del Comité Institucional de Gestion y Desempeño de la Empresa Social del Estado IMSALUD, aprobó la actualización de la Política de Participación Social en Salud en su versión 3, acorde a la estructura del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y a la Política de Participación Social en Salud del nivel nacional.

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1°. Derogar. Derógase la Resolución 527 del 26 de noviembre de 2021 "Por medio de la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud de la Empresa Social del Estado IMSALUD"

ARTÍCULO 2°. Adoptar. Adóptese la Versión 03 de la Política de Participación Social en Salud de la Empresa Social del Estado IMSALUD, la cual hace parte integral de la presente resolución y se adjunta en tres (19) folios, cuya declaratoria es:

La ESE IMSALUD se compromete a definir y desarrollar las estrategias que le permitan a los ciudadanos y grupos de valor ejercer su derecho a la participación social en salud, a través del fortalecimiento de mecanismos y condiciones para ejercer la participación social en salud, en las decisiones para el cumplimiento del derecho fundamental a la salud en el marco de la Ley Estatutaria de Salud y en armonía con la Política de Atención Integral en Salud –PAIS, esta será desplegada a través de los planes de acción institucional de cada vigencia, monitoreados en cada trimestre y evaluados anualmente.

ARTÍCULO 3°. Publicar. Publíquese la Política de Participación Social en Salud. La Política será publicada en la página web de la empresa www.imsalud.gov.co

ARTÍCULO 4°. **Actualizar.** El líder de la política debe asegurar su revisión y actualización periódica de acuerdo con las necesidades normativas aplicables a la ESE IMSALUD.

ARTÍCULO 5°. **Vigencia y Derogatoria**. La presente resolución rige a partir de la fecha de expedición y derroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

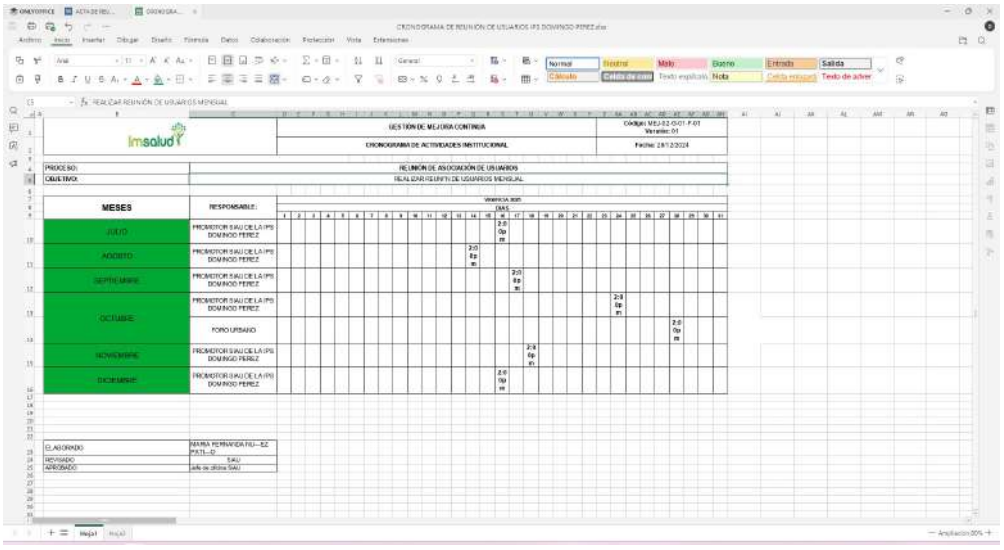
PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en San José de Cúcuta, a los 27 días del mes de noviembre de 2024

JAVIER ORLANDO PRIETO PEÑA
Gerente ESE IMSALUD

Cabe resaltar que estos documentos fueron entregados impresos a cada uno de los usuarios**.**

- **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.**



GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA	Código: MEJ-02-G01-F-01 Versión: 01
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES INSTITUCIONAL	Fecha: 28/12/2024

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

MESES	RESPONSABLE:
JULIO	PROMOTOR SAU DE LA IPS DOMINGO PEREZ
AGOSTO	PROMOTOR SAU DE LA IPS DOMINGO PEREZ
SEPTIEMBRE	PROMOTOR SAU DE LA IPS DOMINGO PEREZ
OCTUBRE	PROMOTOR SAU DE LA IPS DOMINGO PEREZ
	FORO URBANO
NOVIEMBRE	PROMOTOR SAU DE LA IPS DOMINGO PEREZ
DICIEMBRE	PROMOTOR SAU DE LA IPS DOMINGO PEREZ

ELABORADO	MARIA FERNANDA RUIZ PATIÑO
REVISADO	SAU
APROBADO	Jefe de oficina SAU

- **Socialización y Retroalimentación del Informe Mensual PQRSDF**

Se da conocer el informe periódico de incidencias de pqrsdf correspondiente al mes de agosto 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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.

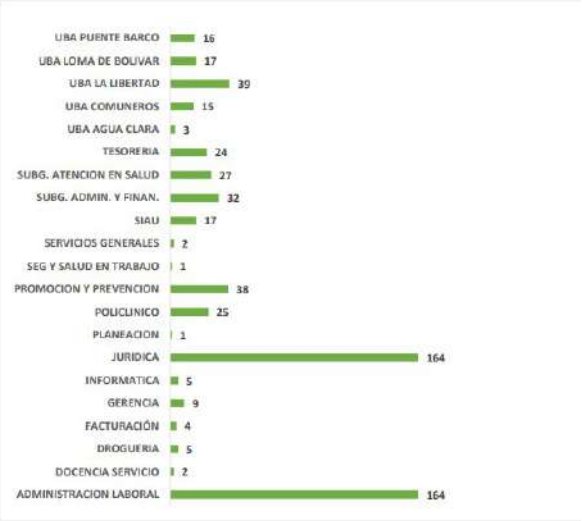
Para ello se dan a conocer la cantidad de pqrsdf y su tipología recibidas durante el mes de agosto del 2025.



En el transcurrir del mes de AGOSTO de 2025 la ESE IMSALUD recibió 610 radicados a través de su sistema PQRSDF, cantidad que permite identificar una aplicación operativa favorable para los equipos de atención al usuario, el cual permite realizar un analices donde se pudo identificar que existe una tendencia de solicitudes de información donde los radicados clasificados como “Petición” alcanzaron 266 (43,61 %), mientras que las peticiones de historia clínica sumaron 147 (24,10 %) y las peticiones de información o documentos 55 (9,02%). El anterior análisis porcentual nos permite identificar que el 76,73 % de las comunicaciones totales con los usuarios se realizan por medio del mecanismoconstitucional de las peticiones respetuosas.

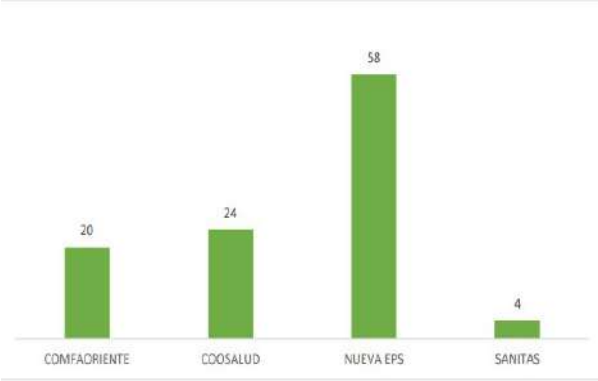
Por otra parte, se muestra el porcentaje de PQRSDF recepcionadas por dependencia en el mes de agosto.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Con base en la anterior grafica podemos interpretar que la distribución de los 610 radicados recibidos en agosto evidencia un proceso muy diverso de solicitudes entre las distintas dependencias de la ESE IMSALUD, pues la quinta parte del total (164 radicados, 26,89%) fueron realizadas al área de jurídica según su competencia para la debida respuesta, lo que confirma a esta área como la que más interacción tiene de la demanda institucional pues uno de cada cinco trámites ingresa allí. Sin embargo, la necesidad no termina en Jurídica, ya que también se resalta administración laboral que para el mes de agosto alcanzó la misma cantidad de comunicaciones asignadas que el área que ocupo el primer lugar (164 radicados, 26,89 %) las cuales resaltan como las 2 dependencias con mayor incidencia de solicitudes PQRSDF; tanto así que juntas completan el 53.78 % del total de las solicitudes ciudadanas.

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

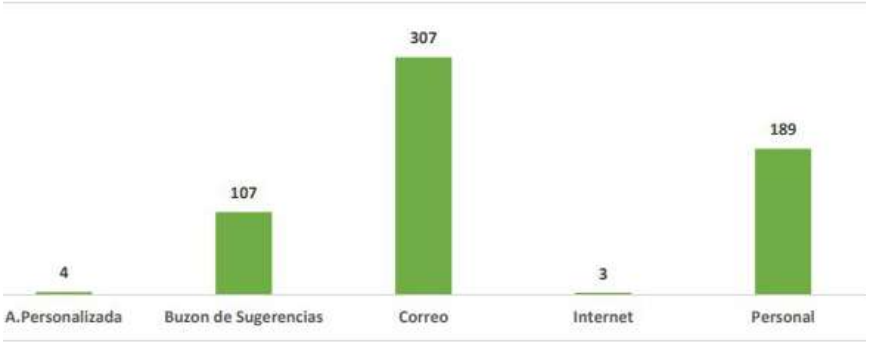


En el recuento de agosto de 2025, una vez depurados los registros sin identificación de EPS, quedaron 106 radicados que sí señalan al asegurador correspondiente, donde el panorama, aunque más acotado, conserva la tendencia observada anteriormente la mayor parte de las comunicaciones

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

se concentra en pocas entidades y dentro de ellas, el equilibrio entre reconocimiento y disconformidad varía de forma notable.

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



Para el mes de AGOSTO del 2025 radicaron a la ESE IMSALUD 610 solicitudes a través de cinco medios, el correo electrónico es, con diferencia, el más utilizado ya que por este medio se radicaron 307 solicitudes, lo que equivale a casi el (50,3%) del total general. La atención presencial ocupó el segundo lugar con 189 registros, una muestra de que el formato tradicional todavía resulta cómodo para muchos usuarios, seguido por el buzón físico de sugerencias que generó 107 solicitudes, medio que viene manteniendo sus cifras durante la vigencia 2025 puesto que a diferencia de los meses anteriores su utilización disminuyo significativamente , mucho más lejos quedaron la ventanilla virtual solo 3 solicitudes y el módulo de atención personalizada, que contabilizó 4 radicado.

- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

Se socializa a la asociación de usuarios el tablero de control donde se socializa la satisfacción al usuario a través del siguiente link:

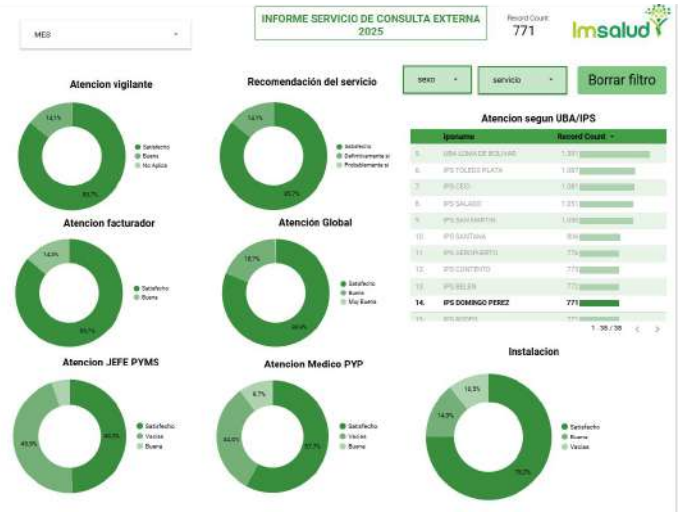
https://lookerstudio.google.com/reporting/3267a3de-2b2b-4831-98ef-1ce627a575cd/page/p_hsaaap4rrd

Informe general

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Consulta externa



Odontologia

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



PYM



En el mes de agosto se realizaron 110 encuestas de satisfacion en los servicios de consulta externa, odontologia y pym de los cuales se encuentran distribuidos en 40 para consulta externa, 35 pym y odontologia; donde los usuarios que se les realizaron las encuestas manifiesta que se cuenta con buenas instalaciones, y que se presta un buen servicio por parte del personal.

- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**

Se le socializa a los usuarios que la linea etica imsalud es un mecanismo de comunicacion para recibir denuncias de personas internas y externas sobre irregularidades, actividades sospechosas o evidencias relacionadas con corrupcion, opacidad, fraude o soborno donde desde los empleados hasta los proveedores, afiliados y usuarios pueden denunciar de forma anonima cualquier

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

conducta que contravenga nuestros valores y principios organizacionales.

Se reporta :

- Corrupcion
- Soborno
- Conflicto de interes
- Malversacion de activos
- Falsedad en documento
- Abuso de poder
- Uso de informacion privilegiada
- Cobros indebidos
- Demas acciones que controvengan las buenas practicas organizacionales

Canal de comunicacion:
https://www.imsalud.gov.co/web/ en la opcion reporte de corrupcion y fraude, diligencian el formulario.

- **Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN





- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

- Atendiendo las regulaciones que indica el Decreto 2150/95 por el cual se regulan los procedimientos y trámites en la Administración pública, la E.S.E. IMSALUD ha implementado estrategias y planes de mejoramiento continuo para garantizar la óptima atención integral de salud a los usuarios.

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

- Dentro de los más destacados tenemos:

1. Asignación de citas medicas y odontológicas por vía telefónica, pagina web y línea de WhatsApp.
2. Orientación individual por parte del personal SIAU en todas sus IPS y UBA's de la ESE.
3. Solicitud de Historia Clínica.
4. Resultados de Laboratorios y Rayos X.
5. Entrega de certificados de nacido vivo o acta de defunción.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

❖ **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

Este servicio nos permite obtener resultados de laboratorio de manera oportuna y de fácil acceso tanto para el personal asistencial como para el usuario.

- Los resultados de laboratorios clínicos los puedes encontrar en el link imsalud.gov.co: Atención al Usuario – Resultados de Laboratorios Clínicos.
- Las lecturas de Rayos x, puedes solicitarlos al personal SIAU de su IPS o UBA.

❖ **ENTREGA DE CERTIFICADOS DE NACIDO VIVO O ACTA DE DEFUNCIÓN.**

- El certificado de nacido vivo permite que el recién nacido sea registrado de manera oportuna disminuyéndose la vulnerabilidad en el proceso de registro del nacimiento, el cual es entregado en el servicio de urgencias de la UBA.
- El certificado de acta de defunción es el documento mediante el cual se acredita legalmente el fallecimiento de una persona, el cual es entregado en el servicio de urgencias de la UBA.

- **Portafolio de Servicios**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

En la ESE IMSALUD cuenta con los siguientes servicios de primer nivel para ofertar a sus usuarios:

- **Consulta Externa**

Prestamos el servicio de medicina general y odontología general

- **Urgencias**

En el servicio de urgencias que prestamos en las Unidades Básicas de Atención se encuentran, Medicina general, observación, sala de reanimación y procedimientos.

- **Hospitalización y partos**

En este servicio contamos con laboratorio clínico, transporte asistencial básico (ambulancia), radiología y ecografías.

Cabe mencionar que el servicio de partos se presta en las UBAS de la ESES IMSALUD.



PORTAFOLIO DE SERVICIOS

- **Programa de Promoción y Mantenimiento de Salud**

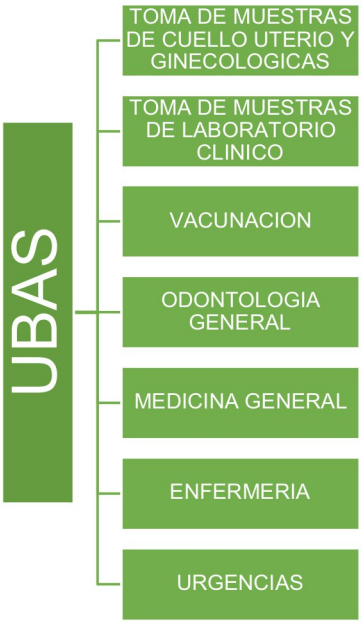
Dentro del programa encontramos las consultas de crecimiento y desarrollo, Adulto mayor, control prenatal, planificación familiar, citologías, agudeza visual, vacunación y curso profiláctico para el embarazo.

- **Vigilancia Epidemiológica**

Cumpliendo con lo establecido por la legislación de salud pública contamos con personal a cargo del departamento de Epidemiología en la ese IMSALUD



DESARROLLO DE LA REUNIÓN









DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Seguridad del Paciente**

Imsalud

SEGURIDAD DEL PACIENTE

La ESE IMSALUD, acatando lo establecido en la Resolución 402 del 2013 y de acuerdo a su política de seguridad del paciente se ha comprometido a implementar prácticas seguras institucionales que tienen como objetivo aumentar los niveles de seguridad en la prestación del servicio de salud.

SEGURIDAD DEL PACIENTE

Imsalud



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SEGURIDAD DEL PACIENTE

La finalidad es proteger al paciente de posibles riesgos evitables derivados de la atención en salud donde se garantice el desarrollo de una cultura de seguridad para el usuario, fomentando en nuestros colaboradores, pacientes y en sus familias el desarrollo de acciones de identificación, prevención y gestión de riesgos relacionados con el proceso de atención.



- **Política Humanización**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

POLITICA DE HUMANIZACIÓN

La política de humanización de la ESE IMSALUD, aplica para los pacientes, sus familias, comunidad y colaboradores, potencializando la misión, los valores y la estrategia FIRME.

MISION: Imsalud es la empresa publica prestadora de servicios de salud de primer nivel de Cúcuta, cuyo propósito es incentivar la cultura de vida saludable de la población, garantizando la calidad y eficiencia con su red.

VALORES



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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.



- **Procedimiento de caracterizacion**

Identificar las características, intereses, y necesidades de los usuarios internos y externos que hacen parte de los grupos de valor de la ESE IMSALUD, con el fin de fortalecer la prestación de los servicios de salud de primer nivel, mediante la atención humanizada, cualificada, oportuna y con estándares de calidad.

- **Salud mental**

Se realiza actividad con los usuarios de la asociacion donde se les entrego a cada uno una hoja en la que colocaban como se sentian, posteriormente les explique que la salud mental: La Organización Mundial de la Salud (OMS) define a la salud mental como “un **estado de bienestar mental** que permite a las personas hacer frente a los momentos de estrés de la vida, desarrollar todas sus habilidades, poder aprender y trabajar adecuadamente y contribuir a la mejora de su comunidad”.

Factores que Afectan la Salud Mental
Varios factores pueden influir en la salud mental, incluyendo:

- **Factores biológicos**: Genética y química cerebral.
- **Factores psicológicos**: Estrés, trauma y habilidades emocionales.
- **Factores sociales**: Relaciones interpersonales, apoyo social y condiciones de vida.

Síntomas que indican una salud mental

Reconocer los síntomas de una mala salud mental es esencial para tomar medidas a tiempo. Algunos signos de alerta pueden incluir:

- Cambios significativos en el estado de ánimo, como tristeza persistente, irritabilidad o apatía.
- Dificultades para concentrarse o tomar decisiones.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Cambios en los hábitos de sueño y alimentación.
- Aislamiento social y pérdida de interés en actividades que antes resultaban placenteras.
- Pensamientos suicidas o autolesiones.

¿Qué hacer si creo que tengo un problema de salud mental?

Dar el primer paso puede ser difícil, pero pedir ayuda es clave para tu bienestar. Estas son algunas de las cosas que puedes hacer por si tienes un problema de salud mental:

- **Hablar con alguien de confianza:** Familiares o amigos que puedan escucharte.
- **Acudir a un psicólogo:** Obtener orientación profesional y personalizada.
- **Practicar autocuidado:** Mantener hábitos de sueño, alimentación y ejercicio.
- **Participar en grupos de apoyo:** Compartir experiencias y aprender de otros.



Diapositivas utilizadas en la reunión de asociación de usuarios

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

Para este mes no se cuenta con ninguna solicitud pendiente.

7. Proposiciones y varios.

N/A

8. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN


PROPOSICIONES Y VARIOS	
• N/A	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**21/11/2025 - 2:00 pm**

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**
Josè Angel Reyes	88309117	3132523089	
Martha Lucia A. H	37'274051	3029142570	
Alejandro Bautista G.	13'455.367	3115453161	
Maria fernanda Nuñez	1090466393	3213436675	

FECHA:	**23 DE OCTUBRE DE 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**10**
HORA INICIO:	**9:30 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10:30 AM**
UBA/IPS:	**IPS EL CERRITO**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE OCTUBRE DEL 2025**

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 9:30 pm del 23 de octubre del 2025, se da inicio a la reunión programada con la Asociación de usuarios IPS EL CERRITO.Esta reunión se lleva acabo en el orden mostrado de la siguiente forma:

1. **Llamado a Lista:** Se inicia dando un cordial saludo a los participantes y lideres que integran la asociación de usuarios, donde al momento del llamado, se cuenta con la participación de la mayoría presentes, por lo tanto si hay Quorom.
   - Miriam Cecilia Clavijo
   - Lina Maria Gonzalez
   - Luis Antonio Mendez

promotor SIAU, Ana Angelica Paola Sanchez Carvajal y da un cordial saludo.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

3. Medios de Convocatoria: la convocatoria a la reunión con la asociación de usuarios de la IPS EL CERRITO, se realizo de las siguientes dos formas:

- A través de whattsap, que es la herramienta que se utiliza dentro de la asociación de usuarios para cualquier tipo de información relevante y significativa.
- Llamada telefónica a cada uno de los integrantes de la asociación de usuarios de la IPS EL CERRITO.

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación: La vinculación de nuevos participantes a la asociación se realiza de manera continua, aprovechando espacios como las charlas informativas que se desarrollan día a día en la sala de espera. Además, se cuenta con un fólder informativo en la cartelera institucional donde se socializa la labor de la asociación y se invita a participar. Como parte del compromiso con la inclusión, se está promoviendo la participación activa de una representante de la población migrante y de personas jóvenes, con el fin de garantizar una representación más diversa y cercana a las realidades de todos los usuarios.

5. Explicación derechos y deberes, procedimientos y procesos del SIAU, socialización de temas relevantes y portafolio de servicios: Se da inicio a la explicación de derechos y deberes donde a travez de un folleto informativo se da a socializar cada uno de ellos, 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 julio vigencia 2025.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

de que la historia clínica debe ser totalmente confidencial, sin divulgación alguna, por último los usuarios tienen la posibilidad de presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias Formalmente (PQRSDF) en relación con el servicio recibido. Los pacientes tienen el derecho de expresar sus inquietudes y recibir respuestas adecuadas.
Por otro lado, se recalca que, así como los usuarios tienes derechos que pueden exigir, deben cumplir con ciertos deberes principalmente con fortalecer los hábitos de vida saludable, es decir, como los usuarios desde casa pueden mejorar su estado de salud desde la alimentación saludable, el ejercicio, evitando productos que estabilicen sus diagnósticos, así mismo están en la responsabilidad de amar la ESE IMSALUD valorando, cuidando y colaborando en el proceso de atención, con el fin de llevar a cabo un proceso ameno y mejorar como entidad manteniendo legalidad en su actuar a partir del respeto a las normas establecidas en la IPS, cabe destacar que así como los pacientes tienen derecho a ser tratados con dignidad, también tienen el deber de tratar con respeto a los profesionales de la salud y al personal administrativo, por último los usuarios deben entregar información oportuna y suficiente sobre antecedentes familiares y datos que ayuden a corroborar los datos.

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

- deberes y derechos de los usuarios



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

DERECHOS:

- Trato Digno
- Obtener información
- Calidad sin Barreras
- Historias Clinicas Confidenciales
- Elever PQRSDF.

DEBERES:

- Fortalecer los Habitos de vida Saludable.
- Amar a la ESE Imsalud.
- Legalidad en su Actuar
- Tratar Dignamente a los Funcionarios
- Entregar información Clara Oportuna y Suficiente

En la reunión con la asociación de usuarios de la IPS EL CERRITO se dan a conocer temas de interes sobre la ese imsalud

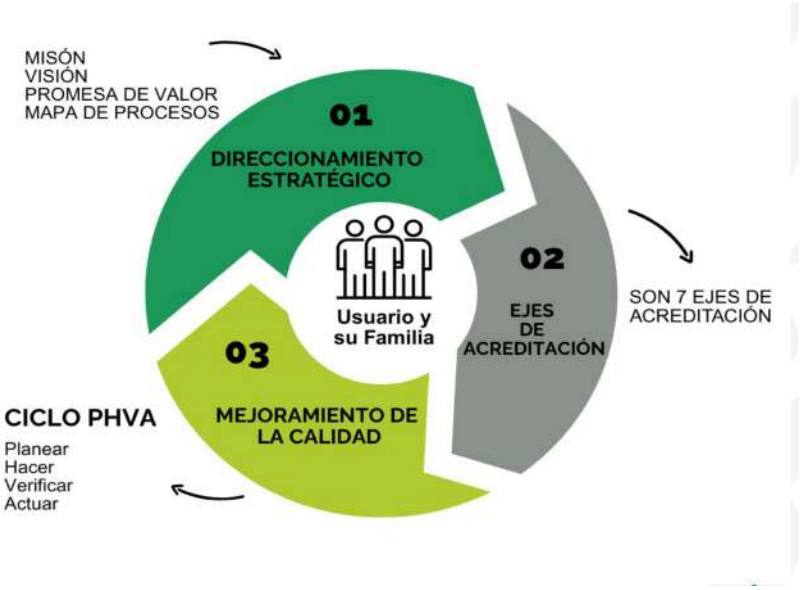
Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas:

- **Calidad En Salud**
- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**
- **Promesa De Valor**
- **Mapa De Procesos**
- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**
- **Mejoramiento De La Calidad**
- **Boletín Cultura Y Salud No. 59 – Aplicar El Código QR**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 651 Del 27 De Noviembre De 2024.**
- **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**
- **Socialización de la Linea Ética de la ESE IMSALUD**
- **Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Portafolio de Servicios**
- **Seguridad del Paciente**
- **Política Humanización**
- **Semana humanizacion**

Temáticas:

- **Calidad En Salud**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**

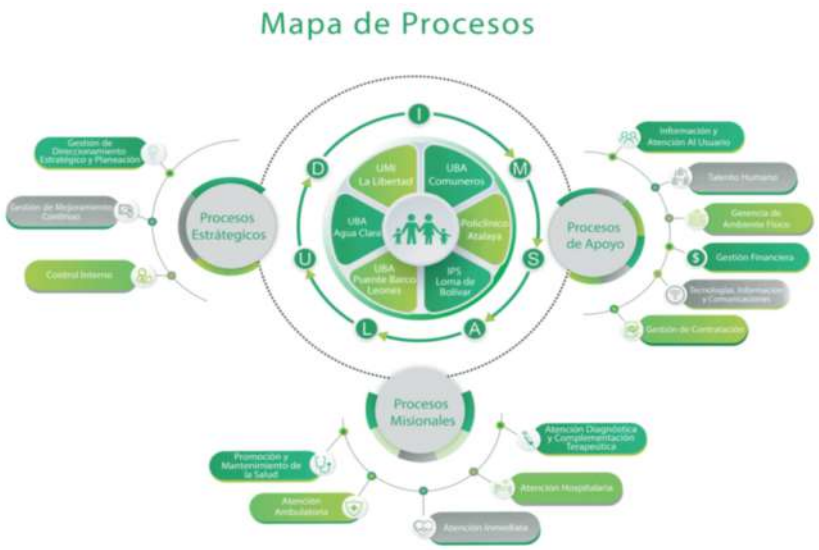


DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Promesa De Valor**



- **Mapa De Procesos**

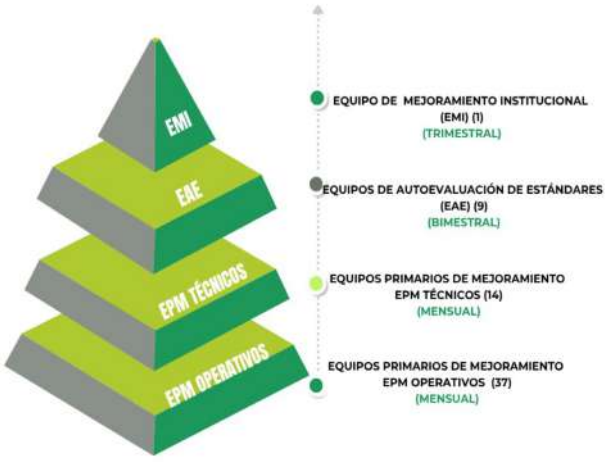


DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**



- **Mejoramiento De La Calidad**





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Boletín Cultura Y Salud No. 59 – Aplicar El Código QR**





DESARROLLO DE LA REUNIÓN
Se les aplica el Código QR a los usuarios de la asociación:  • **Política De Participación Social En Salud Y Resolución No. 651 Del 27 De Noviembre De 2024.** – **Politica de participacion social en salud**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

La política de participación social en salud (PPSS) tiene como objetivo principal la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones del sistema de salud en conjunto.

tiene como objetivo "Planificar y desarrollar las directrices que le permita a la ESE IMSALUD garantizar el derecho a la participación social en salud y su fortalecimiento; y a la ciudadanía la apropiación de mecanismos y condiciones para ejercer la participación con decisión para el cumplimiento del derecho a la salud en el marco de la Ley Estatutaria de Salud en armonización con la Política Integral de Atención en Salud (PAIS- MIAS)".


POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

imsalud

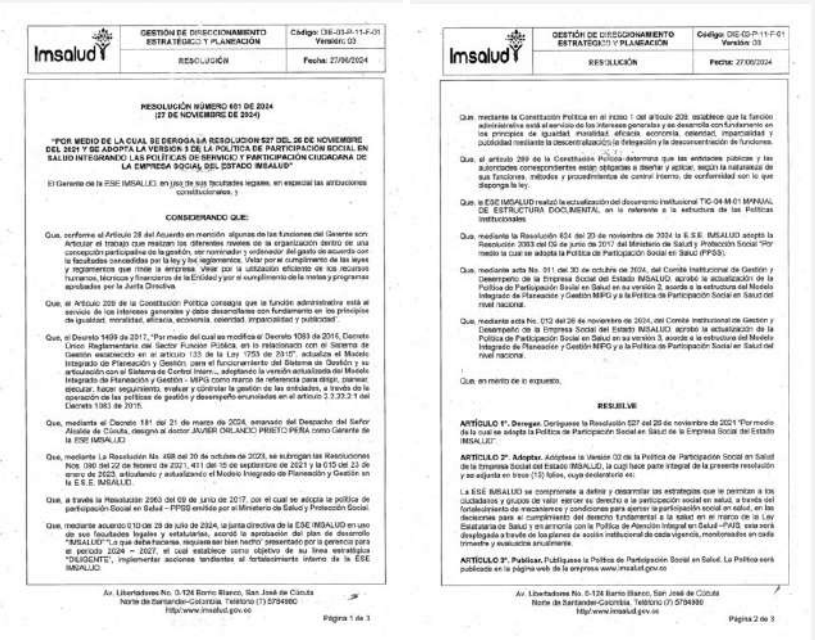

imsalud | GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN | Código: DIE-01-PC-03 Versión: 03
POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD | Fecha: 26/11/2024

TABLA DE CONTENIDO

JUSTIFICACIÓN 3
1. MARCO NORMATIVO 3
2. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS) 5
3. OBJETIVOS POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD 5
3.1. Objetivo General 5
3.2. Objetivos Específicos 5
4. ACCIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS) EN LA ESE IMSALUD 6
5. MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD 9
6. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL SEGÚN COMPETENCIA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD 10
7. COMUNICACIÓN 11
8. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN 12
9. HISTORIAL DE CONTROL DE CAMBIOS 13

- **Resolución No. 651 Del 27 De Noviembre De 2024.**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



RESOLUCIÓN NÚMERO 601 DE 2024
(27 DE NOVIEMBRE DE 2024)

"POR MEDIO DE LA CUAL SE DEROGA LA RESOLUCION 527 DEL 29 DE NOVIEMBRE DEL 2021 Y SE ADOPTA LA VERSION 3 DE LA POLITICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD INTEGRANDO LAS POLÍTICAS DE SERVICIO Y PARTICIPACION CIUDADANA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD"

El Gerente de la ESE IMSALUD, en uso de sus facultades legales, en especial las atribuciones constitucionales, y

CONSIDERANDO QUE:

Que, conforme al Artículo 28 del Acuerdo en mención algunas de las funciones del Gerente son Articular el trabajo que realizan los diferentes niveles de la organización dentro de una concepción participativa de la gestión, ser nominador y ordenador del gasto de acuerdo con la facultades concedidas por la ley y los reglamentos. Velar por el cumplimiento de las leyes y reglamentos que rigen la empresa. Velar por la utilización eficiente de los recursos humanos, técnicos y financieros de la Entidad y por el cumplimiento de las metas y programas aprobados por la Junta Directiva.

Que, el Artículo 209 de la Constitución Política consagra que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y debe desarrollarse con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.

Que, el Decreto 1499 de 2017, "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015", actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para el funcionamiento del Sistema de Gestión y su articulación con el Sistema de Control Interno, adoptando la versión actualizada del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG como marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades, a través de la operación de las políticas de gestión y desempeño enunciadas en el artículo 2.2.22.2.1 del Decreto 1083 de 2015.

Que, mediante el Decreto 181 del 21 de marzo de 2024, emanado del Despacho del Señor Alcalde de Cúcuta, designa al doctor JAVIER ORLANDO PRIETO PEÑA como Gerente de la ESE IMSALUD.

Que, mediante La Resolución No. 498 del 30 de octubre de 2023, se subrogan las Resoluciones Nos. 090 del 22 de febrero de 2021, 401 del 15 de septiembre de 2021 y la 015 del 20 de enero de 2023, actualizando y actualizando el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en la E.S.E. IMSALUD.

Que, a través la Resolución 2063 del 09 de junio de 2017, con el cual se adopta la política de participación Social en Salud – PPSS emitida por el Ministerio de Salud y Protección Social.

Que, mediante acuerdo 010 de 29 de julio de 2024, la junta directiva de la ESE IMSALUD en uso de sus facultades legales y estatutarias, acordó la aprobación del plan de desarrollo "IMSALUD "La que debe hacerse, requiere un bien hecho" presentado por la gerencia para el periodo 2024 – 2027, el cual establece como objetivo de su línea estratégica "DILIGENTE", implementar acciones tendientes al fortalecimiento interno de la ESE IMSALUD.

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 3

Que mediante la Constitución Política en el inciso 1 del artículo 209, establece que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

Que, el artículo 269 de la Constitución Política determina que las entidades públicas y las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la ley.

Que, la ESE IMSALUD realizó la actualización del documento institucional TIC-04-M-01 MANUAL DE ESTRUCTURA DOCUMENTAL, en lo referente a la estructura de las Políticas Institucionales.

Que, mediante la Resolución 624 del 20 de noviembre de 2024 la E.S.E. IMSALUD adoptó la Resolución 2063 del 09 de junio de 2017 del Ministerio de Salud y Protección Social "Por medio la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud (PPSS).

Que, mediante acta No. 011 del 30 de octubre de 2024, del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Empresa Social del Estado IMSALUD, aprobó la actualización de la Política de Participación Social en Salud en su versión 2, acorde a la estructura del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y a la Política de Participación Social en Salud del nivel nacional.

Que, mediante acta No. 012 del 26 de noviembre de 2024, del Comité Institucional de Gestion y Desempeño de la Empresa Social del Estado IMSALUD, aprobó la actualización de la Política de Participación Social en Salud en su versión 3, acorde a la estructura del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y a la Política de Participación Social en Salud del nivel nacional.

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1°. Derogar. Derógase la Resolución 527 del 29 de noviembre de 2021 "Por medio de la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud de la Empresa Social del Estado IMSALUD"

ARTÍCULO 2°. Adoptar. Adóptese la Versión 03 de la Política de Participación Social en Salud de la Empresa Social del Estado IMSALUD, la cual hace parte integral de la presente resolución y se adjunta en tres (19) folios, cuya declaratoria es:

La ESE IMSALUD se compromete a definir y desarrollar las estrategias que le permitan a los ciudadanos y grupos de valor ejercer su derecho a la participación social en salud, a través del fortalecimiento de mecanismos y condiciones para ejercer la participación social en salud, en las decisiones para el cumplimiento del derecho fundamental a la salud en el marco de la Ley Estatutaria de Salud y en armonía con la Política de Atención Integral en Salud –PAIS, esta será desplegada a través de los planes de acción institucional de cada vigencia, monitoreados en cada trimestre y evaluados anualmente.

ARTÍCULO 3°. Publicar. Publíquese la Política de Participación Social en Salud. La Política será publicada en la página web de la empresa www.imsalud.gov.co

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

Página 2 de 3

ARTÍCULO 4°. Actualizar. El líder de la política debe asegurar su revisión y actualización periódica de acuerdo con las necesidades normativas aplicables a la ESE IMSALUD.

ARTÍCULO 5°. Vigencia y Derogatoria. La presente resolución rige a partir de la fecha de expedición y derogatorias las disposiciones que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en San José de Cúcuta, a los 27 días del mes de noviembre de 2024

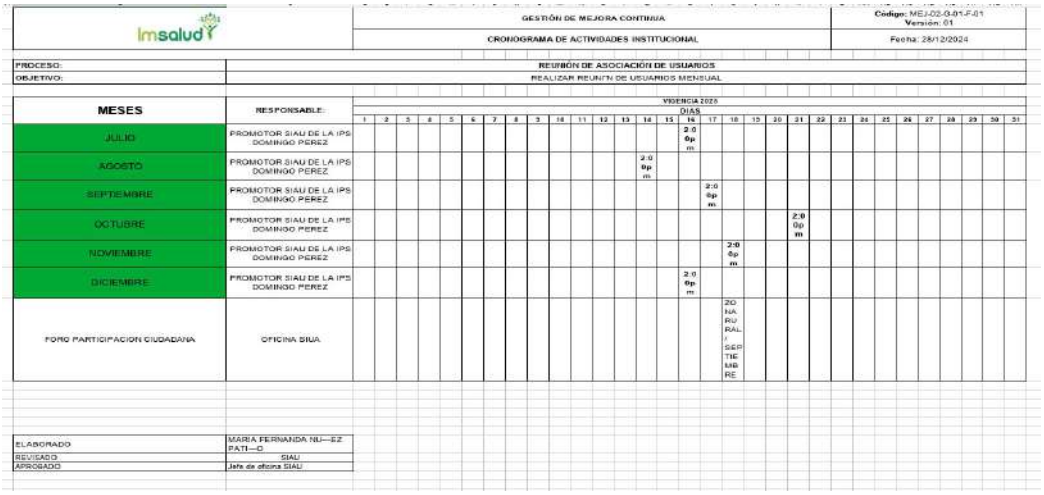
JAVIER ORLANDO PRIETO PEÑA
Gerente ESE IMSALUD

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

Cabe resaltar que estos documentos fueron entregados impresos a cada uno de los usuarios**.**

- **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.**



GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES INSTITUCIONAL
Código: MEJ-03-G-01-F-01 Versión: 01
Fecha: 28/12/2024

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

MESES	RESPONSABLE:	VIGENCIA 2025 DIAS
JULIO	PROMOTOR SIAU DE LA IPS DOMINGO PEREZ	26 6p m
AGOSTO	PROMOTOR SIAU DE LA IPS DOMINGO PEREZ	26 6p m
SEPTIEMBRE	PROMOTOR SIAU DE LA IPS DOMINGO PEREZ	26 6p m
OCTUBRE	PROMOTOR SIAU DE LA IPS DOMINGO PEREZ	26 6p m
NOVIEMBRE	PROMOTOR SIAU DE LA IPS DOMINGO PEREZ	26 6p m
DICIEMBRE	PROMOTOR SIAU DE LA IPS DOMINGO PEREZ	26 6p m
FORO PARTICIPACION CIUDADANA	OFICINA SIAU	ZONA RURAL - SEPTIEMBRE

ELABORADO	MARIA FERNANDA NU—EZ PATI—O
REVISADO	SIAU
APROBADO	Jefe de oficina SIAU

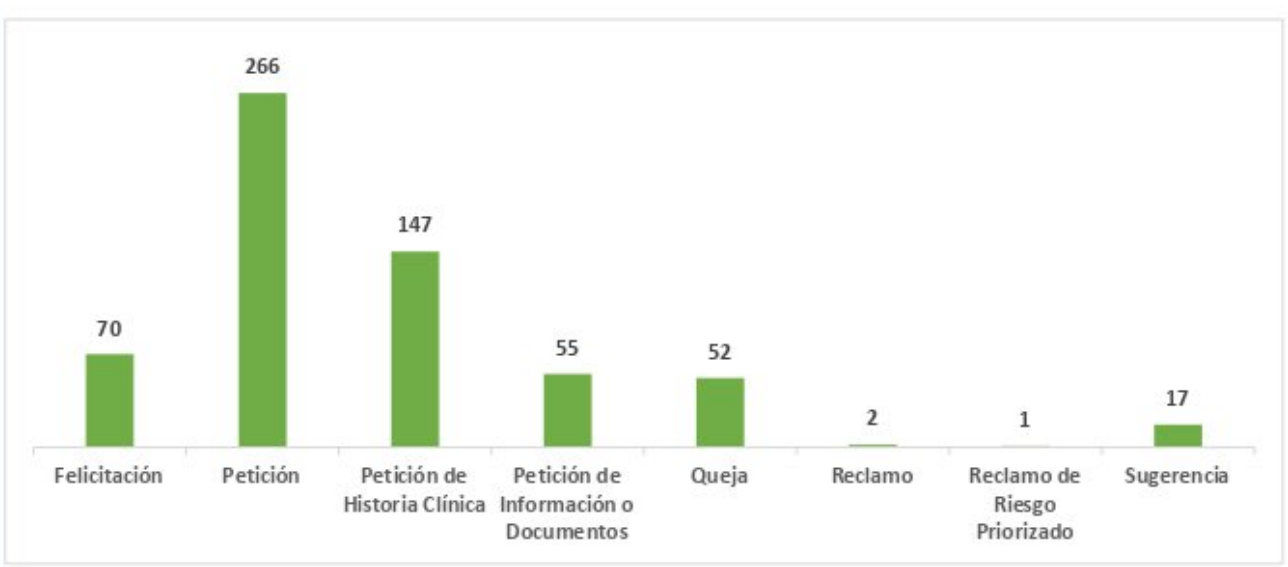
- **Socialización y Retroalimentación del Informe Mensual PQRSDF**

Se da conocer el informe periódico de incidencias de pqrsdf correspondiente al mes de agosto 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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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 agosto del 2025.

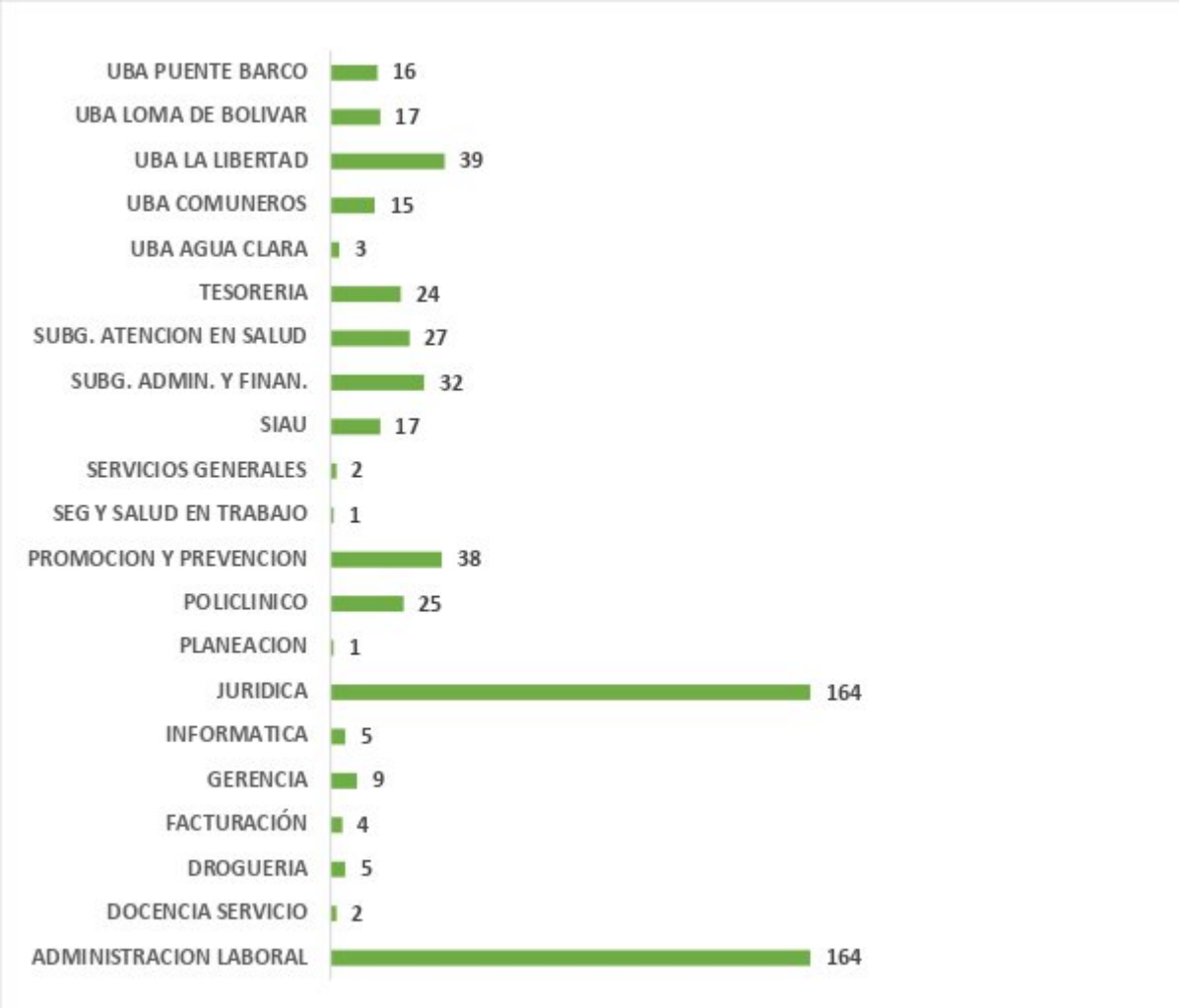


Fuente de elaboración propia

En el transcurrir del mes de AGOSTO de 2025 la ESE IMSALUD recibió 610 radicados a través de su sistema PQRSDF, cantidad que permite identificar una aplicación operativa favorable para los equipos de atención al usuario, el cual permite realizar un analices donde se pudo identificar que existe una tendencia de solicitudes de información donde los radicados clasificados como “Petición” alcanzaron 266 (43,61 %), mientras que las peticiones de historia clínica sumaron 147 (24,10 %) y las peticiones de información o documentos 55 (9,02%). El anterior análisis porcentual nos permite identificar que el 76,73 % de las comunicaciones totales con los usuarios se realizan por medio del mecanismo constitucional de las peticiones respetuosas.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

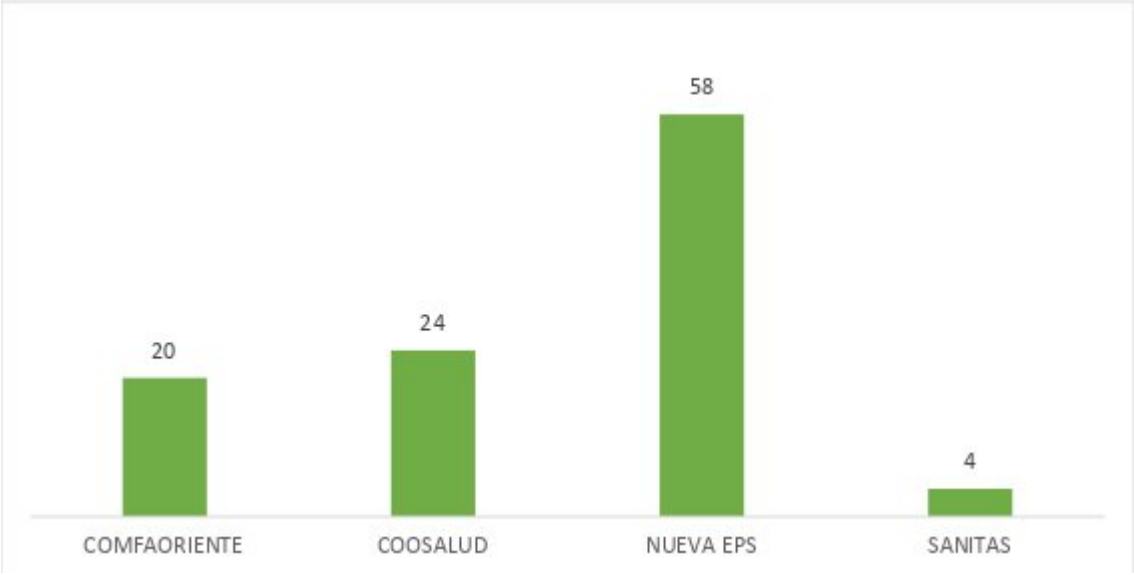


Con base en la anterior grafica podemos interpretar que la distribución de los 610 radicados recibidos en agosto evidencia un proceso muy diverso de solicitudes entre las distintas dependencias de la ESE IMSALUD, pues la quinta parte del total (164 radicados, 26,89%) fueron realizadas al área de jurídica según su competencia para la debida respuesta, lo que confirma a esta área como la que más interacción tiene de la demanda institucional pues uno de cada cinco trámites ingresa allí. Sin embargo,
la necesidad no termina en Jurídica, ya que también se resalta administración laboral que para el mes de agosto alcanzó la misma cantidad de comunicaciones asignadas que el área que ocupo el primer lugar (164 radicados, 26,89 %) las cuales resaltan como las 2 dependencias con mayor incidencia de solicitudes PQRSDF; tanto así que juntas completan el 53.78 % del total de las solicitudes ciudadanas.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Como conclusión final pudimos identificar que durante el mes de AGOSTO se resalta que las dependencia con más solicitudes son JURIDICA y ADMINISTRACION LABORAL , así como también que existe un aumento significativo en las solicitudes asignadas alas UBAS lo que permite que resalte una favorabilidad considerable en el contacto directo con los usuarios. Las unidades básicas suman un porcentaje importante en la percepción de interacción entre las usuarias y los puntos de contacto directo con la comunidad.

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

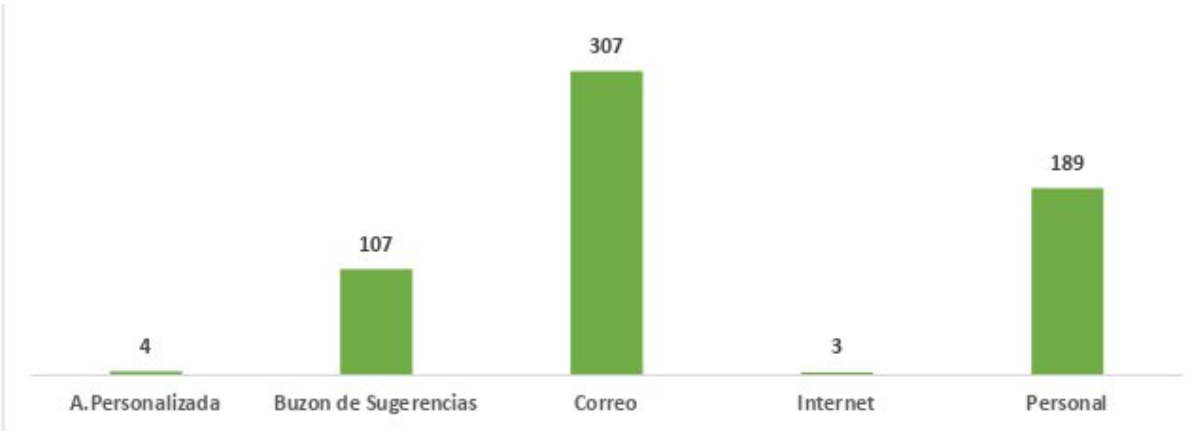


En el recuento de agosto de 2025, una vez depurados los registros sin identificación de EPS, quedaron 106 radicados que sí señalan al asegurador correspondiente, donde el panorama, aunque más acotado, conserva la tendencia observada anteriormente la mayor parte de las comunicaciones se concentra en pocas entidades y dentro de ellas, el equilibrio entre reconocimiento y disconformidad varía de forma notable.

Como conclusión, se mantiene un especto amplio de reconocimiento positivo, que nos permite evidenciar una mejora significativa en la prestación de los servicios sin desconocer las inconformidades significativas en dos aseguradoras. 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.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



Para el mes de AGOSTO del 2025 radicaron a la ESE IMSALUD 610 solicitudes a través de cinco medios, el correo electrónico es, con diferencia, el más utilizado ya que por este medio se radicaron 307 solicitudes, lo que equivale a casi el (50,3%) del total general. La atención presencial ocupó el segundo lugar con 189 registros, una muestra de que el formato tradicional todavía resulta cómodo para muchos usuarios, seguido por el buzón físico de sugerencias que generó 107 solicitudes, medio que viene manteniendo sus cifras durante la vigencia 2025 puesto que a diferencia de los meses anteriores su utilización disminuyo significativamente , mucho más lejos quedaron la ventanilla virtual solo 3 solicitudes y el módulo de atención personalizada, que contabilizó 4 radicado.

- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

Se socializa a la asociación de usuarios el tablero de control donde se socializa la satisfacción al usuario a través del siguiente link:

https://lookerstudio.google.com/reporting/3267a3de-2b2b-4831-98ef-1ce627a575cd/page/p_rs7rt46ord/edit

Informe general

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Consulta externa



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PYM



En el mes de agosto se realizaron 110 encuestas de satisfacion en los servicios de consulta externa, pym de los cuales se encuentran distribuidos en 40 para consulta externa, 35 pym; donde los usuarios que se les realizaron las encuestas manifiesta que se cuenta con buenas instalaciones, y que se presta un buen servicio por parte del personal; cabe resaltar que de los usuarios encuestados 65 fueron femeninos y 45 masculino, de los cuales 51 estan afiliados a la nueva eps, 36 coosalud y 23 a comfaoriente.

- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**

Se le socializa a los usuarios que la linea etica imsalud es un mecanismo de comunicacion para recibir denuncias de personas internas y externas sobre irregularidades, actividades sospechosas o evidencias relacionadas con corrupcion, opacidad, fraude o soborno donde desde los empleados hasta los proveedores, afiliados y usuarios pueden denunciar de forma anonima cualquier conducta que contravenga nuestros valores y principios organizacionales.

Se reporta :

- Corrupcion
- Soborno
- Conflicto de interes
- Malversacion de activos
- Falsedad en documento
- Abuso de poder
- Uso de informacion privilegiada
- Cobros indebidos
- Demas acciones que controvengan las buenas practicas organizacionales

Canal de comunicacion:
https://www.imsalud.gov.co/web/ en la opcion reporte de corrupcion y fraude, diligencian el

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

formulario.

- **Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN





- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

- Atendiendo las regulaciones que indica el Decreto 2150/95 por el cual se regulan los procedimientos y trámites en la Administración pública, la E.S.E. IMSALUD ha implementado estrategias y planes de mejoramiento continuo para garantizar la óptima atención integral de salud a los usuarios.

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

- Dentro de los más destacados tenemos:

1. Asignación de citas medicas y odontológicas por vía telefónica, pagina web y línea de WhatsApp.
2. Orientación individual por parte del personal SIAU en todas sus IPS y UBA's de la ESE.
3. Solicitud de Historia Clínica.
4. Resultados de Laboratorios y Rayos X.
5. Entrega de certificados de nacido vivo o acta de defunción.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

❖ **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

Este servicio nos permite obtener resultados de laboratorio de manera oportuna y de fácil acceso tanto para el personal asistencial como para el usuario.

- Los resultados de laboratorios clínicos los puedes encontrar en el link imsalud.gov.co: Atención al Usuario – Resultados de Laboratorios Clínicos.
- Las lecturas de Rayos x, puedes solicitarlos al personal SIAU de su IPS o UBA.

❖ **ENTREGA DE CERTIFICADOS DE NACIDO VIVO O ACTA DE DEFUNCIÓN.**

- El certificado de nacido vivo permite que el recién nacido sea registrado de manera oportuna disminuyéndose la vulnerabilidad en el proceso de registro del nacimiento, el cual es entregado en el servicio de urgencias de la UBA.
- El certificado de acta de defunción es el documento mediante el cual se acredita legalmente el fallecimiento de una persona, el cual es entregado en el servicio de urgencias de la UBA.

- **Portafolio de Servicios**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

En la ESE IMSALUD cuenta con los siguientes servicios de primer nivel para ofertar a sus usuarios:

- **Consulta Externa**

Prestamos el servicio de medicina general y odontología general

- **Urgencias**

En el servicio de urgencias que prestamos en las Unidades Básicas de Atención se encuentran, Medicina general, observación, sala de reanimación y procedimientos.

- **Hospitalización y partos**

En este servicio contamos con laboratorio clínico, transporte asistencial básico (ambulancia), radiología y ecografías.

Cabe mencionar que el servicio de partos se presta en las UBAS de la ESES IMSALUD.



PORTAFOLIO DE SERVICIOS

- **Programa de Promoción y Mantenimiento de Salud**

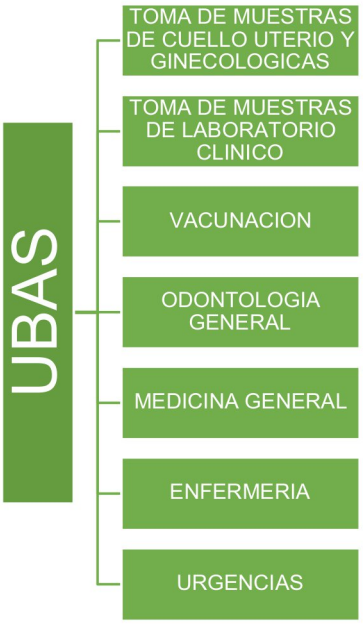
Dentro del programa encontramos las consultas de crecimiento y desarrollo, Adulto mayor, control prenatal, planificación familiar, citologías, agudeza visual, vacunación y curso profiláctico para el embarazo.

- **Vigilancia Epidemiológica**

Cumpliendo con lo establecido por la legislación de salud pública contamos con personal a cargo del departamento de Epidemiología en la ese IMSALUD

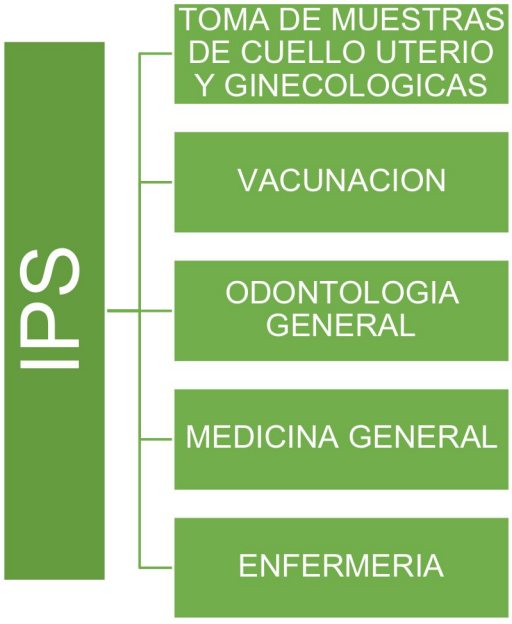


DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Imsalud





Imsalud



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Seguridad del Paciente**

Imsalud

SEGURIDAD DEL PACIENTE

La ESE IMSALUD, acatando lo establecido en la Resolución 402 del 2013 y de acuerdo a su política de seguridad del paciente se ha comprometido a implementar prácticas seguras institucionales que tienen como objetivo aumentar los niveles de seguridad en la prestación del servicio de salud.

SEGURIDAD DEL PACIENTE

Imsalud



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SEGURIDAD DEL PACIENTE

La finalidad es proteger al paciente de posibles riesgos evitables derivados de la atención en salud donde se garantice el desarrollo de una cultura de seguridad para el usuario, fomentando en nuestros colaboradores, pacientes y en sus familias el desarrollo de acciones de identificación, prevención y gestión de riesgos relacionados con el proceso de atención.



- **Política Humanización**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

POLITICA DE HUMANIZACIÓN

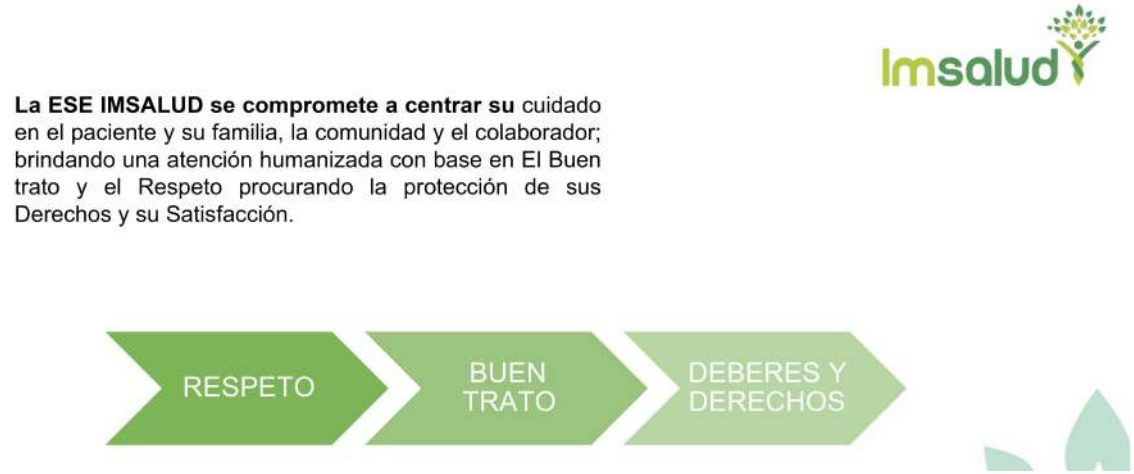
La política de humanización de la ESE IMSALUD, aplica para los pacientes, sus familias, comunidad y colaboradores, potencializando la misión, los valores y la estrategia FIRME.

MISION: Imsalud es la empresa publica prestadora de servicios de salud de primer nivel de Cúcuta, cuyo propósito es incentivar la cultura de vida saludable de la población, garantizando la calidad y eficiencia con su red.

VALORES



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



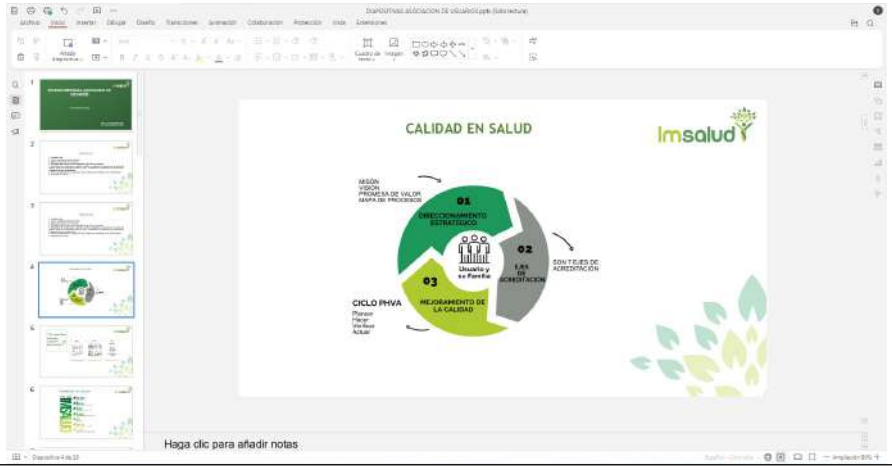
- **Procedimiento de caracterizacion**

Identificar las características, intereses, y necesidades de los usuarios internos y externos que hacen parte de los grupos de valor de la ESE IMSALUD, con el fin de fortalecer la prestación de los servicios de salud de primer nivel, mediante la atención humanizada, cualificada, oportuna y con estándares de calidad.

- **Semana de humanizacion**

Con los usuarios se realizo la eleccion de un representante que asistira a la reunion que se realizara en la ese imsalud el dia 29 de septiembre con el fin de organizar la semana de humanizacion del que sera en el mes de noviembre; en los cuales delegaron a la usuaria martha arciniegas a que asista, para ello se diligencio el formato enviado para el registro.

https://forms.gle/zFTDJbRfa8CbYJib6



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Diapositivas utilizadas en la reunión de asociación de usuarios.

6. Dentro De Los Compromisos Pactados En El Mes Anterior Con La Asociación De Usuarios : se dejaron compromisos pactados; unos de ello, Adicionar un ventilador Extra en la Sala de espera de la IPS **(No se ha cumplido)**

7. Proposiciones y Varios:

- Realizar cartelera informativa de los servicios que se prestan en la ips
- FECHA PROXIMA REUNION: 17/11/2025 9:30 AM

8. Evidencias fotográficas:



PROPOSICIONES Y VARIOS	
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.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**17 DE NOVIEMBRE DE 2025. 9:30 am**

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Ana Angelica Paola Sanchez carvajal	1093706693	3117005126	Angelica Sánchez
Aliyan berith Mejia	37.259.516	320-2246273	
Linamaria Gonza	37343191	3136249299	Linamaria G.
Luis amariah	1340367	3158645186	Luis Amaria Medina

FECHA:	**21/10/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**10**
HORA INICIO:	**03:20 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**05:00 PM**
UBA/IPS:	**IPS EL CONTENTO**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE OCTUBRE DE 2025.**

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Llamado a lista

Siendo las 3:30 pm del día 21 de octubre de la anualidad 2025, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS EL CONTENTO con el siguiente orden del día:

Quienes asistieron a la reunión fueron los siguientes usuarios:

- Luz marina Vargas
- Graciela Contreras
- José Daniel Barrientos
- Carmen Medina
- Fabian Jaime
- José becerra
- Avelardo

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

Se realiza lectura del acta anterior dándoles a conocer cada uno de los procesos, procedimientos y protocolos que se implementan, dando aprobada cada uno de los puntos.

3. Medios de Convocatoria.

Mediante el grupo de whatsApp se invitó a la reunión de Asociación de Usuarios correspondiente al mes de Octubre.



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: 26 DE SEPTIEMBRE 2025
Lugar: IPS CUABARAL
Hora: 11:00 AM

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

- Publicar en cartelera la fecha de reunión mensual y la invitación a nuevos usuarios para la conformación de la asociación de usuarios.
- Indagar y lograr comunicación con presidentes de Junta de Acción Comunal para que participen e inviten a personas de la comunidad que cumplan con los requisitos según el procedimiento.
- Indagar y lograr comunicación con Líderes Comunales para que participen e inviten a personas de la comunidad que cumplan con los requisitos según el procedimiento.

En la jornada laboral se hace invitación a los usuarios que ingresan a la IPS a través de la charlas diarias de capacitación con el objetivo de fortalecer , además se cuenta con información de los requisitos en la cartelera informativa y la invitación y socialización con cada EDIL, JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL o MADRES FAMI que tengan vecinos o usuarios que quieran hacer parte de la ASOCIACIÓN.



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.

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 y Seguridad del Paciente.

Se informa la asignación de agenda donde se implementa la Resolución 3280 ruta de Promoción y mantenimiento de la salud, 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.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN
Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas: • **Calidad En Salud** • **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores** • **Promesa De Valor** • **Mapa De Procesos** • **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor** • **Mejoramiento De La Calidad** • **Boletín Cultura Y Salud No. 52 – Aplicar El Código QR** • **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 651 Del 27 De Noviembre De 2024.** • **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.** • **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF** • **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)** • **Socialización de la Linea Ética de la ESE IMSALUD** • **Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.** • **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD** • **Portafolio de Servicios** • **Seguridad del Paciente** • **Política Humanización** **Temáticas:** • **Calidad En Salud**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN





Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho

- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**

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.**

Valores

7 VALORES

HONESTIDAD
RESPETO
COMPROMISO
DILIGENCIA
JUSTICIA
RESPONSABILIDAD
LEALTAD

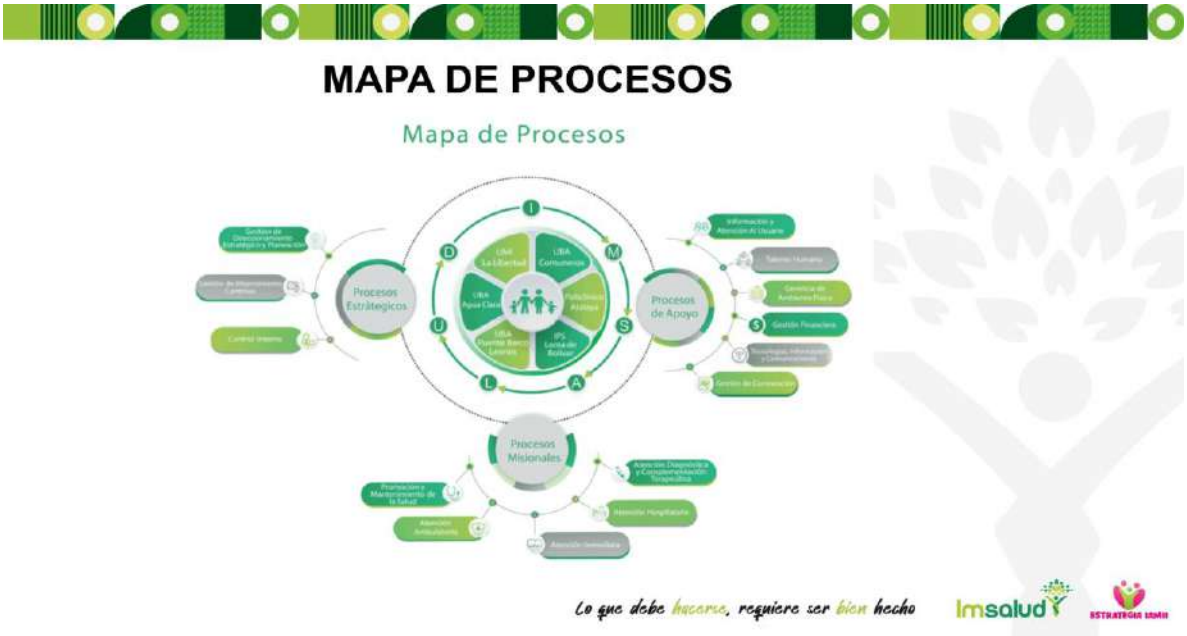
Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Promesa De Valor**



- **Mapa De Procesos**

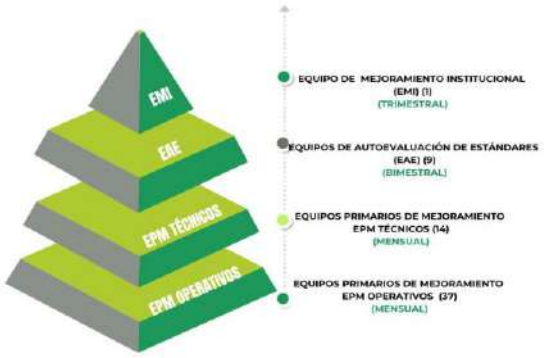


DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**



- **Mejoramiento De La Calidad**





Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho Imsalud

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Boletín Cultura Y Salud No. 52 – Aplicar El Código QR**





DESARROLLO DE LA REUNIÓN
Se les aplica el Código QR a los usuarios de la asociación:    • **Política De Participación Social En Salud Y Resolución No. 651 Del 27 De Noviembre De 2024.**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

Imsalud

La política de participación social en salud (PPSS) tiene como objetivo principal la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones del sistema de salud en conjunto.

tiene como objetivo "Planificar y desarrollar las directrices que le permita a la ESE IMSALUD garantizar el derecho a la participación social en salud y su fortalecimiento; y a la ciudadanía la apropiación de mecanismos y condiciones para ejercer la participación con decisión para el cumplimiento del derecho a la salud en el marco de la Ley Estatutaria de Salud en armonización con la Política Integral de Atención en Salud (PAIS- MIAS)".

Se socializa a las promotoras y promotores la Resolución No. 651 del 27 de Noviembre de 2024 y se solicita socializar en las reuniones de asociación de usuarios.



RESOLUCION NUMERO 651 DE 2024
(27 DE NOVIEMBRE DE 2024)

"POR MEDIO DE LA CUAL SE DEROGA LA RESOLUCION 637 DEL 26 DE NOVIEMBRE DEL 2021 Y SE ADOPTA LA VERSION 3 DE LA POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD INTEGRANDO LAS POLITICAS DE SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD"

El Gerente de la ESE IMSALUD, en uso de sus facultades legales, en especial las atribuciones constitucionales, y

CONSIDERANDO QUE:



Que, mediante la Constitución Política en el inciso 1 del artículo 209, establece que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

Que, el artículo 265 de la Constitución Política determina que las entidades públicas y los servidores correspondientes están obligados a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la ley.

Que, la ESE IMSALUD realizó la actualización del documento institucional TIC-DA-M-01 MANUAL DE ESTRUCTURA DOCUMENTAL en lo referente a la estructura de las Políticas Institucionales.

Que, mediante la Resolución 624 del 30 de noviembre de 2024 la E.S.E. IMSALUD adoptó la Resolucion 2063 del 03 de junio de 2017 del Ministerio de Salud y Protección Social "Por medio la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud (PPSS).

Que, mediante acta No. 011 del 30 de octubre de 2024, del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Empresa Social del Estado IMSALUD, aprobó la actualización de la Política de Participación Social en Salud en su versión 2, acorde a la estructura del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y a la Política de Participación Social en Salud del nivel nacional.

Que, mediante acta No. 012 del 26 de noviembre de 2024, del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Empresa Social del Estado IMSALUD, aprobó la actualización de la Política de Participación Social en Salud en su versión 3, acorde a la estructura del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y a la Política de Participación Social en Salud del nivel nacional.

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1°. Derogar. Derógase la Resolución 637 del 26 de noviembre de 2021 "Por medio de la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud de la Empresa Social del Estado IMSALUD".

ARTÍCULO 2°. Adoptar. Adóptese la Versión 03 de la Política de Participación Social en Salud de la Empresa Social del Estado IMSALUD, la cual hace parte integral de la presente resolución y se adjunta en tres (3) folios, cuya denominación es:

La ESE IMSALUD se compromete a definir y desarrollar las estrategias que le permitan a los ciudadanos y grupos de valor ejercer su derecho a la participación social en salud, a través de fortalecimiento de mecanismos y condiciones para ejercer la participación social en salud, en las dimensiones para el cumplimiento del derecho fundamental a la salud en el marco de la Ley Estatutaria de Salud y en armonía con la Política de Atención Integral en Salud –PAIS, esta será desplegada a través de los planes de acción institucional de cada vigencia, monitoreados en casa trimestre y evaluados anualmente.

ARTÍCULO 3°. Publicar. Publíquese la Política de Participación Social en Salud. La Política será publicada en la página web de la empresa www.imsalud.gov.co



ARTÍCULO 4°. Actualizar. El líder de la política debe asegurar su revisión y actualización periódica de acuerdo con las necesidades normativas aplicables a la ESE IMSALUD.

ARTÍCULO 5°. Vigencia y Derogatoria. La presente resolución rige a partir de la fecha de expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

PUBLIQUESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE

Dada en San José de Cúcuta, a los 27 días del mes de noviembre de 2024

JAVIER ORLANDO PRIETO PEÑA
Gerente ESE IMSALUD

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SE SOLICITA SOCIALIZAR EN LAS REUNIONES DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS.

Imsalud	**GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN**	**Código:** DIE-01-PC-03 **Versión:** 03
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	**Fecha:** 26/11/2024

TABLA DE CONTENIDO

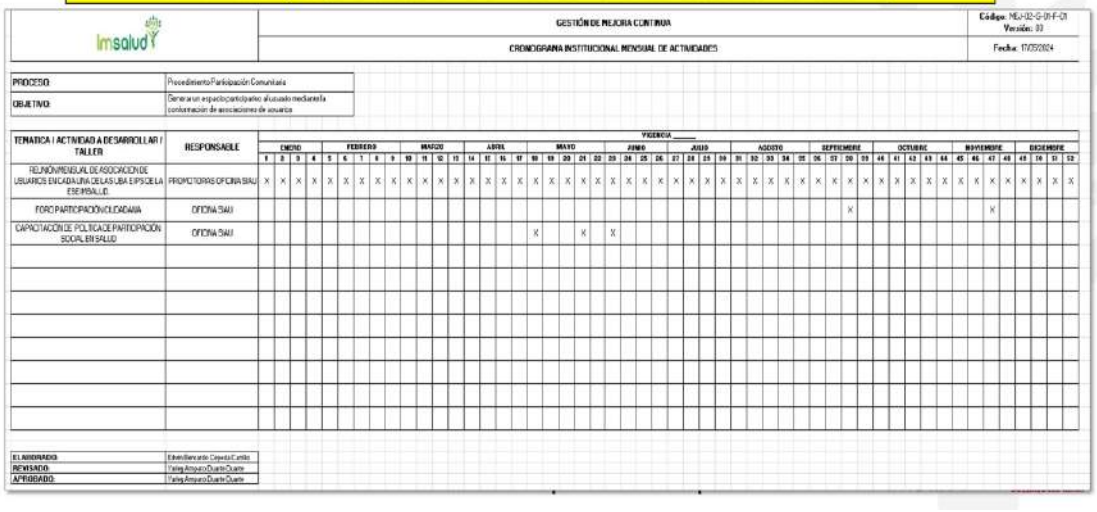
JUSTIFICACIÓN 3
1. MARCO NORMATIVO 3
2. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS) 5
3. OBJETIVOS POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD 5
3.1. Objetivo General 5
3.2. Objetivos Específicos 5
4. ACCIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS) EN LA ESE IMSALUD 6
5. MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD 9
6. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL SEGÚN COMPETENCIA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD 10
7. COMUNICACIÓN 11
8. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN 12
9. HISTORIAL DE CONTROL DE CAMBIOS 13

- **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se socializa a las promotoras y promotores la formalización del plan de trabajo de participación comunitaria y se solicita socializar en las reuniones de asociación de usuarios.



GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA

CRONOGRAMA INSTITUCIONAL MENSUAL DE ACTIVIDADES

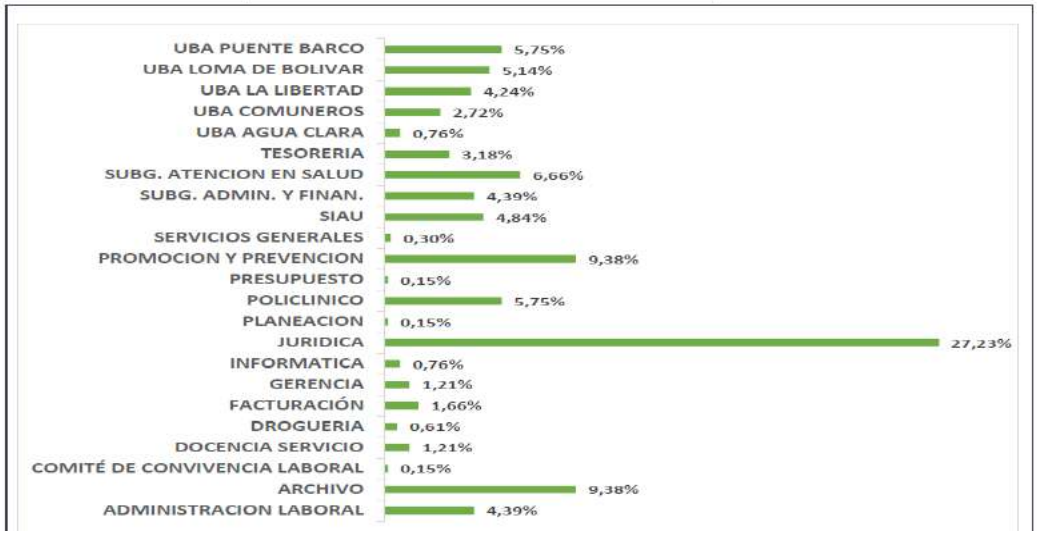
PROCESO:	Procedimiento Participación Comunitaria
OBJETIVO:	Generar un espacio participativo al usuario mediante la conformación de asociaciones de usuarios

TEMATICA / ACTIVIDAD A DESARROLLAR / TALLER	RESPONSABLE	VIGENCIA ____ ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACION DE USUARIOS EXISTENTES DE LAS UBA E IPS DE LA ESE IMSALUD.	PROMOTORAS OFICINA SIAU	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
FORO PARTICIPACIÓN CIUDADANA	OFICINA SIAU									X		X	
CAPACITACIÓN DE POLITICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	OFICINA SIAU					X	X	X					

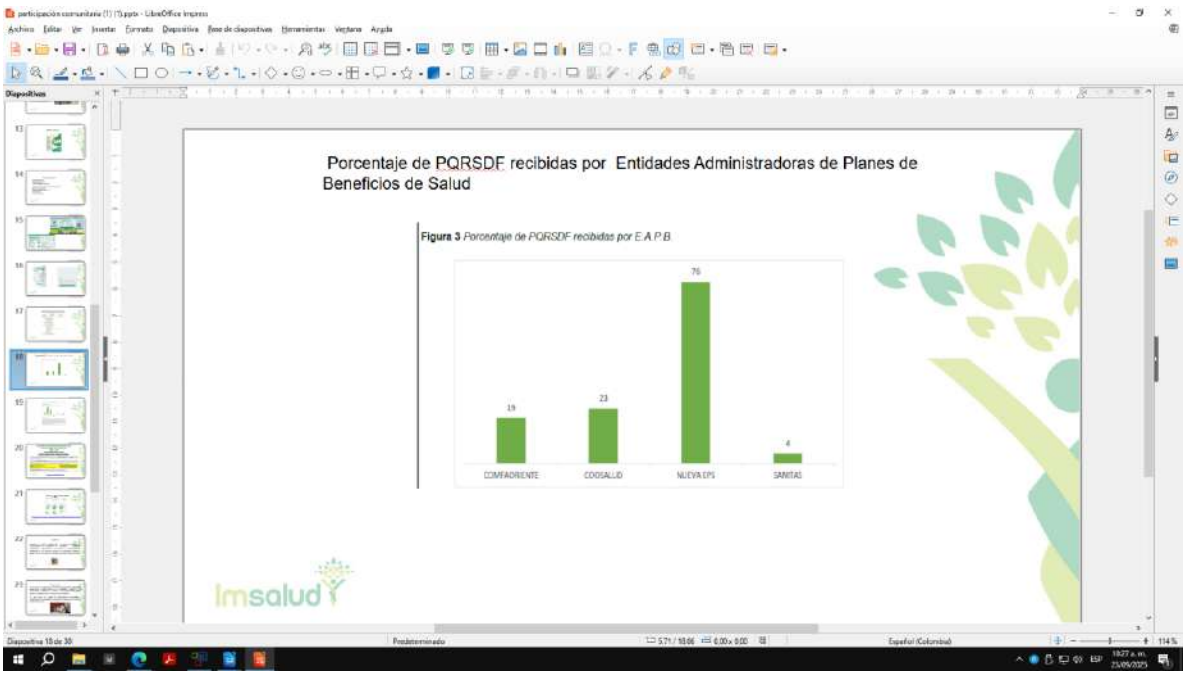
ELABORADO:	Edwin Mercado Cepeda Cumbe
REVISADO:	Yaneg Amparo Duarte Duarte
APROBADO:	Yaneg Amparo Duarte Duarte

- **Socialización y Retroalimentación del Informe Mensual PQRSDF**

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

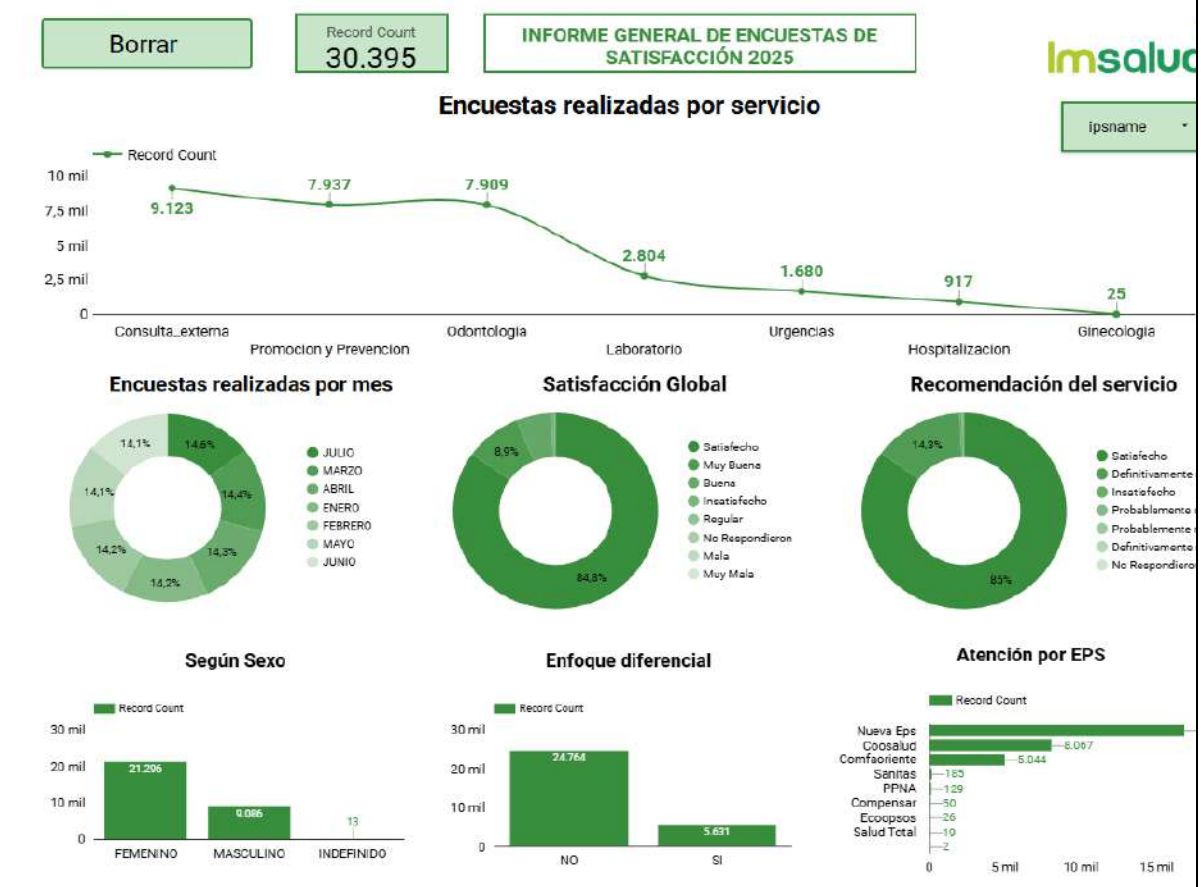


- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

Se socializa a la asociación de usuarios el tablero de control donde se socializa la satisfacción al usuario a través del siguiente link:

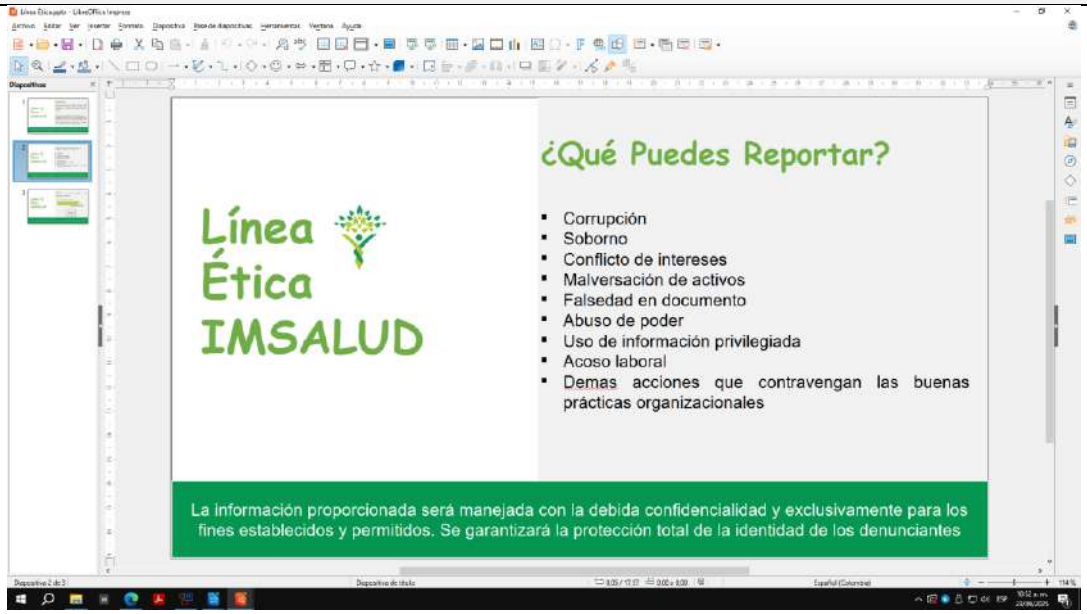
https://lookerstudio.google.com/reporting/3267a3de-2b2b-4831-98ef-1ce627a575cd/page/p_hsaaap4rrd

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.**





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025

4. SERVICIO AL CIUDADANO Y CANALES DE DENUNCIA

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

Documentos Asociados

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

POLÍTICA DE SICOF **DIE-01-PC-33**

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

POLÍTICA SARLAFT **DIE-01-PC-32**



Imsalud

- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

Imsalud

- Atendiendo las regulaciones que indica el Decreto 2150/95 por el cual se regulan los procedimientos y trámites en la Administración pública, la E.S.E. IMSALUD ha implementado estrategias y planes de mejoramiento continuo para garantizar la óptima atención integral de salud a los usuarios.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

• Dentro de los más destacados tenemos:

1. Asignación de citas medicas y odontológicas por vía telefónica, pagina web y línea de WhatsApp.
2. Orientación individual por parte del personal SIAU en todas sus IPS y UBA's de la ESE.
3. Solicitud de Historia Clínica.
4. Resultados de Laboratorios y Rayos X.
5. Entrega de certificados de nacido vivo o acta de defunción.

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

❖ **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

Este servicio nos permite obtener resultados de laboratorio de manera oportuna y de fácil acceso tanto para el personal asistencial como para el usuario.

- Los resultados de laboratorios clínicos los puedes encontrar en el link imsalud.gov.co: Atención al Usuario – Resultados de Laboratorios Clínicos.
- Las lecturas de Rayos x, puedes solicitarlos al personal SIAU de su IPS o UBA.

❖ **ENTREGA DE CERTIFICADOS DE NACIDO VIVO O ACTA DE DEFUNCIÓN.**

- El certificado de nacido vivo permite que el recién nacido sea registrado de manera oportuna disminuyéndose la vulnerabilidad en el proceso de registro del nacimiento, el cual es entregadoen el servicio de urgenciasde la UBA.
- El certificadode acta de defunciónes el documento mediante el cual se acredita legalmente el fallecimiento de una persona, el cual es entregadoen el serviciode urgenciasde la UBA.

- **Portafolio de Servicios**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

En la ESE IMSALUD cuenta con los siguientes servicios de primer nivel para ofertar a sus usuarios:

- **Consulta Externa**

Prestamos el servicio de medicina general y odontología general

- **Urgencias**

En el servicio de urgencias que prestamos en las Unidades Básicas de Atención se encuentran, Medicina general, observación, sala de reanimación y procedimientos.

- **Hospitalización y partos**

En este servicio contamos con laboratorio clínico, transporte asistencial básico (ambulancia), radiología y ecografías.

Cabe mencionar que el servicio de partos se presta en las UBAS de la ESES IMSALUD.



PORTAFOLIO DE SERVICIOS

- **Programa de Promoción y Mantenimiento de Salud**

Dentro del programa encontramos las consultas de crecimiento y desarrollo, Adulto mayor, control prenatal, planificación familiar, citologías, agudeza visual, vacunación y curso profiláctico para el embarazo.

- **Vigilancia Epidemiológica**

Cumpliendo con lo establecido por la legislación de salud pública contamos con personal a cargo del departamento de Epidemiología en la ese IMSALUD



DESARROLLO DE LA REUNIÓN









- **Seguridad del Paciente**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Imsalud

SEGURIDAD DEL PACIENTE

La ESE IMSALUD, acatando lo establecido en la Resolución 402 del 2013 y de acuerdo a su política de seguridad del paciente se ha comprometido a implementar prácticas seguras institucionales que tienen como objetivo aumentar los niveles de seguridad en la prestación del servicio de salud.

SEGURIDAD DEL PACIENTE

Imsalud



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Imsalud

SEGURIDAD DEL PACIENTE

La finalidad es proteger al paciente de posibles riesgos evitables derivados de la atención en salud donde se garantice el desarrollo de una cultura de seguridad para el usuario, fomentando en nuestros colaboradores, pacientes y en sus familias el desarrollo de acciones de identificación, prevención y gestión de riesgos relacionados con el proceso de atención.



- **Política Humanización**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Imsalud

POLITICA DE HUMANIZACIÓN

La política de humanización de la ESE IMSALUD, aplica para los pacientes, sus familias, comunidad y colaboradores, potencializando la misión, los valores y la estrategia FIRME.

MISION: Imsalud es la empresa publica prestadora de servicios de salud de primer nivel de Cúcuta, cuyo propósito es incentivar la cultura de vida saludable de la población, garantizando la calidad y eficiencia con su red.

Imsalud

VALORES



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

7. Proposiciones y varios.

fortalecer la asociación de usuarios incluyendo la participación de ediles, juntas de acción comunal. Se les indico que para el siguiente mes deben invitar a un edil o alguien que pertenezca a la junta de acción comunal

8. Evidencia fotográfica.



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

PROPOSICIONES Y VARIOS	
Fortalecer la asociación de usuarios incluyendo la participación de ediles, juntas de acción comunal. Se les indico que para el siguiente mes deben invitar a un edil o alguien que pertenezca a la junta de acción comunal y continuar fortaleciendo deberes y derechos a todos los usuarios.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**28 DE NOVIEMBRE 2025, 03:30 PM**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Luz Marina Vargas	60340448	3227021458	
Graciela Contreras Tami.	60346527	3123762735	Graciela Contreras
Jose Daniel Barrientos	13'449.156	3185466035	Jose Daniel Barrientos
Carmen Medina	60373675	3222562766	Carmen Medina.
Fabian. Firma contren	80 204586	3224817613	
Jose Bentt	13467375	3274804827	Jose Bentt
Abelardo	82820516 Pulido	3227258300	

FECHA:	**21/10/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**10**
HORA INICIO:	**7:00 am**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**8:30 am**
UBA/IPS:	**IPS PORTICO**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE OCTUBRE DE 2025.**

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 7:05 am del día 21 de OCTUBRE del 2025 se dio inicio a la reunión programada de asociación de usuarios de la IPS PORTICO con el siguiente orden del día:

1. Llamado a lista

- Maria Viloria
- Aura Ramirez
- Yecsi Leal
- Martha Gonzalez
- Maria Veloza

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

Se dio lectura del acta anterior en el cual no quedo compromisos.

3. Medios de Convocatoria.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN





4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

- Publicar en cartelera la fecha de reunión mensual y la invitación a nuevos usuarios para la conformación de la asociación de usuarios.
- Indagar y lograr comunicación con Líderes Comunales para que inviten a personas de la comunidad que cumplan con los requisitos según el procedimiento.

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 vecinos o usuarios que quieran hacer parte de la ASOCIACIÓN

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

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

En el mes de octubre se Recepcionaron 1 PQRSDF de usuarios, la cual se debe a 1 queja para la higienista Claudia Rincon.

Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas:

- **Calidad En Salud**
- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**
- **Promesa De Valor**
- **Mapa De Procesos**
- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**
- **Mejoramiento De La Calidad**
- **Boletín Cultura Y Salud No. 53 y 55 – Aplicar El Código QR**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 651 Del 27 De Noviembre De 2024.**
- **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**
- **Socialización de la Linea Ética de la ESE IMSALUD**
- **Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Portafolio de Servicios**
- **Seguridad del Paciente**
- **Política Humanización**

Temáticas:

- **Calidad En Salud**



- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Promesa De Valor**

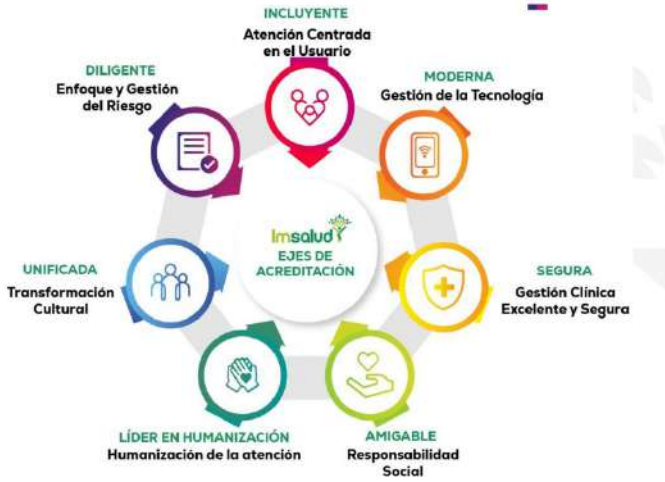


- **Mapa De Procesos**

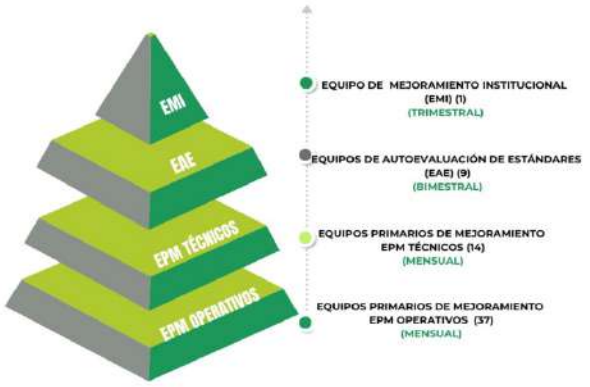


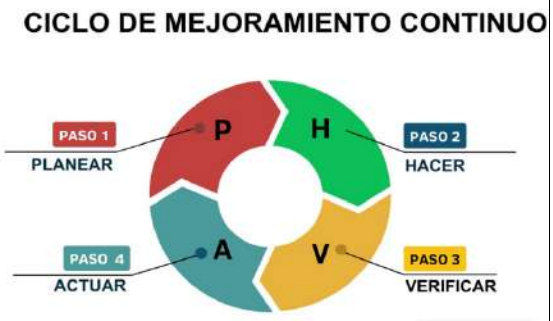
- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



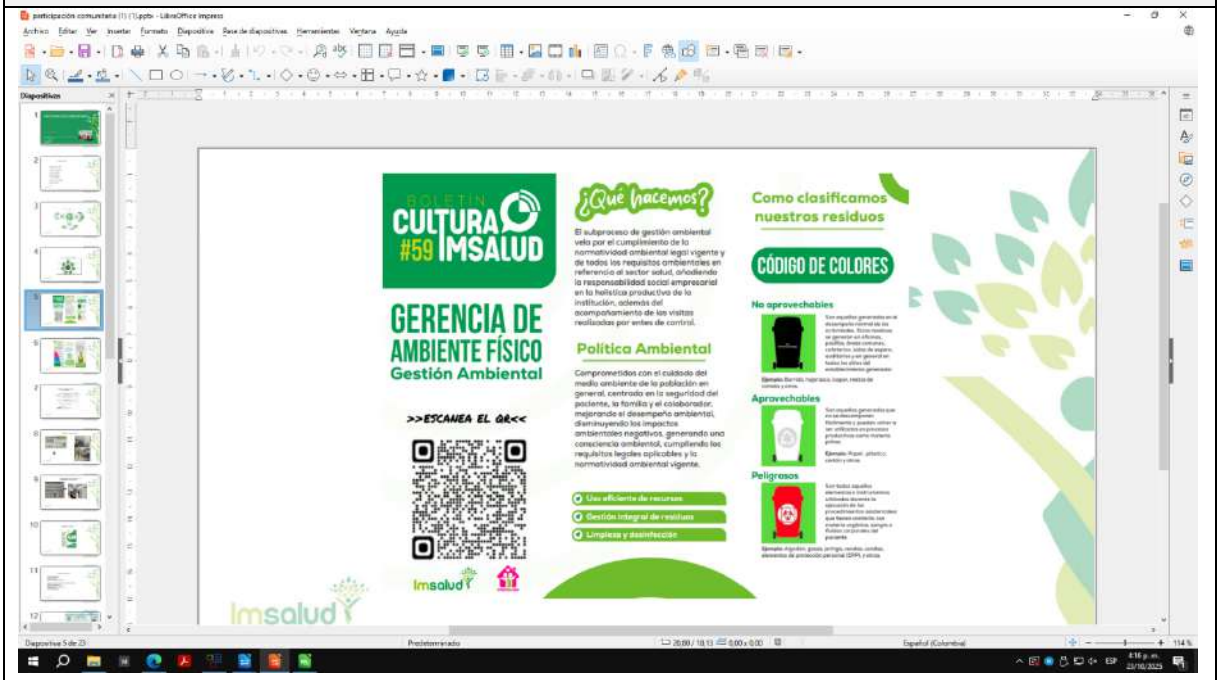
- **Mejoramiento De La Calidad**

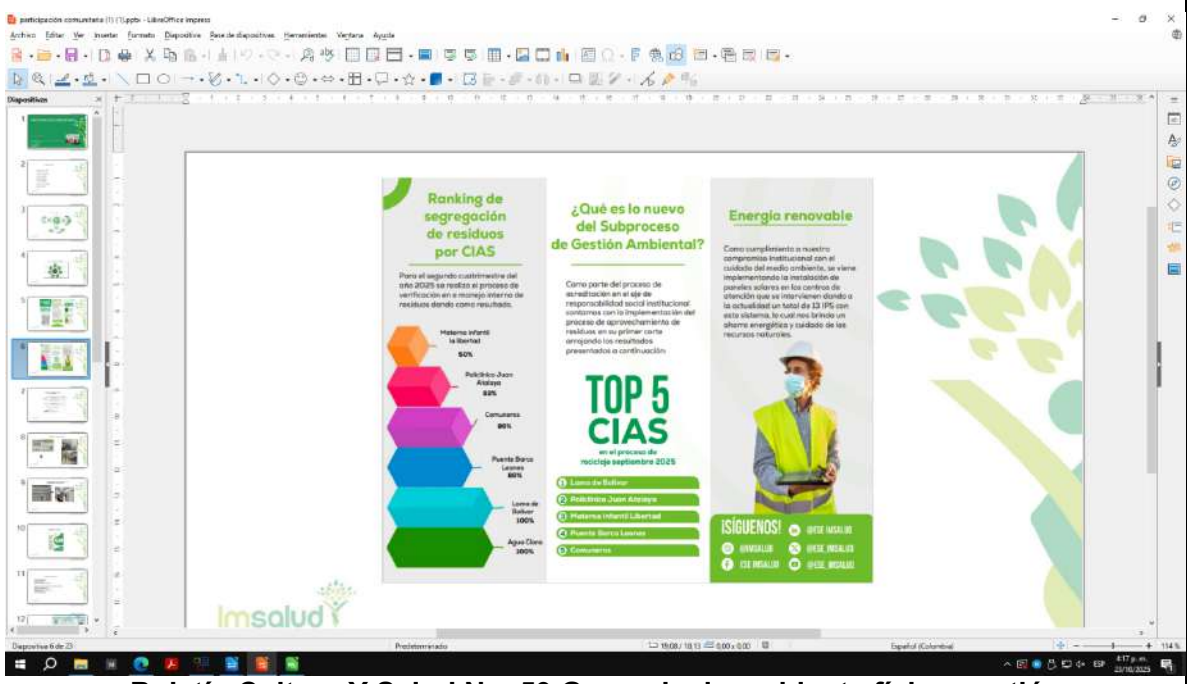




Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho
Imsalud

DESARROLLO DE LA REUNIÓN





- **Boletín Cultura Y Salud No. 59 Gerencia de ambiente físico gestión ambienta**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Política De Participación Social En Salud Y Resolución No. 651 Del 27 De Noviembre De 2024.**

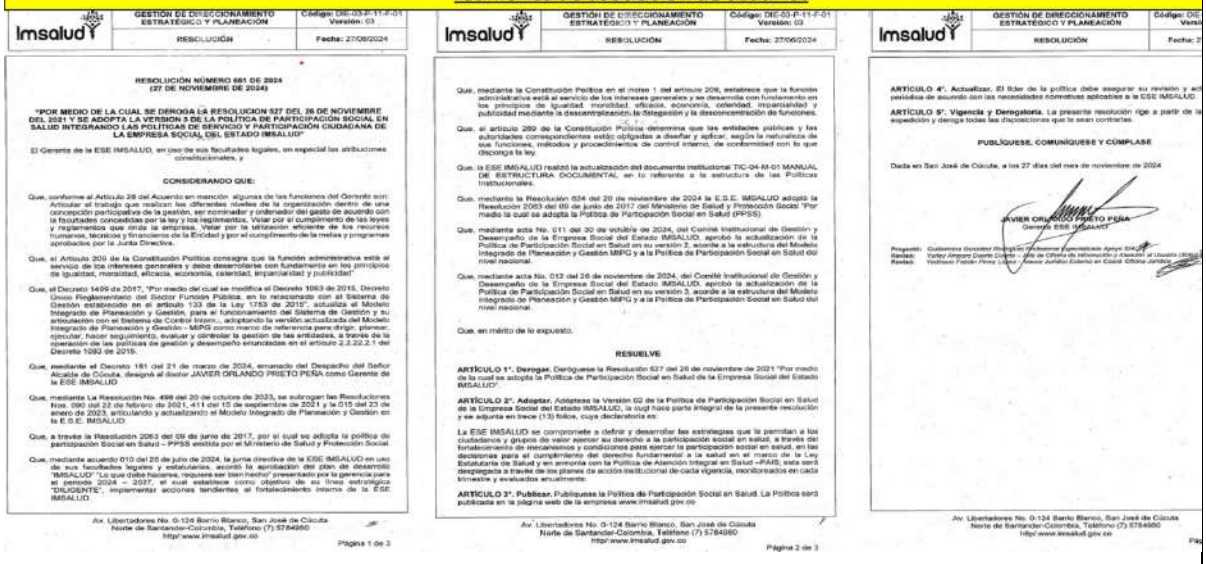
POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

Imsalud

La política de participación social en salud (PPSS) tiene como objetivo principal la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones del sistema de salud en conjunto.

tiene como objetivo "Planificar y desarrollar las directrices que le permita a la ESE IMSALUD garantizar el derecho a la participación social en salud y su fortalecimiento; y a la ciudadanía la apropiación de mecanismos y condiciones para ejercer la participación con decisión para el cumplimiento del derecho a la salud en el marco de la Ley Estatutaria de Salud en armonización con la Política Integral de Atención en Salud (PAIS- MIAS)".

Se socializa a las promotoras y promotores la Resolución No. 651 del 27 de Noviembre de 2024 y se solicita socializar en reuniones de asociación de usuarios.



RESOLUCIÓN NÚMERO 651 DE 2024
(27 DE NOVIEMBRE DE 2024)

"POR MEDIO DE LA CUAL SE DEROGA LA RESOLUCION 527 DEL 26 DE NOVIEMBRE DEL 2021 Y SE ADOPTA LA VERSION 3 DE LA POLITICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD INTEGRANDO LAS POLITICAS DE SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD"

El Gerente de la ESE IMSALUD, en uso de sus facultades legales, en especial las atribuciones constitucionales, y

CONSIDERANDO QUE:

Que, conforme al Artículo 28 del Acuerdo en mención algunas de las funciones del Gerente son: Articular el trabajo que realicen las diferentes niveles de la organización dentro de una concepción participativa de la gestión, ser nominador y ordenador del gasto de acuerdo con la facultades concedidas por la ley y los reglamentos, Velar por el cumplimento de las leyes y reglamentos que rinde la empresa, Velar por la utilización eficiente de los recursos humanos, técnicos y financieros de la Entidad y por el cumplimento de la metas y programas aprobados por la Junta Directiva.

Que, el Artículo 209 de la Constitución Política consagra que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y debe desarrollarse con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad"

Que, el Decreto 1499 de 2017, "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015", actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para el funcionamiento del Sistema de Gestión y su articulación con el Sistema de Control Intern... adoptando la versión actualizada del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG como marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestion de las entidades, a través de la operación de las políticas de gestión y desempeño enunciadas en el artículo 2.2.22.2.1 del Decreto 1083 de 2015.

Que, mediante el Decreto 181 del 21 de marzo de 2024, emanado del Despacho del Señor Alcalde de Cúcuta, designó al doctor JAVIER ORLANDO PRIETO PEÑA como Gerente de la ESE IMSALUD

Que, mediante La Resolución No. 499 del 20 de octubre de 2023, se subrogan las Resoluciones Nos. 090 del 22 de febrero de 2021, 411 del 15 de septiembre de 2021 y la 015 del 23 de enero de 2023, articulando y actualizando el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en la E.S.E. IMSALUD

Que, a través la Resolución 2063 del 09 de junio de 2017, por el cual se adopta la política de participación Social en Salud – PPSS emitida por el Ministerio de Salud y Protección Social.

Que, mediante acuerdo 010 del 25 de julio de 2024, la junta directiva de la ESE IMSALUD en uso de sus facultades legales y estatutarias, acordó la aprobación del plan de desarrollo "IMSALUD" "Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho" presentado por la gerencia para el periodo 2024 – 2027, el cual establece como objetivo de su línea estratégica "DILIGENTE", implementar acciones tendientes al fortalecimiento interno de la ESE IMSALUD.

Que, mediante la Constitución Política en el inciso 1 del artículo 209, establece que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

Que, el artículo 269 de la Constitución Política determina que las entidades públicas y las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la ley.

Que, la ESE IMSALUD realizó la actualización del documento institucional TIC-04-M-01 MANUAL DE ESTRUCTURA DOCUMENTAL en lo referente a la estructura de las Políticas Institucionales.

Que, mediante la Resolución 624 del 20 de noviembre de 2024 la E.S.E. IMSALUD adoptó la Resolución 2063 del 09 de junio de 2017 del Ministerio de Salud y Protección Social "Por medio la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud (PPSS).

Que, mediante acta No. 011 del 30 de octubre de 2024, del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Empresa Social del Estado IMSALUD, aprobó la actualización de la Política de Participación Social en Salud en su versión 2, acorde a la estructura del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y a la Política de Participación Social en Salud del nivel nacional.

Que, mediante acta No. 012 del 26 de noviembre de 2024, del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Empresa Social del Estado IMSALUD, aprobó la actualización de la Política de Participación Social en Salud en su versión 3, acorde a la estructura del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y a la Política de Participación Social en Salud del nivel nacional.

Que, en mérito de lo expuesto.

RESUELVE

ARTÍCULO 1°. Derogar. Derógase la Resolución 527 del 26 de noviembre de 2021 "Por medio de la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud de la Empresa Social del Estado IMSALUD"

ARTÍCULO 2°. Adoptar. Adóptese la Versión 02 de la Política de Participación Social en Salud de la Empresa Social del Estado IMSALUD, la cual hace parte integral de la presente resolución y se adjunta en trece (13) folios, cuya declaratoria es:

La ESE IMSALUD se compromete a definir y desarrollar las estrategias que le permitan a los ciudadanos y grupos de valor ejercer su derecho a la participación social en salud, a través del fortalecimiento de mecanismos y condiciones para ejercer la participación social en salud, en las decisiones para el cumplimiento del derecho fundamental a la salud en el marco de la Ley Estatutaria de Salud y en armonía con la Política de Atención Integral en Salud –PAIS, esta será desplegada a través de los planes de acción institucional de cada vigencia, monitoreados en cada trimestre y evaluados anualmente.

ARTÍCULO 3°. Publicar. Publíquese la Política de Participación Social en Salud. La Política será publicada en la página web de la empresa www.imsalud.gov.co

ARTÍCULO 4°. Actualizar. El líder de la política debe asegurar su revisión y act... periodica de acuerdo con las necesidades normativas aplicables a la ESE IMSALUD.

ARTÍCULO 5°. Vigencia y Derogatoria. La presente resolución rige a partir de la ... expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en San José de Cúcuta, a los 27 días del mes de noviembre de 2024

JAVIER ORLANDO PRIETO PEÑA
Gerente ESE IMSALUD

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

SE SOLICITA SOCIALIZAR EN LAS REUNIONES DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS.

Imsalud	**GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN**	**Código:** DIE-01-PC-03 **Versión:** 03
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	**Fecha:** 26/11/2024

TABLA DE CONTENIDO

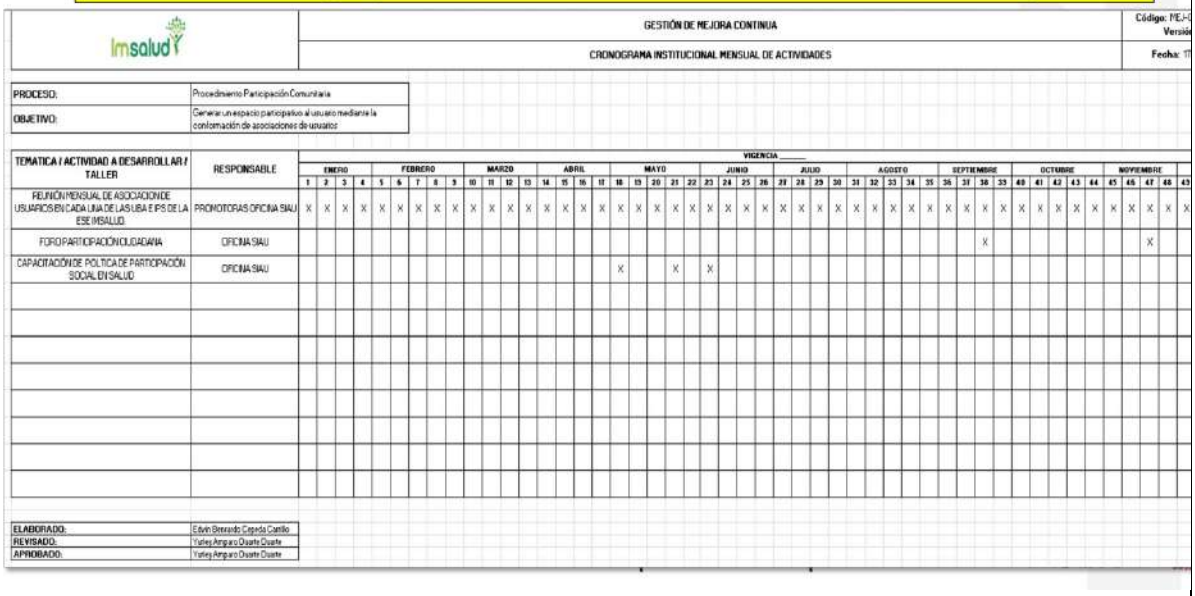
JUSTIFICACIÓN 3
1. MARCO NORMATIVO 3
2. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS) 5
3. OBJETIVOS POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD 5
3.1. Objetivo General 5
3.2. Objetivos Específicos 5
4. ACCIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS) EN LA ESE IMSALUD 6
5. MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD 9
6. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL SEGÚN COMPETENCIA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD 10
7. COMUNICACIÓN 11
8. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN 12
9. HISTORIAL DE CONTROL DE CAMBIOS 13

- **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se socializa a las promotoras y promotores la formalización del plan de trabajo de participación comunitaria y se solicita socializar en las reuniones de asociación de usuarios.



GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA

CRONOGRAMA INSTITUCIONAL MENSUAL DE ACTIVIDADES

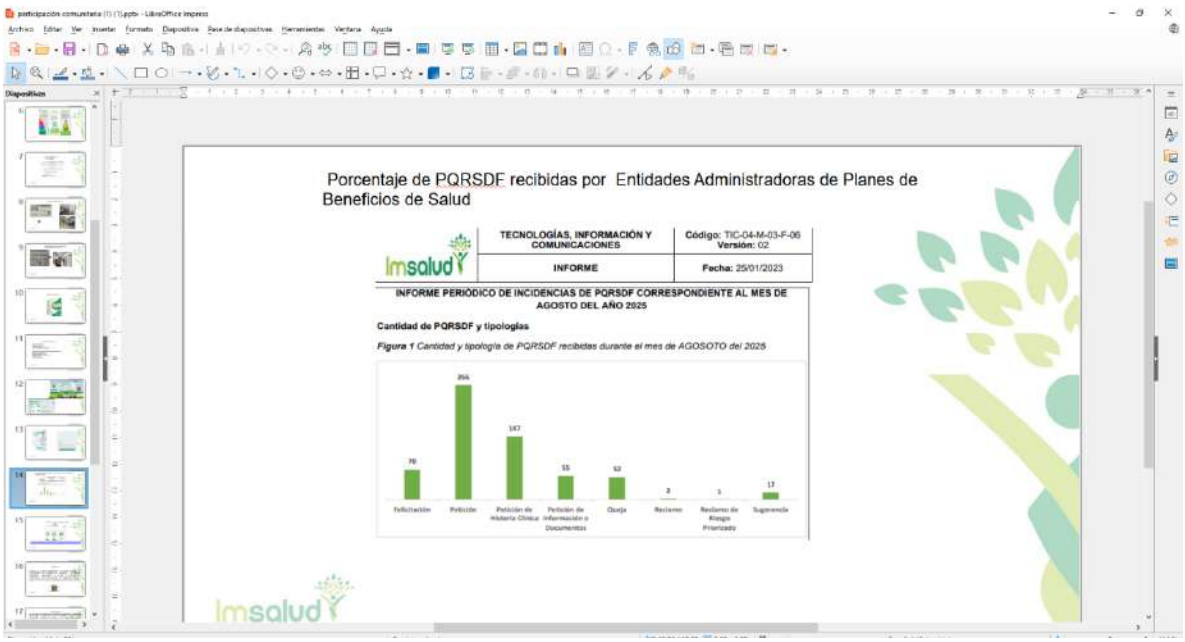
PROCESO:	Procedimiento Participación Comunitaria
OBJETIVO:	Generar un espacio participativo al usuario mediante la conformación de asociaciones de usuarios

VIGENCIA

TEMATICA / ACTIVIDAD A DESARROLLAR / TALLER	RESPONSABLE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACION DE USUARIOS EN CADA UNA DE LAS UBA E IPS DE LA ESE IMSALUD.	PROMOTORAS OFICINA SIAU	X	X	X	X	X	X	X	X			
FORO PARTICIPACIÓN CIUDADANA	OFICINA SIAU									X		X
CAPACITACIÓN DE POLITICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	OFICINA SIAU					X	X	X				

ELABORADO:	Edvin Bernardo Cepeda Cantillo
REVISADO:	Yuley Amparo Duarte Duarte
APROBADO:	Yuley Amparo Duarte Duarte

- **Socialización y Retroalimentación del Informe Mensual PQRSDF**



Porcentaje de PQRSDF recibidas por Entidades Administradoras de Planes de Beneficios de Salud

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 AGOSTO DEL AÑO 2025

Cantidad de PQRSDF y tipologías

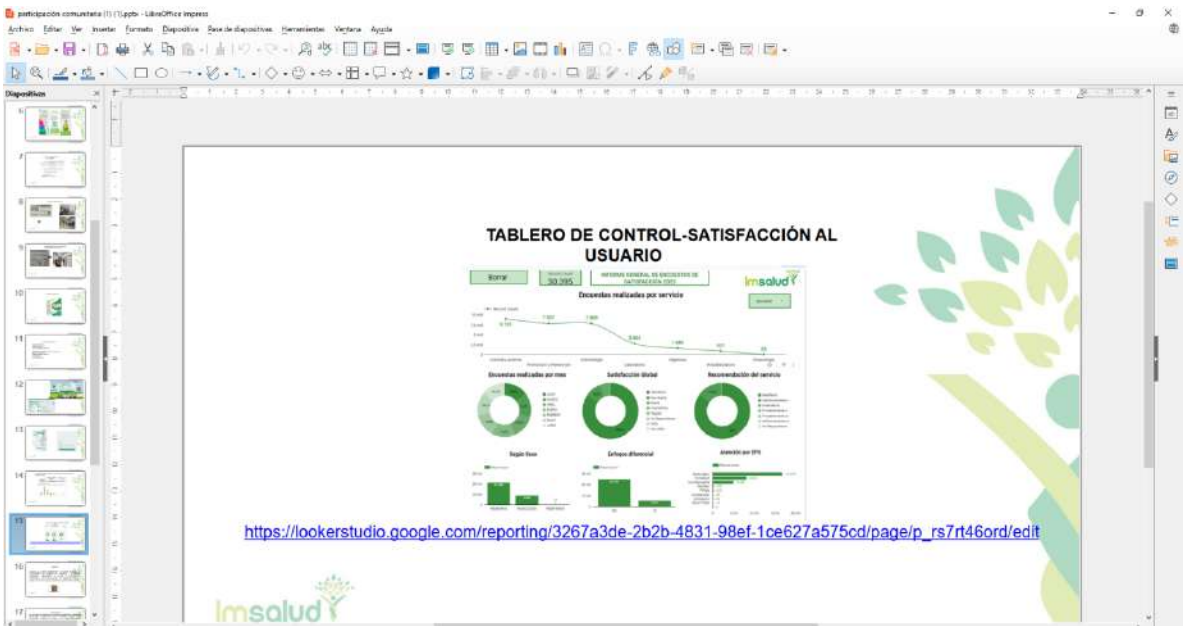
Figura 1 Cantidad y tipología de PQRSDF recibidas durante el mes de AGOSOTO del 2025

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

Se socializa a la asociación de usuarios el tablero de control donde se socializa la satisfacción al usuario a través del siguiente link:

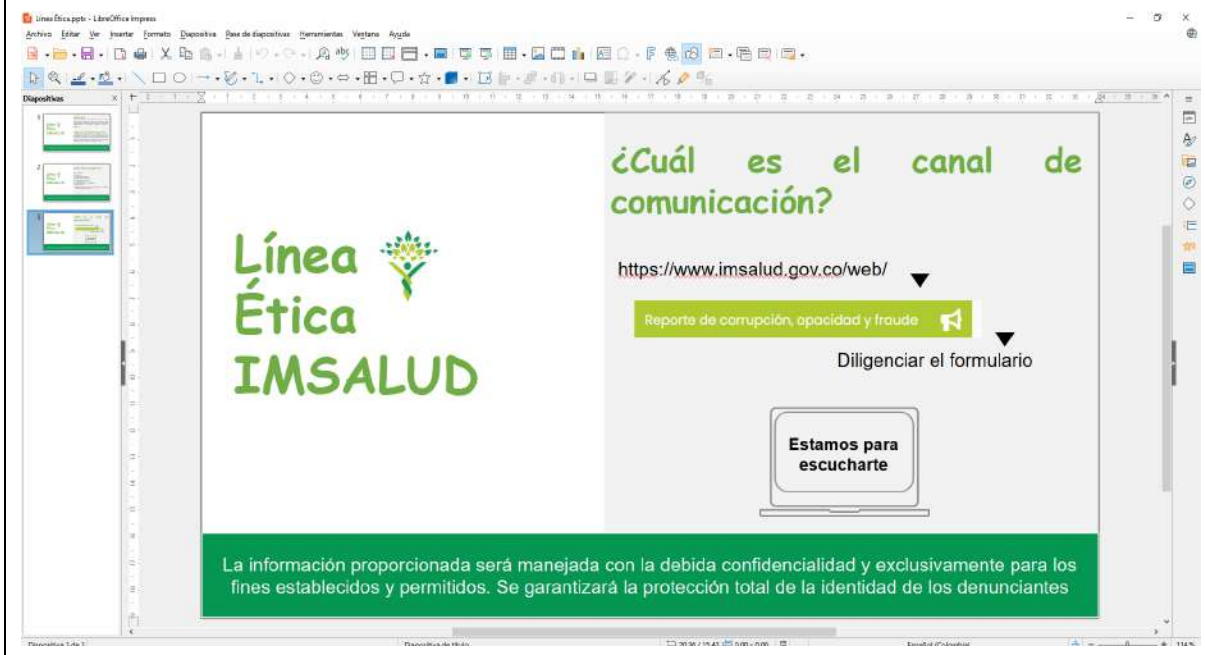
https://lookerstudio.google.com/reporting/3267a3de-2b2b-4831-98ef-1ce627a575cd/page/p_hsaaap4rrd



- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN





- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

Imsalud

- Atendiendo las regulaciones que indica el Decreto 2150/95 por el cual se regulan los procedimientos y trámites en la Administración pública, la E.S.E. IMSALUD ha implementado estrategias y planes de mejoramiento continuo para garantizar la óptima atención integral de salud a los usuarios.

- **Portafolio de Servicios**

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

Imsalud

En la ESE IMSALUD cuenta con los siguientes servicios de primer nivel para ofertar a sus usuarios:

- **Consulta Externa**

Prestamos el servicio de medicina general y odontología general

- **Urgencias**

En el servicio de urgencias que prestamos en las Unidades Básicas de Atención se encuentran, Medicina general, observación, sala de reanimación y procedimientos.

- **Hospitalización y partos**

En este servicio contamos con laboratorio clínico, transporte asistencial básico (ambulancia), radiología y ecografías.

Cabe mencionar que el servicio de partos se presta en las UBAS de la ESES IMSALUD.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

- **Programa de Promoción y Mantenimiento de Salud**

Dentro del programa encontramos las consultas de crecimiento y desarrollo, Adulto mayor, control prenatal, planificación familiar, citologías, agudeza visual, vacunación y curso profiláctico para el embarazo.

- **Vigilancia Epidemiológica**

Cumpliendo con lo establecido por la legislación de salud pública contamos con personal a cargo del departamento de Epidemiología en la ese IMSALUD



UBAS

- TOMA DE MUESTRAS DE CUELLO UTERIO Y GINECOLOGICAS
- TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO CLINICO
- VACUNACION
- ODONTOLOGIA GENERAL
- MEDICINA GENERAL
- ENFERMERIA
- URGENCIAS



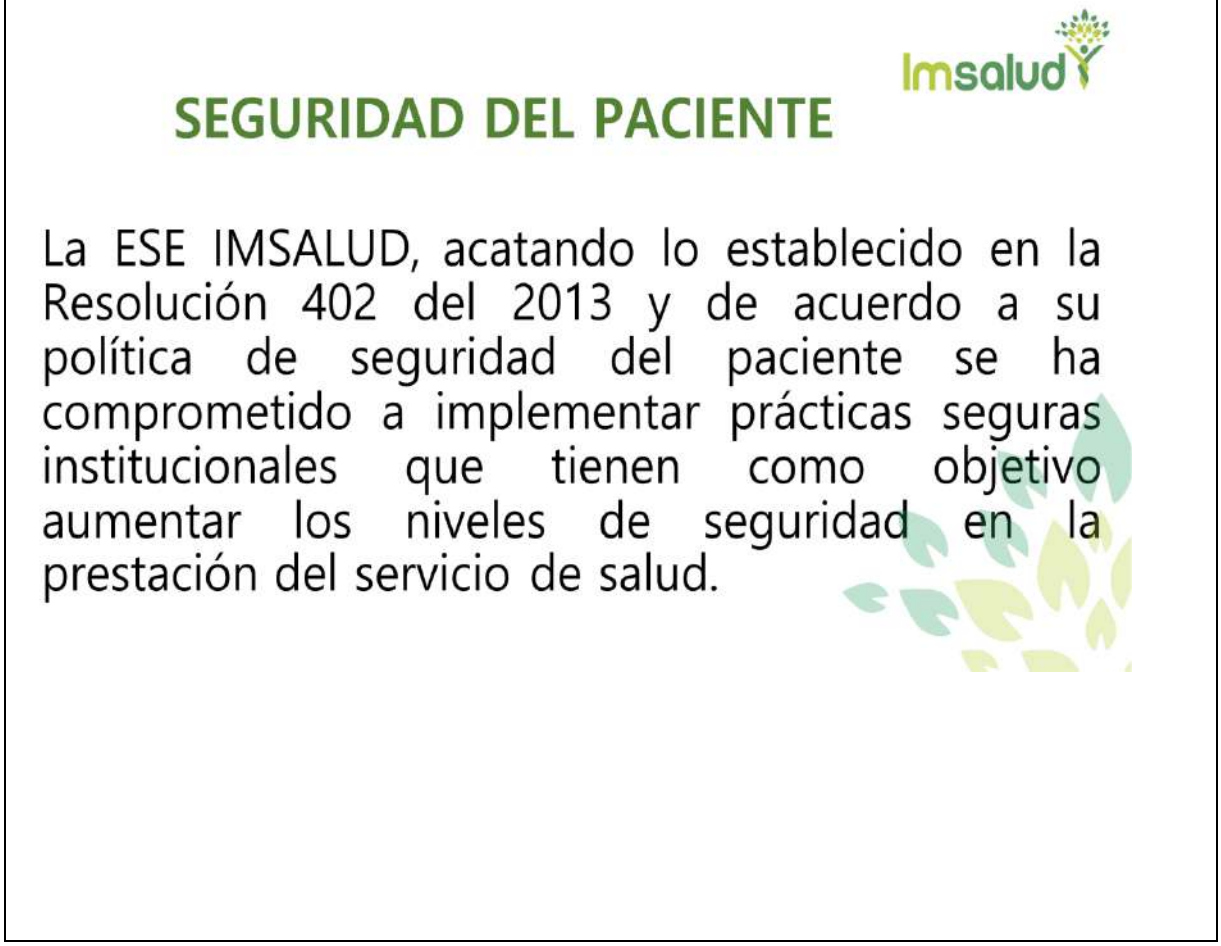
DESARROLLO DE LA REUNIÓN





- **Seguridad del Paciente**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SEGURIDAD DEL PACIENTE



SEGURIDAD DEL PACIENTE

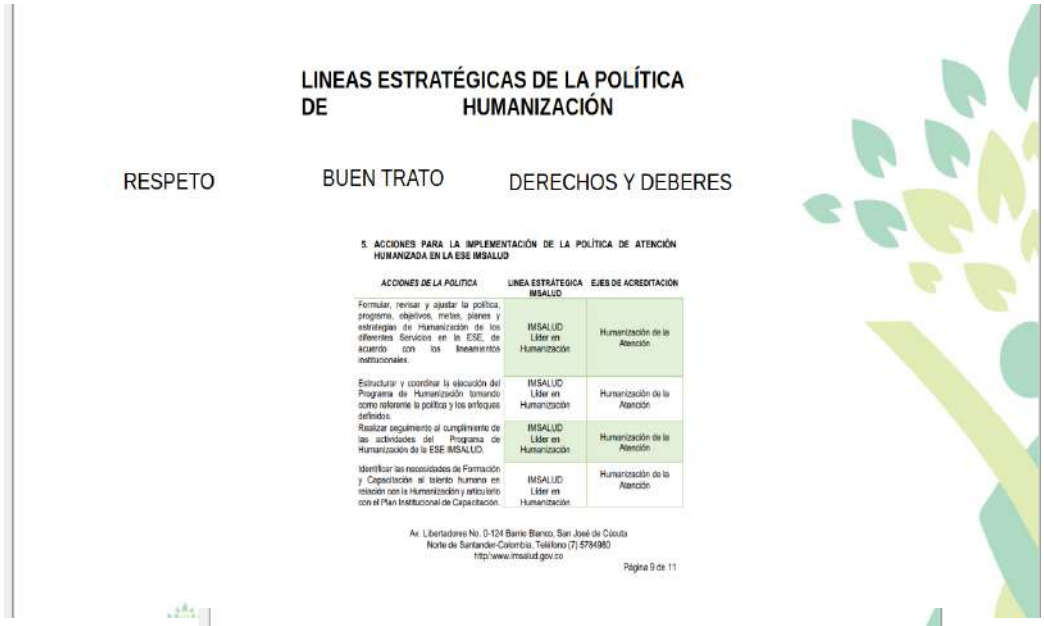
La finalidad es proteger al paciente de posibles riesgos evitables derivados de la atención en salud donde se garantice el desarrollo de una cultura de seguridad para el usuario, fomentando en nuestros colaboradores, pacientes y en sus familias el desarrollo de acciones de identificación, prevención y gestión de riesgos relacionados con el proceso de atención.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Política Humanización**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



LINEAS ESTRATÉGICAS DE LA POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

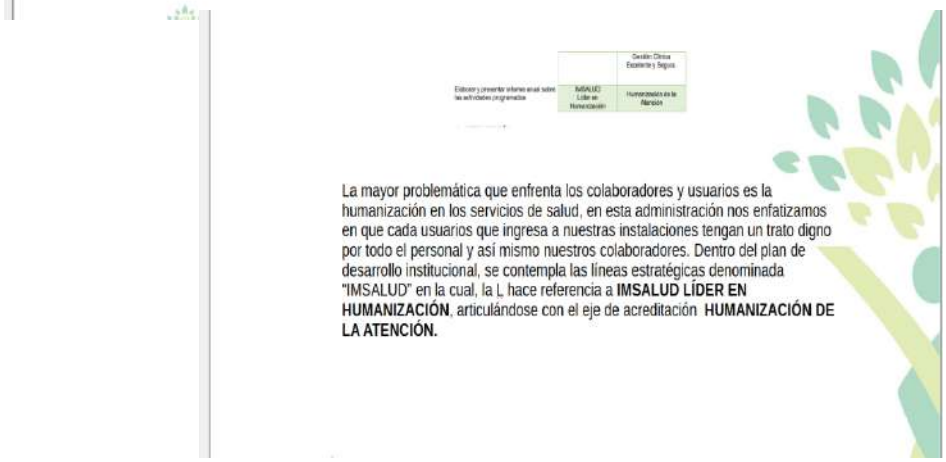
RESPETO BUEN TRATO DERECHOS Y DEBERES

5. ACCIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE ATENCIÓN HUMANIZADA EN LA ESE IMSALUD

ACCIONES DE LA POLITICA	LINEA ESTRÁTEGICA IMSALUD	EJES DE ACREDITACIÓN
Formular, revisar y ajustar la política, programa, objetivos, metas, planes y estrategias de Humanización de los diferentes Servicios en la ESE, de acuerdo con los lineamientos institucionales.	IMSALUD Líder en Humanización	Humanización de la Atención
Estructurar y coordinar la ejecución del Programa de Humanización tomando como referente la política y los enfoques definidos.	IMSALUD Líder en Humanización	Humanización de la Atención
Realizar seguimiento al cumplimiento de las actividades del Programa de Humanización de la ESE IMSALUD.	IMSALUD Líder en Humanización	Humanización de la Atención
Identificar las necesidades de Formación y Capacitación al talento humano en relación con la Humanización y articularlo con el Plan Institucional de Capacitación.	IMSALUD Líder en Humanización	Humanización de 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 9 de 11



La mayor problemática que enfrenta los colaboradores y usuarios es la humanización en los servicios de salud, en esta administración nos enfatizamos en que cada usuarios que ingresa a nuestras instalaciones tengan un trato digno por todo el personal y así mismo nuestros colaboradores. Dentro del plan de desarrollo institucional, se contempla las líneas estratégicas denominada "IMSALUD" en la cual, la L hace referencia a **IMSALUD LÍDER EN HUMANIZACIÓN**, articulándose con el eje de acreditación **HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN.**

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

No se encontraron sugerencias o solicitudes referentes a la reunión anterior.

7. Proposiciones y varios.

Seguir fortaleciendo deberes y derechos a todos los usuarios.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

8. Evidencia fotográfica.





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Asistencia de los usuarios:



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
María Bethania Isabel Viloria Rodríguez	PPT 6061508.	350 3205856.	María Viloria
Aura Ramirez G	60295419	3174717007	Aura Ramirez
Yecsi Leal	5219911	3174717007	Yecsi Leal
Martha Gonzalez	60 342266	3143280620	Martha y. G O.
Maria Gabriela Veloza	1095510793	3003913335	Gabriela Veloza.

PROPOSICIONES Y VARIOS

Fortalecer la asociación de usuarios incluyendo la participación de ediles, juntas de acción comunal. Se les indico que para el siguiente mes deben invitar a un edil o alguien que pertenezca a la junta de acción comunal.

- Seguir fortaleciendo deberes y derechos a todos los usuarios.

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**20 de noviembre del 2025**

FECHA:	**25 OCTUBRE 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**10**
HORA INICIO:	**8 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**9:10 AM**
UBA/IPS:	**IPS EL RODEO**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE OCTUBRE DE 2025.**

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 9 am del día 24 de OCTUBRE 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

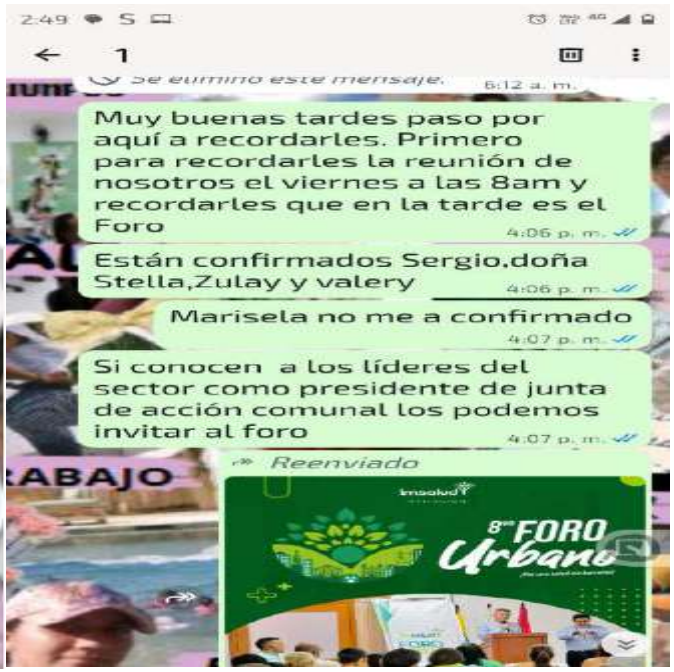
1) Llamado a lista
A la reunión del mes de OCTUBRE asistieron las señoras
STELLA MARTINEZ
ZULAY RAMIREZ
La joven VALERY AIDE SANCHEZ RAMIREZ con CC. 1094048741 ingresa a ser parte de la asociación de usuarios de la IPS EL RODEO

2) Lectura y aprobación del acta anterior.
Se lee y aprueba el acta del mes de SEPTIEMBRE

3) Medios de Convocatoria.
Mediante el grupo de WhatsApp y la cartelera informativa de la IPS

DESARROLLO DE LA REUNIÓN





4) Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

- Animar a los miembros existentes a invitar personalmente a amigos, familiares y conocidos que puedan beneficiarse de la participación en la asociación
- Por medio de las charlas diarias sobre temas de salud, donde se invitan a los participantes a unirse a la asociación
- 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
- Indagar y lograr comunicación con presidentes de Junta de Acción Comunal para que participen e inviten a personas de la comunidad que cumplan con los requisitos según el procedimiento

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

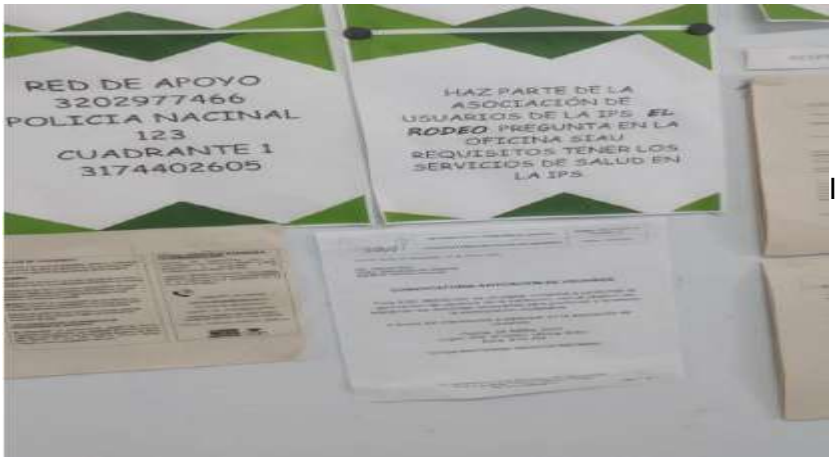


FOTO CARTELERA INFORMATIVA IPS EL RODEO

INVITACION A MIEMBROS DE JUNTA DE ACCION COMUNAL por medio de whatsapp

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

Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas:

- **Calidad En Salud**
- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**
- **Promesa De Valor**
- **Mapa De Procesos**
- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**
- **Mejoramiento De La Calidad**
- **Boletín Cultura Y Salud No. 52 – Aplicar El Código QR**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 651 Del 27 De Noviembre De 2024.**
- **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**
- **Socialización de la Linea Ética de la ESE IMSALUD**
- **Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Portafolio de Servicios**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Seguridad del Paciente**
- **Política Humanización**

Temáticas:

Calidad En Salud



El usuario y su familia son el centro de la gestión en salud; por eso, la planeación estratégica, la acreditación y la mejora continua no son trámites aislados, sino un engranaje que garantiza servicios seguros, humanizados y con altos estándares de calidad

Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores



IMSALUD busca consolidarse como referente en salud pública, priorizando la humanización, la transparencia y la mejora continua en beneficio de la comunidad.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Promesa De Valor



La promesa de valor es el compromiso institucional de IMSALUD con la calidad, la inclusión y la humanización del servicio, consolidando la confianza y satisfacción de los usuarios.

Mapa De Procesos



Esta estructura asegura una atención integral, eficiente y humanizada, donde cada proceso aporta al cumplimiento de la misión institucional y a la mejora continua, fortaleciendo la confianza de la comunidad en los servicios de salud.

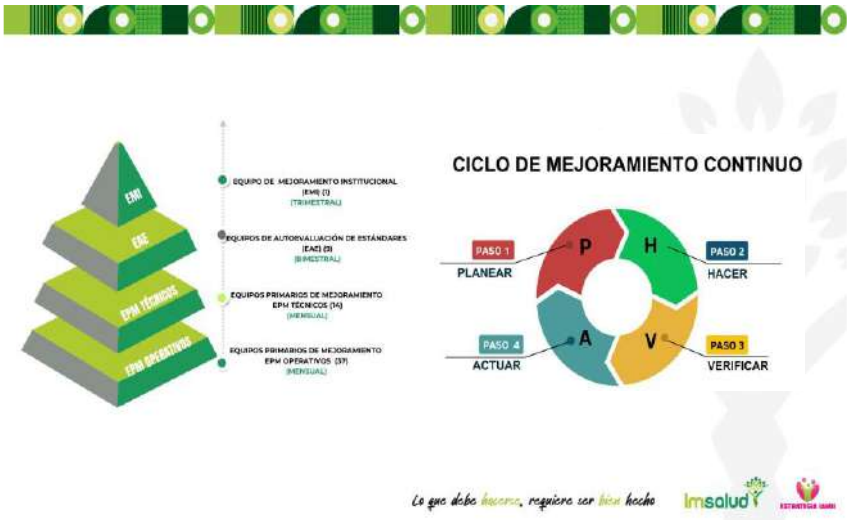
(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Estos ejes garantizan que la prestación de los servicios sea segura, humanizada y responsable, consolidando a IMSALUD como una entidad moderna, incluyente y con altos estándares de calidad, donde cada acción está orientada al bienestar del paciente y su familia.

Mejoramiento De La Calidad



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Este modelo asegura que la organización no se limite a cumplir procesos, sino que los evalúe y mejore continuamente, fortaleciendo la eficiencia, la seguridad y la humanización en la atención a los usuarios.

Boletín Cultura Y Salud No. 59 – Aplicar El Código QR



Se les aplica el Código QR a los usuarios de la asociación:



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Política De Participación Social En Salud Y Resolución No. 651 Del 27 De Noviembre De 2024.

POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

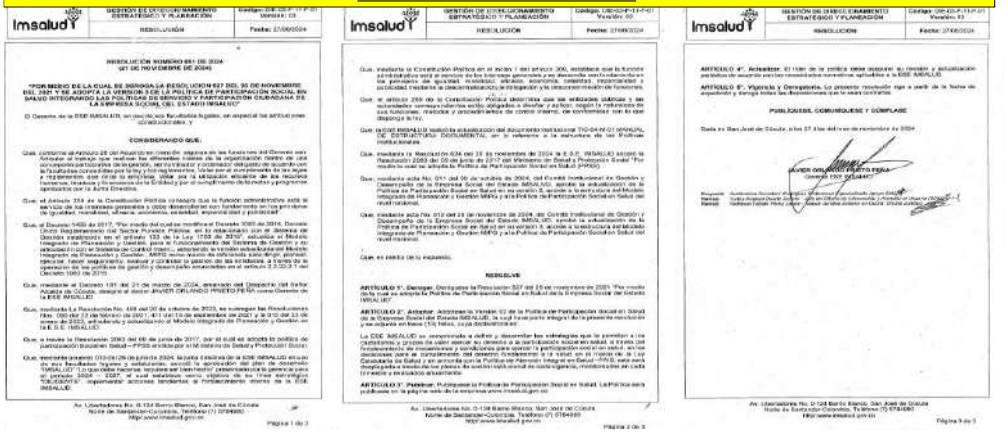
Imsalud

La política de participación social en salud (PPSS) tiene como objetivo principal la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones del sistema de salud en conjunto.

tiene como objetivo "Planificar y desarrollar las directrices que le permita a la ESE IMSALUD garantizar el derecho a la participación social en salud y su fortalecimiento; y a la ciudadanía la apropiación de mecanismos y condiciones para ejercer la participación con decisión para el cumplimiento del derecho a la salud en el marco de la Ley Estatutaria de Salud en armonización con la Política Integral de Atención en Salud (PAIS- MIAS)".

La PPSS fortalece la democracia participativa en el ámbito de la salud, al permitir que los usuarios incidan en la gestión y fiscalización de los servicios. Con ello, IMSALUD asegura que las decisiones institucionales se ajusten a las necesidades reales de la población, promoviendo la transparencia, la corresponsabilidad y el cumplimiento efectivo del derecho a la salud en armonía con la Ley Estatutaria y la Política Integral de Atención en Salud (PAIS–MIAS).

Se socializa a las promotoras y promotores la Resolución No. 651 del 27 de Noviembre de 2024 y se solicita socializar en las reuniones de asociación de usuarios.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SE SOLICITA SOCIALIZAR EN LAS REUNIONES DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS.



Imsalud	GESTION DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN	**Código:** DIE-01-PC-03 **Versión:** 03
	POLITICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	**Fecha:** 26/11/2024

TABLA DE CONTENIDO

JUSTIFICACIÓN 3
1. MARCO NORMATIVO 3
2. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS) 5
3. OBJETIVOS POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD 5
3.1. Objetivo General 5
3.2. Objetivos Específicos 5
4. ACCIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS) EN LA ESE IMSALUD 6
5. MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD 9
6. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL SEGÚN COMPETENCIA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD 10
7. COMUNICACIÓN 11
8. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN 12
9. HISTORIAL DE CONTROL DE CAMBIOS 13

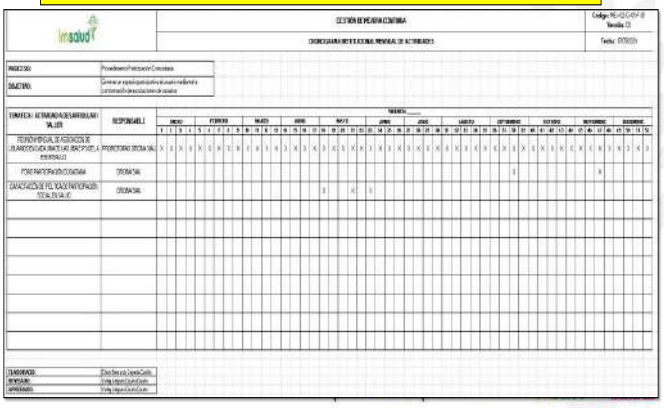
La Resolución 651 del 27 de noviembre de 2024 refuerza la importancia de la participación ciudadana en salud, al oficializar la política de participación social dentro de la ESE IMSALUD

Este acto normativo consolida un marco legal que permite a los usuarios y a la comunidad ejercer control social, aportar en la planeación y garantizar transparencia en la gestión institucional. Su socialización en las asociaciones de usuarios asegura que la población conozca sus derechos y cuente con mecanismos efectivos para incidir en la calidad y humanización de los servicios de salud.

Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.



Se socializa a las promotoras y promotores la formalización del plan de trabajo de participación comunitaria y se solicita socializar en las reuniones de asociación de usuarios.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

El Plan de Trabajo de Participación Comunitaria es la hoja de ruta que organiza y orienta las acciones de las asociaciones de usuarios dentro de la ESE IMSALUD.
El plan de trabajo es la herramienta que permite pasar de la teoría a la acción, asegurando que la participación social no sea solo un requisito legal, sino una estrategia efectiva para mejorar la atención en salud y fortalecer la confianza de la comunidad en IMSALUD.

Socialización y Retroalimentación del Informe Mensual PQRSDF



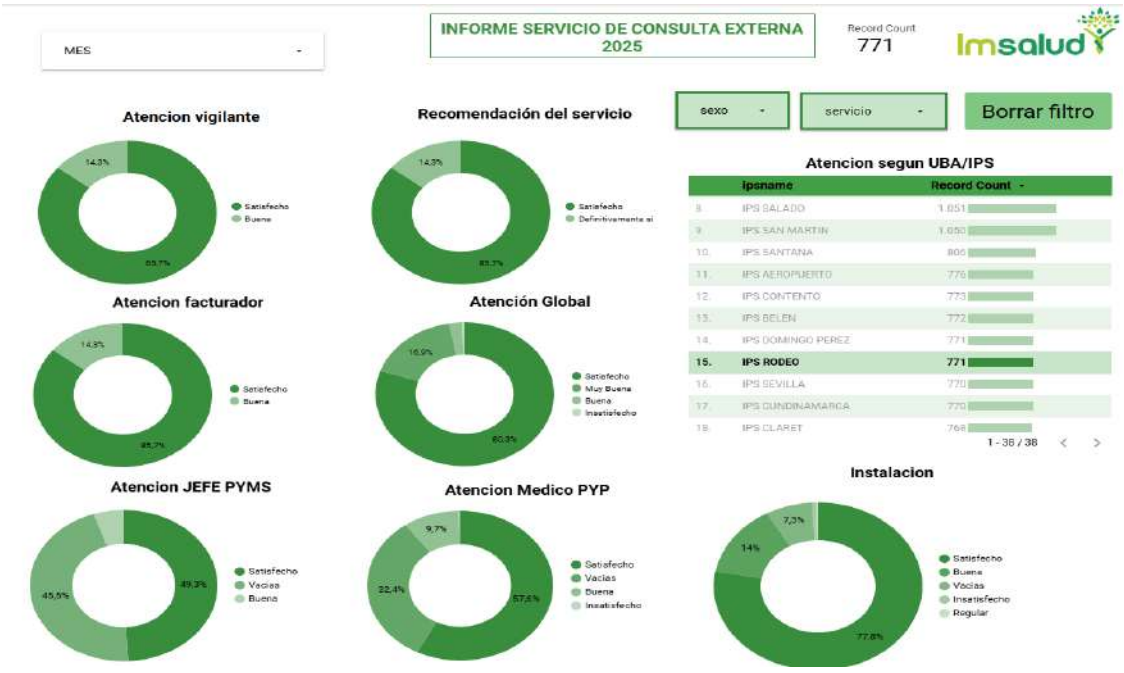
En conclusión, aunque la baja cantidad de PQRSD puede proyectar una imagen favorable, no debe asumirse como un reflejo absoluto de satisfacción, sino como una oportunidad para reforzar los mecanismos de divulgación y accesibilidad a los canales de quejas y reclamos. Paralelamente, resulta indispensable implementar acciones de mejora en el componente administrativo y financiero, de manera que se garantice la continuidad del servicio y se prevengan nuevas inconformidades que puedan afectar la percepción de calidad y el posicionamiento de la institución en la red de salud.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)

Se socializa a la asociación de usuarios el tablero de control donde se socializa la satisfacción al usuario a través del siguiente link:

https://lookerstudio.google.com/reporting/3267a3de-2b2b-4831-98ef-1ce627a575cd/page/p_hsaaap4rrd

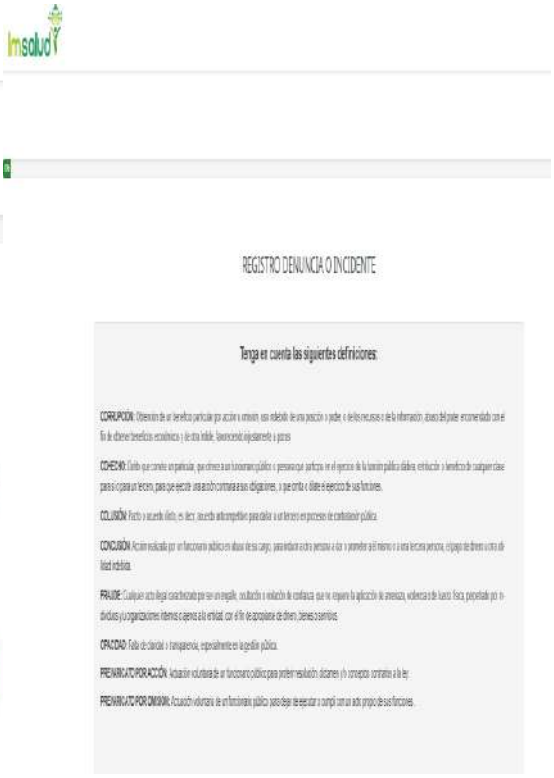


El análisis evidencia un nivel de satisfacción global alto (84,8%) y una recomendación positiva del servicio en un 85%, lo cual refleja confianza y aceptación de los usuarios. La mayor participación se concentra en mujeres y en servicios de consulta externa, promoción y prevención, mientras que áreas como hospitalización y ginecología presentan baja recolección de encuestas. Estos resultados destacan fortalezas en la percepción del servicio, pero también señalan la necesidad de fortalecer la cobertura en servicios críticos y mantener estrategias diferenciales que garanticen equidad y continuidad en la atención

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD





El registro de denuncias o incidentes establece un marco claro de definiciones sobre conductas como corrupción, cohecho, colusión, fraude y prevaricato, lo que facilita a los funcionarios y usuarios identificar y reportar irregularidades. Este instrumento fortalece la transparencia, la rendición de cuentas y el control institucional en la prestación de los servicios públicos

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.







El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2025 de IMSALUD constituye una estrategia integral para fortalecer la transparencia, la rendición de cuentas y la cultura de la legalidad en la gestión pública. La estructuración de componentes como la gestión del riesgo, la racionalización de trámites, la garantía de canales de denuncia y el acceso abierto a la información, asegura no solo el cumplimiento normativo, sino también la consolidación de una administración más cercana y confiable para la ciudadanía. Este enfoque no se limita a la prevención de prácticas indebidas, sino que promueve la participación activa de los usuarios, consolidando a la entidad como un actor comprometido con la eficiencia, la integridad y el buen gobierno.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD







Los trámites y servicios que ofrece la ESE IMSALUD se constituyen en un eje fundamental para garantizar el acceso oportuno, equitativo y transparente a la atención en salud. La entidad no solo facilita la prestación de servicios asistenciales, sino que además integra mecanismos de participación ciudadana, racionalización de procesos y canales de comunicación efectivos que permiten resolver necesidades de los usuarios con eficiencia. Este modelo de gestión orientado al usuario fortalece la confianza institucional, optimiza la experiencia en la atención y contribuye al cumplimiento de los principios de calidad, transparencia y buen gobierno en el sector salud.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Portafolio de Servicios







El portafolio de servicios de la ESE IMSALUD refleja una oferta integral y articulada que responde a las necesidades prioritarias de la comunidad, garantizando acceso a servicios de promoción, prevención, atención básica, especializada y complementaria. Su enfoque centrado en el usuario, junto con la diversificación de servicios clínicos y administrativos, fortalece la cobertura, la continuidad en la atención y la confianza de la población en la red pública de salud. En conjunto, este portafolio se convierte en una herramienta estratégica

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

para consolidar el bienestar de los usuarios y cumplir con los principios de calidad, equidad y oportunidad en la atención en salud.

Seguridad del Paciente

SEGURIDAD DEL PACIENTE

La ESE IMSALUD, acatando lo establecido en la Resolución 402 del 2013 y de acuerdo a su política de seguridad del paciente se ha comprometido a implementar prácticas seguras institucionales que tienen como objetivo aumentar los niveles de seguridad en la prestación del servicio de salud.

SEGURIDAD DEL PACIENTE



SEGURIDAD DEL PACIENTE

La finalidad es proteger al paciente de posibles riesgos evitables derivados de la atención en salud donde se garantice el desarrollo de una cultura de seguridad para el usuario, fomentando en nuestros colaboradores, pacientes y en sus familias el desarrollo de acciones de identificación, prevención y gestión de riesgos relacionados con el proceso de atención.

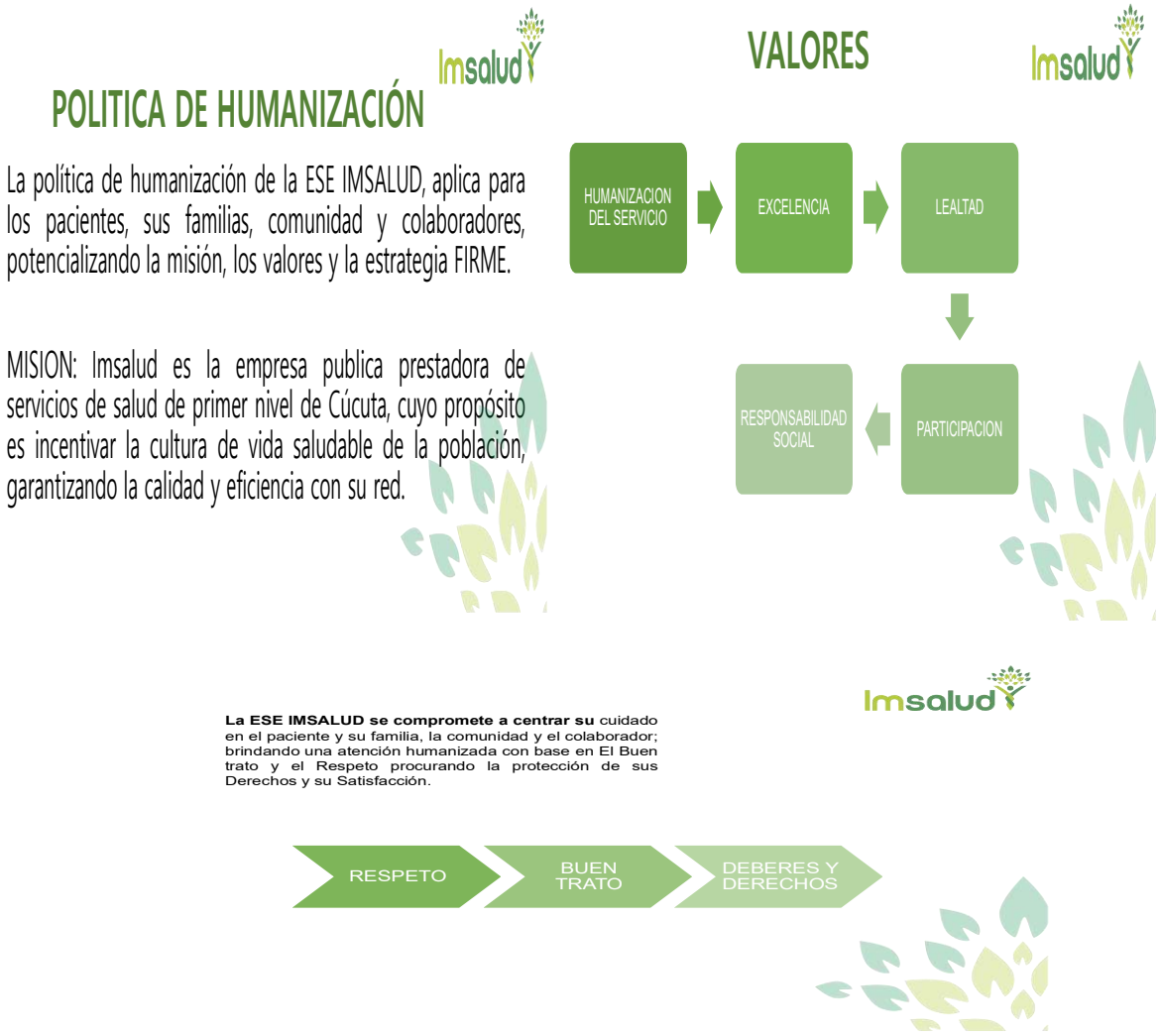


La seguridad del paciente constituye un pilar esencial en la calidad de la atención en salud, orientada a prevenir incidentes, eventos adversos y complicaciones evitables. Las acciones clave, como la identificación correcta del paciente, la comunicación efectiva, la seguridad en la medicación, los procedimientos, la prevención de caídas e infecciones, junto con la cultura institucional de reporte y aprendizaje, permiten minimizar riesgos y garantizar una atención más confiable. Implementar y fortalecer estas prácticas no solo protege la vida y

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

bienestar de los usuarios, sino que también consolida la confianza en los servicios de salud y el compromiso con la excelencia asistencial.

Política Humanización



La Política de Humanización de la ESE IMSALUD fortalece una atención en salud centrada en la dignidad, el respeto y la empatía hacia el usuario y su familia, garantizando un servicio más cálido, integral y cercano. Esta estrategia fomenta la confianza, mejora la experiencia del paciente y refuerza el compromiso institucional con la calidad y el trato humanizado en cada proceso de atención.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

La asociación de usuarios de la IPS EL RODEO no dejo solicitudes en la reunión del mes de SEPTIEMBRE.

7.Proposiciones y varios.

La asociación de usuarios de la IPS EL RODEO no deja solicitud en esta reunión correspondiente al mes de NOVIEMBRE.

Siendo las 9:10 AM se da por concluida la reunión mensual de la asociación de usuarios de la IPS EL RODEO

8.Evidencia fotográfica.



PROPOSICIONES Y VARIOS

Proposiciones y Varios: no se realiza ninguna solicitud este mes

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**21 DE noviembre 9 AM**

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

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Zulay del carmen Ramirez	60387962	3175640769	Zulay Ramirez
Valeryn Aide Sanchez	1094049741	3132925950	Valeryn Sanchez.
Othella Martinez Niño	60.285.065	3204737249	
Kelly Coello	60.412.782	3214503587	

FECHA:	**18 DE OCTUBRE 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**10**
HORA INICIO:	**9.AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10:10 AM**
UBA/IPS:	**IPS SALADO**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES OCTUBRE DE 2025.**

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 9 am del día 18 de OCTUMBRE de la anualidad 2025, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS SALADO con el siguiente orden del día

1) Llamado a lista
A la reunión del mes de octubre asistieron los señores:
CARMEN ELIZA MONSALVE
LUIS GOYENETE, faltando la sra Maria Eugenia sarmiento que falto por motivos,familiares,
la Sra:Marleny Sarmiento,

La SRA Mraleny Sarmiento con CC.60311184, ingresa a ser parte de la asociación de usuarios de la IPS SALADO.

2) Lectura y aprobación del acta anterior.
Se lee y aprueba el acta del mes de agosto

3) Medios de Convocatoria.
Mediante el grupo de WhatsApp.

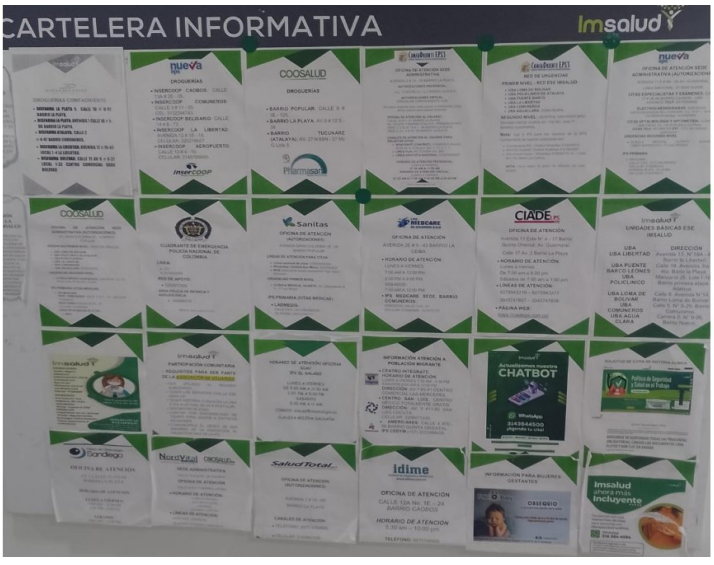
Bueno días

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Para recordar la reunión mañana a las 9 AM acá en la ips espero su asistencia gracias.

4) Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

- ❖ Animar a los miembros existentes a invitar personalmente a amigos, familiares y conocidos que puedan beneficiarse de la participación en la asociación
- ❖ Por medio de las charlas diarias sobre temas de salud, donde se invitan a los participantes a unirse a la asociación
- ❖ 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
- ❖ Indagar y lograr comunicación con presidentes de Junta de Acción Comunal para que participen e inviten a personas de la comunidad que cumplan con los requisitos según el procedimiento



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

FOTO CARTELERA INFORMATIVA IPS SALADO



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

Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas:

- **Calidad En Salud**
- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**
- **Promesa De Valor**
- **Mapa De Procesos**
- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**
- **Mejoramiento De La Calidad**
- **Boletín Cultura Y Salud No. 52 – Aplicar El Código QR**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 651 Del 27 De Noviembre De 2024.**
- **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**
- **Socialización de la Linea Ética de la ESE IMSALUD**
- **Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.

- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Portafolio de Servicios**
- **Seguridad del Paciente**
- **Política Humanización**

Temáticas:

Calidad En Salud



El usuario y su familia son el centro de la gestión en salud; por eso, la planeación estratégica, la acreditación y la mejora continua no son trámites aislados, sino un engranaje que garantiza servicios seguros, humanizados y con altos estándares de calidad

Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

IMSALUD busca consolidarse como referente en salud pública, priorizando la humanización, la transparencia y la mejora continua en beneficio de la comunidad.

Promesa De Valor



La promesa de valor es el compromiso institucional de IMSALUD con la calidad, la inclusión y la humanización del servicio, consolidando la confianza y satisfacción de los usuarios.

Mapa De Procesos



Esta estructura asegura una atención integral, eficiente y humanizada, donde cada proceso aporta al cumplimiento de la misión institucional y a la mejora continua, fortaleciendo la confianza de la comunidad en los servicios de salud.

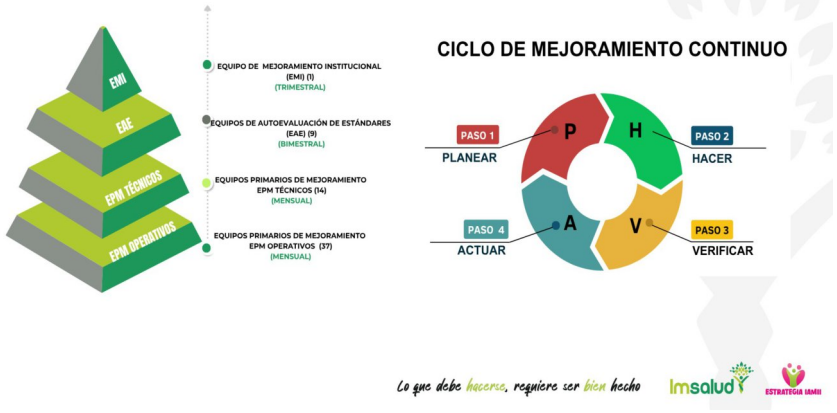
(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Estos ejes garantizan que la prestación de los servicios sea segura, humanizada y responsable, consolidando a IMSALUD como una entidad moderna, incluyente y con altos estándares de calidad, donde cada acción está orientada al bienestar del paciente y su familia.

Mejoramiento De La Calidad



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Este modelo asegura que la organización no se limite a cumplir procesos, sino que los evalúe y mejore continuamente, fortaleciendo la eficiencia, la seguridad y la humanización en la atención a los usuarios.

Boletín Cultura Y Salud No. 59 – Aplicar El Código QR



Se les aplica el Código QR a los usuarios de la asociación:



Política De Participación Social En Salud Y Resolución No. 651 Del 27 De Noviembre De

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

2024.

POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

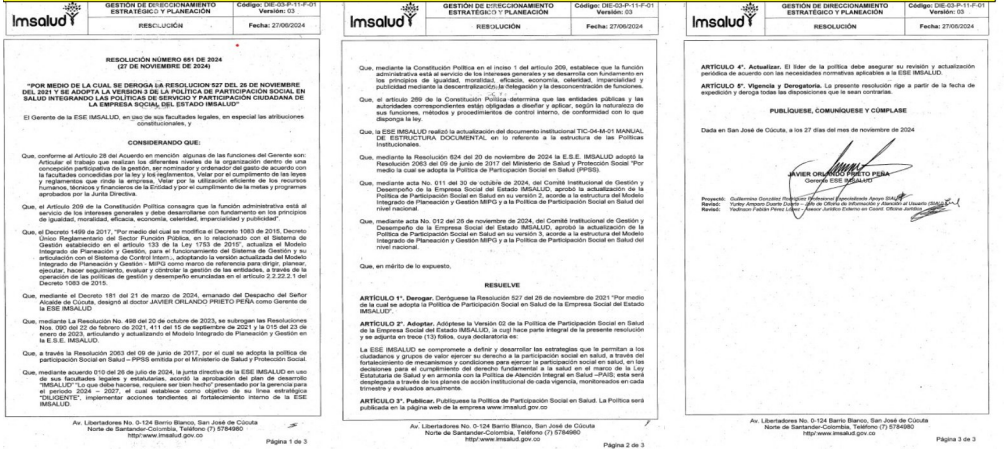
Imsalud

La política de participación social en salud (PPSS) tiene como objetivo principal la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones del sistema de salud en conjunto.

tiene como objetivo "Planificar y desarrollar las directrices que le permita a la ESE IMSALUD garantizar el derecho a la participación social en salud y su fortalecimiento; y a la ciudadanía la apropiación de mecanismos y condiciones para ejercer la participación con decisión para el cumplimiento del derecho a la salud en el marco de la Ley Estatutaria de Salud en armonización con la Política Integral de Atención en Salud (PAIS- MIAS)".

La PPSS fortalece la democracia participativa en el ámbito de la salud, al permitir que los usuarios incidan en la gestión y fiscalización de los servicios. Con ello, IMSALUD asegura que las decisiones institucionales se ajusten a las necesidades reales de la población, promoviendo la transparencia, la corresponsabilidad y el cumplimiento efectivo del derecho a la salud en armonía con la Ley Estatutaria y la Política Integral de Atención en Salud (PAIS–MIAS).

Se socializa a las promotoras y promotores la Resolución No. 651 del 27 de Noviembre de 2024 y se solicita socializar en las reuniones de asociación de usuarios.



RESOLUCIÓN NÚMERO 651 DE 2024
(27 DE NOVIEMBRE DE 2024)

"POR MEDIO DE LA CUAL SE DEROGA LA RESOLUCION 527 DEL 26 DE NOVIEMBRE DEL 2021 Y SE ADOPTA LA VERSION 3 DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD INTEGRANDO LAS POLITICAS DE SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD"

El Gerente de la ESE IMSALUD, en uso de sus facultades legales, en especial las atribuciones constitucionales, y

CONSIDERANDO QUE:

Que, conforme al Artículo 28 del Acuerdo en mención algunas de las funciones del Gerente son: Articular el trabajo que realizan los diferentes niveles de la organización dentro de una concepción participativa de la gestión, ser nominador y ordenador del gasto de acuerdo con la facultades concedidas por la ley y los reglamentos, Velar por el cumplimiento de las leyes y reglamentos que rinde la empresa, Velar por la utilización eficiente de los recursos humanos, técnicos y financieros de la Entidad y por el cumplimiento de la metas y programas aprobados por la Junta Directiva.

Que, el Artículo 209 de la Constitución Política consagra que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y debe desarrollarse con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad".

Que, el Decreto 1499 de 2017, "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015", actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para el funcionamiento del Sistema de Gestión y su articulación con el Sistema de Control Interno,, adoptando la versión actualizada del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG como marco de referencia para dirigir, planear, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos, a través de la operación de las políticas de gestión y desempeño enunciadas en el artículo 2.2.22.2.1 del Decreto 1083 de 2015.

Que, mediante el Decreto 181 del 21 de marzo de 2024, emanado del Despacho del Señor Alcalde de Cúcuta, designó al doctor JAVIER ORLANDO PRIETO PEÑA como Gerente de la ESE IMSALUD.

Que, mediante La Resolución No. 499 del 20 de octubre de 2023, se subrogan las Resoluciones Nos. 090 del 22 de febrero de 2021, 411 del 15 de septiembre de 2021 y la 015 del 23 de enero de 2023, articulando y actualizando el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en la E.S.E. IMSALUD.

Que, a través la Resolución 2063 del 09 de junio de 2017, por el cual se adopta la política de participación Social en Salud – PPSS emitida por el Ministerio de Salud y Protección Social.

Que, mediante acuerdo 010 del 26 de julio de 2024, la junta directiva de la ESE IMSALUD en uso de sus facultades legales y estatutarias, acordó la aprobación del plan de desarrollo "IMSALUD" "Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho" presentado por la gerencia para el periodo 2024 – 2027, el cual establece como objetivo de su línea estratégica "DILIGENTE", implementar acciones tendientes al fortalecimiento interno de la ESE IMSALUD.

Que, mediante la Constitución Política en el inciso 1 del artículo 209, establece que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad mediante la descentralización,la delegación y la desconcentración de funciones.

Que, el artículo 289 de la Constitución Política determina que las entidades públicas y las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la ley.

Que, la ESE IMSALUD realizó la actualización del documento institucional TIC-04-M-01 MANUAL DE ESTRUCTURA DOCUMENTAL en lo referente a la estructura de las Políticas Institucionales.

Que, mediante la Resolución 624 del 20 de noviembre de 2024 la E.S.E. IMSALUD adoptó la Resolución 2063 del 09 de junio de 2017 del Ministerio de Salud y Protección Social "Por medio la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud (PPSS).

Que, mediante acta No. 011 del 30 de octubre de 2024, del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Empresa Social del Estado IMSALUD, aprobó la actualización de la Política de Participación Social en Salud en su versión 2, acorde a la estructura del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y a la Política de Participación Social en Salud del nivel nacional.

Que, mediante acta No. 012 del 26 de noviembre de 2024, del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Empresa Social del Estado IMSALUD, aprobó la actualización de la Política de Participación Social en Salud en su versión 3, acorde a la estructura del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y a la Política de Participación Social en Salud del nivel nacional.

Que, en mérito de lo expuesto.

RESUELVE

ARTÍCULO 1°. Derogar. Deróguese la Resolución 527 del 26 de noviembre de 2021 "Por medio de la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud de la Empresa Social del Estado IMSALUD".

ARTÍCULO 2°. Adoptar. Adóptese la Versión 02 de la Política de Participación Social en Salud de la Empresa Social del Estado IMSALUD, la cual hace parte integral de la presente resolución y se adjunta en trece (13) folios, cuya declaratoria es:

La ESE IMSALUD se compromete a definir y desarrollar las estrategias que le permitan a los ciudadanos y grupos de valor ejercer su derecho a la participación social en salud, a través del fortalecimiento de la gestión institucional y la apropiación de mecanismos y condiciones para el cumplimiento del derecho fundamental a la salud en el marco de la Ley Estatutaria de Salud y en armonía con la Política de Atención Integral en Salud –PAIS; esta será desplegada a través de los planes de acción institucional de cada vigencia, monitoreados en cada trimestre y evaluados anualmente.

ARTÍCULO 3°. Publicar. Publíquese la Política de Participación Social en Salud. La Política será publicada en la página web de la empresa www.imsalud.gov.co

ARTÍCULO 4°. Actualizar. El líder de la política debe asegurar su revisión y actualización periódica de acuerdo con las necesidades normativas aplicables a la ESE IMSALUD.

ARTÍCULO 5°. Vigencia y Derogatoria. La presente resolución rige a partir de la fecha de expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en San José de Cúcuta, a los 27 días del mes de noviembre de 2024

JAVIER ORLANDO PRIETO PEÑA
Gerente ESE IMSALUD

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SE SOLICITA SOCIALIZAR EN LAS REUNIONES DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS.

Imsalud	**GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN**	**Código:** DIE-01-PC-03 **Versión:** 03
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	**Fecha:** 26/11/2024

TABLA DE CONTENIDO

JUSTIFICACIÓN 3
1. MARCO NORMATIVO 3
2. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS) 5
3. OBJETIVOS POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD 5
3.1. Objetivo General 5
3.2. Objetivos Específicos 5
4. ACCIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS) EN LA ESE IMSALUD 6
5. MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD 9
6. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL SEGÚN COMPETENCIA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD 10
7. COMUNICACIÓN 11
8. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN 12
9. HISTORIAL DE CONTROL DE CAMBIOS 13

La Resolución 651 del 27 de noviembre de 2024 refuerza la importancia de la participación ciudadana en salud, al oficializar la política de participación social dentro de la ESE IMSALUD

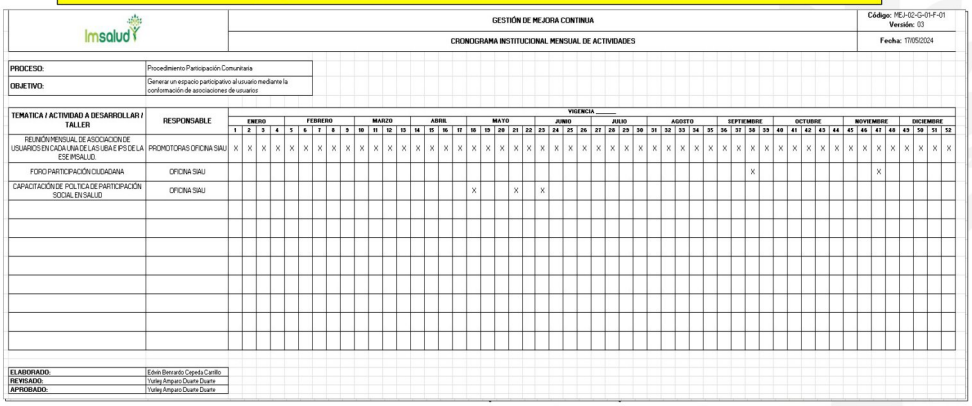
Este acto normativo consolida un marco legal que permite a los usuarios y a la comunidad ejercer control social, aportar en la planeación y garantizar transparencia en la gestión institucional. Su socialización en las asociaciones de usuarios asegura que la población conozca sus derechos y cuente con mecanismos efectivos para incidir en la calidad y humanización de los servicios de salud.

Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Se socializa a las promotoras y promotores la formalización del plan de trabajo de participación comunitaria y se solicita socializar en las reuniones de asociación de usuarios.



Imsalud — GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA — CRONOGRAMA INSTITUCIONAL MENSUAL DE ACTIVIDADES — Código: MEJ-02-G-01-F-01 — Versión: 03 — Fecha: 17/05/2024

PROCESO:	Procedimiento Participación Comunitaria
OBJETIVO:	Generar un espacio participativo al usuario mediante la conformación de asociaciones de usuarios

VIGENCIA _____

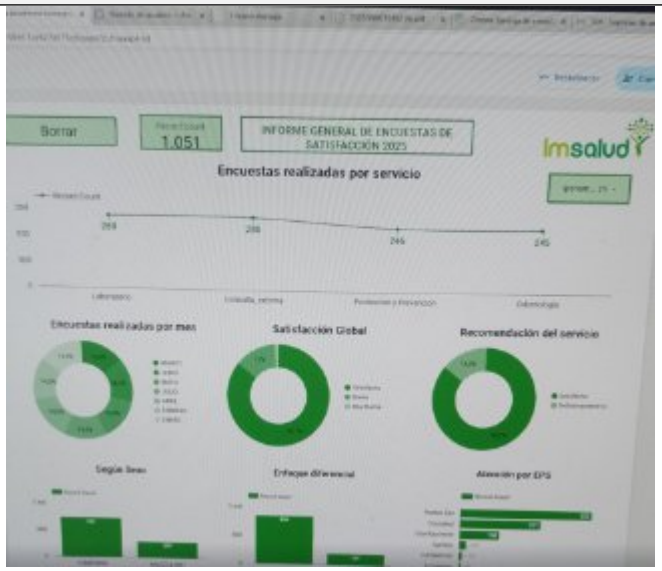
TEMATICA / ACTIVIDAD A DESARROLLAR / TALLER	RESPONSABLE	ENERO (1–4)	FEBRERO (5–8)	MARZO (9–13)	ABRIL (14–17)	MAYO (18–22)	JUNIO (23–26)	JULIO (27–30)	AGOSTO (31–35)	SEPTIEMBRE (36–39)	OCTUBRE (40–44)	NOVIEMBRE (45–48)	DICIEMBRE (49–52)
REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACION DE USUARIOS EN CADA UNA DE LAS UBA E IPS DE LA ESE IMSALUD.	PROMOTORAS OFICINA SIAU	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
FORO PARTICIPACIÓN CIUDADANA	OFICINA SIAU									X		X	
CAPACITACIÓN DE POLITICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	OFICINA SIAU					X	X	X					

ELABORADO:	Edwin Bernardo Cepeda Carrillo
REVISADO:	Yurley Amparo Duarte Duarte
APROBADO:	Yurley Amparo Duarte Duarte

El Plan de Trabajo de Participación Comunitaria es la hoja de ruta que organiza y orienta las acciones de las asociaciones de usuarios dentro de la ESE IMSALUD.
El plan de trabajo es la herramienta que permite pasar de la teoría a la acción, asegurando que la participación social no sea solo un requisito legal, sino una estrategia efectiva para mejorar la atención en salud y fortalecer la confianza de la comunidad en IMSALUD.

Socialización y Retroalimentación del Informe Mensual PQRSDF

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



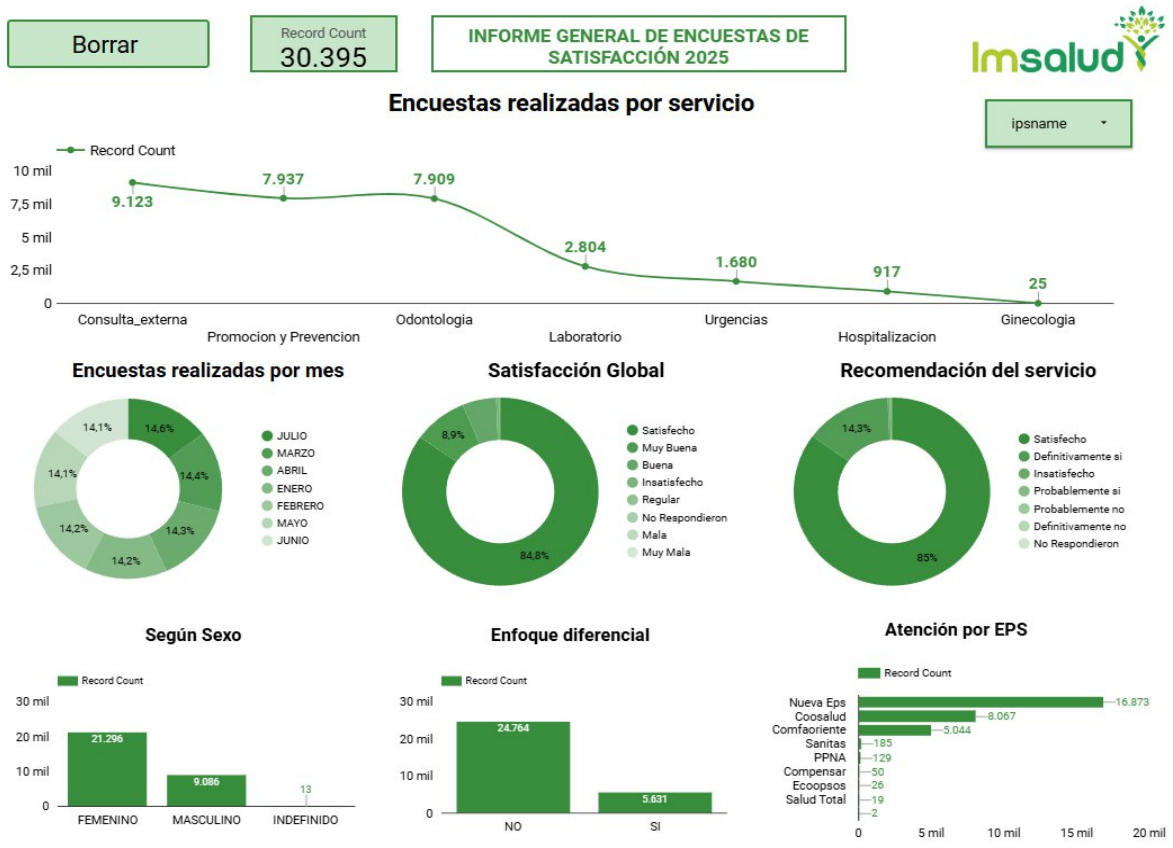
En conclusión, aunque la baja cantidad de PQRSD puede proyectar una imagen favorable, no debe asumirse como un reflejo absoluto de satisfacción, sino como una oportunidad para reforzar los mecanismos de divulgación y accesibilidad a los canales de quejas y reclamos. Paralelamente, resulta indispensable implementar acciones de mejora en el componente administrativo y financiero, de manera que se garantice la continuidad del servicio y se prevengan nuevas inconformidades que puedan afectar la percepción de calidad y el posicionamiento de la institución en la red de salud.

Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)

Se socializa a la asociación de usuarios el tablero de control donde se socializa la satisfacción al usuario a través del siguiente link:

https://lookerstudio.google.com/reporting/3267a3de-2b2b-4831-98ef-1ce627a575cd/page/p_hsaaap4rrd

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

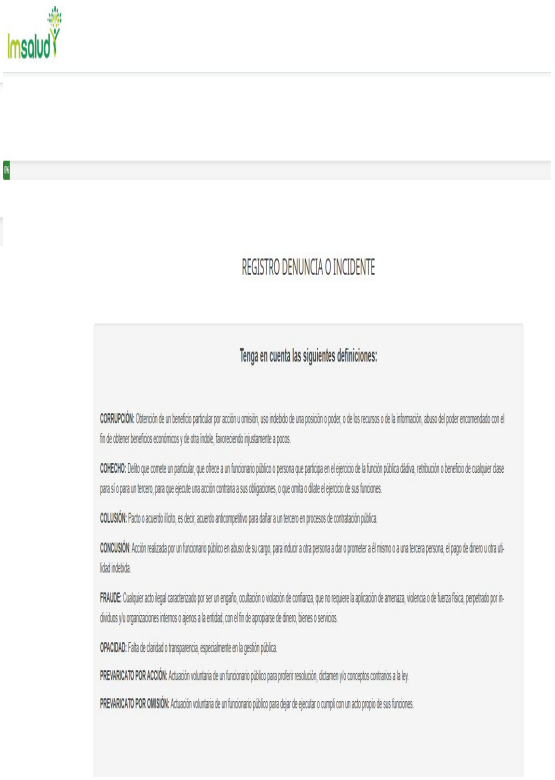


El análisis evidencia un nivel de satisfacción global alto (84,8%) y una recomendación positiva del servicio en un 85%, lo cual refleja confianza y aceptación de los usuarios. La mayor participación se concentra en mujeres y en servicios de consulta externa, promoción y prevención, mientras que áreas como hospitalización y ginecología presentan baja recolección de encuestas. Estos resultados destacan fortalezas en la percepción del servicio, pero también señalan la necesidad de fortalecer la cobertura en servicios críticos y mantener estrategias diferenciales que garanticen equidad y continuidad en la atención

Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD

DESARROLLO DE LA REUNIÓN





El registro de denuncias o incidentes establece un marco claro de definiciones sobre conductas como corrupción, cohecho, colusión, fraude y prevaricato, lo que facilita a los funcionarios y usuarios identificar y reportar irregularidades. Este instrumento fortalece la transparencia, la rendición de cuentas y el control institucional en la prestación de los servicios públicos

Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.







El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2025 de IMSALUD constituye una estrategia integral para fortalecer la transparencia, la rendición de cuentas y la cultura de la legalidad en la gestión pública. La estructuración de componentes como la gestión del riesgo, la racionalización de trámites, la garantía de canales de denuncia y el acceso abierto a la información, asegura no solo el cumplimiento normativo, sino también la consolidación de una administración más cercana y confiable para la ciudadanía. Este enfoque no se limita a la prevención de prácticas indebidas, sino que promueve la participación activa de los usuarios, consolidando a la entidad como un actor comprometido con la eficiencia, la integridad y el buen gobierno.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD







Los trámites y servicios que ofrece la ESE IMSALUD se constituyen en un eje fundamental para garantizar el acceso oportuno, equitativo y transparente a la atención en salud. La entidad no solo facilita la prestación de servicios asistenciales, sino que además integra mecanismos de participación ciudadana, racionalización de procesos y canales de comunicación efectivos que permiten resolver necesidades de los usuarios con eficiencia. Este modelo de gestión orientado al usuario fortalece la confianza institucional, optimiza la experiencia en la atención y contribuye al cumplimiento de los principios de calidad, transparencia y buen gobierno en el sector salud.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Portafolio de Servicios







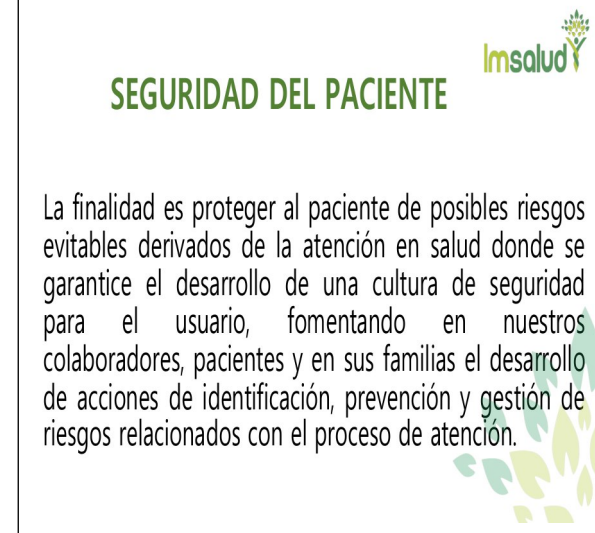
El portafolio de servicios de la ESE IMSALUD refleja una oferta integral y articulada que responde a las necesidades prioritarias de la comunidad, garantizando acceso a servicios de promoción, prevención, atención básica, especializada y complementaria. Su enfoque centrado en el usuario, junto con la diversificación de servicios clínicos y administrativos, fortalece la cobertura, la continuidad en la atención y la confianza de la población en la red pública de salud. En conjunto, este portafolio se convierte en una herramienta estratégica para consolidar el bienestar de los usuarios y cumplir con los principios de calidad, equidad y oportunidad en la atención en salud.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Seguridad del Paciente





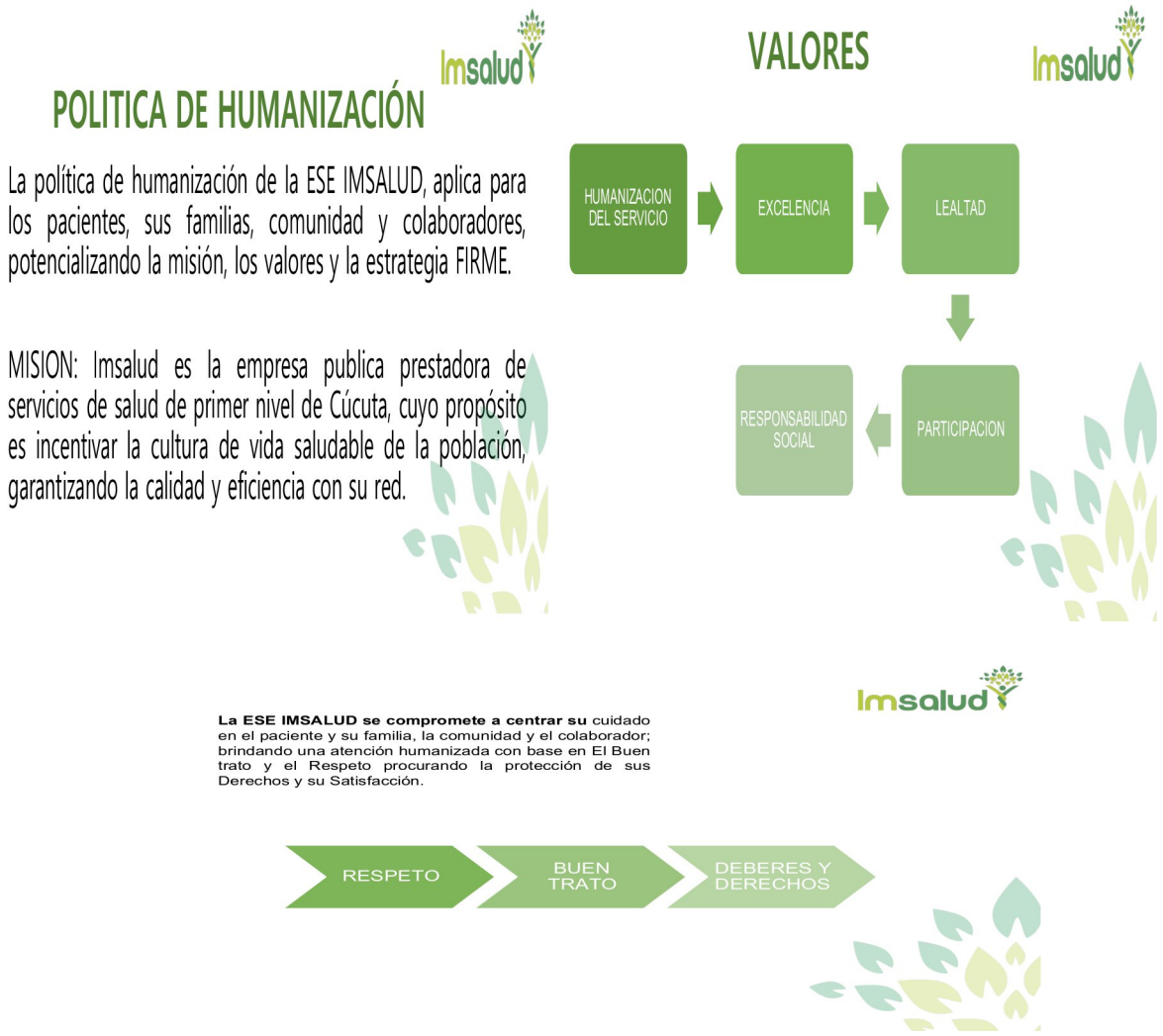




La seguridad del paciente constituye un pilar esencial en la calidad de la atención en salud, orientada a prevenir incidentes, eventos adversos y complicaciones evitables. Las acciones clave, como la identificación correcta del paciente, la comunicación efectiva, la seguridad en la medicación, los procedimientos, la prevención de caídas e infecciones, junto con la cultura institucional de reporte y aprendizaje, permiten minimizar riesgos y garantizar una atención más confiable. Implementar y fortalecer estas prácticas no solo protege la vida y bienestar de los usuarios, sino que también consolida la confianza en los servicios de salud y el compromiso con la excelencia asistencial.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Política Humanización



La Política de Humanización de la ESE IMSALUD fortalece una atención en salud centrada en la dignidad, el respeto y la empatía hacia el usuario y su familia, garantizando un servicio más cálido, integral y cercano. Esta estrategia fomenta la confianza, mejora la experiencia del paciente y refuerza el compromiso institucional con la calidad y el trato humanizado en cada proceso de atención.

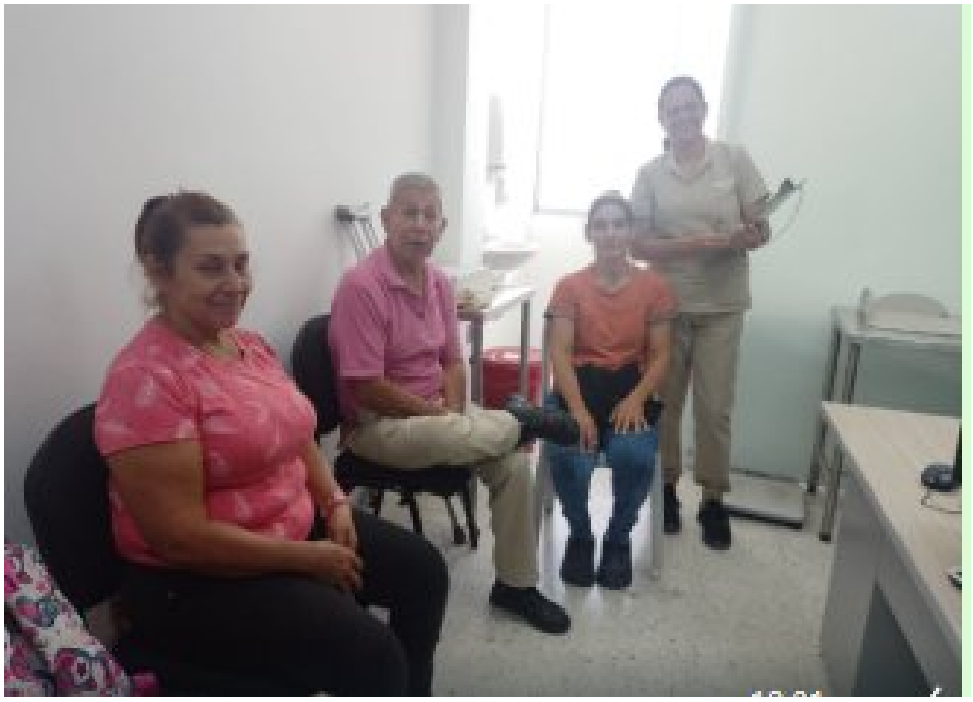
6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Anterior del mes de septiembre.

AM se da por concluida la reunión mensual de la asociación de usuarios de la IPS SALADO

8.Evidencia fotográfica.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	22 / Noviembre / 2025

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Carmen Eliza Morales	60748345		
Harbey Sarmiento	60311184	3125075439	
Luis E. Goyeneche	13848624	3118680400	
CESAR MEJIA	13505541	3134928437	
Claudia Sablath	32788121	3006037121	

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
.

PROPOSICIONES Y VARIOS	
Proposiciones y Varios: se realiza las mismas solicitud de todo los meses el faltante de sillas,para la sala de espera.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**22 DE NOVIEMBRE 9 AM**

FECHA:	**31-10.2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**10**
HORA INICIO:	**4:00PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**4:15PM**
UBA/IPS:	**IPS GUAIMARAL**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE OCTUBRE DE 2025.**

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 4:00 am del día 31 octubre 2025, se esperó que llegaran a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de **la IPS DE GUAIMARAL** con el siguiente orden del día:

1. Llamado a lista

Siendo las 4:00 am del día 31 octubre 2025, no se pudo llevar la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de **la IPS DE GUAIMARAL** ya que no llego ninguno de los usuarios, donde por vía telefónica me comunican que no pueden asistir por motivos personales

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

No se realizó lectura del acta anterior de lo consignado en la reunión anterior para que se haga el seguimiento, aunque no se había quedado compromisos por parte de los integrantes de la Asociación de usuarios. Por lo tanto, sin compromisos y por novedad de asistencia no se aprueba esta acta

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

3. Medios de Convocatoria.

Medios de Convocatoria a la reunión: Se realizó convocatoria Mediante el grupo de WhatsApp

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación

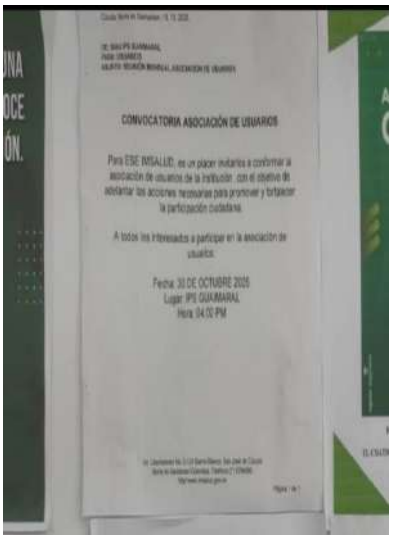
Estrategias para vincular:
Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación de usuarios: Mediante las charlas diarias y orientaciones individuales en sala de espera se realizó la invitación a los usuarios y la invitación fue puesta en la cartelera informativa



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Publicar en cartelera la fecha de reunión mensual y la invitación a nuevos usuarios para la conformación de la asociación de usuarios.







5. Indagar y lograr comunicación con presidentes de Junta de Acción Comunal para que participen e inviten a personas de la comunidad que cumplan con los requisitos según el procedimiento

6. Indagar y lograr comunicación con Líderes Comunales para que participen e inviten a personas de la comunidad que cumplan con los requisitos según el procedimiento.

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

A. No se llevó a cabo la reunión programada con los usuarios de la IPS DE GUAIMARA por inasistencia de los integrantes eran los puntos para socializar informativo sobre los siguientes temas: ¿Qué significa PQRSDF?, 8 Procedimientos de la oficina SIAU, Derechos y Deberes de los Usuarios Ley estatutaria de salud 1751 de 2015, Protocolo de atención preferencial.

B. Por otro lado, no se pudo realizar la encueta del boletín cultural IMSALUD #61.

C. Eran temas importantes para explicar de la importancia de fortalecer la asociación de usuarios con la población en general y con enfoque diferencial.

D. Se les explicará para la próxima reunión, recálcales la importancia se estar presente en las reuniones programadas con anticipación, el objetivo de la asociación de ser voceros de la comunidad.

E …. Eran puntos importantes para relacionar Y que se tocarían en la reunión de usuarios de la **IPS DE GUAIMARAL** donde se les explicaría los paso a paso por la página web, solicita citas, resultados de laboratorios e imágenes diagnósticas, copia de historia clínica, radicación de PQRSDF, Reporte de corrupción, opacidad y fraude.

Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas:

8. **Calidad En Salud**
9. **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**
10. **Promesa De Valor**
11. **Mapa De Procesos**
12. **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**
13. **Mejoramiento De La Calidad**
14. **Boletín Cultura Y Salud No. 52 – Aplicar El Código QR**
15. **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 651 Del 27 De Noviembre De 2024.**
16. **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.**
17. **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
18. **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**
19. **Socialización de la Linea Ética de la ESE IMSALUD**
20. **Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.**
21. **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
22. **Portafolio de Servicios**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

23. Seguridad del Paciente
24. Política Humanización

Temática

1. **Calidad En Salud**





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

2. Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores



1. Promesa De Valor



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

2. Mapa De Procesos



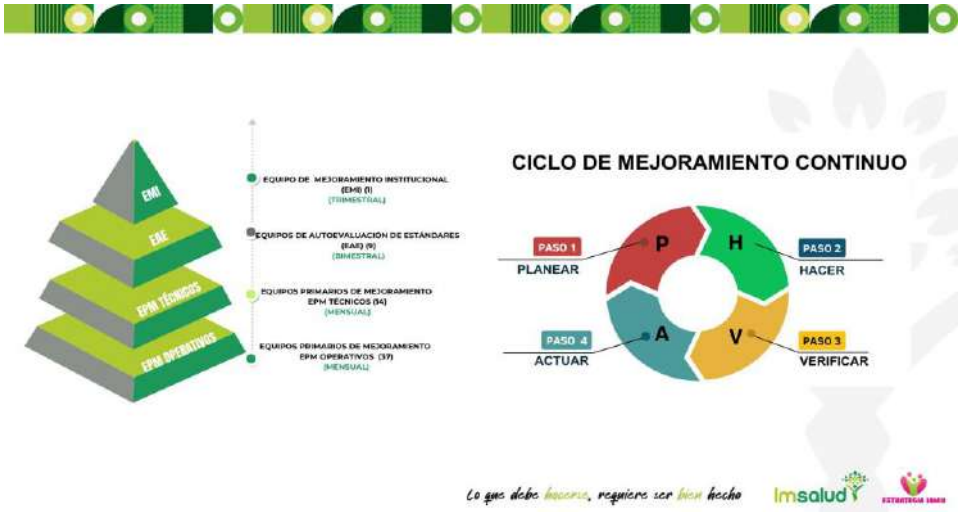
3. (7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

4. Mejoramiento De La Calidad

}



5. Boletín Cultura Y Salud No. 61 – Aplicar El Código Q



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Se les aplica el Código QR a los usuarios de la asociación:

>>ESCANEA EL QR<<

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

6. Política De Participación Social En Salud Y Resolución No. 651 Del 27 De Noviembre De 2024.

POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

Imsalud

La política de participación social en salud (PPSS) tiene como objetivo principal la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones del sistema de salud en conjunto.

tiene como objetivo "Planificar y desarrollar las directrices que le permita a la ESE IMSALUD garantizar el derecho a la participación social en salud y su fortalecimiento; y a la ciudadanía la apropiación de mecanismos y condiciones para ejercer la participación con decisión para el cumplimiento del derecho a la salud en el marco de la Ley Estatutaria de Salud en armonización con la Política Integral de Atención en Salud (PAIS- MIAS)".

Se socializa a las promotoras y promotores la Resolución No. 651 del 27 de Noviembre de 2024 y se solicita socializar en las reuniones de asociación de usuarios.



RESOLUCIÓN NÚMERO 651 DE 2024
(27 DE NOVIEMBRE DE 2024)

"POR MEDIO DE LA CUAL SE DEROGA LA RESOLUCION 527 DEL 26 DE NOVIEMBRE DEL 2021 Y SE ADOPTA LA VERSION 3 DE LA POLITICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD INTEGRANDO LAS POLITICAS DE SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD"

El Gerente de la ESE IMSALUD, en uso de sus facultades legales, en especial las atribuciones constitucionales, y

CONSIDERANDO QUE:



Que mediante la Constitución Política en el inciso 1 del artículo 209, establece que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

Que el artículo 209 de la Constitución Política determina que las entidades públicas y las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la ley.

Que la ESE IMSALUD realizó la actualización del documento institucional TIC-04-M-01 MANUAL DE ESTRUCTURA DOCUMENTAL en lo referente a la estructura de las Políticas Institucionales.

Que mediante la Resolución 604 del 20 de noviembre de 2024 la E.S.E. IMSALUD adoptó la Resolución 2063 del 09 de junio de 2017 del Ministerio de Salud y Protección Social "Por medio la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud (PPSS)

Que mediante acta No. 011 del 30 de octubre de 2024, del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Empresa Social del Estado IMSALUD, aprobó la actualización de la Política de Participación Social en Salud en su versión 2, acorde a la estructura del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y a la Política de Participación Social en Salud del nivel nacional

Que mediante acta No. 012 del 26 de noviembre de 2024, del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Empresa Social del Estado IMSALUD, aprobó la actualización de la Política de Participación Social en Salud en su versión 3, acorde a la estructura del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y a la Política de Participación Social en Salud del nivel nacional

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1°. Derogar. Derógase la Resolución 527 del 26 de noviembre de 2021 "Por medio de la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud de la Empresa Social del Estado IMSALUD".

ARTÍCULO 2°. Adoptar. Adóptese la Versión 03 de la Política de Participación Social en Salud de la Empresa Social del Estado IMSALUD, la cual hace parte integral de la presente resolución y se adjunta en trece (13) folios, cuya declaratoria es:

La ESE IMSALUD se compromete a definir y desarrollar las estrategias que le permitan a los ciudadanos y grupos de valor ejercer su derecho a la participación social en salud, a través del fortalecimiento de mecanismos y condiciones para ejercer la participación social en salud, en las decisiones para el cumplimiento del derecho fundamental a la salud en el marco de la Ley Estatutaria de Salud y en armonía con la Política de Atención Integral en Salud –PAIS; esta será desplegada a través de los planes de acción institucional de cada vigencia, monitoreados en cada trimestre y evaluados anualmente.

ARTÍCULO 3°. Publicar. Publíquese la Política de Participación Social en Salud. La Política será publicada en la página web de la empresa www.imsalud.gov.co



ARTICULO 4°. Actualizar. El líder de la política debe asegurar su revisión y actualización periódica de acuerdo con las necesidades normativas aplicables a la ESE IMSALUD.

ARTICULO 5°. Vigencia y Derogatoria. La presente resolución rige a partir de la fecha de expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

PUBLIQUESE, COMUNIQUESE Y CÚMPLASE

Dada en San José de Cúcuta, a los 27 días del mes de noviembre de 2024

JAVIER ORLANDO PRIETO PEÑA
Gerente ESE IMSALUD

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SE SOLICITA SOCIALIZAR EN LAS REUNIONES DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS.

Imsalud	**GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN**	**Código:** DIE-01-PC-03 **Versión:** 03
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	**Fecha:** 26/11/2024

TABLA DE CONTENIDO

JUSTIFICACIÓN 3
1. MARCO NORMATIVO 3
2. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS) 5
3. OBJETIVOS POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD 5
3.1. Objetivo General 5
3.2. Objetivos Específicos 5
4. ACCIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS) EN LA ESE IMSALUD 6
5. MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD 9
6. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL SEGÚN COMPETENCIA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD 10
7. COMUNICACIÓN 11
8. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN 12
9. HISTORIAL DE CONTROL DE CAMBIOS 13

7. Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se socializa a las promotoras y promotores la formalización del plan de trabajo de participación comunitaria y se solicita socializar en las reuniones de asociación de usuarios.

Imsalud | GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA | Código: MEJ-02-G-01-F-01 Versión: 03

CRONOGRAMA INSTITUCIONAL MENSUAL DE ACTIVIDADES | Fecha: 17/05/2024

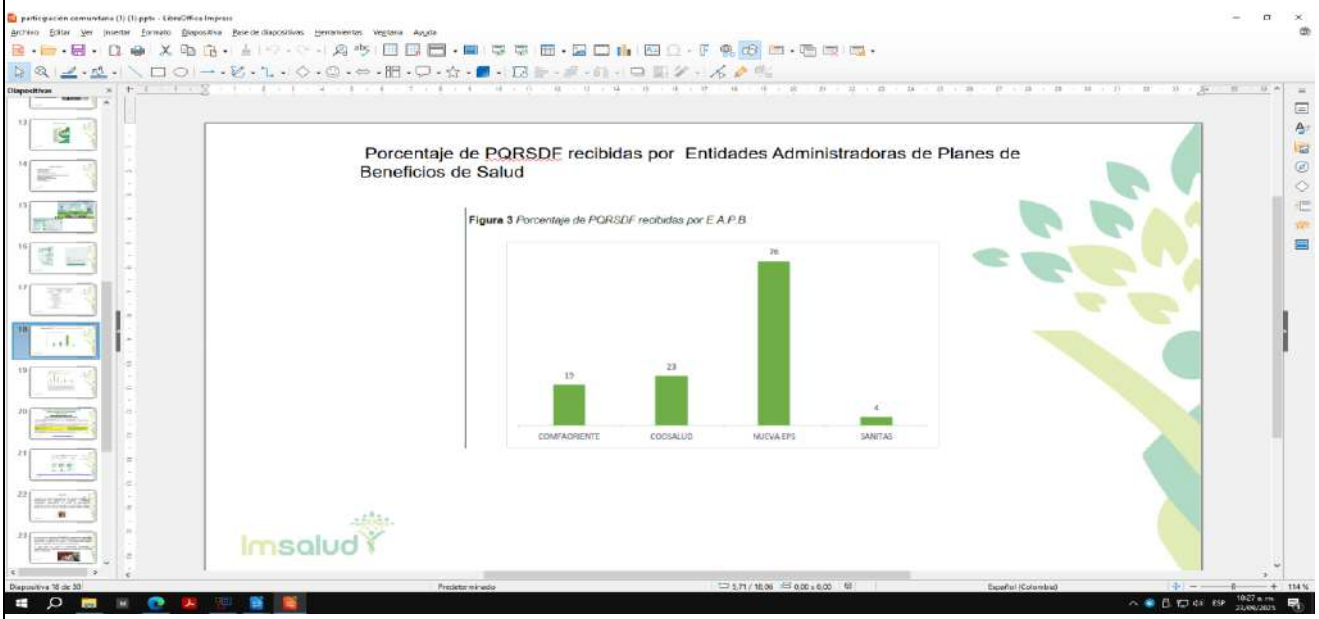
PROCESO:	Procedimiento Participación Comunitaria
OBJETIVO:	Generar un espacio participativo al usuario mediante la conformación de asociaciones de usuarios

VIGENCIA

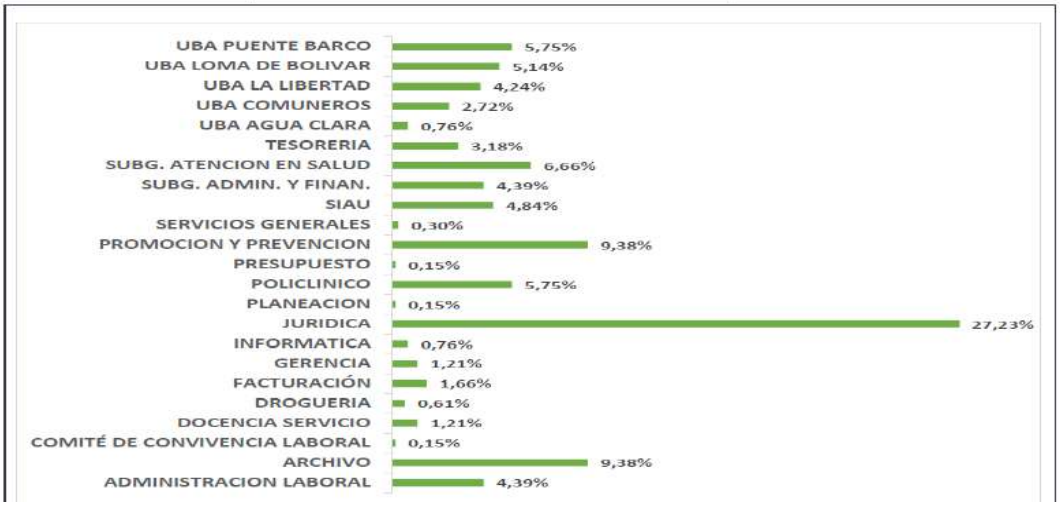
TEMATICA / ACTIVIDAD A DESARROLLAR / TALLER	RESPONSABLE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACION DE USUARIOS EN CADA UNA DE LAS UBA E IPS DE LA ESE IMSALUD	PROMOTORAS OFICINA SIAU	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
FORO PARTICIPACIÓN CIUDADANA	OFICINA SIAU									X		X	
CAPACITACIÓN DE POLITICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	OFICINA SIAU					X	X	X					

ELABORADO:	Edwin Bernardo Cepeda Castillo
REVISADO:	Yurley Amparo Duarte Duarte
APROBADO:	Yurley Amparo Duarte Duarte

8. Socialización y Retroalimentación del Informe Mensual PQRSDF



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



9. Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)

Se socializa a la asociación de usuarios el tablero de control donde se socializa la satisfacción al usuario a través del siguiente link:

https://lookerstudio.google.com/reporting/3267a3de-2b2b-4831-98ef-1ce627a575cd/page/p_hsaaap4rrd

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

10. Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD

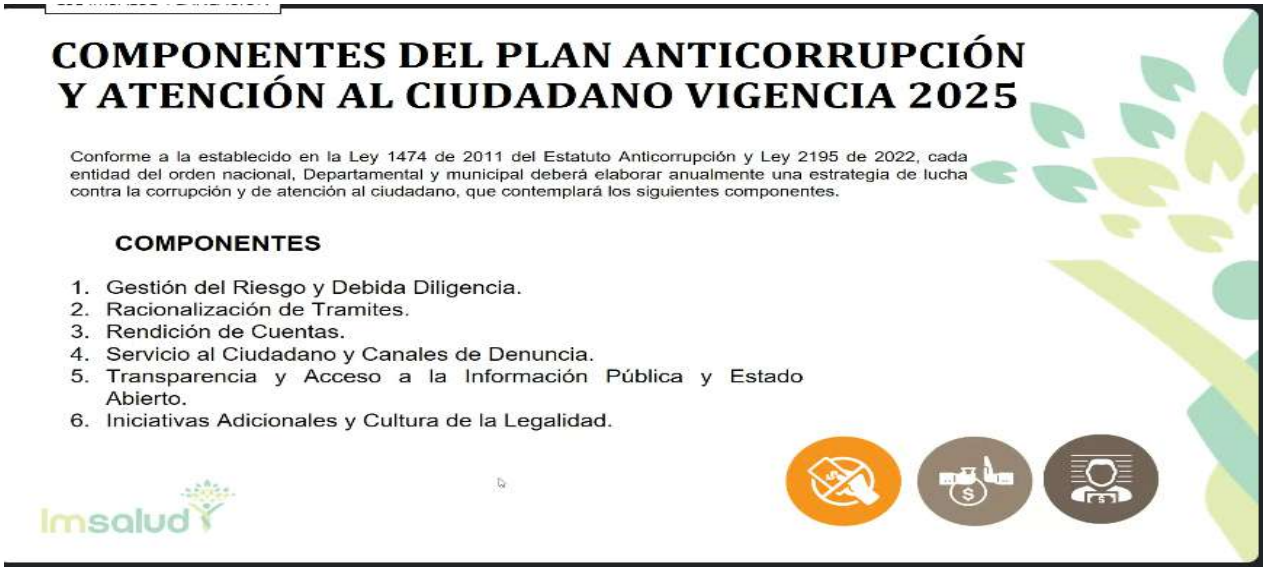






DESARROLLO DE LA REUNIÓN

11. Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025

4. SERVICIO AL CIUDADANO Y CANALES DE DENUNCIA

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

Documentos Asociados

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

POLÍTICA DE SICOF **DIE-01-PC-33**

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

POLÍTICA SARLAFT **DIE-01-PC-32**



Imsalud

12. Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

Imsalud

- Atendiendo las regulaciones que indica el Decreto 2150/95 por el cual se regulan los procedimientos y trámites en la Administración pública, la E.S.E. IMSALUD ha implementado estrategias y planes de mejoramiento continuo para garantizar la óptima atención integral de salud a los usuarios.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

• Dentro de los más destacados tenemos:

1. Asignación de citas medicas y odontológicas por vía telefónica, pagina web y línea de WhatsApp.
2. Orientación individual por parte del personal SIAU en todas sus IPS y UBA's de la ESE.
3. Solicitud de Historia Clínica.
4. Resultados de Laboratorios y Rayos X.
5. Entrega de certificados de nacido vivo o acta de defunción.

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

❖ **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

Este servicio nos permite obtener resultados de laboratorio de manera oportuna y de fácil acceso tanto para el personal asistencial como para el usuario.

- Los resultados de laboratorios clínicos los puedes encontrar en el link imsalud.gov.co: Atención al Usuario – Resultados de Laboratorios Clínicos.
- Las lecturas de Rayos x, puedes solicitarlos al personal SIAU de su IPS o UBA.

❖ **ENTREGA DE CERTIFICADOS DE NACIDO VIVO O ACTA DE DEFUNCIÓN.**

- El certificado de nacido vivo permite que el recién nacido sea registrado de manera oportuna disminuyéndose la vulnerabilidad en el proceso de registro del nacimiento, el cual es entregadoen el servicio de urgenciasde la UBA.
- El certificadode acta de defunciónes el documento mediante el cual se acredita legalmente el fallecimiento de una persona, el cual es entregadoen el serviciode urgenciasde la UBA.

13. Portafolio de Servicios

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

En la ESE IMSALUD cuenta con los siguientes servicios de primer nivel para ofertar a sus usuarios:

- **Consulta Externa**

Prestamos el servicio de medicina general y odontología general

- **Urgencias**

En el servicio de urgencias que prestamos en las Unidades Básicas de Atención se encuentran, Medicina general, observación, sala de reanimación y procedimientos.

- **Hospitalización y partos**

En este servicio contamos con laboratorio clínico, transporte asistencial básico (ambulancia), radiología y ecografías.

Cabe mencionar que el servicio de partos se presta en las UBAS de la ESES IMSALUD.



PORTAFOLIO DE SERVICIOS

- **Programa de Promoción y Mantenimiento de Salud**

Dentro del programa encontramos las consultas de crecimiento y desarrollo, Adulto mayor, control prenatal, planificación familiar, citologías, agudeza visual, vacunación y curso profiláctico para el embarazo.

- **Vigilancia Epidemiológica**

Cumpliendo con lo establecido por la legislación de salud pública contamos con personal a cargo del departamento de Epidemiología en la ese IMSALUD



DESARROLLO DE LA REUNIÓN









DESARROLLO DE LA REUNIÓN

14. Seguridad del Paciente

SEGURIDAD DEL PACIENTE

La ESE IMSALUD, acatando lo establecido en la Resolución 402 del 2013 y de acuerdo a su política de seguridad del paciente se ha comprometido a implementar prácticas seguras institucionales que tienen como objetivo aumentar los niveles de seguridad en la prestación del servicio de salud.

SEGURIDAD DEL PACIENTE



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Imsalud

SEGURIDAD DEL PACIENTE

La finalidad es proteger al paciente de posibles riesgos evitables derivados de la atención en salud donde se garantice el desarrollo de una cultura de seguridad para el usuario, fomentando en nuestros colaboradores, pacientes y en sus familias el desarrollo de acciones de identificación, prevención y gestión de riesgos relacionados con el proceso de atención.



15. Política Humanización

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



DESARROLLO DE LA REUNIÓN





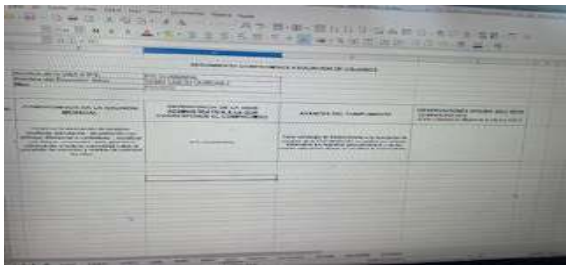
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Imsalud

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.



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

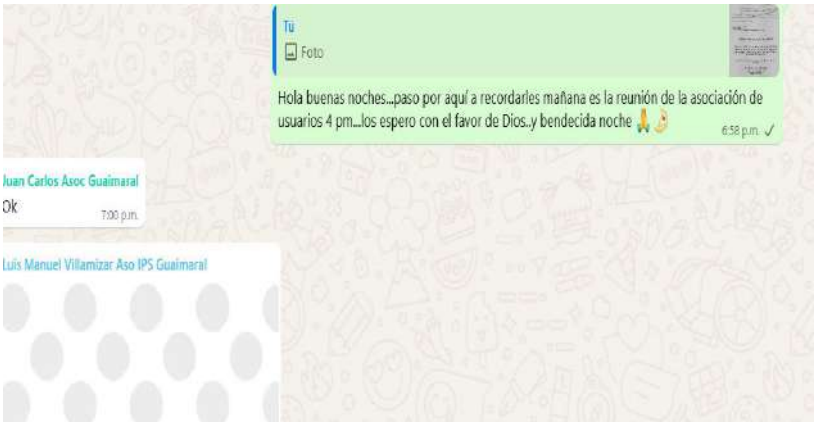


17. Proposiciones y varios.

fortalecer la asociación de usuarios incluyendo la participación de ediles, juntas de acción comunal. Se les indico que para el siguiente mes deben invitar a un edil o alguien que pertenezca a la junta de acción comunal.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

18. Evidencia fotográfica.





PROPOSICIONES Y VARIOS

No se lleva a cabo la reunión correspondiente al mes de octubre, se notifica el recordatorio vía Whatssap y en llamada telefónica recordando la asistencia.

Los integrantes de la asociación de usuarios de **IPS GUAIMARAL** manifiestan vía telefónica que no pueden asistir a la reunión programada por inconvenientes personales, de igual manera resalta e indican asistencia para la próxima reunión

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**25 DE NOVIEMBRE 2025- 04:00 PM**

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**

FECHA:	**31 OCTUBRE 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**10**
HORA INICIO:	**3:00 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**3:40 PM**
UBA/IPS:	**IPS GUARAMITO**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE OCTUBRE DE 2025.**

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 3:00 PM del día 31 de octubre de la anualidad 2025, se da 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 extiende un cordial saludo a los miembros de la asociación. A continuación, se procede a validar la asistencia mediante el llamado a lista, en el cual se evidencia que dos de las usuarias que conforman la asociación asisten: la señora Mongui y la señora Yessica.

De esta manera, se da inicio formal a la reunión, brindando una cordial bienvenida a los asistentes.

En total, la reunión contó con 3 participantes.

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

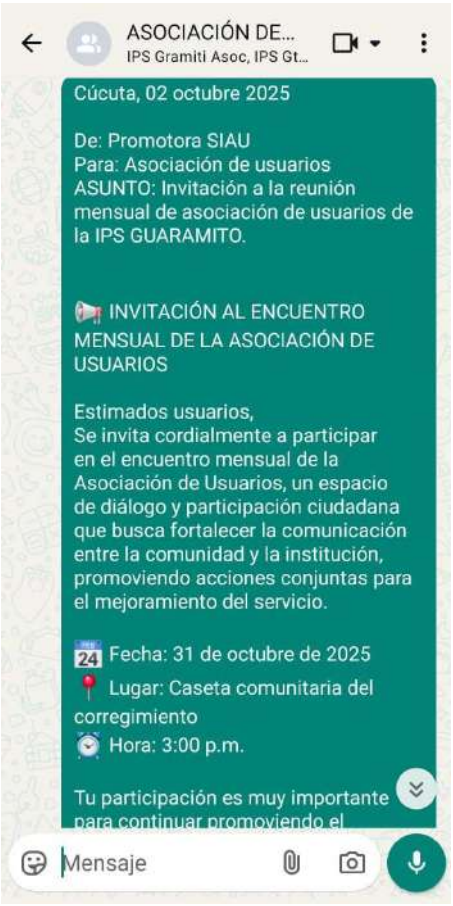
Dando continuidad al proceso, se procedió a la lectura del acta registrada en el encuentro anterior, con el fin de realizar su respectiva aprobación. Este ejercicio resulta fundamental, ya que permite que los integrantes que no pudieron asistir a la reunión previa se pongan al tanto de los temas abordados, las solicitudes realizadas, los compromisos adquiridos y las conclusiones alcanzadas, garantizando así la continuidad y el seguimiento adecuado de las gestiones.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

3. Medios de Convocatoria.

La convocatoria al encuentro mensual fue realizada a través del grupo de WhatsApp en el cual se encuentran integrados todos los miembros del colectivo. Por este medio se extendió la invitación para la reunión programada el día 31 de octubre de 2025, también se subió en los estados de la misma red social. 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.

Cabe resaltar que, como parte de las estrategias de difusión, en esta ocasión NO se efectuó convocatoria a través de la cartelera informativa ubicada en la IPS, y que esta está en plan de contingencia por adecuaciones menores. De igual manera, se hizo invitación por los grupos de whatsapp de la comunidad.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Como parte de la estrategia para integrar nuevos miembros, se publicó en la cartelera informativa una convocatoria dirigida a los usuarios, donde se explicaba el propósito de la Asociación, los requisitos y la fecha del encuentro, con el fin de que los interesados pudieran asistir. Además, durante las charlas diarias se promovió la participación hablando sobre la Asociación de Usuarios. De manera puntual, se invitó a tres personas que habían manifestado interés previamente y participado en espacios anteriores.

Finalmente, se resaltó la importancia de continuar extendiendo la invitación a otros líderes comunitarios para fortalecer la participación y el bienestar colectivo.

5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud, atención a población LGBTQ+ en el sistema de la salud entre otros: 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,

DERECHOS:

- Trato digno: ningún usuario puede ser víctima de maltrato u ofensa por parte de los funcionarios; la atención siempre debe prestarse con respeto y bajo un enfoque de humanización.
- Obtener información clara: el usuario debe salir de la IPS con todas sus dudas resueltas, tener la confianza de preguntar y recibir la orientación necesaria sobre procedimientos y servicios.
- Calidad sin barreras: el servicio debe prestarse con calidad, oportunidad y sin ningún tipo de limitación al momento de atender al usuario
- Historia clínica confidencial: el paciente tiene derecho a que su información sea resguardada con total seguridad, garantizando la confidencialidad de sus datos.
- Elevar PQSDF: todo usuario puede expresar su opinión mediante peticiones, quejas, reclamos, denuncias o felicitaciones, contribuyendo así a la mejora continua de los servicios.

DEBERES:

- Fortalecer los hábitos de vida saludable: implica seguir todas las recomendaciones médicas, cuidar la alimentación de acuerdo con los diagnósticos recibidos y realizar actividades físicas o de autocuidado que favorezcan la mejora de la salud.
- Amar a nuestra ESE IMSALUD: entendido como el compromiso de los usuarios con el cuidado de la institución, sus instalaciones, equipos e infraestructura, recordando que este patrimonio común garantiza la prestación continua y de calidad de los servicios de salud.
- Legalidad en su actuar: consiste en cumplir de manera responsable todas las normas de la institución, como por ejemplo las disposiciones visibles en las sedes u otras conductas que afecten el orden y el respeto dentro de la IPS.
- Tratar dignamente: así como los usuarios merecen respeto y atención humanizada, de igual manera deben brindar un trato cordial y digno a todos los trabajadores de la institución, promoviendo relaciones de respeto mutuo.
- Entregar información clara, oportuna y suficiente: corresponde a la responsabilidad de suministrar datos completos y verídicos en todos los procesos asistenciales y administrativos, lo

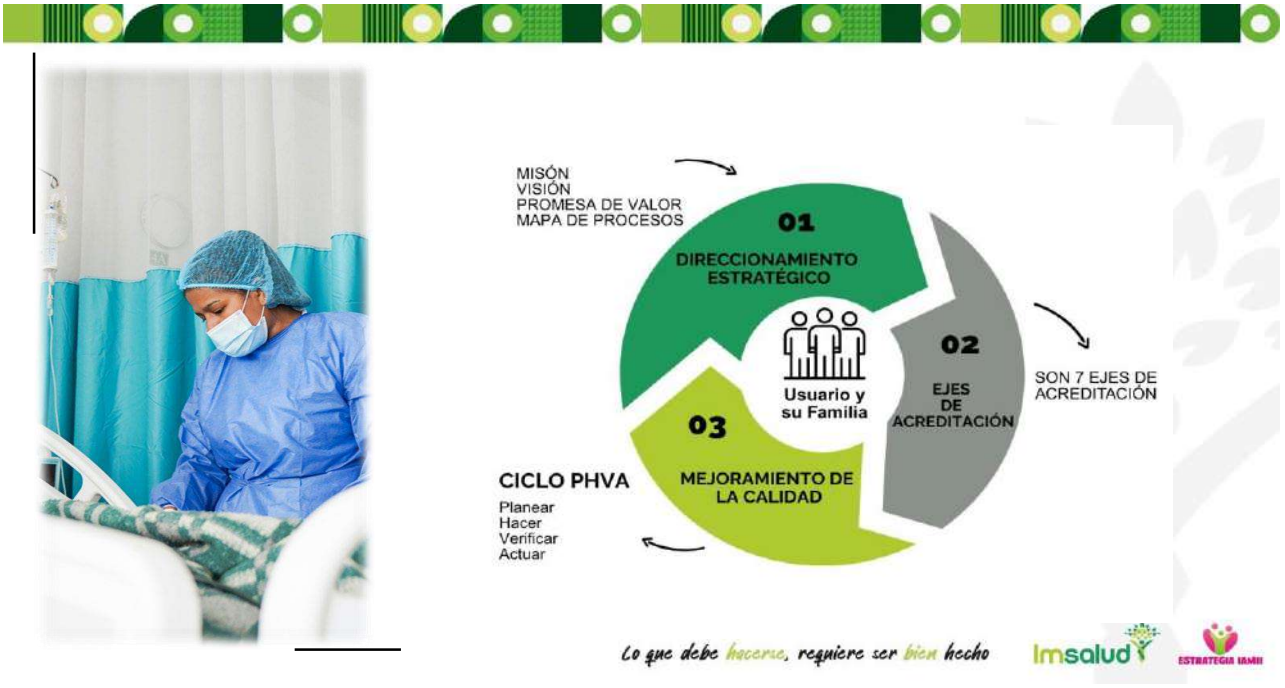
cual permite que los trámites y la atención sean más ágiles, seguros y eficientes.

Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas:

6. Calidad En Salud

Se presentó la forma en que la ESE Imsalud organiza su gestión de calidad, centrando todos los procesos en la atención al usuario. A través de una imagen ilustrativa, se explicó cómo se estructura este modelo, partiendo del direccionamiento estratégico que incluye la misión, visión (proyectándose al 2028 como institución líder en salud en Norte de Santander), promesa de valor y mapa de procesos, los cuales guían el accionar institucional hacia la comunidad.

Bajo esta estructura, se desarrollan siete pilares que garantizan una atención segura y de calidad, fundamentales para lograr certificaciones y fortalecer la confianza de los usuarios. También se destacó el enfoque de mejora continua, basado en el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar), el cual se aplica en áreas como SIAU mediante actividades educativas, encuestas de satisfacción y ajustes según los resultados, promoviendo procesos más efectivos y satisfactorios.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

7. Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores

En esta parte, se compartió con los asistentes la Misión de la ESE Imsalud, la cual expresa y describe la razón social de la institución, comprometiéndose como IPS a prestar servicios de salud con calidad, sin barreras y con una atención segura, humanizada y accesible, contribuyendo a la promoción y mantenimiento de la salud.

Igualmente, se socializó la Visión, que define el objetivo a largo plazo de la entidad, proyectándose al año 2028 como la institución pública líder de Norte de Santander en la prestación de servicios de salud, reconocida por su humanización, excelencia, fortalecimiento del talento humano, atención incluyente e infraestructura moderna y renovada.

Asimismo, se destacaron los valores institucionales: honestidad, respeto, compromiso, diligencia, justicia, responsabilidad y lealtad, principios fundamentales que guían el comportamiento del personal y el funcionamiento de la organización. Compartir estos pilares permite fortalecer la identidad de la ESE, promover la confianza de los usuarios y consolidar una cultura institucional basada en la transparencia, el buen trato y la corresponsabilidad de la comunidad.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

8. Promesa De Valor

La Promesa de Valor 2024-2027 de la ESE Imsalud, presentada en forma de acróstico, refleja el compromiso de la institución con la comunidad. Ser Incluyente garantiza acceso sin barreras; Moderna, la adaptación a nuevas necesidades; Segura, la atención basada en protocolos de calidad; Amigable, un trato cercano y claro; Líder, la humanización y empatía; Unificada, el trabajo conjunto bajo principios comunes; y Diligente, la pronta y responsable gestión. Esta promesa guía al personal, fortalece la identidad institucional y genera confianza en los usuarios al asegurar una atención de calidad y compromiso.



9. Mapa De Procesos

El Mapa de Procesos de la ESE Imsalud muestra cómo se organiza la gestión para ofrecer atención integral y de calidad. Está dividido en tres partes: los procesos estratégicos, que dirigen la planeación y control institucional; los procesos misionales, que incluyen servicios como promoción de salud y atención médica; y los procesos de apoyo, que proporcionan recursos como gestión de talento humano, finanzas, contratación, tecnología e información al usuario vía SIAU. Este mapa está disponible en la plataforma Almera, facilitando a los empleados el acceso actualizado y seguro a los procedimientos y formatos, garantizando coherencia y transparencia.



10. (7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor.

La ESE Imsalud destaca siete ejes de acreditación alineados con su promesa de valor, que guían la gestión institucional y refuerzan el compromiso con la calidad, seguridad y humanización en la atención.

Diligente: Gestión proactiva del riesgo, actuando con responsabilidad para asegurar procesos seguros y de calidad.

Incluyente: Atención centrada en el usuario, garantizando acceso equitativo y respetuoso que responde a sus necesidades.

Moderna: Uso eficiente y actualizado de tecnologías médicas y administrativas para optimizar diagnósticos, tratamientos y procesos.

Unificada: Promueve el trabajo en equipo y una cultura organizacional basada en valores compartidos, impulsando la innovación y mejora continua.

Líder en Humanización: Resalta una atención cercana, empática y respetuosa que considera las necesidades físicas, emocionales y sociales del usuario.

Amigable: Compromiso con la comunidad y el medio ambiente mediante acciones que benefician a pacientes y sociedad, fomentando el bienestar común.

Segura: Garantiza una atención clínica de calidad y confiable, apoyada en protocolos estrictos, formación constante y supervisión para minimizar errores y proteger la salud.

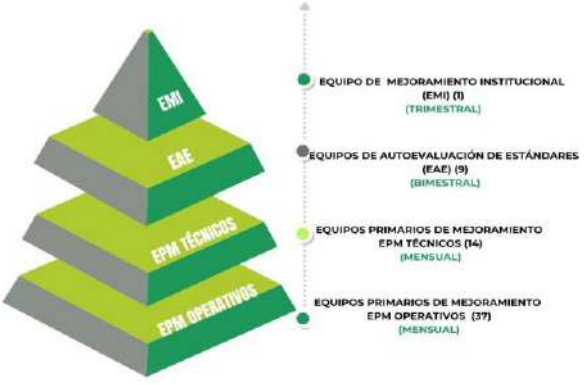


DESARROLLO DE LA REUNIÓN

11. Mejoramiento De La Calidad

El proceso de mejoramiento en la ESE Imsalud está basado en el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), clave para la gestión de calidad. En el área de SIAU, primero se planifican las charlas diarias para los usuarios; luego se ejecutan; después se evalúa su impacto mediante encuestas de satisfacción; y finalmente, si se detectan faltas de conocimiento, se implementan acciones para reforzar la educación y ampliar su alcance, asegurando una mejora continua.

Además, el mejoramiento se fortalece con los Equipos Primarios de Mejoramiento (EPM), que se reúnen mensualmente en cada IPS. En estas reuniones, la jefe de enfermería reporta la gestión del mes, analiza metas, indicadores críticos y causas, y presenta estrategias para mejorar. También se revisan las PQRDF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones) para garantizar la calidad y satisfacción de los usuarios.





Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

12. Boletín Cultura Y Salud No. 60 – Aplicar El Código QR

La ESE IMSALUD ha implementado boletines informativos como herramienta para mantener a usuarios y personal de salud informados de manera clara, breve y actualizada. Estos boletines difunden aspectos fundamentales como los derechos y deberes de los usuarios, esenciales para una atención digna, respetuosa, equitativa y de calidad.

El Boletín Cultura IMSALUD #60, enfocado en el usuario, destaca derechos como recibir trato digno, acceso a información clara, calidad sin barreras, confidencialidad de la historia clínica y canales para presentar PQRSDF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones). También recuerda deberes que fomentan la corresponsabilidad, como adoptar hábitos saludables, cuidar la institución, respetar al personal y brindar información oportuna.

Estos boletines están disponibles en la página oficial y a través de códigos QR en las publicaciones, facilitando el acceso comunitario. Durante las socializaciones, se enfatizó la importancia de que los usuarios presten atención a estos contenidos, que luego se evalúan con encuestas para medir su comprensión y guiar mejoras.

Con estas acciones, IMSALUD refuerza su compromiso de informar a la comunidad, fomentar la participación y garantizar un servicio humano y de calidad, usando el código QR para facilitar la enseñanza interactiva durante las sesiones.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

13. Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 651 Del 27 De noviembre De 2024:

La política de Participación Social en Salud de la ESE IMSALUD busca garantizar el derecho de los ciudadanos a participar en las decisiones del sector salud, siguiendo la legislación nacional. Para ello, se implementan planes que fortalecen la institución, promueven el empoderamiento ciudadano, el autocuidado, la supervisión social y la participación en presupuestos y planificación. Se realizan campañas, foros en zonas rurales y urbanas, capacitaciones inclusivas, brigadas móviles y se crean comités éticos, asociaciones de usuarios y veedurías. Además, se establecen espacios de rendición de cuentas que fomentan la transparencia y confianza.

La política se difunde mediante páginas web, líneas telefónicas, correo electrónico, redes sociales y monitores en salas de espera. La Oficina de Planeación, Calidad y SIAU supervisan su cumplimiento con indicadores para asegurar la participación social, proteger el derecho a la salud y garantizar la satisfacción de los usuarios.

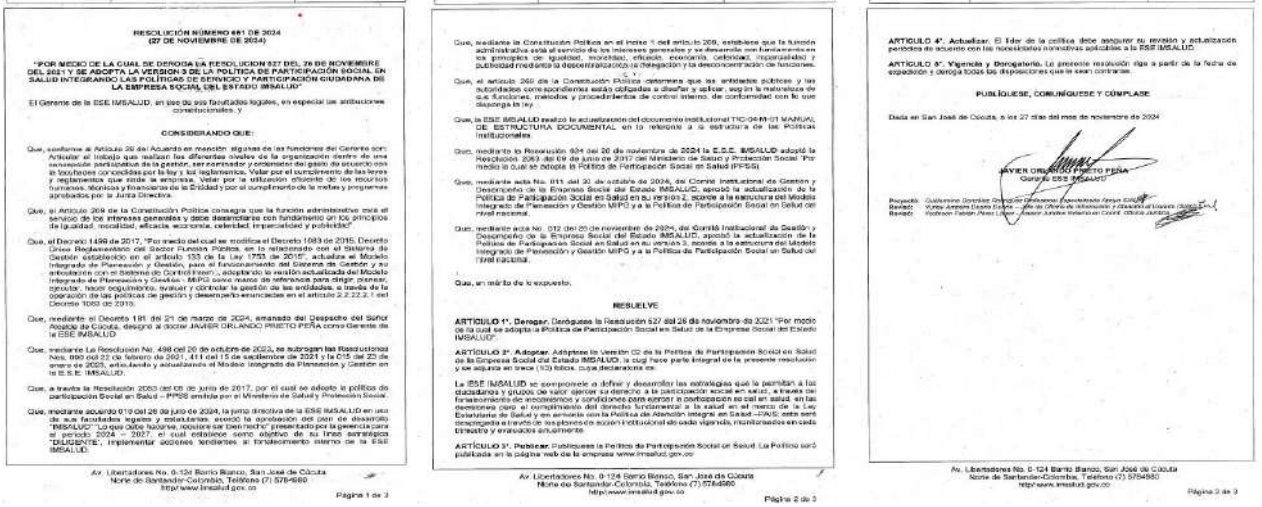
POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

La política de participación social en salud (PPSS) tiene como objetivo principal la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones del sistema de salud en conjunto.

tiene como objetivo “Planificar y desarrollar las directrices que le permita a la ESE IMSALUD garantizar el derecho a la participación social en salud y su fortalecimiento; y a la ciudadanía la apropiación de mecanismos y condiciones para ejercer la participación con decisión para el cumplimiento del derecho a la salud en el marco de la Ley Estatutaria de Salud en armonización con la Política Integral de Atención en Salud (PAIS- MIAS)”.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se socializa a las promotoras y promotores la Resolución No. 651 del 27 de Noviembre de 2024 y se solicita socializar en las reuniones de asociación de usuarios.



RESOLUCIÓN NÚMERO 651 DE 2024
(27 DE NOVIEMBRE DE 2024)

"POR MEDIO DE LA CUAL SE DEROGA LA RESOLUCION 527 DEL 26 DE NOVIEMBRE DEL 2021 Y SE ADOPTA LA VERSION 3 DE LA POLITICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD INTEGRANDO LAS POLÍTICAS DE SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD"

El Gerente de la ESE IMSALUD, en uso de sus facultades legales, en especial las atribuciones constitucionales y

CONSIDERANDO QUE:

Que, conforme al Artículo 39 del Acuerdo en mención algunas de las funciones del Gerente son: Articular el trabajo que realizan los diferentes niveles de la organización dentro de una concepción participativa de la gestión, ser nominador y ordenador del gasto de acuerdo con la facultades conferidas por la ley y los reglamentos, Velar por el cumplimiento de las leyes y reglamentos que rinde la empresa, Velar por la utilización eficiente de los recursos humanos, técnicos y financieros de la Entidad y por el cumplimiento de la metas y programas aprobados por la Junta Directiva.

Que, el Artículo 209 de la Constitución Política consagra que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y debe desarrollarse con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad"

Que, el Decreto 1499 de 2017, "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015", actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para el funcionamiento del Sistema de Gestión y su articulación con el Sistema de Control Interno", adoptando la versión actualizada del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG como marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades, a través de la operación de las políticas de gestión y desempeño enunciadas en el artículo 2.2.22.2.1 del Decreto 1083 de 2015.

Que, mediante el Decreto 181 del 21 de marzo de 2024, emanado del Despacho del Señor Alcalde de Cúcuta, designó al doctor JAVIER ORLANDO PRIETO PEÑA como Gerente de la ESE IMSALUD

Que, mediante La Resolución No. 498 del 26 de octubre de 2023, se subrogan las Resoluciones Nos. 090 del 22 de febrero de 2021, 411 del 15 de septiembre de 2021 y la 015 del 20 de enero de 2023, articulando y actualizando el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en la E.S.E. IMSALUD.

Que, a través la Resolución 2063 del 09 de junio de 2017, por el cual se adopta la política de participación Social en Salud – PPSS emitida por el Ministerio de Salud y Protección Social.

Que, mediante acuerdo 019 del 26 de julio de 2024, la junta directiva de la ESE IMSALUD en uso de sus facultades legales y estatutarias avaló la aprobación del plan de desarrollo "IMSALUD" "Lo que debe hacerse, hacerlo sin bien hecho" presentado por la gerencia para el periodo 2024 – 2027, el cual establece como objetivo de su línea estratégica "DILIGENTE", implementar acciones tendientes al fortalecimiento interno de la ESE IMSALUD.

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 3

GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN — RESOLUCIÓN

Que, mediante la Constitución Política en el inciso 1 del artículo 209, establece que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

Que, el artículo 269 de la Constitución Política determina que las entidades públicas y las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la ley.

Que, la ESE IMSALUD realizó la actualización del documento institucional TIC-04-M-01 MANUAL DE ESTRUCTURA DOCUMENTAL en lo relativo a la estructura de las Políticas Institucionales.

Que, mediante la Resolución 604 del 20 de noviembre de 2024 la E.S.E. IMSALUD adoptó la Resolución 2063 del 09 de junio de 2017 del Ministerio de Salud y Protección Social "Por medio la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud (PPSS)

Que, mediante acta No. 011 del 30 de octubre de 2024, del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Empresa Social del Estado IMSALUD, aprobó la actualización de la Política de Participación Social en Salud (PPSS) V3:2024, acorde a la estructura del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y a la Política de Participación Social en Salud del nivel nacional.

Que, mediante acta No. 012 del 20 de noviembre de 2024, del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Empresa Social del Estado IMSALUD, aprobó la actualización de la Política de Participación Social en Salud en su versión 3, acorde a la estructura del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y a la Política de Participación Social en Salud del nivel nacional.

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTICULO 1°. Derogar. Derógase la Resolución 527 del 26 de noviembre de 2021 "Por medio de la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud de la Empresa Social del Estado IMSALUD".

ARTÍCULO 2°. Adoptar. Adóptese la Versión 02 de la Política de Participación Social en Salud de la Empresa Social del Estado IMSALUD, la cual hace parte integral de la presente resolución y se adjunta en trece (13) folios, cuya declaratoria es:

La ESE IMSALUD se compromete a definir y desarrollar las estrategias que le permitan a los ciudadanos y grupos de valor ejercer su derecho a la participación social en salud, a través del fortalecimiento de capacidades y condiciones para ejercer la participación en el ciclo de salud, en las decisiones para el cumplimiento del derecho fundamental a la salud en el marco de la Ley Estatutaria de Salud y en armonía con la Política de Atención Integral en Salud –PAIS- esto será desarrollado a través de respuestas de acción institucional de cada vigencia, monitoreadas en cada trimestre y evaluadas anualmente.

ARTÍCULO 3°. Publicar. Publíquese la Política de Participación Social en Salud. La Política será publicada en la página web de la empresa www.imsalud.gov.co

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

Página 2 de 3

GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN — RESOLUCIÓN

ARTÍCULO 4°. Actualizar. El líder de la política debe asegurar su revisión y actualización periódica de acuerdo con las necesidades normativas aplicables a la ESE IMSALUD.

ARTÍCULO 5°. Vigencia y Derogatoria. La presente resolución rige a partir de la fecha de expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en San José de Cúcuta, a los 27 días del mes de noviembre de 2024

JAVIER ORLANDO PRIETO PEÑA
Gerente ESE IMSALUD

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

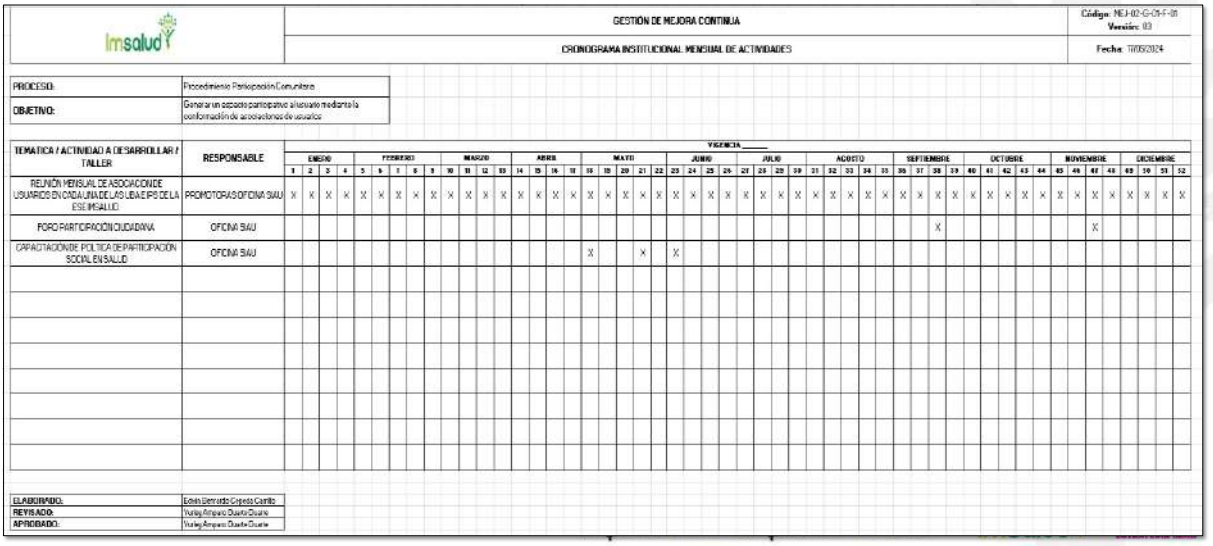
14. Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.

Se informa a la Asociación de Usuarios que el SIAU cuenta con un Plan de Trabajo de Participación Comunitaria, que incluye un cronograma con actividades para fortalecer la participación ciudadana. Este plan contempla reuniones mensuales de la asociación y eventos especiales, como el Foro Rural del 18 de septiembre, donde participó la comunidad. Además, hoy se socializó la Política de Participación Social en Salud, con el fin de que los usuarios conozcan, se involucren y ejerzan activamente sus derechos en salud.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se socializa a las promotoras y promotores la formalización del plan de trabajo de participación comunitaria y se solicita socializar en las reuniones de asociación de usuarios .



Imsalud — GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA — Código: MEJ-02-G-05-F-05 Versión: 03

CRONOGRAMA INSTITUCIONAL MENSUAL DE ACTIVIDADES — Fecha: 17/05/2024

PROCESO:	Procedimiento Participación Comunitaria
OBJETIVO:	Generar un espacio participativo al usuario mediante la conformación de asociaciones de usuarios

VIGENCIA ____

TEMATICA / ACTIVIDAD A DESARROLLAR / TALLER	RESPONSABLE	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52
REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIONDE USUARIOS EN CADA UNA DE LAS UBA E IPS DE LA ESE IMSALUD	PROMOTORAS OFICINA SIAU	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
FORO PARTICIPACIÓN CIUDADANA	OFICINA SIAU																																				X											X				
CAPACITACIONDE POLITICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	OFICINA SIAU																			X			X			X																										

ELABORADO:	Edwin Bernardo Cepeda Carrillo
REVISADO:	Yuriley Amparo Duarte Duarte
APROBADO:	Yuriley Amparo Duarte Duarte

15. Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF

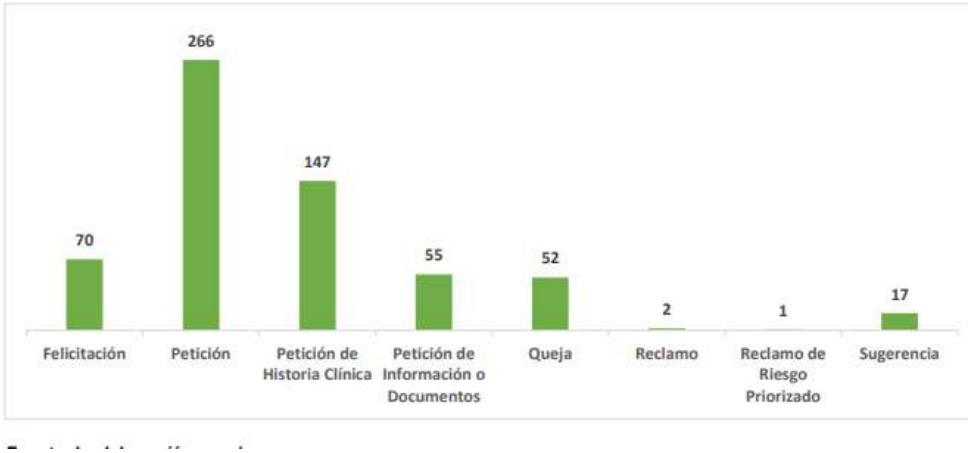
Se inició la socialización del informe de PQRSDF de AGOSTO, elaborado por la Oficina SIAU, que detalla el proceso liderado por las promotoras SIAU en cada IPS para recibir peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. Al abrir el buzón, peticiones o felicitaciones deben registrarse de inmediato en la página web de IMSALUD y responderse formalmente en un máximo de 15 días. Las peticiones, quejas y reclamos son gestionados por el coordinador de la Unidad Básica con seguimiento profesional, mientras que las felicitaciones son respondidas por la jefe de oficina SIAU y el coordinador.

En julio se recibieron 610 radicados: 70 felicitaciones, 283 peticiones, 147 solicitudes de historia clínica (la mayoría), 52 quejas y 2 reclamos. Esto muestra que los usuarios usan más estos canales para acceder a documentos que para quejarse del servicio.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Cantidad de PQRSDF y tipologías

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



15. Tablero de Control: Satisfacción al usuario.

Por otro lado, se presenta el tablero de control de PQRSDF, que es gestionado por el área encargada de la satisfacción del cliente externo y elaborado con regularidad para monitorear cómo las solicitudes de los usuarios son tratadas. Este informe posibilita clasificar y estudiar los resultados de manera específica para cada IPS, asegurando así un control más minucioso de la gestión. En este caso, se observa que entre enero y mayo del 2025, la IPS San faustino recibió un total de 5 PQRSDF: las cuales fueron respondidas en el plazo legalmente establecido. Este hecho destaca la importancia de continuar fortaleciendo los procesos internos para evitar demoras y brindar respuestas oportunas a los usuarios.

Al revisar la distribución mensual, se observa que en enero se registraron 5 casos, en enero 1, en marzo 4 y en mayo ninguna, lo que refleja una participación constante de los usuarios en el ejercicio de sus derechos. En cuanto al tipo de documento, se recibieron 1 felicitaciones y 4 queja, lo cual es un indicador positivo de la satisfacción de la comunidad frente a los servicios prestados. No obstante, también se resalta la importancia de dar especial atención a las quejas y sugerencias, ya que estas aportan insumos valiosos para identificar aspectos a mejorar en la calidad de la atención.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

En conclusión, este tablero de control no solo permite visualizar las cifras y clasificaciones de las PQRSDF, sino que también se convierte en una herramienta fundamental para el seguimiento, evaluación y mejora continua del servicio, garantizando que la voz de los usuarios sea tenida en cuenta y que cada una de sus manifestaciones reciba la gestión adecuada, con el fin de fortalecer la transparencia institucional y la confianza ciudadana.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

17. Socialización de la Linea Ética de la ESE IMSALUD

Se socializó la Línea de Ética de IMSALUD, un canal de participación y control social diseñado para recibir denuncias de personas internas y externas sobre posibles irregularidades, actos de corrupción, fraude, sobornos u otras conductas indebidas. Este mecanismo garantiza confidencialidad y accesibilidad, promoviendo una cultura de transparencia, integridad y respeto por los principios éticos.

Pueden usarlo funcionarios, contratistas, proveedores, usuarios y afiliados del sistema de salud para reportar situaciones como conflicto de intereses, malversación de recursos, falsedad documental, abuso de poder, cobros indebidos, entre otros.

La Línea también está disponible en la página web de IMSALUD, a través del ícono en forma de megáfono titulado “Reporte de opacidad, corrupción o fraude”, donde se pueden detallar los hechos con total garantía de confidencialidad. IMSALUD se compromete a investigar cada caso, aplicar el debido proceso y sancionar cuando corresponda, consolidando este canal como herramienta clave contra la corrupción y a favor de la transparencia y la rendición de cuentas.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

18. Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.

Por otro lado, se expone el plan de anticorrupción el cual es una **herramienta de gestión pública** que todas las entidades del Estado en Colombia están obligadas a elaborar y aplicar cada año. Su objetivo principal es prevenir la corrupción dentro de la entidad **y** mejorar la atención que se brinda a los ciudadanos**.**

A través de este plan, IMSALUD busca:

- Identificar y reducir riesgos de corrupción.
- Hacer los trámites más fáciles y accesibles.
- Garantizar que la entidad rinda cuentas de forma clara.
- Facilitar canales para quejas, denuncias y sugerencias.
- Asegurar el acceso a la información pública.
- Fomentar una cultura de legalidad y transparencia entre sus funcionarios.

Este plan se basa en leyes y decretos nacionales como la Ley de Transparencia (Ley 1712 de 2014), el Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011) y otros que establecen la obligación de actuar con eficiencia, honestidad y compromiso con los ciudadanos. En resumen, se trata de una estrategia para que IMSALUD funcione de forma más transparente, ética y cercana a la comunidad.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



19. Trámites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD

Por otra parte, se explica que la E.S.E. IMSALUD trabaja con el compromiso de brindar a sus usuarios una atención integral, oportuna y de la más alta calidad. En cumplimiento de lo establecido en el Decreto 2150 de 1995, la entidad ha implementado estrategias de mejoramiento continuo que permiten simplificar los trámites, optimizar los procesos y garantizar un acceso más ágil y eficiente a los servicios de salud.

PRINCIPALES TRAMITES Y SERVICIOS:

- Asignación de citas médicas y odontológicas Puedes solicitar tu cita por vía telefónica, página web o a través de nuestra línea de WhatsApp, para tu comodidad y rapidez.
- Orientación al usuario el personal de SIAU (Servicio de Información y Atención al Usuario) está disponible en todas las IPS y UBA de la ESE, ofreciendo acompañamiento y guía en cada proceso.
- Solicitud de historia clínica Los usuarios tienen derecho a acceder a su información médica de manera fácil y segura.
- Resultados de laboratorios y rayos X
- Los resultados de laboratorios clínicos están disponibles en línea en imsalud.gov.co → Atención al Usuario → Resultados de Laboratorios.
- Las lecturas de rayos X pueden ser solicitadas directamente al personal de SIAU en IPS o UBA.
- Certificados de nacido vivo y actas de defunción
- El **certificado de nacido vivo** permite registrar oportunamente al recién nacido y acceder al proceso de registro civil. Se entrega en el servicio de urgencias de la UBA.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- El **acta de defunción** acredita legalmente el fallecimiento de una persona y también se entrega en el servicio de urgencias de la UBA.

20. Portafolio de Servicios

Se socializaron los trámites y servicios disponibles en la IPS, destacando la importancia de que los integrantes del colectivo conozcan esta información para compartirla con sus comunidades. Se explicó que la historia clínica se entrega al finalizar cada consulta y también puede solicitarse presencialmente o a través de la página web de la ESE Imsalud. Además, los certificados de nacido vivo y defunción se expiden en la UBA de Aguaclara, donde también se prestan servicios como urgencias, laboratorio e imágenes diagnósticas.

En cuanto a la asignación de citas, la IPS opera con agenda abierta (por orden de llegada), modelo que facilita el acceso en comunidades pequeñas. Sin embargo, se están priorizando grupos como gestantes y adultos mayores para garantizar una atención más oportuna.

La IPS ofrece consulta externa en medicina general, odontología y el programa de Promoción y Mantenimiento de la Salud, que incluye controles por ciclo de vida: desde la primera infancia hasta la vejez. Los controles en edades impares los realiza enfermería, y en pares, el médico general, favoreciendo diagnósticos oportunos y mejor calidad de vida.

Los horarios de atención son:

Lunes a viernes: 7:00 AM a 3:00 PM
Sábados: 7:00 AM a 11:00 AM

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

En la ESE IMSALUD cuenta con los siguientes servicios de primer nivel para ofertar a sus usuarios:

- **Consulta Externa**

Prestamos el servicio de medicina general y odontología general

- **Urgencias**

En el servicio de urgencias que prestamos en las Unidades Básicas de Atención se encuentran, Medicina general, observación, sala de reanimación y procedimientos.

- **Hospitalización y partos**

En este servicio contamos con laboratorio clínico, transporte asistencial básico (ambulancia), radiología y ecografías.

Cabe mencionar que el servicio de partos se presta en las UBAS de la ESES IMSALUD.



PORTAFOLIO DE SERVICIOS

- **Programa de Promoción y Mantenimiento de Salud**

Dentro del programa encontramos las consultas de crecimiento y desarrollo, Adulto mayor, control prenatal, planificación familiar, citologías, agudeza visual, vacunación y curso profiláctico para el embarazo.

- **Vigilancia Epidemiológica**

Cumpliendo con lo establecido por la legislación de salud pública contamos con personal a cargo del departamento de Epidemiología en la ese IMSALUD



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

20. Seguridad del Paciente

La E.S.E. IMSALUD, en cumplimiento de la Resolución 402 de 2013 y su política institucional, está comprometida con la seguridad del paciente, implementando prácticas que reducen riesgos evitables y garantizan una atención confiable y de calidad. Busca proteger a los usuarios durante la atención en salud, promoviendo una cultura de seguridad entre colaboradores, pacientes y familias. Entre sus acciones están la correcta identificación del paciente, comunicación efectiva, seguridad en medicación y procedimientos, prevención de infecciones y caídas, registro de eventos adversos y entornos seguros.

Para fortalecer este compromiso, IMSALUD utiliza la plataforma VIERA, que facilita el reporte oportuno de incidentes o condiciones que puedan causar daño, ayudando en la prevención y gestión de riesgos para una atención cada vez más segura y humanizada.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



22. Política Humanización

La E.S.E. IMSALUD, como empresa pública de salud de primer nivel en Cúcuta, se compromete a ofrecer una atención integral, eficiente y de calidad, basada en el respeto a la dignidad humana. Su política de humanización abarca a pacientes, familias, comunidad y colaboradores, apoyándose en los valores institucionales, la misión y la estrategia FIRME. Esta política busca fomentar una cultura de vida saludable y servicios confiables y cercanos, garantizando un trato digno y respetuoso.

IMSALUD enfoca su cuidado en el paciente, la familia, la comunidad y el colaborador, fundamentándose en el respeto, el buen trato y el reconocimiento de derechos y deberes para proteger la integridad, satisfacción y fortalecer el vínculo con la ciudadanía. Así, busca no solo cubrir necesidades de salud, sino también crear experiencias positivas y entornos seguros que consoliden una red accesible y humanizada, con la dignidad de la persona como prioridad.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Imsalud

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.



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

Durante la jornada, se informó que las solicitudes de la Asociación de Usuarios han sido atendidas oportunamente, siguiendo un proceso de seguimiento que asegura respuestas efectivas por parte de las áreas responsables. Este trabajo fortalece el compromiso institucional con la participación activa de los usuarios para mejorar el servicio. Además, al finalizar cada reunión se elabora un acta mensual que registra todas las propuestas, solicitudes y observaciones, junto con los avances y compromisos de la institución. Estas actas son un instrumento clave de control y transparencia, ya que cada solicitud se dirige oficialmente al área correspondiente para su gestión dentro de los plazos establecidos. Así, IMSALUD garantiza un seguimiento sistemático que evidencia los progresos y reafirma su compromiso con la participación ciudadana.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

24. Proposiciones y varios.

Para cerrar la reunión, se abrió un espacio para que la Asociación de Usuarios presentara nuevas propuestas o inquietudes. Los participantes expresaron satisfacción con la atención recibida y destacaron la importancia de recibir respuestas claras y puntuales a solicitudes anteriores, para facilitar el seguimiento y evaluar la gestión de las áreas responsables. También se resaltó el valor de estos espacios como herramientas para fortalecer la institución, promover la confianza y la transparencia con la comunidad. Agradecieron la gestión en la donación de las camisetas, ya que esta las identifica en la comunidad como parte de la asociación de usuarios de la IPS. A las 3:40 p.m. se dio por finalizada la reunión, dejando registro en el acta de los temas abordados, las observaciones y el compromiso institucional de continuar con el seguimiento para asegurar la calidad y mejora continua en los servicios de salud.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

25. Evidencia fotográfica.





FECHA PRÓXIMA REUNIÓN: 17 NOVIEMBRE 8:00 AM

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Yessica A. Arias Z.	PPT 6198822	3138104562	
[illegible]	60343212	3208251212	
Emiliano Vega P.	1007514	3168199151	

31/10/2015

Powered by CamScanner

FECHA:	**27/10/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**10**
HORA INICIO:	**2:00 pm**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**3:00 pm**
UBA/IPS:	**IPS LA ERMITA**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE OCTUBRE DE 2025.**

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Llamado a lista

Siendo las 02:00 pm del día 27 de Octubre de 2025, se dio inicio a la reunión programada, realizando el llamado a los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS LA ERMITA contando con la preencia de la Señora Yaeth Cáceres, quien fué la únca que asistió.

Motivo por el cual no seaprobó el Quorum y se deja constncia mediante evidencia fotografica y firma de asistencia.

Se programa nuvamente para el día 18 de Noviembre del 2025 las 2 de la tarde.

Argumenta la Asoiadda que han tenido múltiples compromisos on la comunidad, los cuales se cruaron con la reunión y no pudieron asistir.

Se deja en Acta la videncia de la convocatoria por medio escrito y publicado en cartelera informativa y por medio de wassap.

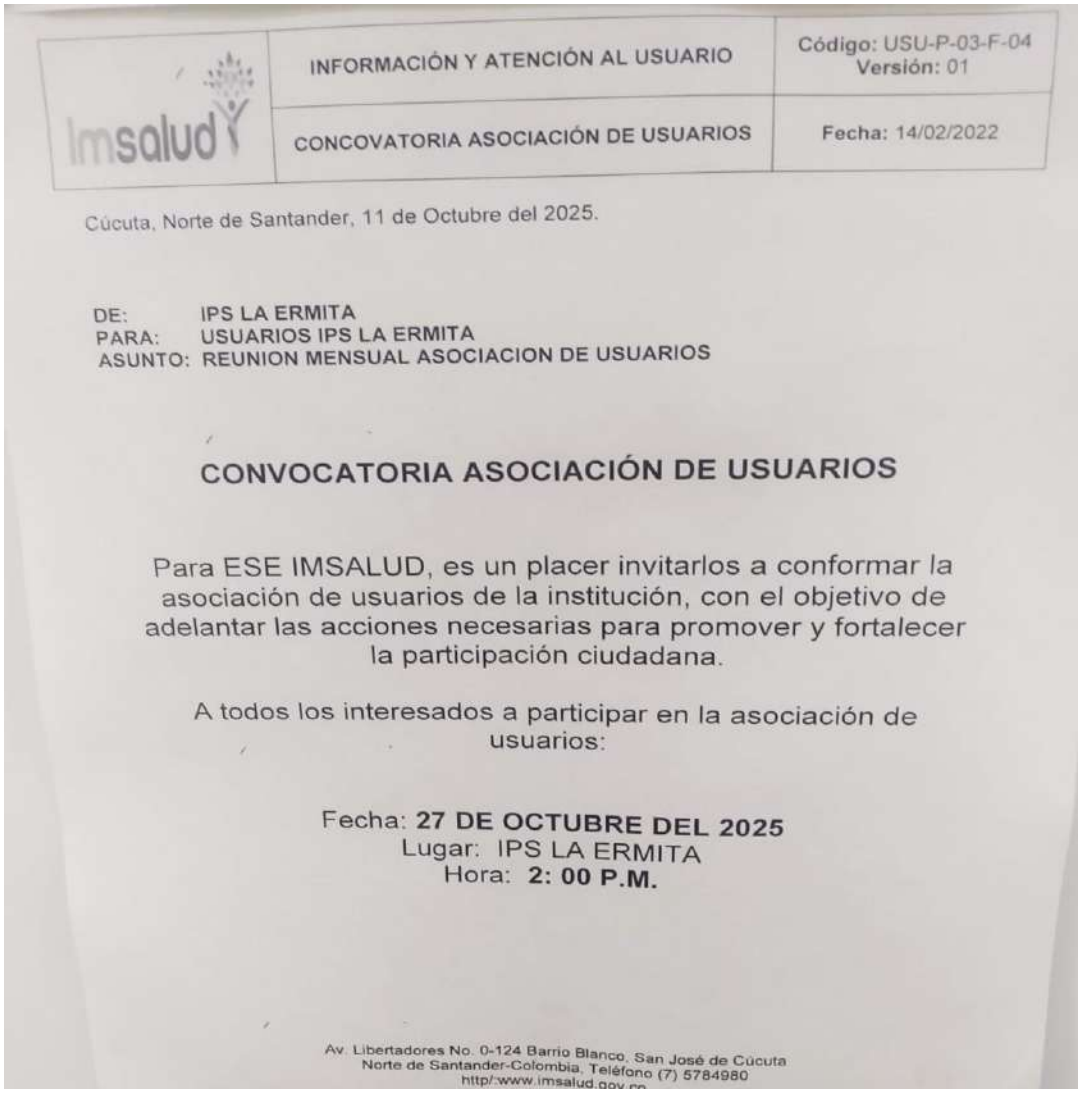
2. Medios de Convocatoria.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Con la finalidad de poder convocar a más usuarios a pertenecer, dar a conocer e informar de los procesos y gestiones que se realiza en la alianza de usuarios de la IPS BELEN la convocatoria se realizó mediante el grupo de WhatsApp, cartelera informativa de manera presencial durante las charlas diarias, a los usuarios que piden orientaciones.

3. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

PIEZA DE COMUNICACIÓN SOBRE REUNION MENSUAL DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS



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

Cúcuta, Norte de Santander, 11 de Octubre del 2025.

DE: IPS LA ERMITA
PARA: USUARIOS IPS LA ERMITA
ASUNTO: REUNION MENSUAL ASOCIACION DE USUARIOS

CONVOCATORIA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

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

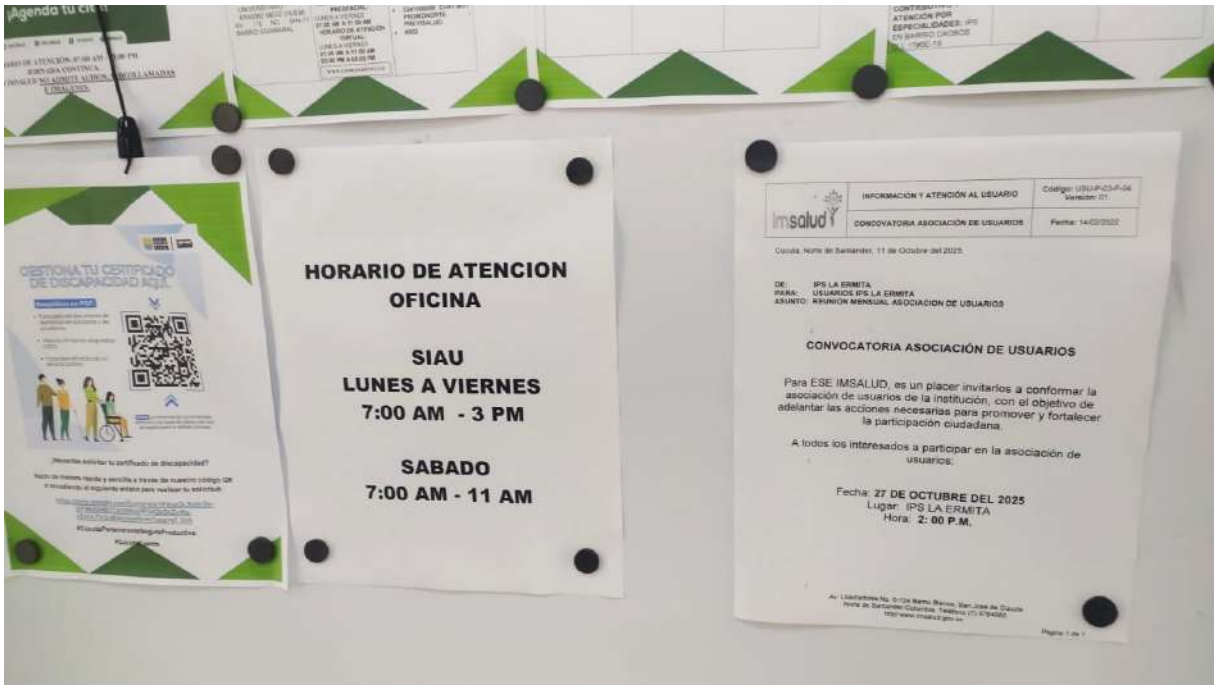
A todos los interesados a participar en la asociación de usuarios:

Fecha: **27 DE OCTUBRE DEL 2025**
Lugar: IPS LA ERMITA
Hora: **2: 00 P.M.**

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

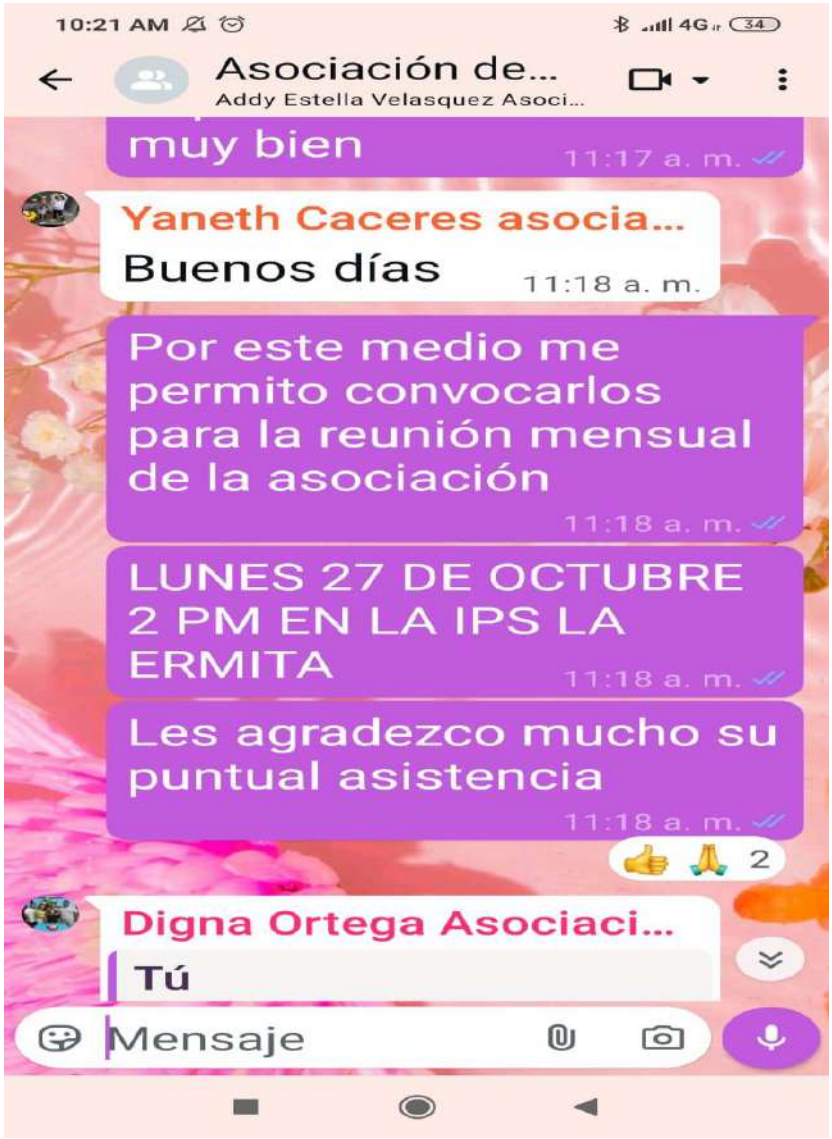
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

CARTELERA INFORMATIVA

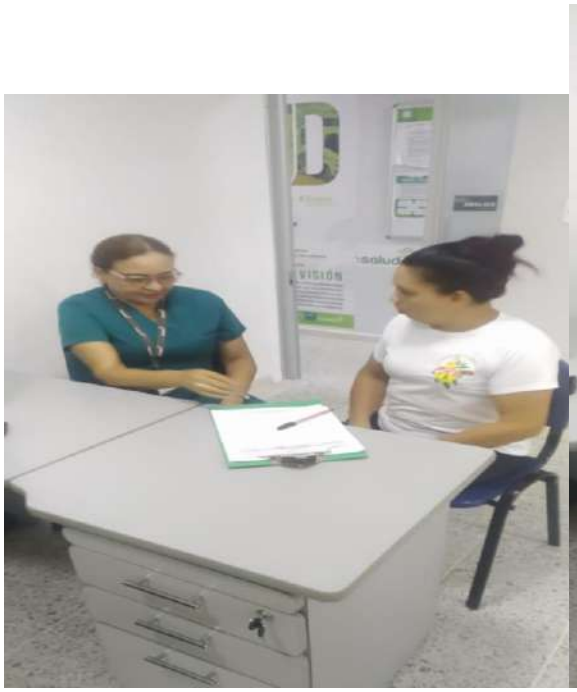


DESARROLLO DE LA REUNIÓN

GRUPO DE WHATSAPP DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

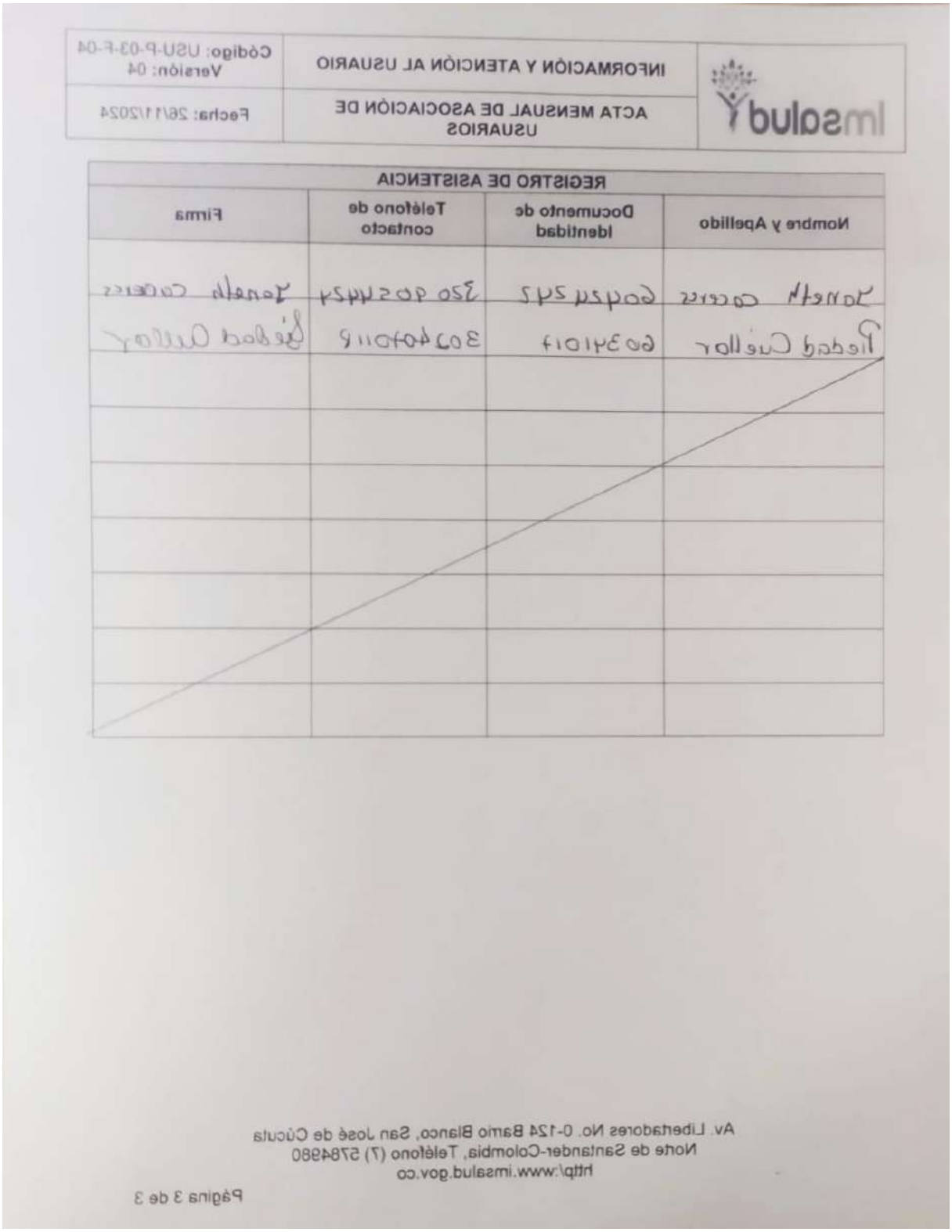


DESARROLLO DE LA REUNIÓN
4. Evidencia fotografica





PROPOSICIONES Y VARIOS	
Se programa próxima reunión para el día 18/11/2025 a la hora 8:00am	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	18/11/2025 a la hora 8:00am



FECHA:	**30 OCTUBRE 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**10**
HORA INICIO:	**01:30 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**03:00 PM**
UBA/IPS:	**IPS FLORESTA**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE OCTUBRE DE 2025.**

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 01:30 pm del día 30 de octubre de la anualidad 2025, se da inició la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS FLORESTA.

Cabe de resaltar que se ubicó un espacio adecuado para cumplimiento a la reunion mensual debido que la IPS se encuentra actualmente cerrada en proceso de remodelación de adecuaciones menores, en la que se realizó en casa del Sr. GERMAN SANCHEZ usuario de la asociación de usuarios en la vereda floresta por ende dando cumplimiento a la participación comunitaria.

1. Llamado a lista

Primeramente, se da un cordial saludo a los partícipes de la asociación, y de esta forma se valida la asistencia realizando el llamado a lista en la cual se observa la asistencia de 2 usuarios de la asociación que son El Sr. GERMAN SANCHEZ y el Sr. JORGE ESPARZA afiliados a la asociación de usuarios.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Durante este proceso se registró la ausencia de la señora LEONOR MORENO MEDINA la cual se le realizó una llamada vía telefónica y manifestó su inasistencia motivo que se encontraba en la ciudad de Cúcuta y no alcanzaba llegar al encuentro.

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

Teniendo en cuenta que se había dejado un acta archivada de la reunión anterior, se realiza la lectura dándoles a conocer cada uno de los procesos, procedimientos, y protocolos que se manejan, dando por aprobada cada uno de los puntos.

3. Medios de Convocatoria.

La convocatoria fue realizada a través de un grupo de WhatsApp y llamada telefónica en el cual se encuentran los integrantes los cuales se les extendió la invitación del decimo encuentro mensual el cual se llevaría a cabo el día 30 de octubre cambio de fecha del 24 octubre en la IPS Buena esperanza, motivo cambio de sitio de encuentro por asociación y disposición de los usuarios. Enviando recordatorios individuales y por medio de llamadas telefónicas, se le extendió la invitación por lo que este mes no se pudo establecer en la cartelera informativa el formato de convocatoria de asociación de usuario.

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Estrategias para vincular:

- Publicar en cartelera la fecha de reunión mensual y la invitación a nuevos usuarios para la conformación de la asociación de usuarios.
- Indagar y lograr comunicación con presidentes de Junta de Acción Comunal para que participen e inviten a personas de la comunidad que cumplan con los requisitos según el procedimiento.
- Indagar y lograr comunicación con Líderes Comunales para que participen e inviten a personas de la comunidad que cumplan con los requisitos según el procedimiento.

Como estrategia para vincular nuevos integrantes, se publicó en la cartelera informativa el formato de convocatoria a usuarios, en el cual se explicaba el objetivo de la Asociación, los requisitos y la fecha del encuentro, de manera que las personas interesadas pudieran asistir; además, durante las charlas diarias se habló sobre la Asociación de Usuarios con el fin de motivar a la comunidad a integrarse, y de manera específica se extendió.

Por lo cual en este mes no aplico no se pudo dar el cumplimiento debido a la contingencia de cierre en IPS FLORESTA, motivo por remodelación de adecuaciones menores de la IPS hasta su respectiva entrega.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

En primer lugar, para dar inicio a la reunión se socializaron los derechos y deberes del usuario. Para ello, se entregó una tarjeta que permitió a los asistentes leerlos mientras eran explicados. Se resaltaron los siguientes derechos fundamentales:

• **Trato digno:** ningún usuario puede ser víctima de maltrato u ofensa por parte de los funcionarios; la atención siempre debe prestarse con respeto y bajo un enfoque de humanización.

• **Obtener información clara:** el usuario debe salir de la IPS con todas sus dudas resueltas, tener la confianza de preguntar y recibir la orientación necesaria sobre procedimientos y servicios.

• **Calidad sin barreras:** el servicio debe prestarse con calidad, oportunidad y sin ningún tipo de limitación al momento de atender al usuario.

• **Historia clínica confidencial:** el paciente tiene derecho a que su información sea resguardada con total seguridad, garantizando la confidencialidad de sus datos.

• **Elevar PQRDF:** todo usuario puede expresar su opinión mediante peticiones, quejas, reclamos, denuncias o felicitaciones, contribuyendo así a la mejora continua de los servicios. También se socializaron los deberes de los usuarios, los cuales se enmarcan en el compromiso de corresponsabilidad frente al cuidado de su salud y de la institución. Estos son:

• **Fortalecer hábitos de vida saludable:** implica seguir todas las recomendaciones médicas, cuidar la alimentación de acuerdo con los diagnósticos recibidos y realizar actividades físicas o de autocuidado que favorezcan la mejora de la salud.

• **Amar la ESE IMSALUD:** entendido como el compromiso de los usuarios con el cuidado de la institución, sus instalaciones, equipos e infraestructura, recordando que este patrimonio común garantiza la prestación continua y de calidad de los servicios de salud
.
• **Legalidad en su actuar:** consiste en cumplir de manera responsable todas las normas de la institución, como por ejemplo las disposiciones visibles en las sedes u otras conductas que afecten el orden y el respeto dentro de la IPS.

• **Tratar dignamente a los funcionarios:** así como los usuarios merecen respeto y atención humanizada, de igual manera deben brindar un trato cordial y digno a todos los trabajadores de la institución, promoviendo relaciones de respeto mutuo.

• **Entregar información clara, oportuna y suficiente:** corresponde a la responsabilidad de suministrar datos completos y verídicos en todos los procesos asistenciales y administrativos, lo cual permite que los trámites y la atención sean más ágiles, seguros y eficientes.

Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas:

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

6. Calidad En Salud

En segundo lugar, se dio a conocer cómo se esquematiza la calidad en salud en la ESE Imsalud, mediante una imagen que refleja la manera en que se organiza la gestión de calidad, teniendo como eje principal la atención al usuario, quien hace parte de todos los procesos que la institución garantiza. Desde esta perspectiva, se destaca el direccionamiento estratégico, el cual incluye la misión (razón social de la ESE), la visión (lo que se busca alcanzar, proyectándose a ser en el año 2028 la institución pública líder de Norte de Santander, garantizando una atención segura, humanizada y sin barreras), así como la promesa de valor y el mapa de procesos. Estos elementos marcan la ruta organizacional y la forma en que la institución se proyecta hacia la comunidad.

A partir de este direccionamiento se estructuran siete ejes fundamentales que aseguran la atención con calidad y seguridad en salud, los cuales resultan esenciales para que la IPS logre certificaciones que refuercen la confianza de los usuarios. Finalmente, se resalta el componente de mejoramiento de la calidad, que se centra en la mejora continua de los procesos y servicios, orientado a garantizar resultados cada vez más eficientes y satisfactorios.

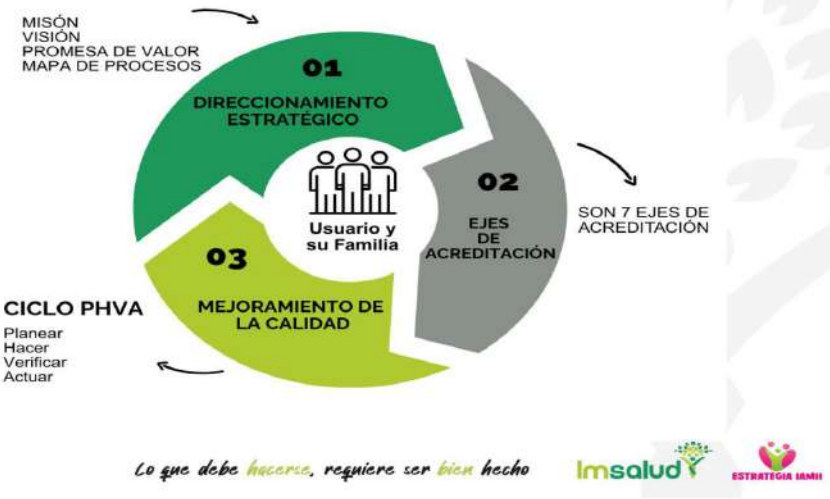
Este mejoramiento se encuentra directamente articulado con el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar). Un ejemplo de su aplicación se evidencia en el área de SIAU:

- **Planear:** a través de los cronogramas de actividades establecidos, como la programación de los temas a tratar en las charlas diarias con los usuarios.
- **Hacer:** mediante la ejecución de estas actividades, que resultan fundamentales para la educación y orientación de los usuarios.
- **Verificar:** con la aplicación de encuestas de satisfacción, indagando si se dieron a conocer los derechos y deberes, y evaluando, por ejemplo, si los usuarios pueden nombrar alguno de los temas mencionados en la charla.
- **Actuar:** en caso de identificar desconocimiento, se buscan estrategias para reforzar las educaciones y lograr mayor alcance en la comunidad.

De esta manera, cada uno de los procedimientos que abarcan SIAU y demás áreas de la ESE responde a esta metodología de gestión de calidad, garantizando procesos organizados, evaluados y mejorados de forma continua, lo que impacta directamente en la confianza y satisfacción de los usuarios.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN





7. Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores

Por consiguiente, se da a conocer la **Misión de la ESE Imsalud**, la cual expresa, describe la razón social de la institución, comprometiéndose como IPS a prestar servicios de salud con calidad, sin barreras y con una atención segura, humanizada y accesible, contribuyendo a la promoción y mantenimiento de la salud. Asimismo, **la Visión** representa la meta hacia el futuro, proyectándose para el año 2028 como la institución pública líder de Norte de Santander en la prestación de servicios de

salud, reconocida por su humanización, excelencia, fortalecimiento del talento humano, atención incluyente e infraestructura moderna y renovada. Finalmente, los Valores institucionales honestidad, respeto, compromiso, diligencia, justicia, responsabilidad y lealtad constituyen los principios éticos que orienta las acciones del personal y la organización.

Dar a conocer la misión, visión y valores no solo fortalece la identidad institucional, sino que también genera confianza en los usuarios, promueve la responsabilidad del personal y consolida una cultura basada en la transparencia, el buen trato y la corresponsabilidad, permitiendo que la comunidad conozca y se sienta parte activa de los objetivos y compromisos que guían la prestación del servicio de salud.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



8. Promesa De Valor

La **Promesa de Valor 2024-2027 de la ESE Imsalud** se presenta en forma de acróstico y resume el compromiso de la institución con la comunidad. Ser **Incluyente** significa garantizar que todos los usuarios
tengan acceso a los servicios de salud sin barreras; **Moderna**, implica la capacidad de adaptarse a los cambios y responder a las nuevas necesidades de manera oportuna; **Segura**, asegura la atención con

apego a protocolos y guías que respaldan la calidad de cada procedimiento; **Amigable**, promueve un trato cercano y facilita los procesos, garantizando información clara y oportuna a los usuarios; **Líder**, resalta el compromiso con la humanización del servicio, reconociendo y atendiendo con empatía las necesidades de cada persona; Unificada, refleja el trabajo conjunto bajo los mismos principios y objetivos institucionales; y **Diligente**, compromete a la institución y a resolver con prontitud responsabilidad cada proceso. Difundir esta promesa resulta esencial, ya que orienta las acciones del personal, fortalece la identidad institucional y genera confianza en los usuarios, quienes pueden tener la certeza de recibir una atención basada en calidad, calidez y compromiso.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



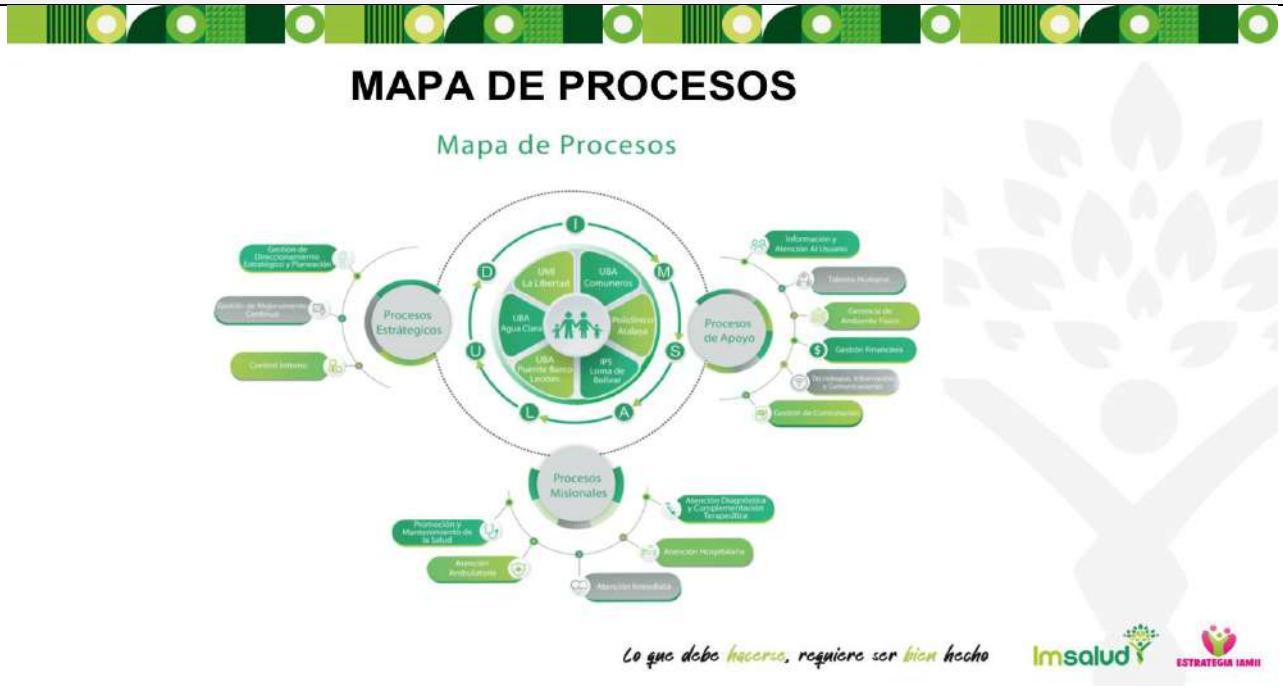
9. Mapa De Procesos

El Mapa de Procesos de la ESE Imsalud refleja la manera en que la institución organiza su gestión para garantizar una atención integral y de calidad a los usuarios. Está estructurado en tres grandes

componentes: los procesos estratégicos, que orientan la planeación, gestión y control institucional; los procesos misionales, que representan el corazón del servicio al incluir actividades como la promoción y mantenimiento de la salud, la atención ambulatoria, hospitalaria, inmediata y diagnóstica; y los procesos

de apoyo, que brindan los recursos y herramientas necesarios para que todo el sistema funcione adecuadamente, tales como la gestión del talento humano, la gerencia financiera, la contratación, las tecnologías de la información y, de manera especial, la información y atención al usuario a través del SIAU, pieza clave en la relación directa con la comunidad. Cabe resaltar que este mapa de procesos se encuentra disponible en Almera, una plataforma que permite a los funcionarios acceder de manera actualizada y segura a todos los procedimientos, instructivos y formatos utilizados en cada área, lo que facilita la coherencia y transparencia institucional.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



10. (7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor

Por otra parte es importante resaltar los siete ejes de acreditación de la ESE Imsalud articulados con la promesa de valor, los cuales orientan la gestión institucional y representan el compromiso permanente con la calidad, la seguridad y la humanización en la atención:

- **DILIGENTE – Enfoque y gestión del riesgo**
  Imsalud asume la responsabilidad de identificar, analizar y administrar los riesgos en todos sus procedimientos. Ser diligente implica actuar con anticipación, responsabilidad y precaución para garantizar la calidad y seguridad en la atención de los usuarios.

- **INCLUYENTE – Atención centrada en el usuario**
  A través del cual la ESE Imsalud sitúa al usuario en el centro de cada acción. Esto garantiza que la atención sea accesible, equitativa, respetuosa y ajustada a las necesidades individuales, evitando que alguien quede por fuera del sistema de salud.

- **MODERNA – Administración de la tecnología**
  Se promueve el uso eficiente y actualizado de tecnologías médicas y administrativas, optimizando diagnósticos, tratamientos y procesos internos para brindar servicios más rápidos, seguros y de calidad.
- **UNIFICADA Cambio cultural**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Implica el trabajo en equipo y la alineación de todos los colaboradores bajo una cultura organizacional sólida, fundamentada en valores compartidos que impulsan el cambio positivo, la innovación y la mejora continua.

- **LÍDER EN HUMANIZACIÓN** – Humanización de la asistencia
  Destaca la importancia de una atención cercana, empática y respetuosa que reconozca la dignidad del ser humano, respondiendo a sus necesidades físicas, emocionales y sociales de manera integral

- **AMIGABLE** – **Responsabilidad social**
  Ser amigable significa comprometerse con la comunidad y el medio ambiente, desarrollando iniciativas que benefician no solo a los pacientes, sino también a la sociedad en su conjunto, fomentando así el bienestar colectivo.

- **SEGURA** – **Gestión clínica de calidad y segura**
  En Imsalud es esencial garantizar atención clínica confiable y de excelencia, mediante protocolos rigurosos, capacitación continua y supervisión permanente, reduciendo al mínimo los errores y protegiendo la salud de los usuarios.



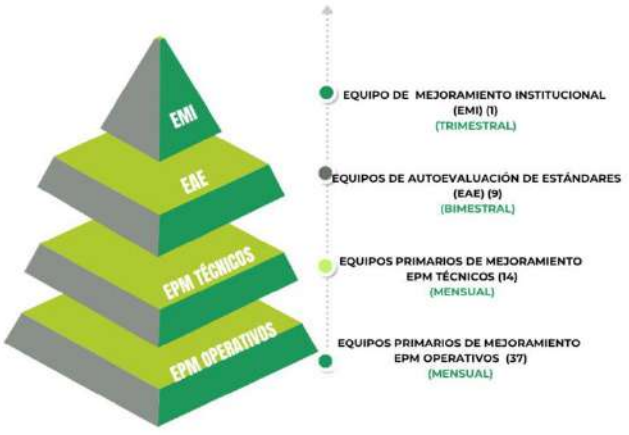
11. Mejoramiento De La Calidad

Este proceso de mejoramiento está directamente articulado con el **ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar),** una herramienta fundamental de la gestión de calidad. En el caso de la ESE Imsalud, un ejemplo claro de su aplicación se encuentra en el área de **SIAU.** En la fase de **Planear**, se

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

elaboran cronogramas de actividades donde se programan los temas que serán tratados en las charlas diarias dirigidas a los usuarios. Luego, en la etapa de Hacer**,** se ejecutan dichas actividades, que resultan esenciales para la educación y orientación de la comunidad. Posteriormente, en **Verificar,** se aplican encuestas de satisfacción que permiten identificar si efectivamente se dieron a conocer los

derechos y deberes, evaluando incluso si los usuarios pueden mencionar alguno de los temas abordados en la charla. Finalmente, en la fase de Actuar**,** cuando se detecta desconocimiento, se implementan estrategias para reforzar los procesos de educación y ampliar su alcance, garantizando así una mejora continua en la atención y formación de los usuarios.
Es importante resaltar que este mejoramiento continuo también se consolida a través de los **EPM (Equipos Primarios de Mejoramiento),** los cuales se realizan en cada IPS mediante reuniones mensuales. En estos espacios, la jefe de enfermería presenta el informe de gestión, socializando del número de consultas realizadas durante el mes, las metas planteadas, los indicadores que se encuentra en rojo y las posibles causas de estos resultados. Asimismo, se comparten las estrategias propuestas por el equipo para mejorar como personal, y se socializan los PQRDF **(Peticiones, Quejas, reclamos, Denuncias y Felicitaciones),** con el fin de fortalecer la calidad de los servicios y garantizar la atención de lo0s usuarios.





Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

12. Boletín Cultura Y Salud No. 59 GERENCIA DE AMBIENTE FÍSICO - GESTION AMBIENTAL

Durante el encuentro, se dio a conocer a los integrantes de la asociación, que IMSALUD está difundiendo semanalmente unos boletines informativos cuyo propósito es mantener tanto a los usuarios como a los funcionarios actualizados sobre los diferentes procesos y áreas que maneja la entidad.

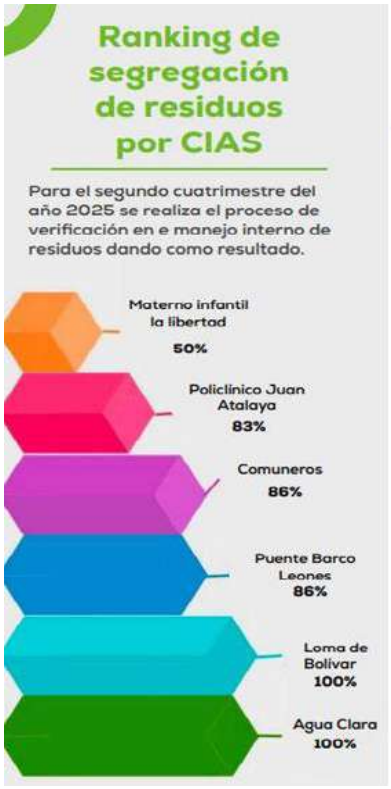
El Boletín Cultura IMSALUD # 59

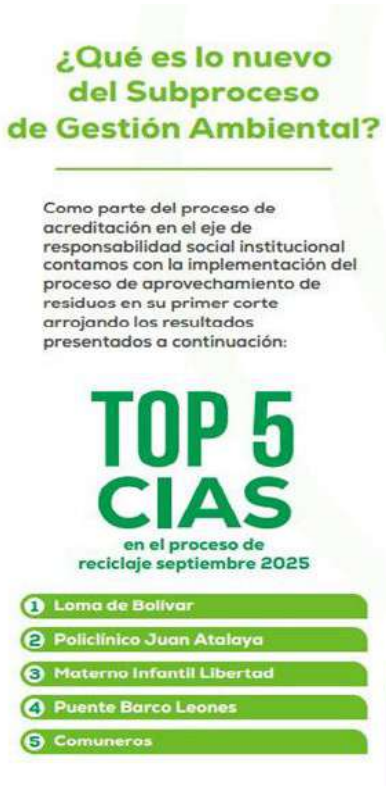
Esta nos informa dando a conocer los subprocesos de gestión ambiental quien vela por el cumplimiento a las normas vigentes y políticas

.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN







Se les aplica el Código QR a los usuarios de la asociación:



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

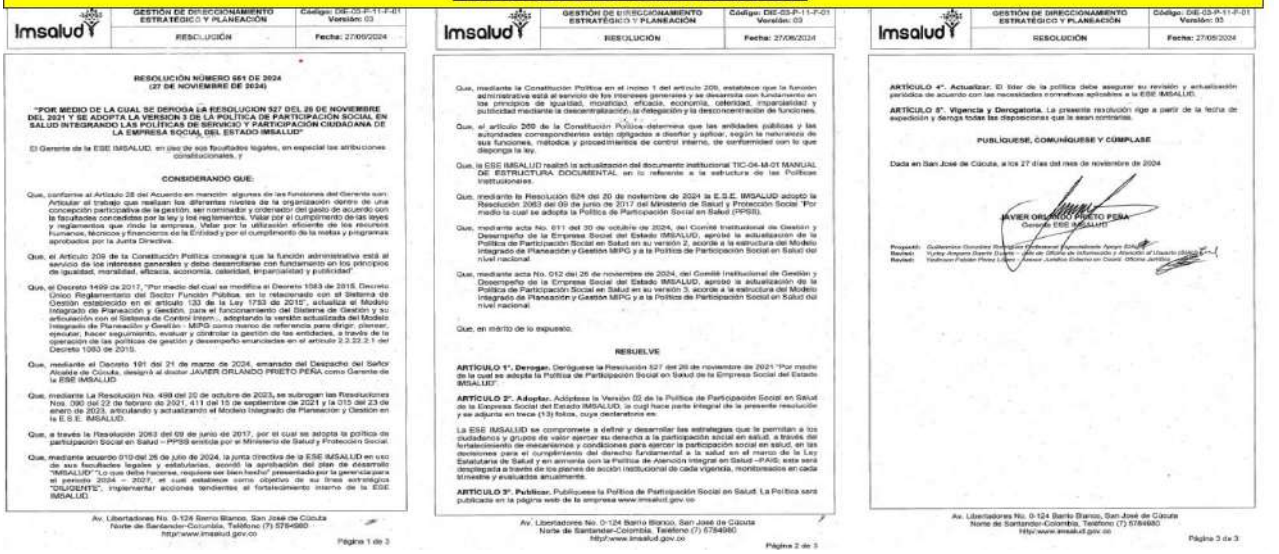
1. Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 651 Del 27 De Noviembre De 2024.

La política de Participación Social en Salud de la ESE IMSALUD tiene como objetivo garantizar el derecho de los ciudadanos a intervenir en las decisiones del sector salud, conforme a la legislación nacional. Esto se logra mediante la implementación de planes de acción que fomentan el fortalecimiento institucional, el empoderamiento ciudadano, la cultura del autocuidado y la salud, la supervisión social y la participación en procesos presupuestarios y de planeación; para esto, se llevan a cabo campañas masivas de divulgación, foros comunitarios en áreas rurales y urbanas, capacitación con una perspectiva inclusiva y diferencial, brigadas móviles e instauración de comités éticos, asociaciones de usuarios o veedurías. También se crean espacios para rendir cuentas que aseguran confianza y transparencia. La política se difunde por medio de varios canales tales como páginas web o líneas telefónicas, correo electrónico y redes sociales, además de monitores en las salas de espera. La Oficina de Planeación, Calidad y el SIAU supervisan periódicamente su cumplimiento a través de indicadores para asegurar que cada acción respalde la participación social, proteja el derecho a la salud y satisfaga a los usuarios.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se socializa a las promotoras y promotores la Resolución No. 651 del 27 de Noviembre de 2024 y se solicita socializar en las reuniones de asociación de usuarios.



RESOLUCIÓN NÚMERO 651 DE 2024
(27 DE NOVIEMBRE DE 2024)

"POR MEDIO DE LA CUAL SE DEROGA LA RESOLUCION 527 DEL 26 DE NOVIEMBRE DEL 2021 Y SE ADOPTA LA VERSION 3 DE LA POLITICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD INTEGRANDO LAS POLITICAS DE SERVICIO Y PARTICIPACION CIUDADANA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD"

El Gerente de la ESE IMSALUD, en uso de sus facultades legales, en especial las atribuciones constitucionales, y

CONSIDERANDO QUE:

Que, conforme al Artículo 28 del Acuerdo en mención algunas de las funciones del Gerente son: Articular el trabajo que realizan los diferentes niveles de la organización dentro de una concepción participativa de la gestión, ser nominador y ordenador del gasto de acuerdo con las facultades concedidas por la ley y los reglamentos. Velar por el cumplimiento de las leyes y reglamentos que rinde la empresa. Velar por la utilización eficiente de los recursos humanos, técnicos y financieros de la Entidad y por el cumplimiento de la metas y programas aprobados por la Junta Directiva.

Que, el Artículo 209 de la Constitución Política consagra que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y debe desarrollarse con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad"

Que, el Decreto 1499 de 2017, "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015", actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para el funcionamiento del Sistema de Gestión y su articulación con el Sistema de Control Interno., adoptando la versión actualizada del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG como marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades, a través de la operación de las políticas de gestión y desempeño enunciadas en el artículo 2.2.22.2.1 del Decreto 1083 de 2015.

Que, mediante el Decreto 101 del 21 de marzo de 2024, emanado del Despacho del Señor Alcalde de Cúcuta, designó al doctor JAVIER ORLANDO PRIETO PEÑA como Gerente de la ESE IMSALUD

Que, mediante La Resolución No. 498 del 20 de octubre de 2023, se subrogan las Resoluciones Nos. 090 del 22 de febrero de 2021, 411 del 15 de septiembre de 2021 y la 015 del 23 de enero de 2023, articulando y actualizando el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en la E.S.E. IMSALUD.

Que, a través la Resolución 2063 del 09 de junio de 2017, por el cual se adopta la política de participación Social en Salud – PPSS emitida por el Ministerio de Salud y Protección Social.

Que, mediante acuerdo 010 del 26 de julio de 2024, la junta directiva de la ESE IMSALUD en uso de sus facultades legales y estatutarias, acordó la aprobación del plan de desarrollo "IMSALUD" "Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho" presentado por la gerencia para el periodo 2024 – 2027, el cual establece como objetivo de su línea estratégica "CRUCIENTE", implementar acciones tendientes al fortalecimiento interno de la ESE IMSALUD

Que, mediante la Constitución Política en el inciso 1 del artículo 209, establece que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

Que, el artículo 269 de la Constitución Política determina que las entidades públicas y las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la ley.

Que, la ESE IMSALUD realizó la actualización del documento institucional TIC-04-M-01 MANUAL DE ESTRUCTURA DOCUMENTAL en lo referente a la estructura de las Políticas Institucionales.

Que, mediante la Resolución 624 del 20 de noviembre de 2024 la E.S.E. IMSALUD adoptó la Resolución 2063 del 09 de junio de 2017 del Ministerio de Salud y Protección Social "Por medio la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud (PPSS).

Que, mediante acta No. 011 del 30 de octubre de 2024, del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Empresa Social del Estado IMSALUD, aprobó la actualización de la Política de Participación Social en Salud en su versión 2, acorde a la estructura del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y a la Política de Participación Social en Salud del nivel nacional.

Que, mediante acta No. 012 del 26 de noviembre de 2024, del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Empresa Social del Estado IMSALUD, aprobó la actualización de la Política de Participación Social en Salud en su versión 3, acorde a la estructura del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y a la Política de Participación Social en Salud del nivel nacional.

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1°. Derogar. Derógase la Resolución 527 del 26 de noviembre de 2021 "Por medio de la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud de la Empresa Social del Estado IMSALUD"

ARTÍCULO 2°. Adoptar. Adóptese la Versión 03 de la Política de Participación Social en Salud de la Empresa Social del Estado IMSALUD, la cual hace parte integral de la presente resolución y se adjunta en trece (13) folios, cuya declaratoria es:

La ESE IMSALUD se compromete a definir y desarrollar las estrategias que le permitan a los ciudadanos y grupos de valor ejercer su derecho a la participación social en salud, a través del fortalecimiento de mecanismos y condiciones para ejercer la participación social en salud, en las decisiones para el cumplimiento del derecho fundamental a la salud en el marco de la Ley Estatutaria de Salud y en armonía con la Política de Atención Integral en Salud –PAIS, esta será desplegada a través de los planes de acción institucional de cada vigencia, monitoreados en cada trimestre y evaluados anualmente.

ARTÍCULO 3°. Publicar. Publíquese la Política de Participación Social en Salud. La Política será publicada en la página web de la empresa www.imsalud.gov.co

ARTÍCULO 4°. Actualizar. El líder de la política debe asegurar su revisión y actualización periódica de acuerdo con las necesidades correctivas aplicables a la ESE IMSALUD.

ARTÍCULO 5°. Vigencia y Derogatoria. La presente resolución rige a partir de la fecha de expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en San José de Cúcuta, a los 27 días del mes de noviembre de 2024

JAVIER ORLANDO PRIETO PEÑA
Gerente ESE IMSALUD

Proyectó: Guillermina Gonzalez Rodriguez Profesional Especializado Apoyo SIAU
Revisó: Yurley Angarita Duarte Líder de Oficina de Información y Atención al Usuario (SIAU)
Revisó: Yadhuan Fabian Perez Lopez Asesor Jurídico Externo en Comité Oficina Jurídica

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 3 | Página 2 de 3 | Página 3 de 3

2. Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.

Se socializa con la Asociación de Usuarios que el SIAU cuenta con un Plan de Trabajo de Participación Comunitaria, el cual incluye un cronograma detallado de las actividades programadas para fortalecer la participación ciudadana. En este se estipulan las fechas de las reuniones mensuales de la asociación, así como eventos especiales como el Foro Rural realizado el 18 de septiembre, en el que ya se contó con la participación de la comunidad, y la socialización de la Política de Participación Social en Salud, efectuada en la jornada de hoy, con el propósito de garantizar que los usuarios conozcan, se involucren y ejerzan activamente sus derechos en el ámbito de la salud.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se socializa a las promotoras y promotores la formalización del plan de trabajo de participación comunitaria y se solicita socializar en las reuniones de asociación de usuarios.

Imsalud | GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA | Código: MEJ-02-G-01-F-01 Versión: 03
CRONOGRAMA INSTITUCIONAL MENSUAL DE ACTIVIDADES | Fecha: 17/05/2024

PROCESO:	Procedimiento Participación Comunitaria
OBJETIVO:	Generar un espacio participativo al usuario mediante la conformación de asociaciones de usuarios

TEMATICA / ACTIVIDAD A DESARROLLAR / TALLER	RESPONSABLE	VIGENCIA _____
		ENERO: 1 2 3 4 · FEBRERO: 5 6 7 8 9 · MARZO: 10 11 12 13 · ABRIL: 14 15 16 17 · MAYO: 18 19 20 21 22 · JUNIO: 23 24 25 26 · JULIO: 27 28 29 30 · AGOSTO: 31 32 33 34 35 · SEPTIEMBRE: 36 37 38 39 · OCTUBRE: 40 41 42 43 44 · NOVIEMBRE: 45 46 47 48 · DICIEMBRE: 49 50 51 52
REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACION DE USUARIOS EN CADA UNA DE LAS UBA E IPS DE LA ESE IMSALUD	PROMOTORAS OFICINA SIAU	X en todas las semanas
FORO PARTICIPACIÓN CIUDADANA	OFICINA SIAU	X (semana 38), X (semana 47)
CAPACITACIÓN DE POLITICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	OFICINA SIAU	X (semana 18), X (semana 21), X (semana 23)

ELABORADO:	Edwin Bernardo Cepeda Carrillo
REVISADO:	Yurley Amparo Duarte Duarte
APROBADO:	Yurley Amparo Duarte Duarte

SE SOLICITA SOCIALIZAR EN LAS REUNIONES DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Imsalud	**GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN**	**Código:** DIE-01-PC-03 **Versión:** 03
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	**Fecha:** 26/11/2024

TABLA DE CONTENIDO

JUSTIFICACIÓN 3
1. MARCO NORMATIVO 3
2. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS) 5
3. OBJETIVOS POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD 5
3.1. Objetivo General 5
3.2. Objetivos Específicos 5
4. ACCIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS) EN LA ESE IMSALUD 6
5. MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD 9
6. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL SEGÚN COMPETENCIA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD 10
7. COMUNICACIÓN 11
8. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN 12
9. HISTORIAL DE CONTROL DE CAMBIOS 13

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

3. Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF

Esta nos informa que en el transcurrir del mes de AGOSTO de 2025 la ESE IMSALUD recibió 610 radicados a través de su sistema PQRSDF, cantidad que permite identificar una aplicación operativa favorable para los equipos de atención al usuario, el cual permite realizar un analices donde se pudo identificar que existe una tendencia de solicitudes de información donde los radicados clasificados como “Petición” alcanzaron 266 (43,61 %), mientras que las peticiones de historia clínica sumaron 147 (24,10 %) y las peticiones de información o documentos 55 (9,02%). El anterior análisis porcentual nos permite identificar que el 76,73 % de las comunicaciones totales con los usuarios se realizan por medio del mecanismo constitucional de las peticiones respetuosas.

En el tercer lugar de esa clasificación porcentual nos encontramos con el reconocimiento positivo que realizan los usuarios por los servicios prestados, toda vez que se identificaron 70 felicitaciones (11,48 %), cantidad que nos permite tener una apreciación favorable de los servicios ofertados por la ESE IMSALUD, 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 nos encontramos con 52 quejas radicadas, 2 reclamos y un reclamo de riesgo priorizado que sumados representan el (9,01 %) 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 y la buena imagen de la institución como percepción social. Las peticiones de historia clínica (147) orientan una tendencia especial en la utilización del derecho que tienen los usuarios y dado a que la norma establece que la respuesta a esta solicitud no debe ser superior a 3 días hábiles, hace que cualquier retraso impacte los indicadores globales de cumplimiento. En contraste, con relaciona a las denuncias y reclamos, que para este periodo no reportan, deben investigarse a fondo porque suelen vincularse a posibles eventos adversos o fallas éticas, y con relación a las 17 sugerencias recibidas (6,05 %) que demuestran un aumento considerable para este periodo constituyen material valioso para la mejora continua los cuales deben ser canalizados hacia los comités de calidad para que deriven en ajustes concretos que permitan brindar una atención 100% de calidad. Para resaltar, se destaca que el mes de agosto refleja a IMSALUD ante un escenario dominado por la demanda legítima de información, con niveles moderados de inconformidad y un aporte significativo de reconocimiento positivo.

.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

INFORME PERIODICO DE INCIDENCIAS DE PQRSDF CORRESPONDIENTE AL MES DE AGOSTO DEL AÑO 2025

Cantidad de PQRSDF y tipologías

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

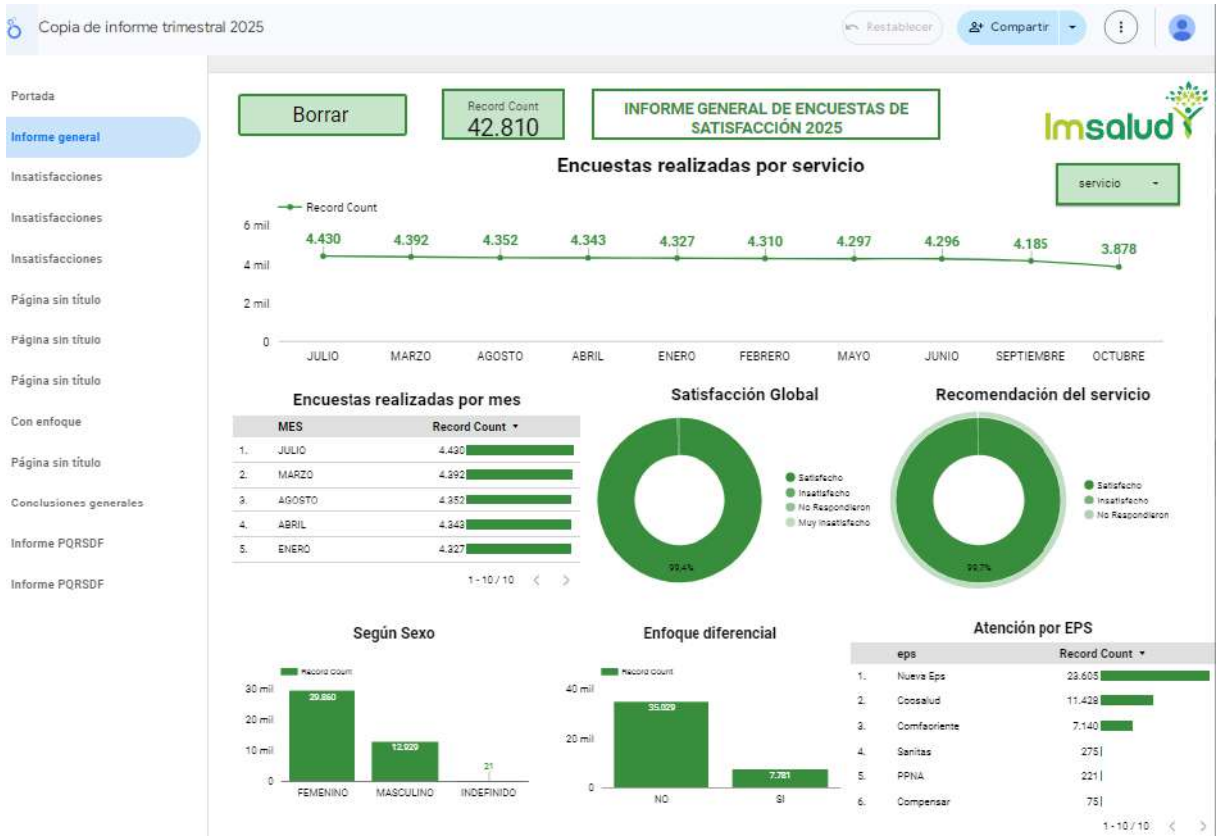


16. Tablero de Control: Satisfacción al usuario

Se socializa a la asociación de usuarios el tablero de control donde se socializa la satisfacción al usuario a través del siguiente link:

https://lookerstudio.google.com/reporting/3267a3de-2b2b-4831-98ef-1ce627a575cd/page/p_hsaaap4rrd

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



17. Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD

Se realizó un recorrido por la Línea de Ética de IMSALUD, la cual constituye un importante mecanismo de participación y control social diseñado para recibir denuncias de personas internas y externas relacionadas con posibles irregularidades, actividades sospechosas o hechos vinculados con corrupción, fraude, soborno u otras conductas indebidas. Este canal se ha estructurado bajo criterios de confidencialidad y accesibilidad, garantizando la seguridad de quienes reportan y promoviendo una cultura institucional fundamentada en la transparencia, la integridad y el respeto a los principios éticos.

A través de la Línea de Ética, pueden presentar denuncias los funcionarios y colaboradores internos, proveedores y contratistas, así como los afiliados y usuarios del sistema de salud. Entre las situaciones que se pueden reportar están: actos de corrupción en cualquiera de sus formas, soborno o cohecho, conflicto de intereses, malversación de activos o recursos públicos, falsedad en documentos, abuso de poder o autoridad, cobros indebidos y, en general, cualquier conducta irregular o antiética.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Este mecanismo también puede ser utilizado de manera virtual a través de la página web oficial de IMSALUD, donde se encuentra habilitado un ícono en forma de megáfono identificado como “Reporte de opacidad, corrupción o fraude”, ubicado en el costado derecho de la pantalla. Allí, los denunciantes pueden describir de forma clara y detallada el hecho que desean reportar, con la plena garantía de confidencialidad. De esta manera, IMSALUD asegura que las conductas reportadas sean investigadas y, en caso de comprobarse, reciban el debido proceso y sanción correspondiente, consolidando este canal como una herramienta clave en la prevención y lucha contra la corrupción, y en el fomento de la transparencia y la rendición de cuentas.



18. Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.

Se expone el plan de anticorrupción el cual es una herramienta de gestión pública que todas las entidades del Estado en Colombia están obligadas a elaborar y aplicar cada año. Su objetivo principal es prevenir la corrupción dentro de la entidad y mejorar la atención que se brinda a los ciudadanos.

A través de este plan, IMSALUD busca:

- Identificar y reducir riesgos de corrupción.
- Hacer los trámites más fáciles y accesibles.
- Garantizar que la entidad rinda cuentas de forma clara.
- Facilitar canales para quejas, denuncias y sugerencias.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

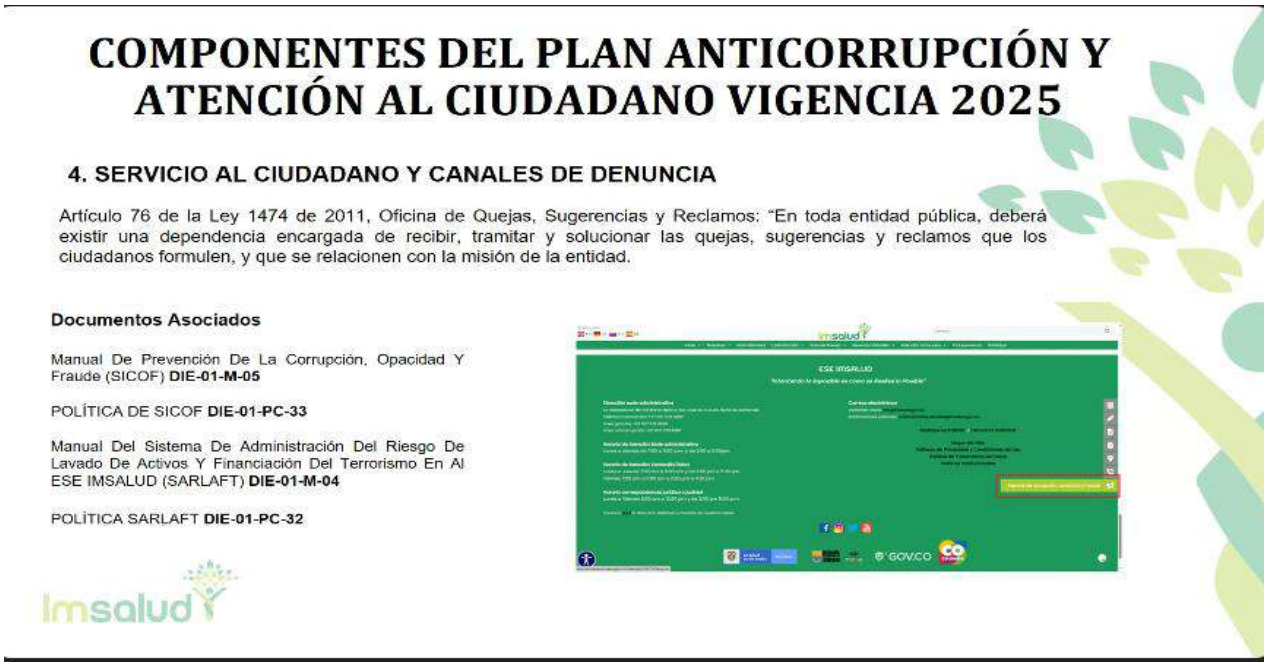
• Asegurar el acceso a la información pública.
• Fomentar una cultura de legalidad y transparencia entre sus funcionarios.

Este plan se basa en leyes y decretos nacionales como la Ley de Transparencia (Ley 1712 de 2014), el
Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011) y otros que establecen la obligación de actuar con eficiencia,
honestidad y compromiso con los ciudadanos. En resumen, se trata de una estrategia para que
IMSALUD funcione de forma más transparente, ética y cercana a la comunidad.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN





19. Trámites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se les da a conocer y se explica que la E.S.E. IMSALUD trabaja con el compromiso de brindar a sus usuarios una atención integral, oportuna y de la más alta calidad.

En cumplimiento de lo establecido en el Decreto 2150 de 1995, la entidad ha implementado estrategias de mejoramiento continuo que permiten simplificar los trámites, optimizar los procesos y garantizar un acceso más ágil y eficiente a los servicios de salud.

PRINCIPALES TRAMITES Y SERVICIOS:

- Asignación de citas médicas, odontológicas y Enfermería promoción y mantenimiento de la salud controles PYM
  Puedes solicitar tu cita por vía telefónica, página web o a través de nuestra línea de WhatsApp, para tu comodidad y rapidez.
- Orientación al usuario el personal de SIAU (Servicio de Información y Atención al Usuario) está disponible en todas las IPS y UBA de la ESE, ofreciendo acompañamiento y guía en cada proceso.
- Solicitud de historia clínica
  Los usuarios tienen derecho a acceder a su información médica de manera fácil y segura.
- Resultados de laboratorios y rayos X
- Los resultados de laboratorios clínicos están disponibles en línea en imsalud.gov.co → Atención al Usuario → Resultados de Laboratorios.
- Las lecturas de rayos X pueden ser solicitadas directamente al personal de SIAU en IPS o UBA.
- Certificados de nacido vivo y actas de defunción
- El certificado de nacido vivo permite registrar oportunamente al recién nacido y acceder al proceso de registro civil. Se entrega en el servicio de urgencias de la UBA.

20. Portafolio de Servicios

Seguidamente, se socializaron los trámites y servicios disponibles en la IPS, resaltando la importancia de que los integrantes del colectivo conozcan y manejen esta información, ya que actúan como principales canales de comunicación con sus comunidades, se explicó que los usuarios pueden solicitar su historia clínica, la cual se entrega al finalizar cada consulta, garantizando así el acceso inmediato a la información sobre su estado de salud. Este documento también puede ser gestionado posteriormente, ya sea de forma presencial en la IPS o a través de la página web de la ESE Imsalud, brindando alternativas de acceso a quienes lo requieran, además, se recordó que los certificados de nacido vivo y defunción se expiden en la UBA de Aguaclara, sede que también presta servicios como atención inicial de urgencias, laboratorio clínico e imágenes diagnósticas. En cuanto a la asignación de citas, se informó que esta IPS opera bajo el modelo de agenda abierta, es decir, por orden de llegada. Esta modalidad, adecuada para una población pequeña, permite una atención ágil y sin barreras de acceso. No obstante, se está implementando un proceso de priorización para grupos especiales como adultos mayores y mujeres gestantes, con el fin de

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

garantizar una atención más oportuna y de calidad. También se enfatizó que la IPS ofrece consulta externa en medicina general, odontología y el programa de Promoción y Mantenimiento de la Salud, donde se activan las rutas de control por ciclo

de vida: **primera infancia (0-5 años), infancia (6-11 años), adolescencia (12-17 años), juventud (18- 28 años), adultez (29-59 años) y vejez (60 años en adelante). Se aclaró que los controles de crecimiento y desarrollo**, así como las valoraciones preventivas, son realizados por el enfermero profesional en edades impares, mientras que en edades pares son atendidos por el médico general, buscando promover diagnósticos oportunos y mejorar la calidad de vida de los usuarios. Finalmente, se informó que los horarios de atención son los siguientes: médico general martes, jueves y sábados y la jefe de enfermería atiende los días martes y jueves, al igual que el servicio de odontología.

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

Imsalud

En la ESE IMSALUD cuenta con los siguientes servicios de primer nivel para ofertar a sus usuarios:

- **Consulta Externa**

Prestamos el servicio de medicina general y odontología general

- **Urgencias**

En el servicio de urgencias que prestamos en las Unidades Básicas de Atención se encuentran, Medicina general, observación, sala de reanimación y procedimientos.

- **Hospitalización y partos**

En este servicio contamos con laboratorio clínico, transporte asistencial básico (ambulancia), radiología y ecografías.

Cabe mencionar que el servicio de partos se presta en las UBAS de la ESES IMSALUD.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

- **Programa de Promoción y Mantenimiento de Salud**

Dentro del programa encontramos las consultas de crecimiento y desarrollo, Adulto mayor, control prenatal, planificación familiar, citologías, agudeza visual, vacunación y curso profiláctico para el embarazo.

- **Vigilancia Epidemiológica**

Cumpliendo con lo establecido por la legislación de salud pública contamos con personal a cargo del departamento de Epidemiología en la ese IMSALUD

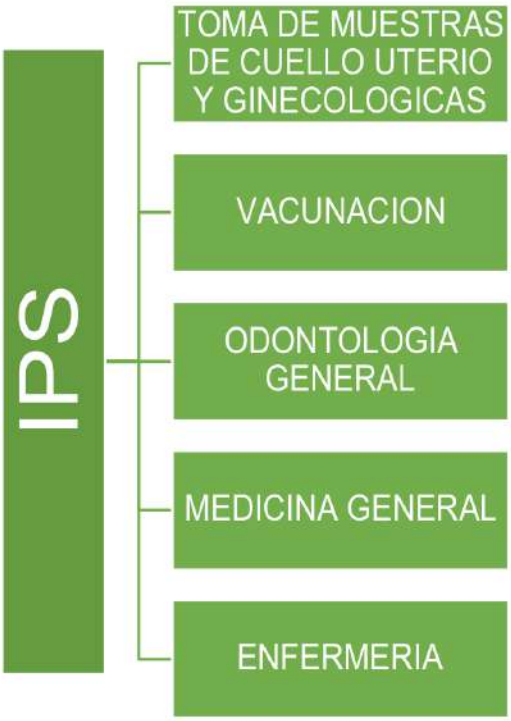


UBAS

- TOMA DE MUESTRAS DE CUELLO UTERIO Y GINECOLOGICAS
- TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO CLINICO
- VACUNACION
- ODONTOLOGIA GENERAL
- MEDICINA GENERAL
- ENFERMERIA
- URGENCIAS



DESARROLLO DE LA REUNIÓN





21. Seguridad del Paciente

La E.S.E. IMSALUD, en cumplimiento de la Resolución 402 de 2013 y en coherencia con su política institucional, está comprometida con la seguridad del paciente mediante la implementación de prácticas

seguras que buscan reducir riesgos evitables y garantizar una atención confiable y de calidad. Su propósito es proteger al usuario durante los procesos de atención en salud, fomentando una cultura de seguridad en colaboradores, pacientes y familias, a través de acciones como la identificación correcta del paciente, la comunicación efectiva, la seguridad en la medicación y en los procedimientos, la prevención de infecciones y caídas, el registro de eventos adversos y la promoción de entornos seguros en toda la institución. Para fortalecer este compromiso, IMSALUD cuenta con la plataforma VIERA, un sistema que permite reportar de manera oportuna cualquier hecho, situación o condición que pueda generar un accidente o daño en el paciente, facilitando la identificación, prevención y gestión de riesgos y asegurando así una atención cada vez más segura y humanizada.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

22. Política Humanización

La **E.S.E. IMSALUD**, como empresa pública prestadora de servicios de salud de primer nivel en Cúcuta,
asume el compromiso de garantizar una atención integral, de calidad y con eficiencia, basada en el respeto por la dignidad humana. Su política de humanización aplica a pacientes, familias, comunidad y colaboradores, fortaleciendo los valores institucionales, la misión y la estrategia **FIRME**. Esta política se
orienta a promover una cultura de vida saludable y a brindar servicios enmarcados en la calidad, la confianza y la cercanía, asegurando que cada persona reciba un trato digno y humanizado. **IMSALUD**

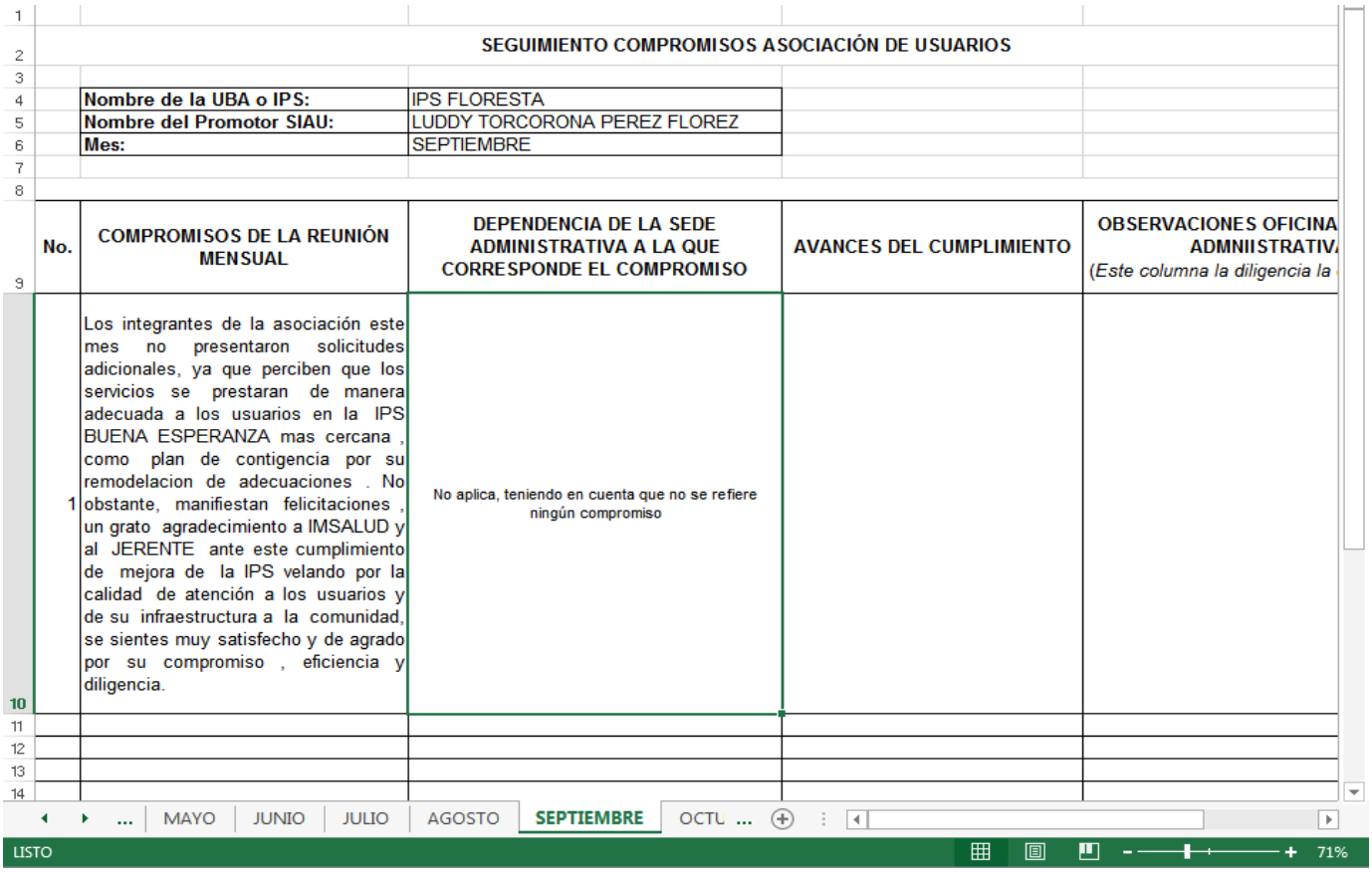
centra su cuidado en el paciente y su familia, en la comunidad y en el colaborador, procurando que el servicio se desarrolle con base en principios fundamentales como el respeto, el buen trato y el
reconocimiento de los deberes y derechos, con el fin de proteger su integridad, garantizar su satisfacción
y fortalecer la relación entre la institución y la ciudadanía. Así, cada acción está encaminada no solo a
atender necesidades en salud, sino también a generar experiencias positivas, fomentando entornos
seguros, confiables y humanizados que permitan consolidar una red de servicios accesible y cercana, donde prime siempre la dignidad de la persona como eje central de la atención.

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

Durante la jornada, se socializó que las solicitudes presentadas por la Asociación de Usuarios han sido
gestionadas de manera oportuna, cumpliendo con el proceso de seguimiento establecido y garantizando
respuestas eficaces por parte de las áreas responsables. Esta dinámica de trabajo permite no solo atender las inquietudes de manera ágil, sino también fortalecer el compromiso institucional con la participación activa de los usuarios en la construcción de una mejor prestación del servicio. Asimismo, se recalcó que al finalizar cada reunión se elabora un acta mensual, en la cual se consignan de

manera detallada todas las propuestas, solicitudes y observaciones realizadas por la Asociación, incluyendo los respectivos avances y compromisos adquiridos por la institución.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



SEGUIMIENTO COMPROMISOS ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Nombre de la UBA o IPS:	IPS FLORESTA
Nombre del Promotor SIAU:	LUDDY TORCORONA PEREZ FLOREZ
Mes:	SEPTIEMBRE

No.	COMPROMISOS DE LA REUNIÓN MENSUAL	DEPENDENCIA DE LA SEDE ADMINISTRATIVA A LA QUE CORRESPONDE EL COMPROMISO	AVANCES DEL CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES OFICINA ADMNIISTRATIV/ (*Este columna la diligencia la*
1	Los integrantes de la asociación este mes no presentaron solicitudes adicionales, ya que perciben que los servicios se prestaran de manera adecuada a los usuarios en la IPS BUENA ESPERANZA mas cercana , como plan de contigencia por su remodelacion de adecuaciones . No obstante, manifiestan felicitaciones , un grato agradecimiento a IMSALUD y al JERENTE ante este cumplimiento de mejora de la IPS velando por la calidad de atención a los usuarios y de su infraestructura a la comunidad, se sientes muy satisfecho y de agrado por su compromiso , eficiencia y diligencia.	No aplica, teniendo en cuenta que no se refiere ningún compromiso		

MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTU ...

LISTO 71%

24. Proposiciones y varios.

Para finalizar la reunión, se abrió un espacio de diálogo donde se les informo el funcionamiento de prestación de servicios de la IPS Buena esperanza a la atención de los usuarios de la IPS Floresta, recordando les el cierre de la IPS FLORESTA de acuerdo al plan de contingencia por la remodelación de adecuaciones de infraestructura, por lo Se seguirá prestando los servicios en la IPS Buena esperanza y la UBA de Aguaclara hasta su terminación y entrega.

Por otra parte también se les hace la entrega de las camisetas de parte de la ESE IMSALUD a los usuarios por asociación en representación por IPS. En la que manifiestan que se sientes muy satisfechos y agradecidos ante este hermoso detalle de camisetas que hace mucho tiempo años no lo habían vuelto a realizar agradecimientos a IMSALUD y la oficina del SIAU.

Se consultó a los integrantes de la Asociación de Usuarios si deseaban presentar nuevas propuestas, recomendaciones o inquietudes frente a los servicios prestados de la IPS, donde manifestaron la necesidades que tiene la IPS y para las solicitudes :

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- La asociación de usuarios manifiestan únicamente si es posible la donación de materiales reutilizables en estado, renovadas de la IPS; Para la asociación de usuarios y comunidad en general de la vereda floresta en aprovechamiento de ello beneficiando a familias hogares de bajos recursos.

- Se dio por concluida la reunión, dejando constancia en el acta correspondiente de los temas tratados,
de las observaciones presentadas y del compromiso institucional de dar continuidad al seguimiento de
cada solicitud y propuesta, en procura de garantizar la calidad y el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios de salud.

25.Evidencia fotográfica.





PROPOSICIONES Y VARIOS

24. Proposiciones y varios.

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**21 DE NOVIEMBRE , 02:00PM VEREDA FLORESTA**

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**
Jerman Sarabia	13237502	320 3006651	
Jorge Espinza	9070468	3122585655	

FECHA:	**28 DE OCTUBRE DEL 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**10**
HORA INICIO:	**02:00 P.M**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**3:30 P.M**
UBA/IPS:	**IPS NIÑA CECI**		

Objetivo de la reunión:	**REUNION MENSUAL DE ASOCIACION DE USUARIOS DEL MES DE OCTUBRE DEL 2025**

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Se procede a llamado a lista para así dar inicio a la reunión de la asociación de usuarios de la ips niña ceci adscrita al policlinico de atalaya siendo las 03:00 PM con el personal convocado y jefes de servicio y personal colaborador de la ips de la ese imsalud. Contanto especialmente con la asosiacion de usuarios
   * Luis Bonilla.
   * Maria Carrillo..
   * Ruth Galvis.
   * Pablo Higuera.
   * Braulio Cruz.

2. Se realiza lectura del acta anterior de lo consignado en la reunión del mes de SEPTIEMBRE 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 alguna.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

3. **Medios de convocatoria a la reunión .** Mediante cartelera informativa 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, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.**
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,

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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. Se le socializa al cliente externo los deberes y derechos que poseen los usuarios que acuden a los servicios que ofrece nuestra red, enfatizamos que es de suma importancia conocerlos con el propósito de garantizar sus beneficios y también educar a los usuarios frente a las responsabilidades que poseen.

DERECHOS

a. Trato digno
b. Obtener información clara -
c. Atención de calidad y sin barreras
d. Historia clínica confidencial
e. Elevar PQRSDF

DEBERES:

f. Fortalecer los hábitos de vida saludable
g. Amar a nuestra ESE IMSALUD
h. Legalidad en su actuar
i. Tratar dignamente
j. Entregar información clara oportuna y suficiente



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

RESULTADOS DE EXÁMENES DE LABORATORIO

- INGRESANDO A LA PAGINA WEB:WWW.IMSALUD.GOV.CO/WEB
- RESULTADOS DE LABORATORIO

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- CIICK EN USUARIO DIGITA EL NÚMERO DEL DOCUMENTO
- POr ULTIMO INGRESAR Y DESCARGAR. También puedes ingresar directamente al link: http://laboratorio.imsalud.gov.co:8080/resultados SOLICITUD DE HISTORIALINICA 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

Informa a la asociación de usuarios la comunicación interna donde se invita a todo el personal a ser garantes de brindar una atención humanizada y rápida y de servicio a la comunidad a su vez de cuidar el proceso de las citas medicas en nuestro entorno a la hora de dar una cita

POR ULTIMO INGRESAR Y DESCARGAR. También puedes ingresar directamenteallink: 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

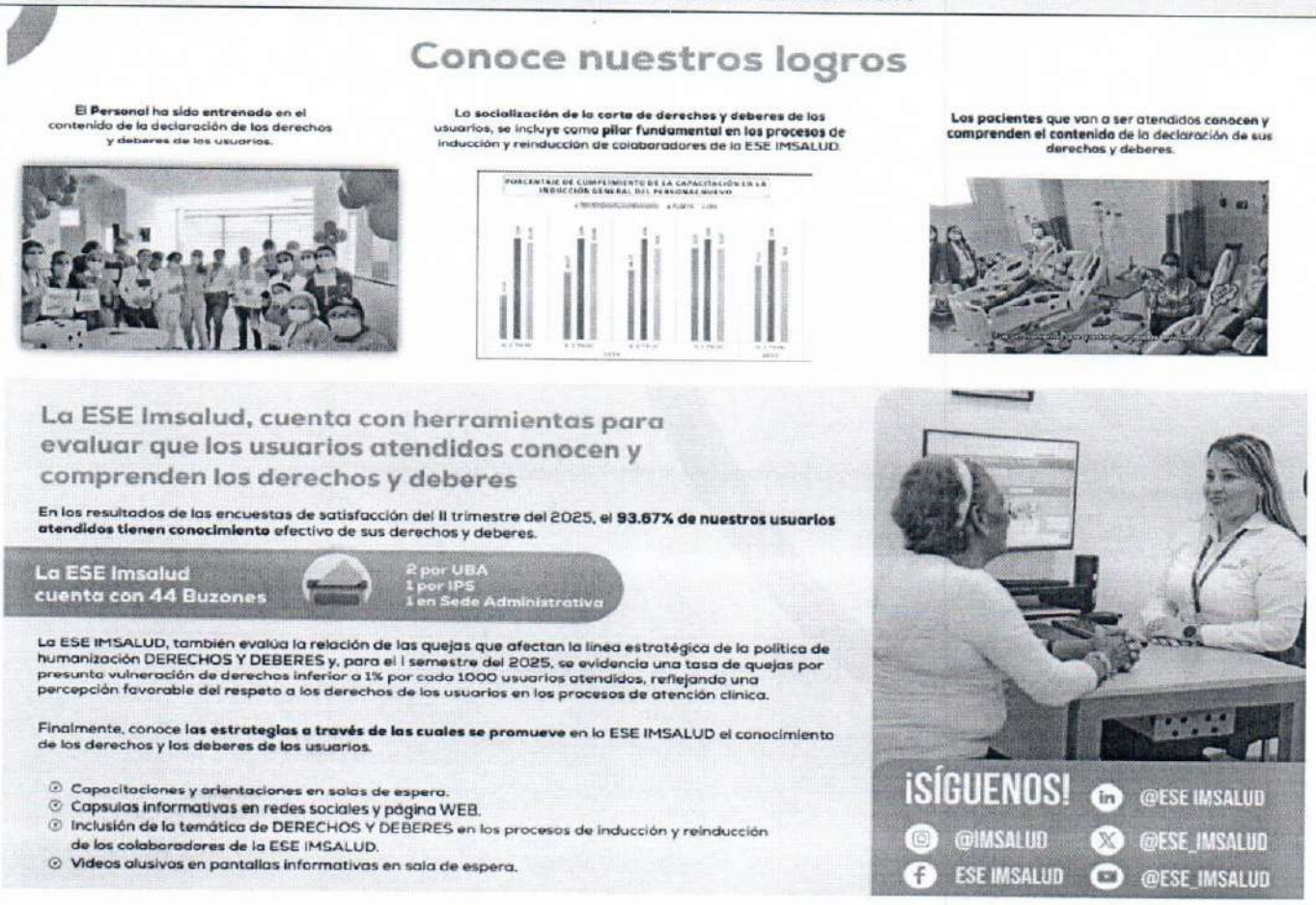
todo usuario debe de presentar un documento de identidad en físico, fotocopia o digital que acredite a la persona a recibir la cita medica como colaboradores presumimos la buena fue del usuario.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



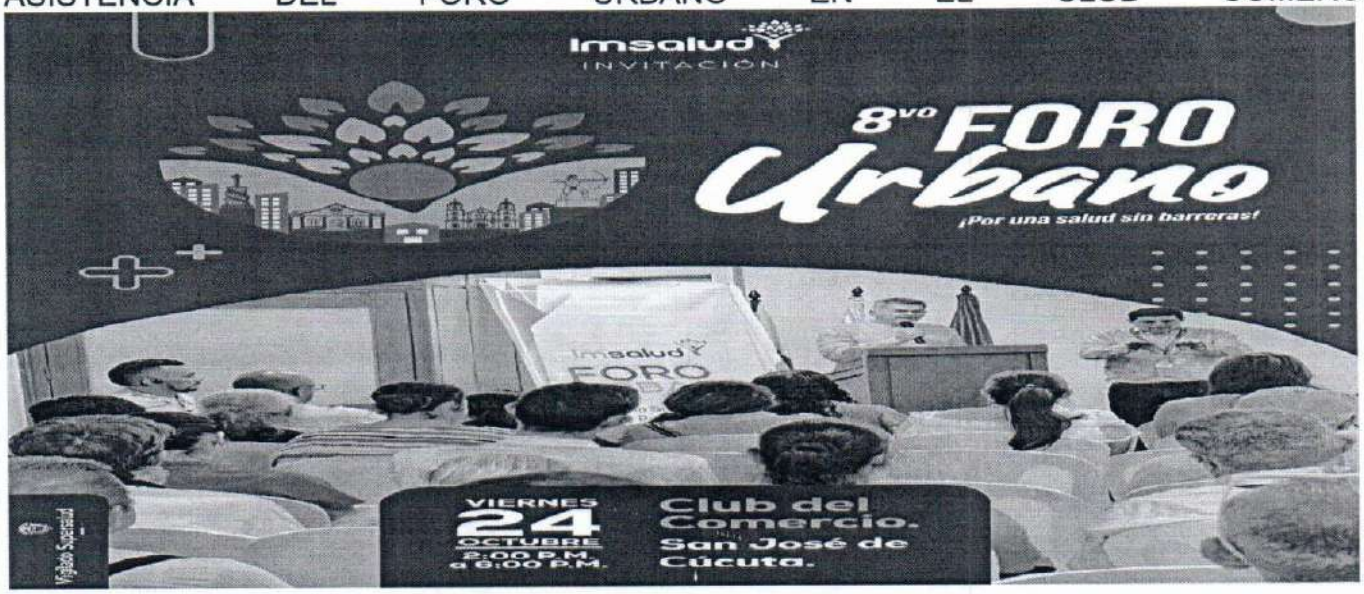
6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.

Se informa a la asociación de usuarios el firme compromiso desde la oficina siau de poder ayudar y ser garantes en el proceso de asociación de usuarios al servicio humanizado a la comunidad como de las inquietudes que la misma presente a su vez se informa que se radicaron GLIP para :

6.1.
solicitud de parlantes intercomunicadores de vidrio para el servicio de facturación, ya que los usuarios no hablan duro y las facturadores o equipo de enfermería debe de hablar duro incomodando a la comunidad en general y distorsionando la misma. Se anexa evidencia de solicitud a la espera de verificación de las áreas encargadas de la sede administrativas. EN RESPUESTA YA SE INSTALO UN INTERCOMUNICADOR DE PARLANTE A LA FACTURACION A LA ESPERA DE 2 PARLANTES MÁS.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SE INVITA A TODA LA ASOCIACION DE USUARIOS D ELA IPS DE NIÑA CECI A LA ASISTENCIA DEL FORO URBANO EN EL CLUB COMERCIO





DESARROLLO DE LA REUNIÓN



La ESE Imsalud, a través de su Oficina de Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) da las gracias por la participacion y dinamico encuentro donde todos los usuarios de la ips de niña ceci hicieron acto de presencia en cumplimiento a la invitacion.

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 que los servicios GRATIS que tenemos en la ips son para la comunidad de la zona que en la ips no cobramos ningun dinero o dadivas por los servicios prestados dentro de las instalaciones de la misma.

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 niña ceci es de 6:00am a 8:00 Am de lunes a viernes toma de muestras de laboratorio y citas medias y de mas servicios de 7:00am a 7:00pm segunda disponibilidad y sábados de 7.00am a 11 am, ahora bien la hora de agenda miento médico se trabaja según espacio de servicio en la ips, como se informa el nuevo numero de Whatsapp

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

3143644500 INGRESA EN EL CANAL DE CITAS, LAS MISMAS SE ESTÁN SOLICITANDO DE MANERA PRESENCIAL O VÍA 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.

PROPOSICIONES Y VARIOS

7. Proposiciones y Varios,

7.1 VERIFICAR LA NECESIDAD DE OTRA AUXILIAR DE SERVICIO GENERALES PARA LA IPS DE NIÑA CECI PARA APOYAR LOS SEVICIOS DE ASEO
7.2 REQUERIMIENTOS DE LOS CITOFONOS DE FACTURACION QUE HACE FALTA
7.3 VERIFICACION DE LOS ESPACIO DEL AUDITORIO PARA OTROS SERVICIOS MEDICOS.
7.4 CAMBIO DE LOS VENTILADORES DE LA SALA DE ESPERA.

JUEVES EN LA TARDE, TRABAJO DE CAJAS DE AGUAS NEGRAS

PROPOSICIONES Y VARIOS

8. Fotografias de participacion





PROPOSICIONES Y VARIOS	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	27 DE NOVIEMBRE DEL 2025

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Luis Alejandro Jaime	1361085[illegible]	3146674630	
Pablo E Vásquez	13436517	3247433[illegible]	
Luis Alfredo Bonilla	13236638	3114807847	Luis Alfredo Bonilla
Bonilla Ismael cruz V.	13495732	3212698464	
Maria Antonia Carrillo	60.344.202	3156635844	Mª Antonia Carrillo
David Fajardo	1022374959	3002133594	
Brandon Barbosa	1090496193	3223099367	

ELABORADO POR:

BRANDON ESTIBEN BARBOSA COLMENARES
PRESTACIÓN DE SERVICIOS SIAU PARA APOYAR LAS ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LAS UNIDADES BÁSICAS DE LA ESE IMSALUD -IPS NIÑA CECI

FECHA:	**15 octubre 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**010**
HORA INICIO:	**2:00 pm**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**4:00 pm**
UBA/IPS:	**IPS OSPINA PEREZ**		

Objetivo de la reunión:	Reunión Mensual de asociación de usuarios del mes de octubre 2025

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 02:00 pm del día miércoles 15 de octubre del año 2025, se da inicio a la reunión con la asociación de usuarios de la IPS Ospina Pérez en la oficina SIAU, cumpliendo con el orden del día:

1 llamado a lista

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

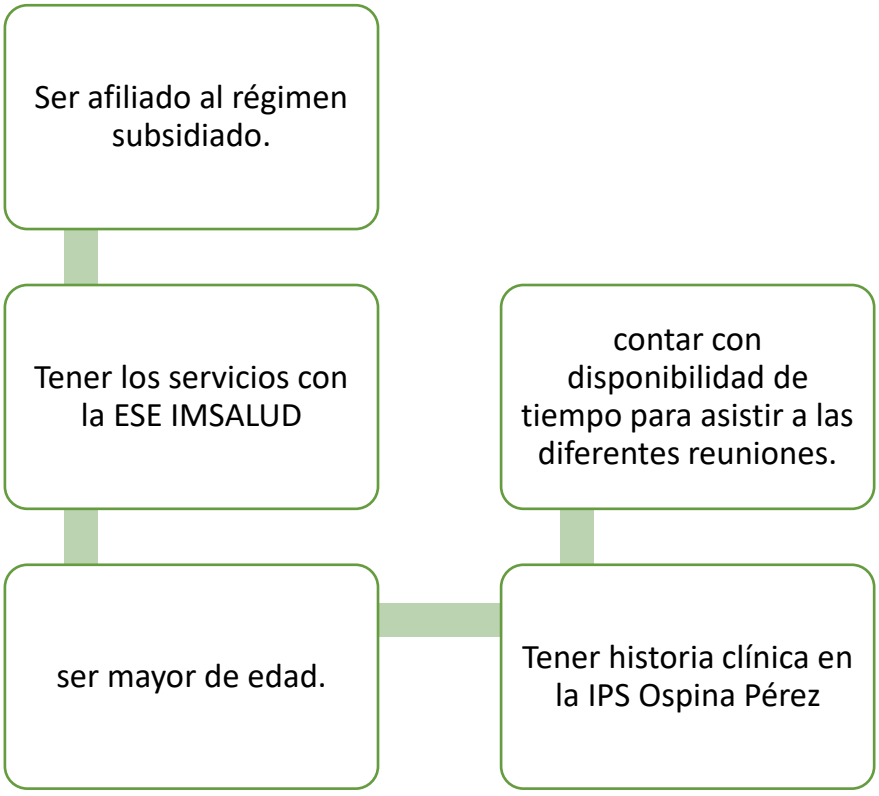
- Sorely Marisol
- Carlos Rico Pérez
- Luis Alfonso Carrillo

Se conto con la presencia al de la coordinadora de la UBA Maritza Soledad y de una delegada de la secretaria de salud en su proceso de auditoria Angie Gamboa.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Ausencia Fernando leal , Ramon Salazar y Leonel Enrique Luna por motivos personales

Se les recalca a los integrantes de la asociación los criterios para poder permanecer en la asociación



2. **Lectura y aprobación del acta anterior:** Se realizo lectura del acta anterior, donde brinda un contexto de la IPS Ospina Pérez en cuanto al funcionamiento y observaciones de mejora, con el fin de que se tenga una participación activa, con el objeto de generar nuevas ideas y acciones de mejora. la Acta fue aprobada

3. **Medios de Convocatoria.** Se realizó convocatoria Mediante el grupo de WhatsApp, llamada telefónica y circular en la cartelera informativa y oficio de invitación.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



4. **Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.**

Se continuará con el proceso de convocatoria para nuevos integrantes de la asociación, a través de las charlas diarias en sala, el voz a voz con los usuarios y la invitación publicada en la cartelera informativa. Además, se llevará a cabo lo siguiente:

- En la cartelera informativa se publicará la fecha de la reunión mensual, así como la invitación a nuevos usuarios interesados en conformar la asociación de usuarios.
- Se indagará y establecerá comunicación con los presidentes de las Juntas de Acción Comunal, con el fin de que participen e inviten a personas de la comunidad que cumplan con los requisitos establecidos en el procedimiento.
- Se buscará también la vinculación de líderes comunales, invitándolos a participar e identificar personas de la comunidad que cumplan con los requisitos para hacer parte de la asociación.

Se socializa con la asociación y los presentes la importancia de vincular a la población migrante.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

En el desarrollo de la reunion se socielizaon los sigientes temas .

- **Calidad En Salud**



- El direccionamiento estratégico (misión, visión, objetivos) establece la brújula: hacia dónde va IMSALUD, cuáles son sus prioridades. Los planes institucionales, los planes estratégicos de cada área, los planes operativos anuales derivan de ese direccionamiento.
- El POA es el instrumento anual que lleva a la práctica lo planificado: se asignan metas, actividades, indicadores, recursos.
- El ciclo PHVA se sobrepone a ese esquema como método de mejora continua: planear bien → hacer (ejecución) → verificar (seguimiento / evaluación) → actuar (ajustar). Este ciclo permite que no quede en papel la estrategia, sino que haya retroalimentación constante y corrección de rumbo.
- La acreditación funciona como un mecanismo formal del ciclo PHVA en cuanto a verificación y ajustes: autoevaluación, evaluación externa, diagnóstico de brechas

- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**

Se da explicación de la Misión y Visión de la ESE IMSALUD

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Promesa De Valor**

En IMSALUD nos comprometemos a ofrecer a todos nuestros usuarios servicios de salud sin barreras, con atención segura, humana y de calidad, priorizando la equidad y los grupos más vulnerables, con talento humano capacitado, procesos eficientes, infraestructura moderna y atención incluyente. Prometemos ser transparentes, éticos y respetuosos en nuestro trato, con participación ciudadana, buscando superar expectativas para mejorar la salud y el bienestar de la comunidad de Cúcuta y Norte de Santander.



- **Mapa De Procesos**

Un mapa de procesos es una representación gráfica o esquemática de los procesos de una organización, mostrando cómo interactúan entre sí. Incluye procesos clave (misionales), de apoyo, estratégicos y de evaluación/control, con sus interrelaciones y flujo de información o recursos.
El mapa permite visualizar la estructura operacional de forma integrada, entender la cadena de valor institucional, identificar dependencias y puntos críticos, y sirve como base para la mejora continua.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

MAPA DE PROCESOS



- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**

Los 7 ejes del Sistema Único de Acreditación en Salud de Colombia son pilares que orientan el funcionamiento de una organización hacia la excelencia y la mejora continua. Fueron definidos por el Ministerio de Salud y el ICONTEC como parte del modelo de acreditación.
Los ejes son:

- Centrado en el Usuario
- Seguridad del Paciente
- Gestión del Riesgo
- Humanización de la Atención
- Responsabilidad Social
- Gestión del Conocimiento

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Eje de Acreditación	Alineación con la Promesa de Valor IMSALUD	Importancia práctica para IMSALUD
1. Centrado en el usuario	IMSALUD afirma brindar servicios "sin barreras" y "humanizados", lo cual implica priorizar las necesidades y expectativas del usuario.	Mejora la experiencia del paciente, aumenta satisfacción, fidelización y legitimidad institucional.
2. Seguridad del paciente	La promesa de valor habla de atención "segura", lo que implica protocolos, estándares y cultura de prevención de errores.	Reduce eventos adversos, mejora la confianza de la comunidad y fortalece la acreditación.
3. Gestión del riesgo	Implícito en el compromiso de eficiencia y calidad: anticiparse a problemas clínicos, administrativos y financieros.	Ayuda a identificar y mitigar riesgos clínicos, legales y operacionales. Aumenta sostenibilidad.
4. Humanización de la atención	Es un eje central en la misión y promesa institucional. Se menciona explícitamente como parte del valor ofrecido.	Fortalece la relación médico-paciente, mejora el clima laboral y la percepción de calidad del servicio.
5. Responsabilidad social	La misión incluye trabajar por la equidad y la atención a los más vulnerables, lo cual es responsabilidad social aplicada.	Permite desarrollar programas de salud pública, inclusión y participación comunitaria. Refuerza la legitimidad institucional.
6. Gestión del conocimiento	Para brindar servicios de calidad y actualizados, IMSALUD debe capacitar continuamente a su personal.	Aumenta competencias del talento humano, mejora procesos clínicos y administrativos.
7. Mejoramiento continuo	El uso del ciclo PHVA, los planes de mejora y la evaluación constante reflejan esta filosofía.	Garantiza sostenibilidad de los estándares de calidad, ayuda a adaptarse al cambio, mejora institucional constante.

- **Mejoramiento De La Calidad**

IMSALUD ha adoptado el mejoramiento continuo como parte de su estrategia institucional, alineado con estándares de acreditación en salud. Implementa planes de mejoramiento anuales, basados en autoevaluaciones internas y visitas externas, como las realizadas por la Secretaría de Salud.

Cuenta con un Plan Único de Mejoramiento, socializado con sus Unidades Básicas de Atención, que busca estandarizar acciones correctivas en toda la red. Además, realiza adecuaciones de infraestructura, actualización de procesos, fortalecimiento del talento humano y seguimiento a indicadores de calidad.

- **Boletín Cultura Y Salud No. 56 – Aplicar El Código QR**

La historia clínica IMSALUD es el eje central del proceso asistencial, un instrumento técnico, ético y legal indispensable para brindar atención médica segura, continua y de calidad.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 651 Del 27 De Noviembre De 2024.**

Política de Participación Social en Salud (PPSS)

La **PPSS** es una estrategia del Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia, cuyo objetivo es fortalecer la ciudadanía en los procesos de salud, permitiendo su participación activa y efectiva en la toma de decisiones relacionadas con la salud pública. Esta política busca garantizar el derecho a la participación social en salud, promoviendo la inclusión y el reconocimiento social e institucional de la comunidad.

Mecanismos de participación establecidos:

- ✓ **Consejos Territoriales de Seguridad Social en Salud**: Espacios de deliberación y decisión sobre políticas de salud a nivel territorial.
- ✓ **Servicio de Atención a la Comunidad (SAC)**: Canal para que los usuarios expresen sus inquietudes y sugerencias sobre los servicios de salud.
- ✓ **Sistema de Información de Atención al Usuario (SIAU)**: Herramienta para la gestión de quejas y reclamos de los usuarios.
- ✓ **Comités de Participación Comunitaria (COPACO)**: Grupos que promueven la participación de la comunidad en la gestión de los servicios de salud.
- ✓ **Asociaciones de Usuarios**: Organizaciones que representan los intereses de los usuarios ante las instituciones de salud.
- ✓ **Comité de Ética Hospitalaria**: Espacio para discutir y resolver dilemas éticos en la atención en salud.
- ✓ **Veedurías Ciudadanas en Salud**: Mecanismos de control social para supervisar la calidad y eficiencia de los servicios de salud.

La **Resolución No. 651 del 27 de noviembre de 2024** de la Empresa Social del Estado (ESE) IMSALUD adopta la **versión 3 de la Política de Participación Social en Salud**, integrando las políticas de servicio y participación ciudadana de la entidad.

Objetivos clave de la Resolución:

- ✓ **Integración de políticas**: Unifica las políticas de participación social y servicio, promoviendo una gestión más coherente y efectiva.
- ✓ **Fortalecimiento de la participación ciudadana**: Busca garantizar que la comunidad tenga voz en la toma de decisiones relacionadas con la salud pública.
- ✓ **Mejora continua**: Establece mecanismos para evaluar y mejorar continuamente la participación social en salud.

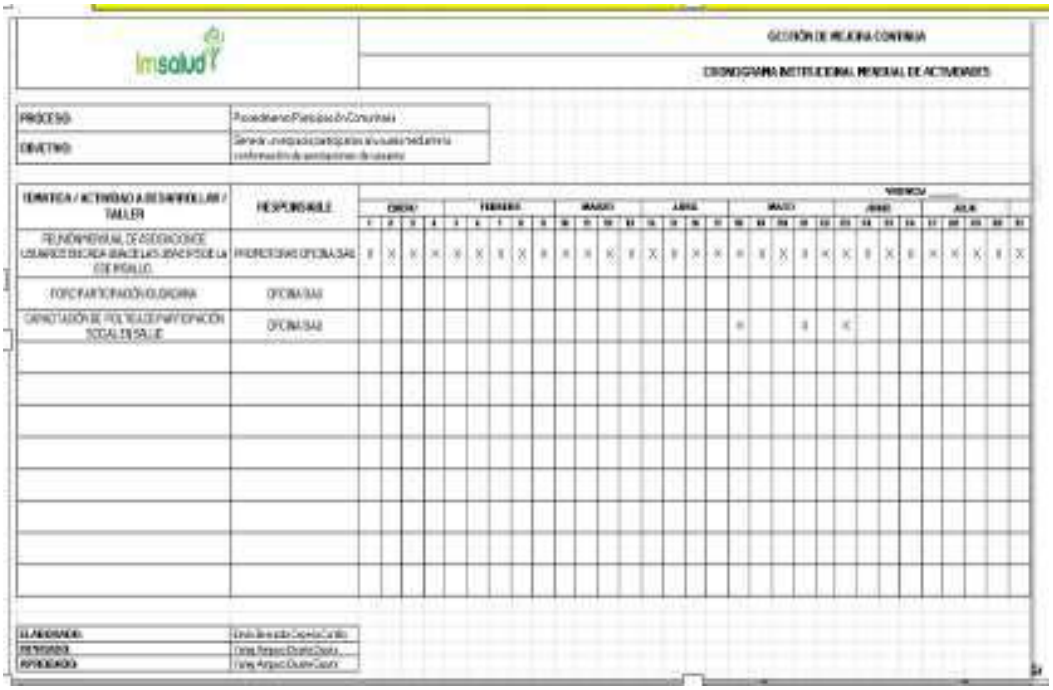
IMSALUD ha implementado diversos mecanismos para fomentar la participación social en salud, entre los que se incluyen:

- ✓ **Consejos Territoriales de Seguridad Social en Salud**: Espacios de deliberación y decisión sobre políticas de salud a nivel territorial.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- ✓ **Servicio de Atención a la Comunidad (SAC)**: Canal para que los usuarios expresen sus inquietudes y sugerencias sobre los servicios de salud.
- ✓ **Sistema de Información de Atención al Usuario (SIAU)**: Herramienta para la gestión de quejas y reclamos de los usuarios.
- ✓ **Comités de Participación Comunitaria (COPACO)**: Grupos que promueven la participación de la comunidad en la gestión de los servicios de salud.
- ✓ **Asociaciones de Usuarios**: Organizaciones que representan los intereses de los usuarios ante las instituciones de salud.
- ✓ **Comité de Ética Hospitalaria**: Espacio para discutir y resolver dilemas éticos en la atención en salud.
- ✓ **Veedurías Ciudadanas en Salud**: Mecanismos de control social para supervisar la calidad y eficiencia de los servicios de salud.

- **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.**



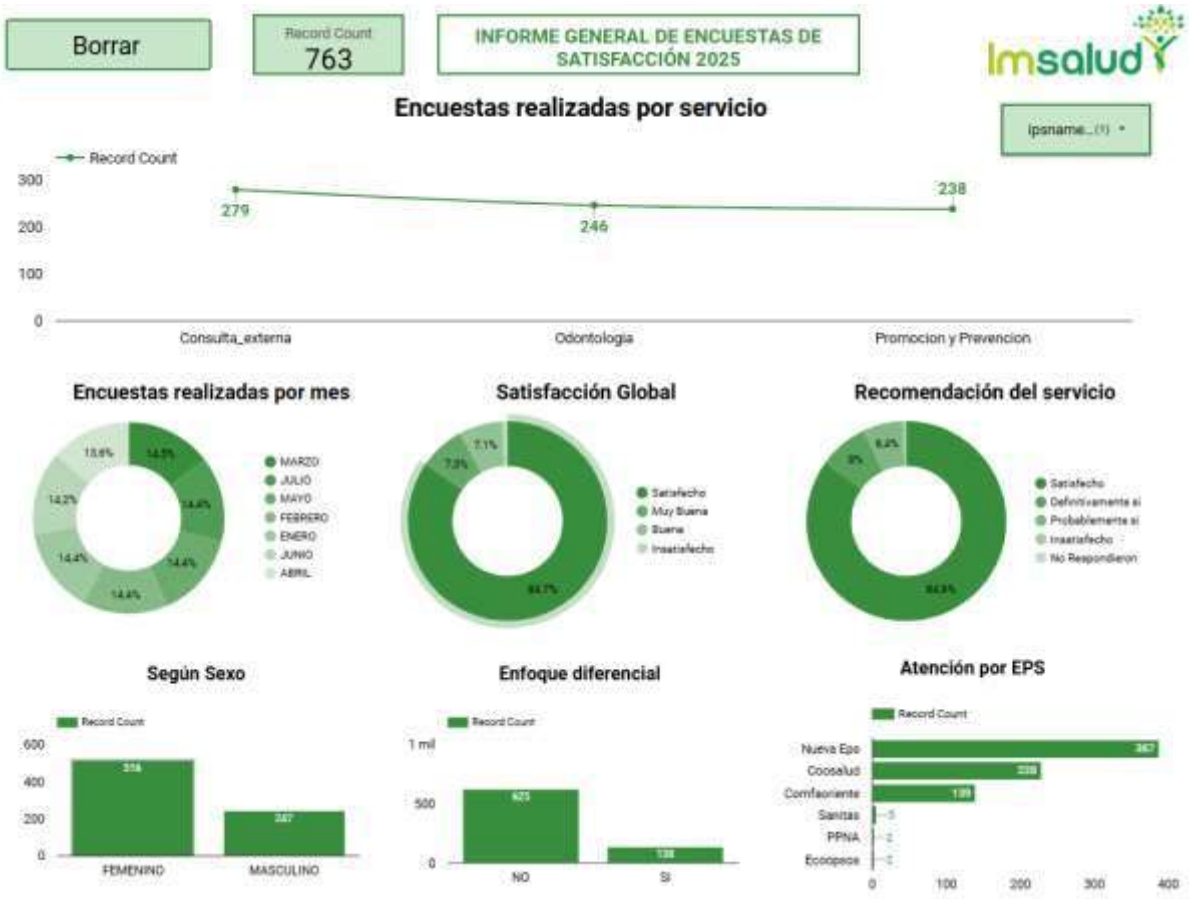
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**

PQRSDF corresponde a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones. El informe mensual recopila, analiza y presenta la gestión realizada sobre estos aspectos, reflejando la interacción y satisfacción de los usuarios con los servicios de IMSALUD.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

En el transcurrir del mes de junio de 2025 la ESE IMSALUD recibió 530 radicados a través de su sistema PQRSDF, cantidad que permite identificar una aplicación operativa favorable para los equipos de atención al usuario, el cual permite realizar un analices donde se pudo identificar que existe una tendencia de solicitudes de información donde los radicados clasificados como “Petición” alcanzaron 195 (36,79 %), mientras que las peticiones de historia clínica priorizada sumaron 123 (23,21 %) y las peticiones de información o documentos 45 (8,49%). El anterior análisis porcentual nos permite identificar que el 64 % de las comunicaciones con los usuarios se realizar por medio del mecanismo de las peticiones respetuosas.

- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario**



- **Socialización de la Linea Ética de la ESE IMSALUD**

La socialización de la **Línea Ética** tiene como propósito dar a conocer a todo el personal, usuarios y comunidad en general, el canal confidencial y seguro que IMSALUD pone a disposición para

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

reportar comportamientos indebidos, malas prácticas, violaciones a la ética o cualquier tipo de irregularidad dentro de la institución.

¿Qué es la Línea Ética?

- ✓ Es un **canal de comunicación confidencial** para recibir reportes relacionados con conductas que vulneren los valores institucionales, normas legales, o principios éticos.
- ✓ Permite la **denuncia anónima** o identificada de actos como corrupción, acoso laboral, maltrato, irregularidades en la gestión administrativa o clínica, entre otros.
- ✓ Busca promover la **transparencia, integridad y buen gobierno** dentro de IMSALUD.

Beneficios para la comunidad y el personal

- ✓ Fomenta un ambiente de trabajo **respetuoso, seguro y ético**.
- ✓ Protege a los denunciantes de posibles represalias, garantizando su anonimato y confidencialidad.
- ✓ Contribuye a la **prevención y corrección** de conductas inapropiadas.
- ✓ Fortalece la confianza y credibilidad en la institución.

- **Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.**

El objetivo principal de esta socialización es informar y sensibilizar a las **Asociaciones de Usuarios** de las Unidades Básicas de Atención (UBA) y las Instituciones Prestadoras de Servicios (IPS) de IMSALUD sobre las estrategias y mecanismos establecidos en el **Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano**. Esto busca fomentar la cultura de la legalidad, la ética y la participación activa de la comunidad en la vigilancia y control social de la entidad.

Contenidos principales

- ✓ **Prevención de la corrupción**: Explicación de las acciones y medidas que IMSALUD implementa para prevenir actos corruptos dentro de la institución.
- ✓ **Transparencia institucional**: Mecanismos para garantizar la claridad en la gestión administrativa, financiera y de prestación de servicios.
- ✓ **Canales de atención al ciudadano**: Información sobre los medios habilitados para que los usuarios presenten quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- ✓ **Participación ciudadana**: Promoción de la participación activa de las asociaciones en la supervisión y vigilancia del cumplimiento del plan.
- ✓ **Responsabilidades y compromisos**: Rol que deben asumir tanto la entidad como los usuarios para fortalecer la ética institucional y la confianza ciudadana.

- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

La **ESE IMSALUD** ofrece una variedad de trámites y servicios de salud para la comunidad de San José de Cúcuta y sus alrededores. A continuación, se detallan los principales trámites disponibles:

- ✓ Radicación y Pago Cuentas de OPS
- ✓ Certificación Contractual
- ✓ Elaboración, Actualización y Aprobación Documental
- ✓ Certificado de Defunción
- ✓ Certificado de Nacido Vivo
- ✓ Asignación de Cita para Servicios en Salud
- ✓ Atención Inicial de Urgencia
- ✓ Examen de Laboratorio Clínico
- ✓ Radiología e Imágenes Diagnósticas
- ✓ Historia Clínica

- **Portafolio de Servicios**

IMSALUD presta una variedad de servicios organizados en dos niveles de complejidad:

Servicios de baja complejidad (Nivel I)

- ✓ **Consulta externa**: Atención médica general y especializada.
- ✓ **Urgencias**: Atención inmediata para casos de emergencia.
- ✓ **Promoción y prevención**: Programas de salud pública y educación sanitaria.
- ✓ **Atención domiciliaria**: Servicios médicos y de enfermería en el hogar.
- ✓ **Odontología básica**: Servicios preventivos y curativos.
- ✓ **Rehabilitación física y ocupacional**: Programas para la recuperación de funciones.

Servicios de mediana complejidad (Nivel II)

- ✓ **Laboratorio clínico**: Análisis y pruebas diagnósticas.
- ✓ **Imágenes diagnósticas**: Rayos X, ecografías, entre otros.
- ✓ **Farmacia institucional**: Dispensación de medicamentos esenciales.
- ✓ **Atención en salud mental**: Servicios psicológicos y psiquiátricos.
- ✓ **Atención a víctimas del conflicto armado**: Programas de salud integral para víctimas.

- **Seguridad del Paciente**

La política de seguridad del paciente de IMSALUD se fundamenta en la **Resolución No. 482 de 2013** del Ministerio de Salud y Protección Social, que establece lineamientos para la implementación de prácticas institucionales tendientes a aumentar los niveles de seguridad en la prestación de servicios de salud, protegiendo al paciente de riesgos evitables derivados de la atención en salud

Componentes clave de la política

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- ✓ **Cultura de seguridad**: Fomento de una cultura organizacional que priorice la seguridad del paciente en todos los niveles de la institución.
- ✓ **Capacitación continua**: Entrenamiento regular al personal de salud en prácticas seguras, incluyendo administración segura de medicamentos, prevención de caídas, lavado de manos y prevención de úlceras por presión.
- ✓ **Protocolos y listas de chequeo**: Implementación de protocolos estandarizados y listas de chequeo para asegurar prácticas seguras en procedimientos clínicos.
- ✓ **Monitoreo y evaluación**: Seguimiento constante de indicadores de seguridad y eventos adversos para implementar acciones correctivas oportunas

- **Política Humanización**

La **Política de Humanización** de la ESE IMSALUD fue establecida mediante la **Resolución N°560 del 28 de noviembre de 2018**. Esta política tiene como objetivo garantizar una atención en salud que respete la dignidad, los derechos y las necesidades emocionales y culturales de los usuarios, promoviendo una atención cálida, respetuosa y centrada en la persona.

Principales componentes de la política:

- ✓ **Enfoque integral**: La atención debe considerar no solo los aspectos clínicos, sino también los emocionales, sociales y culturales de los usuarios.
- ✓ **Capacitación continua**: Se implementan programas de formación para el personal de salud en temas relacionados con la comunicación asertiva, empatía, respeto y ética profesional.
- ✓ **Participación activa del usuario**: Se fomenta la involucración de los usuarios en su proceso de atención, respetando sus decisiones y promoviendo su autonomía.
- ✓ **Infraestructura adecuada**: Las instalaciones deben ser cómodas, seguras y accesibles, garantizando un entorno propicio para la atención humanizada.
- ✓ **Evaluación y mejora continua**: Se establecen mecanismos para evaluar la implementación de la política y realizar ajustes necesarios para su mejora.

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

- la doctora Mariana ya no estará laborando en la IPS.
- El doctor Navas, esta con turno de 12 horas.
- Se explico el portafolio de servicios y se llegó a fondo con este tema, ya que es importante saber que la ESE IMSALUD, es una entidad pública prestadora de servicios de salud de primer nivel en la ciudad de Cúcuta y su zona rural. La ESE IMSALUD es una sola, tiene 6 UBAS y 31 IPS
- se realizó cambio de odontólogo.
- El último viernes de cada mas no se tiene servicio de vacunación, están en elaboración de informes mensuales.
- se cuenta con 2 facturadoras se turnan (mañana- tarde)

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se da por terminada la reunión a las 03:30 pm, manifestando agrado e interés por la información brindada. También expresan satisfacción a la hora de llegar a la reunión y adquirieron más conocimiento en la información que se les brindo.

7. Proposiciones y varios.

- La asociación sugiere no realizar cambios de personal en la IPS, ya que manifiestan que están funcionando bien, que han mejorado mucho.

- Los usuarios manifiestan conformidad con la prestación de servicios en la IPS Ospina perez, así como con la disponibilidad de agenda ofrecida. Se les motiva a participar en los diferentes programas de Promoción y Mantenimiento (PyM).

- La asociación sugiere que cualquier tipo de trabajo o mantenimiento dentro de la IPS se realice en horarios en los que no haya atención al público ni presencia de pacientes, ya que pueden presentarse accidentes. Además, el ruido y el polvo generan incomodidad y afectan la tranquilidad del entorno.

- se realizo la inviataciona al VIII Foro Urbano “Por una Salud sin Barreras”, que es un espacio de diálogo, participación y escucha activa con los usuarios del área urbana de Cúcuta, y tiene como propósito fortalecer la relación entre la comunidad y la institución, en el marco de una atención cada vez más humana, cercana y con calidad.

8. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Miembro de la asociación de usuarios – IPS OSPINA PEREZ

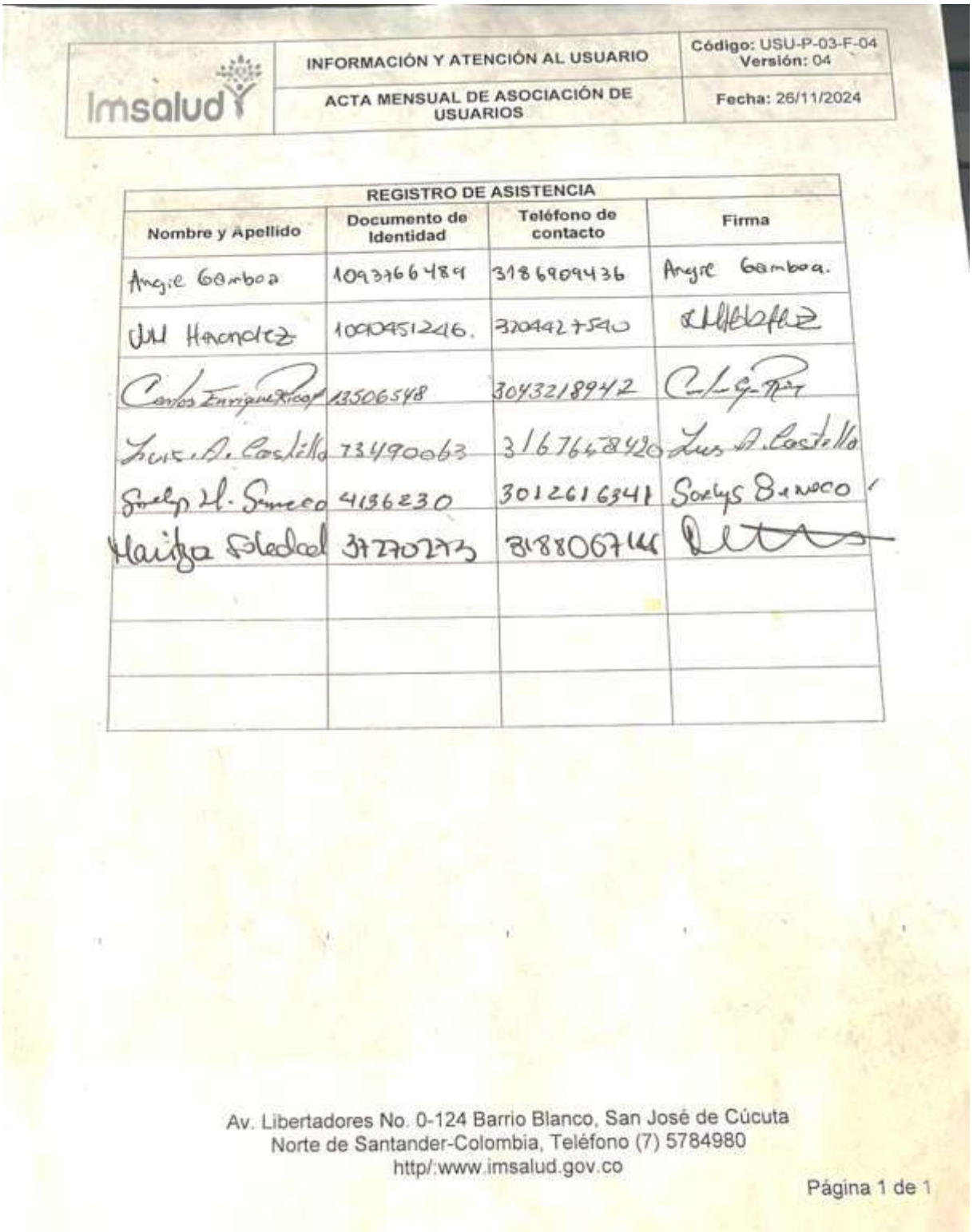
DESARROLLO DE LA REUNIÓN



PROPOSICIONES Y VARIOS

- se agradece la adecuación de la IPS, pero se sugiere que las acciones se realicen con la IPS sola que no haya pacientes, ya que se pueden presentar incidente y el ruido y polvo genera incomodidad.
- se actualizo el acta de conformación de la asociación de usuarios, ya que estaba con fecha de julio del 2023 y el proceso se debe realizar cados 2 años.
- Buzón de sugerencias sigue en mal estado .

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**Fecha tentativa 15 de noviembre**



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
Angie Gamboa	1093766489	3186909436	Angie Gamboa.
JM Hernandez	1090451246.	3204427590	
Carlos Enrique Rico	13506548	3043218942	
Luis A. Castillo	73490063	3167648420	Luis A. Castillo
Sorlys M. Sanco	4136230	3012616341	Sorlys Blanco
Haidja Soledad	37270273	3188067144	

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

FECHA:	**30 DE OCTUBRE 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**10**
HORA INICIO:	**1:00PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**2:00PM**
UBA/IPS:	**IPS PALMARITO**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE OCTUBRE DE 2025.**

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 1:00 PM del día 30 de octubre de la anualidad 2025, se da inició la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS PALMARITO, con el siguiente orden del día:

1. Llamado a lista

En primer lugar, se realizó el llamado a lista en el salón comunal del corregimiento de Palmarito, lugar designado para el encuentro, teniendo en cuenta que la IPS Palmarito se encuentra sin servicio de energía eléctrica. Durante este proceso, se registró la ausencia de la señora Mónica Rojas, quien se excusó debido a que debía resolver un asunto escolar relacionado con su hijo, lo que le impidió llegar a tiempo a la reunión. Cuando logró presentarse, el encuentro ya había finalizado; sin embargo, se le informó sobre los temas tratados, especialmente el problema de electricidad que afecta actualmente a la IPS.

Se comentó que el coordinador de la Unidad Básica de Aguaclara manifestó que las gestiones ya se están adelantando y que el plazo estimado para la restauración del servicio sería la segunda semana de noviembre. No obstante, se explicó que este es un proceso que implica varias fases. También se abordaron temas institucionales de interés para la comunidad.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Por otro lado, la señora Lianny no pudo asistir, indicando que retomará su participación en enero, ya que tuvo que trasladarse temporalmente a Barranquilla para recibir un tratamiento médico, con el apoyo de sus hijos, debido a su delicado estado de salud.

En la reunión sí estuvieron presentes la señora Doris Bohórquez, la señora Mayerly Roncancio y el edil Rubén, representante del corregimiento de Palmarito, con quien se realizó articulación para mantener informada a la comunidad. De esta manera, se contó con la asistencia de dos integrantes de la asociación y el edil invitado.

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

Dando continuidad al proceso, se procedió a la lectura del acta registrada en el encuentro anterior, con el fin de realizar su respectiva aprobación. Este ejercicio resulta fundamental, ya que permite que los integrantes que no pudieron asistir a la reunión previa se pongan al tanto de los temas abordados, las solicitudes realizadas, los compromisos adquiridos y las conclusiones alcanzadas, garantizando así la continuidad y el seguimiento adecuado de las gestiones.

3. Medios de Convocatoria.

La convocatoria al encuentro mensual fue realizada a través del grupo de WhatsApp en el cual se encuentran integrados todos los miembros del colectivo. Por este medio se extendió la invitación para la reunión programada el día 30 de octubre de 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.

Cabe resaltar que, como parte de las estrategias de difusión, también se efectuó convocatoria a través de la cartelera informativa ubicada en la IPS. De igual manera, se socializó información sobre la Asociación de Usuarios en las charlas diarias y se invitó a los asistentes a vincularse, explicando el propósito de los encuentros.

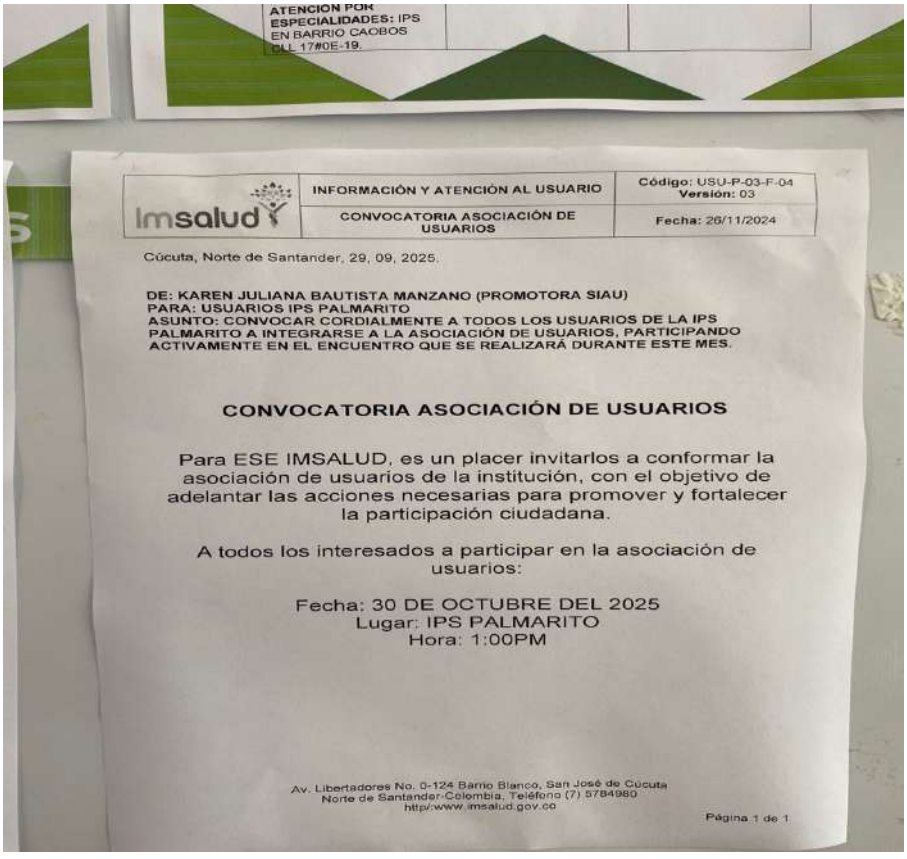
Adicionalmente, se mantiene comunicación virtual con el presidente de la Junta de Acción Comunal y con los usuarios, a través de los grupos comunales, para orientarles y recordarles que pueden asistir a la IPS de Banco Arena mientras se supera la contingencia por la falta de energía eléctrica en la IPS Palmarito.

Así mismo, de manera mensual se está invitando a los líderes y lideresas de la comunidad a participar en las reuniones de la asociación, con el fin de que conozcan su funcionamiento, los procesos que se adelantan y puedan vincularse de forma activa a las actividades comunitarias.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Como estrategia para vincular nuevos integrantes, se publicó en la cartelera informativa el formato de convocatoria a usuarios, en el cual se explicaba el objetivo de la Asociación, los requisitos y la fecha del encuentro, de manera que las personas interesadas pudieran asistir; además, durante las charlas diarias se habló sobre la Asociación de Usuarios con el fin de motivar a la comunidad a integrarse, Así mismo, Se mantuvo comunicación con los diferentes presidentes de junta de manera virtual, a quienes se les comparten diariamente comunicados sobre los diversos servicios ofrecidos en la IPS. Asimismo, se informó que actualmente contamos con una promotora encargada de contactar a los usuarios que tengan controles pendientes o que, por algún motivo, no hayan utilizado los servicios desde hace tiempo. Esta profesional se encargará de realizar la respectiva agenda de citas de acuerdo con la disponibilidad de los usuarios, lo cual resulta fundamental para aumentar la productividad y fortalecer la atención a la comunidad, Así mismo, de manera mensual se está invitando a los líderes y lideresas de la comunidad a participar en las reuniones de la asociación, con el fin de que conozcan su funcionamiento, los procesos que se adelantan y puedan vincularse de forma activa a las actividades comunitarias.


ATENCION POR ESPECIALIDADES: IPS EN BARRIO CAOBOS CLL 17#0E-19.

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, 29, 09, 2025.

DE: KAREN JULIANA BAUTISTA MANZANO (PROMOTORA SIAU)
PARA: USUARIOS IPS PALMARITO
ASUNTO: CONVOCAR CORDIALMENTE A TODOS LOS USUARIOS DE LA IPS PALMARITO A INTEGRARSE A LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS, PARTICIPANDO ACTIVAMENTE EN EL ENCUENTRO QUE SE REALIZARÁ DURANTE ESTE MES.

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: 30 DE OCTUBRE DEL 2025
Lugar: IPS PALMARITO
Hora: 1:00PM

Av. Libertadores No. 0-124 Barrio Blanco, San José de Cúcuta
Norte de Santander-Colombia, Teléfono (7) 5784980
http/:www.imsalud.gov.co
Página 1 de 1

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

En primer lugar, para dar inicio a la reunión se socializaron los derechos y deberes del usuario. Para ello, se entregó un folleto que permitió a los asistentes leerlos mientras eran explicados.

Se resaltaron los siguientes derechos fundamentales:

- **Trato digno:** ningún usuario puede ser víctima de maltrato u ofensa por parte de los funcionarios; la atención siempre debe prestarse con respeto y bajo un enfoque de humanización.
- **Obtener información clara:** el usuario debe salir de la IPS con todas sus dudas resueltas, tener la confianza de preguntar y recibir la orientación necesaria sobre procedimientos y servicios.
- **Calidad sin barreras:** el servicio debe prestarse con calidad, oportunidad y sin ningún tipo de limitación al momento de atender al usuario.

- **Historia clínica confidencial:** el paciente tiene derecho a que su información sea resguardada con total seguridad, garantizando la confidencialidad de sus datos.
- **Elevar PQRDF:** todo usuario puede expresar su opinión mediante peticiones, quejas, reclamos, denuncias o felicitaciones, contribuyendo así a la mejora continua de los servicios.

También se socializaron los **deberes de los usuarios**, los cuales se enmarcan en el compromiso de corresponsabilidad frente al cuidado de su salud y de la institución. Estos son:

- **Fortalecer hábitos de vida saludable:** implica seguir todas las recomendaciones médicas, cuidar la alimentación de acuerdo con los diagnósticos recibidos y realizar actividades físicas o de autocuidado que favorezcan la mejora de la salud.
- **Amar la ESE IMSALUD:** entendido como el compromiso de los usuarios con el cuidado de la institución, sus instalaciones, equipos e infraestructura, recordando que este patrimonio común garantiza la prestación continua y de calidad de los servicios de salud.
- **Legalidad en su actuar:** consiste en cumplir de manera responsable todas las normas de la institución, como por ejemplo las disposiciones visibles en las sedes u otras conductas que afecten el orden y el respeto dentro de la IPS.
- **Tratar dignamente a los funcionarios:** así como los usuarios merecen respeto y atención humanizada, de igual manera deben brindar un trato cordial y digno a todos los trabajadores de la institución, promoviendo relaciones de respeto mutuo.
- **Entregar información clara, oportuna y suficiente:** corresponde a la responsabilidad de suministrar datos completos y verídicos en todos los procesos asistenciales y administrativos, lo cual permite que los trámites y la atención sean más ágiles, seguros y eficientes.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas:

6. Calidad En Salud

En segundo lugar, se dio a conocer cómo se esquematiza la calidad en salud en la ESE Imsalud, mediante una imagen que refleja la manera en que se organiza la gestión de calidad, teniendo como eje principal la atención al usuario, quien hace parte de todos los procesos que la institución garantiza. Desde esta perspectiva, se destaca el direccionamiento estratégico, el cual incluye la misión (razón social de la ESE), la visión (lo que se busca alcanzar, proyectándose a ser en el año 2028 la institución pública líder de Norte de Santander, garantizando una atención segura, humanizada y sin barreras), así como la promesa de valor y el mapa de procesos. Estos elementos marcan la ruta organizacional y la forma en que la institución se proyecta hacia la comunidad.

A partir de este direccionamiento se estructuran siete ejes fundamentales que aseguran la atención con calidad y seguridad en salud, los cuales resultan esenciales para que la IPS logre certificaciones que refuercen la confianza de los usuarios. Finalmente, se resalta el componente de mejoramiento de la calidad, que se centra en la mejora continua de los procesos y servicios, orientado a garantizar resultados cada vez más eficientes y satisfactorios.

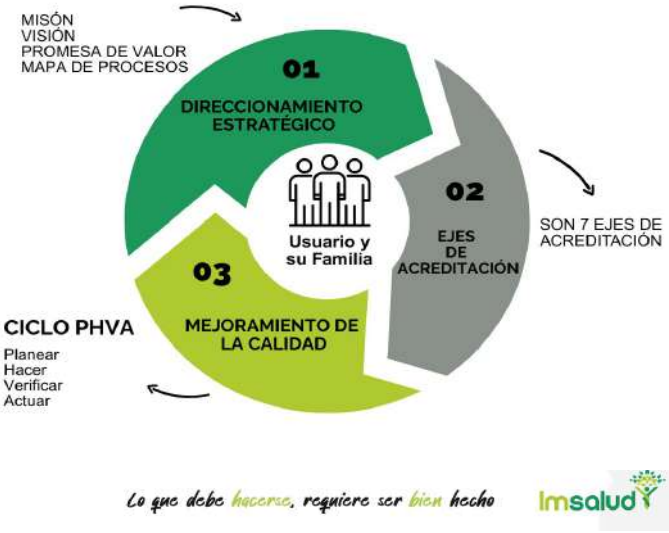
Este mejoramiento se encuentra directamente articulado con el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar). Un ejemplo de su aplicación se evidencia en el área de SIAU:

- **Planear**: a través de los cronogramas de actividades establecidos, como la programación de los temas a tratar en las charlas diarias con los usuarios.
- **Hacer**: mediante la ejecución de estas actividades, que resultan fundamentales para la educación y orientación de los usuarios.
- **Verificar**: con la aplicación de encuestas de satisfacción, indagando si se dieron a conocer los derechos y deberes, y evaluando, por ejemplo, si los usuarios pueden nombrar alguno de los temas mencionados en la charla.
- **Actuar**: en caso de identificar desconocimiento, se buscan estrategias para reforzar las educaciones y lograr mayor alcance en la comunidad.

De esta manera, cada uno de los procedimientos que abarcan SIAU y demás áreas de la ESE responde a esta metodología de gestión de calidad, garantizando procesos organizados, evaluados y mejorados de forma continua, lo que impacta directamente en la confianza y satisfacción de los usuarios.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN





7. Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores

Por consiguiente, se da a conocer la **Misión de la ESE Imsalud**, la cual expresa, describe la razón social de la institución, comprometiéndose como IPS a prestar servicios de salud con calidad, sin barreras y con una atención segura, humanizada y accesible, contribuyendo a la promoción y mantenimiento de la salud. Asimismo, la **Visión** representa la meta hacia el futuro, proyectándose para el año 2028 como la institución pública líder de Norte de Santander en la prestación de servicios de salud, reconocida por su humanización, excelencia, fortalecimiento del talento humano, atención incluyente e infraestructura moderna y renovada. Finalmente, los **Valores institucionales** honestidad, respeto, compromiso, diligencia, justicia, responsabilidad y lealtad constituyen los principios éticos que orientan las acciones del personal y la organización. Dar a conocer la misión, visión y valores no solo fortalece la identidad institucional, sino que también genera confianza en los usuarios, promueve la responsabilidad del personal y consolida una cultura basada en la transparencia, el buen trato y la corresponsabilidad, permitiendo que la comunidad conozca y se sienta parte activa de los objetivos y compromisos que guían la prestación del servicio de salud.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

8. Promesa De Valor

La **Promesa de Valor 2024-2027** de la ESE Imsalud se presenta en forma de acróstico y resume el compromiso de la institución con la comunidad. Ser **Incluyente** significa garantizar que todos los usuarios tengan acceso a los servicios de salud sin barreras; **Moderna**, implica la capacidad de adaptarse a los cambios y responder a las nuevas necesidades de manera oportuna; **Segura**, asegura la atención con apego a protocolos y guías que respaldan la calidad de cada procedimiento; **Amigable**, promueve un trato cercano y facilita los procesos, garantizando información clara y oportuna a los usuarios; **Líder**, resalta el compromiso con la humanización del servicio, reconociendo y atendiendo con empatía las necesidades de cada persona; **Unificada**, refleja el trabajo conjunto bajo los mismos principios y objetivos institucionales; y **Diligente**, compromete a la institución a resolver con prontitud y responsabilidad cada proceso. Difundir esta promesa resulta esencial, ya que orienta las acciones del personal, fortalece la identidad institucional y genera confianza en los usuarios, quienes pueden tener la certeza de recibir una atención basada en calidad, calidez y compromiso.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

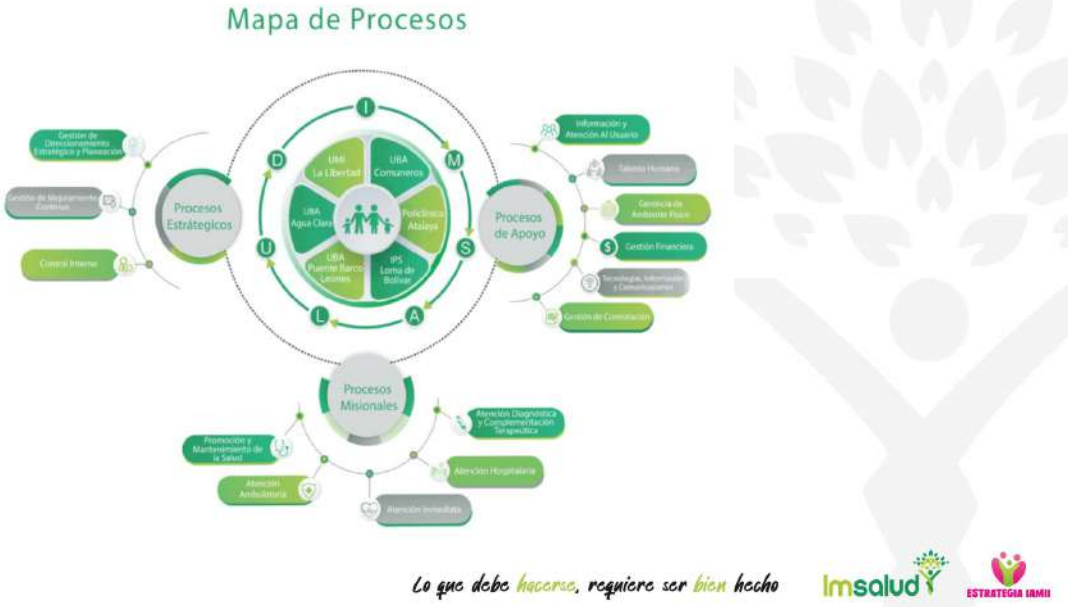


9. Mapa De Procesos

El Mapa de Procesos de la ESE Imsalud refleja la manera en que la institución organiza su gestión para garantizar una atención integral y de calidad a los usuarios. Está estructurado en tres grandes componentes: los procesos estratégicos, que orientan la planeación, gestión y control institucional; los procesos misionales, que representan el corazón del servicio al incluir actividades como la promoción y mantenimiento de la salud, la atención ambulatoria, hospitalaria, inmediata y diagnóstica; y los procesos de apoyo, que brindan los recursos y herramientas necesarios para que todo el sistema funcione adecuadamente, tales como la gestión del talento humano, la gerencia financiera, la contratación, las tecnologías de la información y, de manera especial, la información y atención al usuario a través del SIAU, pieza clave en la relación directa con la comunidad. Cabe resaltar que este mapa de procesos se encuentra disponible en Almera**,** una plataforma que permite a los funcionarios acceder de manera actualizada y segura a todos los procedimientos, instructivos y formatos utilizados en cada área, lo que facilita la coherencia y transparencia institucional.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

MAPA DE PROCESOS



10. (7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor.

Por otra parte, es importante resaltar los siete ejes de acreditación de la ESE Imsalud articulados con la promesa de valor, los cuales orientan la gestión institucional y representan el compromiso permanente con la calidad, la seguridad y la humanización en la atención:

- **DILIGENTE – Enfoque y gestión del riesgo**
  Imsalud asume la responsabilidad de identificar, analizar y administrar los riesgos en todos sus procedimientos. Ser diligente implica actuar con anticipación, responsabilidad y precaución para garantizar la calidad y seguridad en la atención de los usuarios.
- **INCLUYENTE – Atención centrada en el usuario**

  A través del cual la ESE Imsalud sitúa al usuario en el centro de cada acción. Esto garantiza que la atención sea accesible, equitativa, respetuosa y ajustada a las necesidades individuales, evitando que alguien quede por fuera del sistema de salud.

- **MODERNA – Administración de la tecnología**
  Se promueve el uso eficiente y actualizado de tecnologías médicas y administrativas, optimizando diagnósticos, tratamientos y procesos internos para brindar servicios más rápidos, seguros y de calidad.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **UNIFICADA – Cambio cultural**
  Implica el trabajo en equipo y la alineación de todos los colaboradores bajo una cultura organizacional sólida, fundamentada en valores compartidos que impulsan el cambio positivo, la innovación y la mejora continua.
- **LÍDER EN HUMANIZACIÓN – Humanización de la asistencia**
  Destaca la importancia de una atención cercana, empática y respetuosa que reconozca la dignidad del ser humano, respondiendo a sus necesidades físicas, emocionales y sociales de manera integral.
- **AMIGABLE – Responsabilidad social**
  Ser amigable significa comprometerse con la comunidad y el medio ambiente, desarrollando iniciativas que benefician no solo a los pacientes, sino también a la sociedad en su conjunto, fomentando así el bienestar colectivo.
- **SEGURA – Gestión clínica de calidad y segura**
  En Imsalud es esencial garantizar atención clínica confiable y de excelencia, mediante protocolos rigurosos, capacitación continua y supervisión permanente, reduciendo al mínimo los errores y protegiendo la salud de los usuarios.

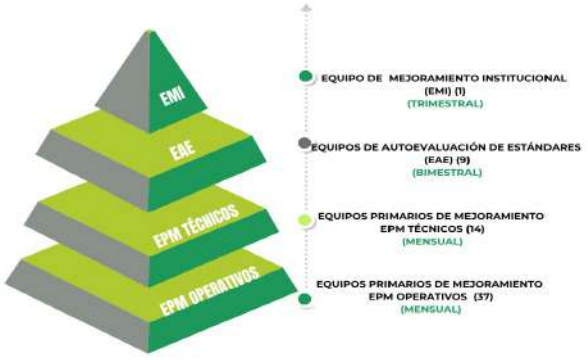


DESARROLLO DE LA REUNIÓN

11. Mejoramiento De La Calidad

Este proceso de mejoramiento está directamente articulado con el **ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar)**, una herramienta fundamental de la gestión de calidad. En el caso de la ESE Imsalud, un ejemplo claro de su aplicación se encuentra en el área de **SIAU**. En la fase de **Planear**, se elaboran cronogramas de actividades donde se programan los temas que serán tratados en las charlas diarias dirigidas a los usuarios. Luego, en la etapa de **Hacer**, se ejecutan dichas actividades, que resultan esenciales para la educación y orientación de la comunidad. Posteriormente, en **Verificar**, se aplican encuestas de satisfacción que permiten identificar si efectivamente se dieron a conocer los derechos y deberes, evaluando incluso si los usuarios pueden mencionar alguno de los temas abordados en la charla. Finalmente, en la fase de **Actuar**, cuando se detecta desconocimiento, se implementan estrategias para reforzar los procesos de educación y ampliar su alcance, garantizando así una mejora continua en la atención y formación de los usuarios.

Es importante resaltar que este mejoramiento continuo también se consolida a través de los **EPM (Equipos Primarios de Mejoramiento)**, los cuales se realizan en cada IPS mediante reuniones mensuales. En estos espacios, la jefe de enfermería presenta el informe de gestión, socializando el número de consultas realizadas durante el mes, las metas planteadas, los indicadores que se encuentran en rojo y las posibles causas de estos resultados. Asimismo, se comparten las estrategias propuestas por el equipo para mejorar como personal, y se socializan los **PQRDF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones)**, con el fin de fortalecer la calidad de los servicios y garantizar la satisfacción de los usuarios.





Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

12. Boletín Cultura Y Salud No. 61 GERENCIA DE AMBIENTE FISICO

Durante el encuentro se dio a conocer que la ESE IMSALUD está manejando semanalmente boletines informativos de gran importancia, con el propósito de mantener informados tanto a los usuarios como a los funcionarios sobre los diferentes procesos que adelanta la institución.

Para esta semana se publicó el boletín correspondiente a la Gerencia de Ambiente Físico, el cual resalta la labor de esta área encargada de cuidar, mantener y mejorar toda la infraestructura física de las sedes de salud, garantizando que los espacios sean seguros, funcionales y sostenibles.

El boletín detalla varios subprocesos principales, entre los que se destacan:

- **Gestión de infraestructura:** Asegura que los edificios, equipos y espacios se encuentren en buenas condiciones y cumplan con las normas necesarias para la atención en salud y el proceso de acreditación.
- **Gestión ambiental:** Busca reducir el impacto ecológico de las sedes mediante el uso eficiente de los recursos, el manejo adecuado de residuos y el cumplimiento de las normativas ambientales.
- **Gestión de insumos y suministros:** Garantiza la disponibilidad de materiales y equipos necesarios para la atención médica, a través de la planeación, adquisición, almacenamiento y distribución oportuna.
- **Plan de emergencias y desastres:** Prepara a la institución para responder ante eventualidades como incendios, inundaciones o fallas eléctricas, con el objetivo de proteger tanto a las personas como a la infraestructura.
- **Vigilancia y seguridad:** Implementa medidas de control, monitoreo y prevención de riesgos para mantener entornos seguros y evitar incidentes dentro de las IPS.

El boletín también destaca que 13 IPS ya funcionan con paneles solares, lo cual representa un avance significativo hacia una infraestructura más sostenible y ecológica dentro de la red de servicios de salud.

Además, se mencionan dos políticas institucionales de gran relevancia:

- **Política para la prevención del consumo de tabaco y sustancias psicoactivas**, que promueve entornos saludables mediante estrategias de sensibilización, control y prevención.
- **Política de gestión ambiental**, que establece lineamientos para el uso responsable de los recursos naturales, el manejo adecuado de residuos y la adopción de tecnologías sostenibles.

En resumen, este boletín evidencia el compromiso de la Gerencia de Ambiente Físico con la mejora continua de las condiciones institucionales, garantizando que las sedes de la ESE

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

IMSALUD sean cada vez más seguras, eficientes, ecológicas y alineadas con los estándares de acreditación en salud**.**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

13. Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 651 Del 27 De noviembre De 2024:

La política de Participación Social en Salud de la ESE IMSALUD tiene como objetivo garantizar el derecho de los ciudadanos a intervenir en las decisiones del sector salud, conforme a la legislación nacional. Esto se logra mediante la implementación de planes de acción que fomentan el fortalecimiento institucional, el empoderamiento ciudadano, la cultura del autocuidado y la salud, la supervisión social y la participación en procesos presupuestarios y de planeación; para esto, se llevan a cabo campañas masivas de divulgación, foros comunitarios en áreas rurales y urbanas, capacitación con una perspectiva inclusiva y diferencial, brigadas móviles e instauración de comités éticos, asociaciones de usuarios o veedurías. También se crean espacios para rendir cuentas que aseguran confianza y transparencia. La política se difunde por medio de varios canales tales como páginas web o líneas telefónicas, correo electrónico y redes sociales, además de monitores en las salas de espera. La Oficina de Planeación, Calidad y el SIAU supervisan periódicamente su cumplimiento a través de indicadores para asegurar que cada acción respalde la participación social, proteja el derecho a la salud y satisfaga a los usuarios.

POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

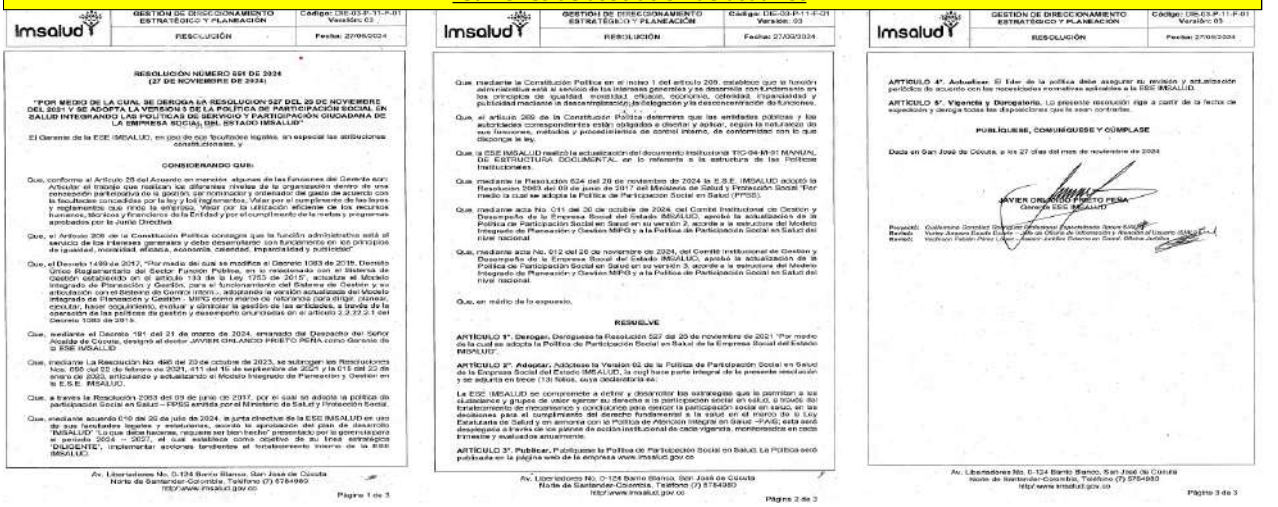
Imsalud

La política de participación social en salud (PPSS) tiene como objetivo principal la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones del sistema de salud en conjunto.

tiene como objetivo “Planificar y desarrollar las directrices que le permita a la ESE IMSALUD garantizar el derecho a la participación social en salud y su fortalecimiento; y a la ciudadanía la apropiación de mecanismos y condiciones para ejercer la participación con decisión para el cumplimiento del derecho a la salud en el marco de la Ley Estatutaria de Salud en armonización con la Política Integral de Atención en Salud (PAIS- MIAS)”.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se socializa a las promotoras y promotores la Resolución No. 651 del 27 de Noviembre de 2024 y se solicita socializar en las reuniones de asociación de usuarios.



RESOLUCIÓN NÚMERO 651 DE 2024
(27 DE NOVIEMBRE DE 2024)

"POR MEDIO DE LA CUAL SE DEROGA LA RESOLUCION 527 DEL 29 DE NOVIEMBRE DEL 2021 Y SE ADOPTA LA VERSIÓN 5 DE LA POLITICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD INTEGRANDO LAS POLITICAS DE SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD"

CONSIDERANDO QUE:

RESUELVE

ARTÍCULO 1°. Derogar. Derogase la Resolución 527 del 29 de noviembre de 2021 "Por medio de la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud de la Empresa Social del Estado IMSALUD".

ARTÍCULO 2°. Adoptar. Adóptese la Versión 05 de la Política de Participación Social en Salud de la Empresa Social del Estado IMSALUD, la cual hace parte integral de la presente resolución y se adjunta en trece (13) folios, cuya declaratoria es:

ARTÍCULO 3°. Publicar. Publíquese la Política de Participación Social en Salud. La Política será publicada en la página web de la empresa www.imsalud.gov.co

ARTÍCULO 4°. Actualizar. El líder de la política debe asegurar su revisión y actualización periódica de acuerdo con las necesidades normativas aplicables a la ESE IMSALUD.

ARTÍCULO 5°. Vigencia y Derogatoria. La presente resolución rige a partir de la fecha de expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en San José de Cúcuta, a los 27 días del mes de noviembre de 2024

JAVIER ORLANDO PRIETO PEÑA
Gerente ESE IMSALUD

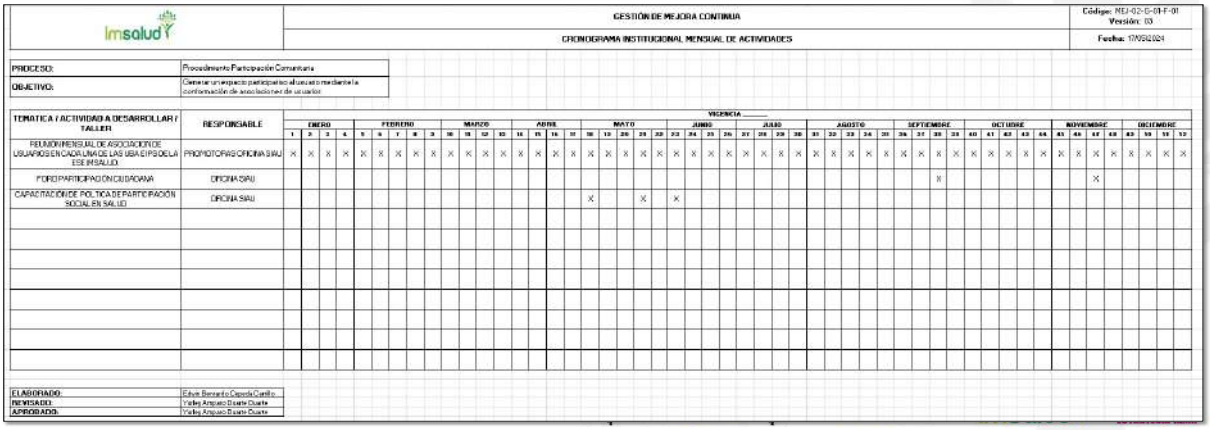
14. Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.

Se socializa con la Asociación de Usuarios que el SIAU cuenta con un Plan de Trabajo de Participación Comunitaria, el cual incluye un cronograma detallado de las actividades programadas para fortalecer la participación ciudadana. En este se estipulan las fechas de las reuniones mensuales de la asociación, así como eventos especiales como el Foro Rural realizado el 18 de septiembre, en el que ya se contó con la participación de la comunidad, y la socialización de la Política de Participación Social en Salud, efectuada en la jornada de hoy, con el propósito de garantizar que los usuarios conozcan, se involucren y ejerzan activamente sus derechos en el ámbito de la salud.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se socializa a las promotoras y promotores la formalización del plan de trabajo de participación comunitaria y se solicita socializar en las reuniones de asociación de usuarios .



Imsalud — GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA — Código: MEJ-02-E-01-F-01 Versión: 03

CRONOGRAMA INSTITUCIONAL MENSUAL DE ACTIVIDADES — Fecha: 17/01/2024

PROCESO:	Procedimiento Participación Comunitaria
OBJETIVO:	Generar un espacio participativo al usuario mediante la conformación de asociaciones de usuarios

VIGENCIA _____

TEMATICA / ACTIVIDAD A DESARROLLAR / TALLER	RESPONSABLE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
REUNION MENSUAL DE ASOCIACION DE USUARIOS EN CADA UNA DE LAS UBA E IPS DE LA ESE IMSALUD	PROMOTORAS OFICINA SAU	X X X X	X X X X	X X X X	X X X X	X X X X	X X X X	X X X X	X X X X	X X X X	X X X X	X X X X	X X X X
FORO PARTICIPACION CIUDADANA	OFICINA SAU									X		X	
CAPACITACION DE POLITICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	OFICINA SAU					X	X	X					

ELABORADO:	Edvin Bernardo Caporal Castillo
REVISADO:	Yaileg Amparo Duarte Duarte
APROBADO:	Yaileg Amparo Duarte Duarte

15. Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF

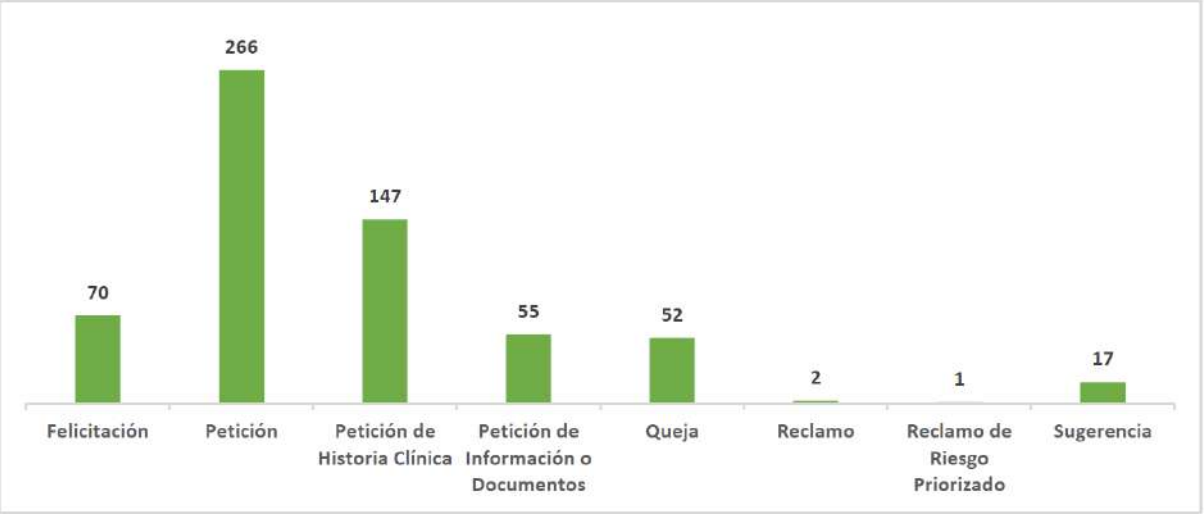
Durante el mes de agosto de 2025 IMSALUD consolidó un total de 610 PQRSDF provenientes de todas las UBA e IPS que conforman la red institucional, lo que permite analizar de manera global la percepción y el comportamiento de los usuarios frente a los servicios prestados. La mayoría de estas comunicaciones correspondió a peticiones y solicitudes de historia clínica 413 en total, lo que demuestra que el principal uso del sistema es el ejercicio del derecho a la información por parte de la comunidad; igualmente se registraron 70 felicitaciones, reflejando un reconocimiento significativo a la calidad humana y asistencial brindada por el personal. En contraste, se reportaron 52 quejas, 55 solicitudes de información o documentos adicionales, 17 sugerencias, 2 reclamos y 1 reclamo de riesgo priorizado, lo que indica que los casos de inconformidad o situaciones críticas se mantienen en una proporción controlada dentro de la gestión institucional.

En conclusión, este comportamiento general evidencia que la mayoría de los ciudadanos mantiene una percepción positiva sobre la atención recibida en IMSALUD y que las inconformidades que se presentan son puntuales y no estructurales. Asimismo, se confirma que los canales institucionales continúan siendo efectivos y confiables para la comunidad, lo que refleja el compromiso de la entidad con una atención oportuna, humanizada y sin barreras en todos los puntos de servicio, cabe resaltar que en el mes de octubre no se recepcionaron PQRSDF en la IPS palmarito teniendo en cuenta que se encuentra cerrada por temas de electricidad.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Cantidad de PQRSDF y tipologías

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



16. Tablero de Control: Satisfacción al usuario.

Durante el periodo analizado se evidencia que la IPS Palmarito no se encuentra recepcionando PQRSD debido a la suspensión temporal de sus servicios por falta de energía eléctrica. Esta contingencia ha limitado el registro de nuevas solicitudes, las cuales se retomarán una vez se restablezca el servicio y la sede entre nuevamente en funcionamiento.

De acuerdo con el tablero de control, el último registro de PQRSDF corresponde al mes de septiembre de 2025, con un total de cinco documentos, todos clasificados como felicitaciones. El mes con mayor número de registros fue septiembre, el tipo de documento fue exclusivamente de felicitaciones, el medio de recepción fue el buzón de sugerencias y el cumplimiento en los tiempos de respuesta fue del 100% dentro de los términos de ley.

El comportamiento del tablero refleja una percepción positiva por parte de los usuarios hacia la atención brindada por el personal de la IPS Palmarito. Las cinco PQRSDF registradas corresponden a manifestaciones de reconocimiento y agradecimiento, se evidencia cumplimiento en los tiempos de respuesta, lo que demuestra el compromiso institucional con la calidad, la transparencia y la satisfacción del usuario.

No se reportaron quejas, reclamos ni peticiones durante el periodo que trabajo continuamente la IPS. El 100% de las PQRSDF corresponden a felicitaciones, reflejando una alta satisfacción por parte de la comunidad usuaria. Se evidencia cumplimiento total en los plazos de respuesta establecidos por la ley, y se espera la normalización del servicio eléctrico para reanudar la

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

recepción habitual y seguir fortaleciendo la satisfacción de los usuarios para lo cual se venia trabajando correctamente.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PRINCIPALES TRAMITES Y SERVICIOS:

- Asignación de citas médicas y odontológicas
  Puedes solicitar tu cita por vía telefónica, página web o a través de nuestra línea de WhatsApp, para tu comodidad y rapidez.
- Orientación al usuario el personal de SIAU (Servicio de Información y Atención al Usuario) está disponible en todas las IPS y UBA de la ESE, ofreciendo acompañamiento y guía en cada proceso.
- Solicitud de historia clínica
  Los usuarios tienen derecho a acceder a su información médica de manera fácil y segura.
- Resultados de laboratorios y rayos X
- Los resultados de laboratorios clínicos están disponibles en línea en imsalud.gov.co → Atención al Usuario → Resultados de Laboratorios.
- Las lecturas de rayos X pueden ser solicitadas directamente al personal de SIAU en IPS o UBA.
- Certificados de nacido vivo y actas de defunción
- El **certificado de nacido vivo** permite registrar oportunamente al recién nacido y acceder al proceso de registro civil. Se entrega en el servicio de urgencias de la UBA.
- El **acta de defunción** acredita legalmente el fallecimiento de una persona y también se entrega en el servicio de urgencias de la UBA.

18. Portafolio de Servicios

Seguidamente, se socializaron los trámites y servicios disponibles en la IPS, resaltando la importancia de que los integrantes del colectivo conozcan y manejen esta información, ya que actúan como principales canales de comunicación con sus comunidades, se explicó que los usuarios pueden solicitar su historia clínica, la cual se entrega al finalizar cada consulta, garantizando así el acceso inmediato a la información sobre su estado de salud. Este documento también puede ser gestionado posteriormente, ya sea de forma presencial en la IPS o a través de la página web de la ESE Imsalud, brindando alternativas de acceso a quienes lo requieran, además, se recordó que los certificados de nacido vivo y defunción se expiden en la UBA de Aguaclara**,** sede que también presta servicios como atención inicial de urgencias, laboratorio clínico e imágenes diagnósticas**.**

En cuanto a la asignación de citas, se informó que esta IPS opera bajo el modelo de agenda abierta, es decir, por orden de llegada. Esta modalidad, adecuada para una población pequeña, permite una atención ágil y sin barreras de acceso. No obstante, se está implementando un proceso de priorización para grupos especiales como adultos mayores y mujeres gestantes, con el fin de garantizar una atención más oportuna y de calidad.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

También se enfatizó que la IPS ofrece consulta externa en medicina general, odontología y el programa de Promoción y Mantenimiento de la Salud, donde se activan las rutas de control por ciclo de vida: primera infancia (0-5 años), infancia (6-11 años), adolescencia (12-17 años), juventud (18-28 años), adultez (29-59 años) y vejez (60 años en adelante). Se aclaró que los controles de crecimiento y desarrollo, así como las valoraciones preventivas, son realizados por el enfermero profesional en edades impares, mientras que en edades pares son atendidos por el médico general, buscando promover diagnósticos oportunos y mejorar la calidad de vida de los usuarios. Finalmente, se informó que los horarios de atención son los siguientes: médico general todos los días de lunes a sábado, la jefe de enfermería y odontología de lunes, miércoles y viernes.

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

Imsalud

En la ESE IMSALUD cuenta con los siguientes servicios de primer nivel para ofertar a sus usuarios:

- **Consulta Externa**

Prestamos el servicio de medicina general y odontología general

- **Urgencias**

En el servicio de urgencias que prestamos en las Unidades Básicas de Atención se encuentran, Medicina general, observación, sala de reanimación y procedimientos.

- **Hospitalización y partos**

En este servicio contamos con laboratorio clínico, transporte asistencial básico (ambulancia), radiología y ecografías.

Cabe mencionar que el servicio de partos se presta en las UBAS de la ESES IMSALUD.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PORTAFOLIO DE SERVICIOS



- **Programa de Promoción y Mantenimiento de Salud**

Dentro del programa encontramos las consultas de crecimiento y desarrollo, Adulto mayor, control prenatal, planificación familiar, citologías, agudeza visual, vacunación y curso profiláctico para el embarazo.

- **Vigilancia Epidemiológica**

Cumpliendo con lo establecido por la legislación de salud pública contamos con personal a cargo del departamento de Epidemiología en la ese IMSALUD

19. Socialización del procedimiento de articulación de caracterización de la ESE IMSALUD:

La caracterización es un procedimiento desarrollado por el área de SIAU y por el Equipo Básico de Salud de la ESE IMSALUD, orientado a la identificación y registro único de cada persona perteneciente a la población usuaria, con el fin de clasificarla según sus condiciones sociodemográficas, determinantes sociales, barreras de acceso y nivel de riesgo en salud. El formulario se aplica una sola vez por persona, dado que su finalidad es la creación de un registro oficial, permanente y no duplicable, que posteriormente sirve como base poblacional institucional para la planeación, priorización y articulación de intervenciones en el territorio. La captura de la información se realiza en la plataforma KoboToolbox, lo que garantiza trazabilidad, seguridad, interoperabilidad y análisis estadístico en tiempo real. Durante la aplicación del instrumento también se socializa a la comunidad el procedimiento y su alcance, de manera que el usuario comprende el propósito institucional y la utilidad de la información suministrada dentro del ciclo de participación ciudadana.

Este ejercicio tiene además un componente investigativo, ya que permite identificar particularidades, necesidades, expectativas y preferencias de los grupos de valor previamente definidos. Su ejecución incluye un esquema de seguimiento permanente: consolidación semanal de los registros para remisión a la Oficina SIAU y a la Subgerencia de Atención en Salud; control técnico y estadístico mensual; informe trimestral al Comité de Gestión y Desempeño; informe semestral a la alta gerencia; y un informe anual de gestión, que permite evaluar continuidad, ajustes o fortalecimiento del procedimiento. Con esta base institucional, IMSALUD puede priorizar población, definir acciones diferenciales, fortalecer los canales de información y mejorar la orientación territorial de la oferta de servicios. Por ello, la caracterización no es una encuesta

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

repetitiva, sino un proceso técnico, estratégico y progresivo cuyo objetivo final es lograr la cobertura del 100% de la población usuaria adscrita, Cabe señalar que el instrumento utilizado en este procedimiento contiene variables de identificación, características sociodemográficas, diversidad sexual, localización territorial, estrato socioeconómico, tipo de vivienda, conformación del hogar y condiciones habitacionales, lo que permite una clasificación diferencial de la población según sus condiciones reales. Por esta razón, la aplicación del formulario se realiza bajo consentimiento informado de tratamiento de datos personales y con un enfoque poblacional, garantizando que la información recopilada sea válida para la gestión del riesgo, la planeación territorial y la focalización de acciones institucionales. Este nivel de detalle técnico es el que diferencia la caracterización de un sondeo o encuesta común, ya que la información levantada forma parte del soporte oficial de los procesos misionales de IMSALUD y alimenta directamente la toma de decisiones operativas y estratégicas.

20. Socialización de la Linea Ética de la ESE IMSALUD

Se realizó un recorrido por la Línea de Ética de IMSALUD, la cual constituye un importante mecanismo de participación y control social diseñado para recibir denuncias de personas internas y externas relacionadas con posibles irregularidades, actividades sospechosas o hechos vinculados con corrupción, fraude, soborno u otras conductas indebidas. Este canal se ha estructurado bajo criterios de confidencialidad y accesibilidad, garantizando la seguridad de quienes reportan y promoviendo una cultura institucional fundamentada en la transparencia, la integridad y el respeto a los principios éticos.

A través de la Línea de Ética, pueden presentar denuncias los funcionarios y colaboradores internos, proveedores y contratistas, así como los afiliados y usuarios del sistema de salud. Entre las situaciones que se pueden reportar están: actos de corrupción en cualquiera de sus formas, soborno o cohecho, conflicto de intereses, malversación de activos o recursos públicos, falsedad en documentos, abuso de poder o autoridad, cobros indebidos y, en general, cualquier conducta irregular o antiética.

Este mecanismo también puede ser utilizado de manera virtual a través de la página web oficial de IMSALUD, donde se encuentra habilitado un ícono en forma de megáfono identificado como **“**Reporte de opacidad, corrupción o fraude**”**, ubicado en el costado derecho de la pantalla. Allí, los denunciantes pueden describir de forma clara y detallada el hecho que desean reportar, con la plena garantía de confidencialidad. De esta manera, IMSALUD asegura que las conductas reportadas sean investigadas y, en caso de comprobarse, reciban el debido proceso y sanción correspondiente, consolidando este canal como una herramienta clave en la prevención y lucha contra la corrupción, y en el fomento de la transparencia y la rendición de cuentas

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



21. Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.

Por otro lado, se expone el plan de anticorrupción el cual es una **herramienta de gestión pública** que todas las entidades del Estado en Colombia están obligadas a elaborar y aplicar cada año. Su objetivo principal es prevenir la corrupción dentro de la entidad **y** mejorar la atención que se brinda a los ciudadanos**.**

A través de este plan, IMSALUD busca:

a. Identificar y reducir riesgos de corrupción.
b. Hacer los trámites más fáciles y accesibles.
c. Garantizar que la entidad rinda cuentas de forma clara.
d. Facilitar canales para quejas, denuncias y sugerencias.
e. Asegurar el acceso a la información pública.
f. Fomentar una cultura de legalidad y transparencia entre sus funcionarios.

Este plan se basa en leyes y decretos nacionales como la Ley de Transparencia (Ley 1712 de 2014), el Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011) y otros que establecen la obligación de actuar con eficiencia, honestidad y compromiso con los ciudadanos. En resumen, se trata de una estrategia para que IMSALUD funcione de forma más transparente, ética y cercana a la comunidad.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



22. Seguridad del Paciente

La E.S.E. IMSALUD, en cumplimiento de la Resolución 402 de 2013 y en coherencia con su política institucional, está comprometida con la seguridad del paciente mediante la implementación de prácticas seguras que buscan reducir riesgos evitables y garantizar una atención confiable y de calidad. Su propósito es proteger al usuario durante los procesos de atención en salud, fomentando una cultura de seguridad en colaboradores, pacientes y familias, a través de acciones como la identificación correcta del paciente, la comunicación efectiva, la seguridad en la medicación y en los procedimientos, la prevención de infecciones y caídas, el registro de eventos adversos y la promoción de entornos seguros en toda la institución. Para fortalecer este compromiso, IMSALUD cuenta con la plataforma VIERA, un sistema que permite reportar de manera oportuna cualquier hecho, situación o condición que pueda generar un accidente o daño en el paciente, facilitando la identificación, prevención y gestión de riesgos y asegurando así una atención cada vez más segura y humanizada



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

23. Política Humanización

La E.S.E. IMSALUD, como empresa pública prestadora de servicios de salud de primer nivel en Cúcuta, asume el compromiso de garantizar una atención integral, de calidad y con eficiencia, basada en el respeto por la dignidad humana. Su política de humanización aplica a pacientes, familias, comunidad y colaboradores, fortaleciendo los valores institucionales, la misión y la estrategia FIRME. Esta política se orienta a promover una cultura de vida saludable y a brindar servicios enmarcados en la calidad, la confianza y la cercanía, asegurando que cada persona reciba un trato digno y humanizado. IMSALUD centra su cuidado en el paciente y su familia, en la comunidad y en el colaborador, procurando que el servicio se desarrolle con base en principios fundamentales como el respeto, el buen trato y el reconocimiento de los deberes y derechos, con el fin de proteger su integridad, garantizar su satisfacción y fortalecer la relación entre la institución y la ciudadanía. Así, cada acción está encaminada no solo a atender necesidades en salud, sino también a generar experiencias positivas, fomentando entornos seguros, confiables y humanizados que permitan consolidar una red de servicios accesible y cercana, donde prime siempre la dignidad de la persona como eje central de la atención

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

Durante la jornada se socializó que las solicitudes presentadas por la Asociación de Usuarios han sido gestionadas de manera oportuna, la solicitud principal consiste en que se gestione el restablecimiento del servicio de energía en la IPS a la mayor brevedad posible, con el fin de garantizar la atención adecuada y oportuna a la comunidad.

Cabe resaltar que esta solicitud ya había sido presentada anteriormente por parte de la Asociación de Usuarios. Para dar seguimiento a la situación, se acudió al coordinador de la UBA de Aguaclara con el fin de obtener información actualizada y transmitirla a la asociación. El coordinador informó que ya se están adelantando las gestiones necesarias para restablecer el servicio de energía, y que se ha dado como plazo estimado la segunda semana de noviembre para reabrir la IPS y reanudar la atención a la comunidad.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SEGUIMIENTO COMPROMISOS ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Nombre de la UBA o IPS:	IPS PALMARITO
Nombre del Promotor SIAU:	KAREN JULIANA BAUTISTA MANZANO
Mes:	SEPTIEMBRE

lo.	COMPROMISOS DE LA REUNIÓN MENSUAL	DEPENDENCIA DE LA SEDE ADMINISTRATIVA A LA QUE CORRESPONDE EL COMPROMISO	AVANCES DEL CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES OFICINA SIAU SEDE ADMNIISTRATIVA *(Este columna la diligencia la oficina SIAU)*
1	En este sentido, los participantes manifestaron que la única solicitud que tenían era la pronta solución a la problemática relacionada con el servicio de energía en la IPS, la cual lleva más de ocho días sin luz. Los líderes invitados recalcaron la importancia de este aspecto, teniendo en cuenta que en la zona habitan varias gestantes que requieren asistir a controles, así como pacientes con hipertensión que necesitan atención continua. Señalaron además que, debido a las limitaciones de transporte, muchos usuarios no pueden desplazarse hasta Banco de Arena para recibir los servicios. Por lo tanto, la solicitud principal consiste en que se gestione el restablecimiento del servicio de energía en la IPS a la mayor brevedad posible, con el fin de garantizar la atención adecuada y oportuna a la	Dependencia de Mantenimiento, Infraestructura o Servicios Generales, convenio con centrales electricas	Cabe resaltar que esta solicitud ya había sido presentada anteriormente por parte de la Asociación de Usuarios. Para dar seguimiento a la situación, se acudió al coordinador de la UBA de Aguaclara con el fin de obtener información actualizada y transmitirla a la asociación. El coordinador informó que ya se están adelantando las gestiones necesarias para restablecer el servicio de energía, y que se ha dado como plazo estimado la segunda semana de noviembre para reabrir la IPS y reanudar la atención a la comunidad.	

25. Proposiciones y varios.

En esta oportunidad, los participantes retomaron la solicitud relacionada con la reparación del daño eléctrico en la IPS, manifestando que es de suma importancia restablecer dicho servicio en el corregimiento, teniendo en cuenta que ya hace más de un mes que se presentó el daño.

Expresaron que la falta de energía ha afectado la prestación de los servicios de salud, especialmente para las gestantes y los adultos mayores, quienes presentan dificultades para trasladarse hasta la IPS Banco de Arena para asistir a sus controles.

Los asistentes reiteraron su petición de que el restablecimiento del servicio eléctrico se gestione a la mayor brevedad posible, con el fin de garantizar la atención oportuna y continua a la comunidad.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

26. Evidencia fotográfica.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN


PROPOSICIONES Y VARIOS	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**17 DE NOVIEMBRE, 1:00PM**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Sandra Mayerly Mateus Roncancio	70176666280	3219719184	Mayerly Mateus.
Doris Bohorquez Hdz	22820238	wsapp 3124208804 3107303858	DorisB
Rubé Darío Rodrigue	88952112	3223781488	Rubé Darío Rodrigue
Foren Juliana Bautista Montero	1004807818	3132349537	ForenJulianaBM

Scanned with CamScanner

FECHA:	**17 OCTUBRE 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**10**
HORA INICIO:	**7:30 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**8:40 AM**
UBA/IPS:	**IPS PALMERAS**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES OCTUBRE DE 2025.**

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 7:30 am del día 17 de OCTUBRE de la anualidad 2025, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS PALMERAS con el siguiente orden del día

1) Llamado a lista

A la reunión del mes de octubre asistieron

- Jesus Urbina,
- Maria Jose Menddez R,
- Dameliz Venta,
- Gladys Sanchez..

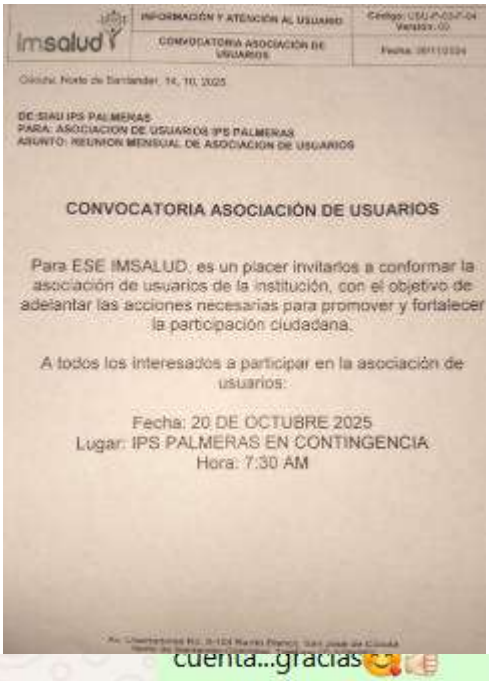
2) Lectura y aprobación del acta anterior.

Se dio lectura del acta anterior donde se reafirmo el cumplimiento de los asociados.

3) Medios de Convocatoria.

Mediante el grupo de WhatsApp y la cartelera informativa.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



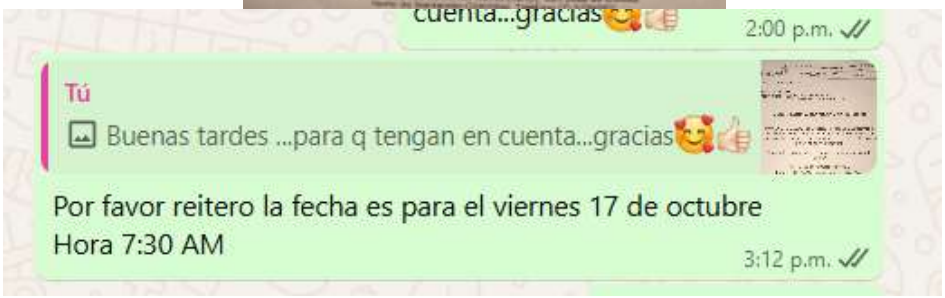
DE:SIAU IPS PALMERAS
PARA: ASOCIACION DE USUARIOS IPS PALMERAS
ASUNTO: REUNION MENSUAL DE ASOCIACION DE USUARIOS

CONVOCATORIA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

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

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

Fecha: 20 DE OCTUBRE 2025
Lugar: IPS PALMERAS EN CONTINGENCIA
Hora: 7:30 AM



4) Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

- Animar a los miembros existentes a invitar personalmente a amigos, familiares y conocidos que puedan beneficiarse de la participación en la asociación
- Por medio de las charlas diarias sobre temas de salud, donde se invitan a los participantes a unirse a la asociación
- 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
- Indagar y lograr comunicación con presidentes de Junta de Acción Comunal para que

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

participen e inviten a personas de la comunidad que cumplan con los requisitos según el procedimiento

CARTELERA INFORMATIVA



Ips Belisario-palmeras 8:41 a.m.



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.

Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas:

- **Calidad En Salud**
- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**
- **Promesa De Valor**
- **Mapa De Procesos**
- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**
- **Mejoramiento De La Calidad**
- **Boletín Cultura Y Salud No. 52 – Aplicar El Código QR**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 651 Del 27 De Noviembre De 2024.**
- **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**
- **Socialización de la Linea Ética de la ESE IMSALUD**
- **Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Portafolio de Servicios**
- **Seguridad del Paciente**
- **Política Humanización**

Temáticas:

Calidad En Salud



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

El usuario y su familia son el centro de la gestión en salud; por eso, la planeación estratégica, la acreditación y la mejora continua no son trámites aislados, sino un engranaje que garantiza servicios seguros, humanizados y con altos estándares de calidad

Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores



IMSALUD busca consolidarse como referente en salud pública, priorizando la humanización, la transparencia y la mejora continua en beneficio de la comunidad.

Promesa De Valor



La promesa de valor es el compromiso institucional de IMSALUD con la calidad, la inclusión y la humanización del servicio, consolidando la confianza y satisfacción de los usuarios.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Mapa De Procesos



Esta estructura asegura una atención integral, eficiente y humanizada, donde cada proceso aporta al cumplimiento de la misión institucional y a la mejora continua, fortaleciendo la confianza de la comunidad en los servicios de salud**.**

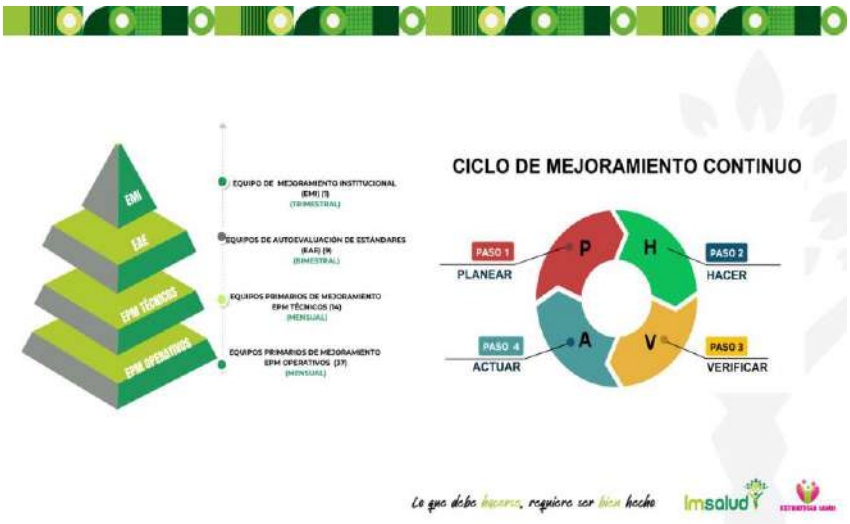
(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor



Estos ejes garantizan que la prestación de los servicios sea segura, humanizada y responsable, consolidando a IMSALUD como una entidad moderna, incluyente y con altos estándares de calidad, donde cada acción está orientada al bienestar del paciente y su familia.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Mejoramiento De La Calidad



Este modelo asegura que la organización no se limite a cumplir procesos, sino que los evalúe y mejore continuamente, fortaleciendo la eficiencia, la seguridad y la humanización en la atención a los usuarios**.**

Boletín Cultura Y Salud No. 59 – Aplicar El Código QR



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Se les aplica el Código QR a los usuarios de la asociación:

Política De Participación Social En Salud Y Resolución No. 651 Del 27 De Noviembre De 2024.

POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

Imsalud

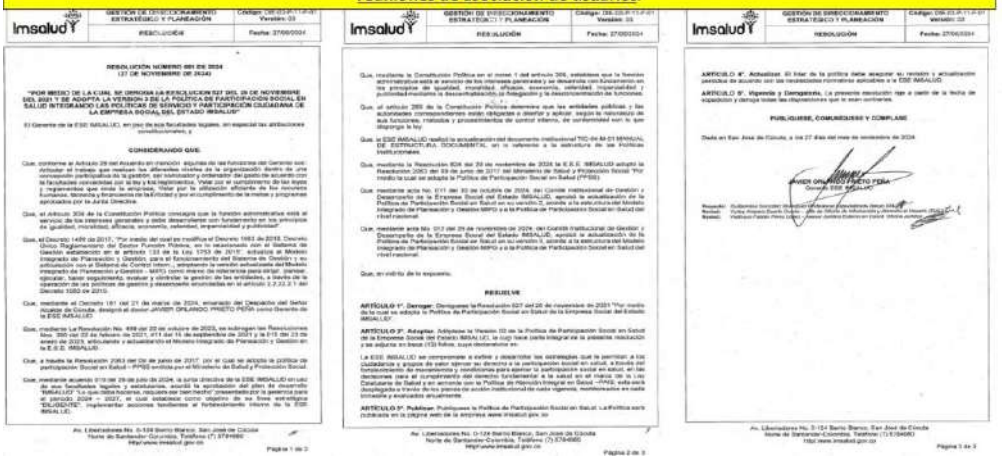
La política de participación social en salud (PPSS) tiene como objetivo principal la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones del sistema de salud en conjunto.

tiene como objetivo "Planificar y desarrollar las directrices que le permita a la ESE IMSALUD garantizar el derecho a la participación social en salud y su fortalecimiento; y a la ciudadanía la apropiación de mecanismos y condiciones para ejercer la participación con decisión para el cumplimiento del derecho a la salud en el marco de la Ley Estatutaria de Salud en armonización con la Política Integral de Atención en Salud (PAIS- MIAS)".

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

La PPSS fortalece la democracia participativa en el ámbito de la salud, al permitir que los usuarios incidan en la gestión y fiscalización de los servicios. Con ello, IMSALUD asegura que las decisiones institucionales se ajusten a las necesidades reales de la población, promoviendo la transparencia, la corresponsabilidad y el cumplimiento efectivo del derecho a la salud en armonía con la Ley Estatutaria y la Política Integral de Atención en Salud (PAIS–MIAS).

Se socializa a las promotoras y promotores la Resolución No. 651 del 27 de Noviembre de 2024 y se solicita socializar en las reuniones de asociación de usuarios.



SE SOLICITA SOCIALIZAR EN LAS REUNIONES DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS



Imsalud	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN	**Código:** DIE-01-PC-03 **Versión:** 03
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	**Fecha:** 26/11/2024

TABLA DE CONTENIDO

JUSTIFICACIÓN 3
1. MARCO NORMATIVO 3
2. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS) 5
3. OBJETIVOS POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD 5
3.1. Objetivo General 5
3.2. Objetivos Específicos 5
4. ACCIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS) EN LA ESE IMSALUD 6
5. MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD 9
6. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL SEGÚN COMPETENCIA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD 10
7. COMUNICACIÓN 11
8. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN 12
9. HISTORIAL DE CONTROL DE CAMBIOS 13

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

La Resolución 651 del 27 de noviembre de 2024 refuerza la importancia de la participación ciudadana en salud, al oficializar la política de participación social dentro de la ESE IMSALUD

Este acto normativo consolida un marco legal que permite a los usuarios y a la comunidad ejercer control social, aportar en la planeación y garantizar transparencia en la gestión institucional. Su socialización en las asociaciones de usuarios asegura que la población conozca sus derechos y cuente con mecanismos efectivos para incidir en la calidad y humanización de los servicios de salud.

Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

El Plan de Trabajo de Participación Comunitaria es la hoja de ruta que organiza y orienta las acciones de las asociaciones de usuarios dentro de la ESE IMSALUD.
El plan de trabajo es la herramienta que permite pasar de la teoría a la acción, asegurando que la participación social no sea solo un requisito legal, sino una estrategia efectiva para mejorar la atención en salud y fortalecer la confianza de la comunidad en IMSALUD.

Socialización y Retroalimentación del Informe Mensual PQRSDF



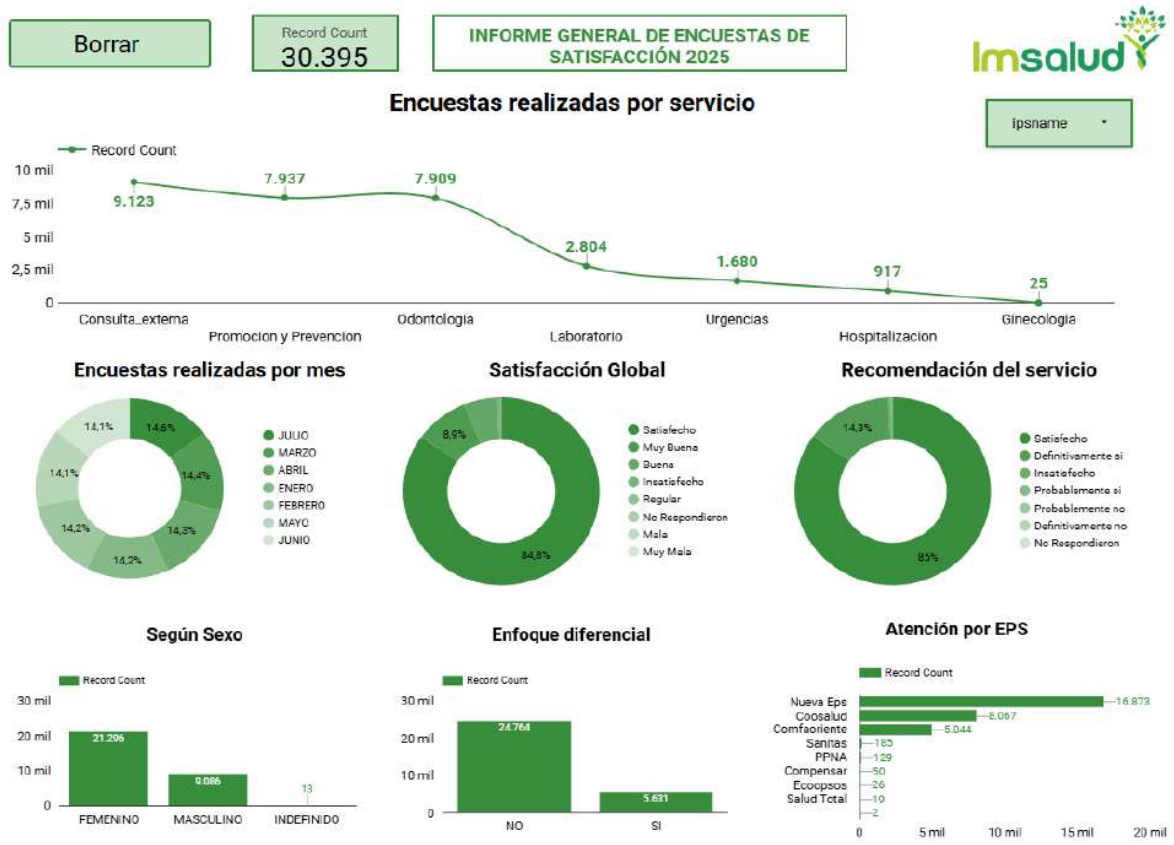
En conclusión, aunque la baja cantidad de PQRSD puede proyectar una imagen favorable, no debe asumirse como un reflejo absoluto de satisfacción, sino como una oportunidad para reforzar los mecanismos de divulgación y accesibilidad a los canales de quejas y reclamos. Paralelamente, resulta indispensable implementar acciones de mejora en el componente administrativo y financiero, de manera que se garantice la continuidad del servicio y se prevengan nuevas inconformidades que puedan afectar la percepción de calidad y el posicionamiento de la institución en la red de salud.

Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)

Se socializa a la asociación de usuarios el tablero de control donde se socializa la satisfacción al usuario a través del siguiente link:

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

https://lookerstudio.google.com/reporting/3267a3de-2b2b-4831-98ef-1ce627a575cd/page/p_hsaaap4rrd

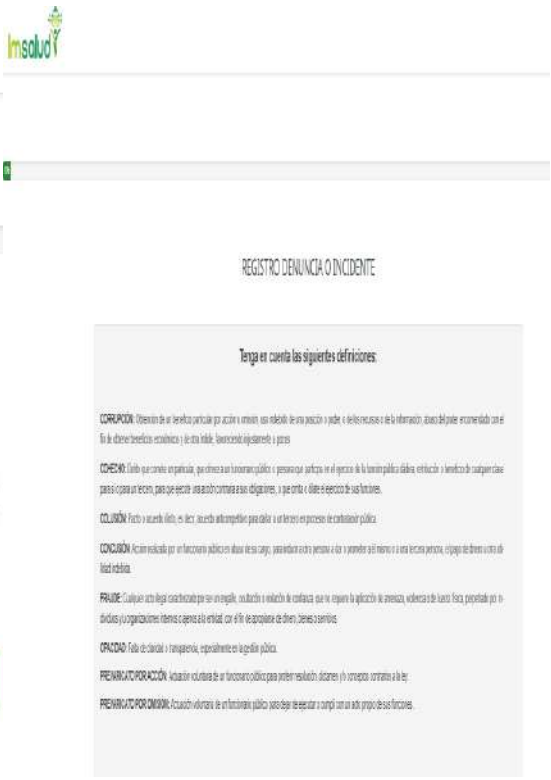


El análisis evidencia un nivel de satisfacción global alto (84,8%) y una recomendación positiva del servicio en un 85%, lo cual refleja confianza y aceptación de los usuarios. La mayor participación se concentra en mujeres y en servicios de consulta externa, promoción y prevención, mientras que áreas como hospitalización y ginecología presentan baja recolección de encuestas. Estos resultados destacan fortalezas en la percepción del servicio, pero también señalan la necesidad de fortalecer la cobertura en servicios críticos y mantener estrategias diferenciales que garanticen equidad y continuidad en la atención

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD





El registro de denuncias o incidentes establece un marco claro de definiciones sobre conductas como corrupción, cohecho, colusión, fraude y prevaricato, lo que facilita a los funcionarios y usuarios identificar y reportar irregularidades. Este instrumento fortalece la transparencia, la rendición de cuentas y el control institucional en la prestación de los servicios públicos

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.







El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2025 de IMSALUD constituye una estrategia integral para fortalecer la transparencia, la rendición de cuentas y la cultura de la legalidad en la gestión pública. La estructuración de componentes como la gestión del riesgo, la racionalización de trámites, la garantía de canales de denuncia y el acceso abierto a la información, asegura no solo el cumplimiento normativo, sino también la consolidación de una administración más cercana y confiable para la ciudadanía. Este enfoque no se limita a la prevención de prácticas indebidas, sino que promueve la participación activa de los usuarios, consolidando a la entidad como un actor comprometido con la eficiencia, la integridad y el buen gobierno.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD







Los trámites y servicios que ofrece la ESE IMSALUD se constituyen en un eje fundamental para garantizar el acceso oportuno, equitativo y transparente a la atención en salud. La entidad no solo facilita la prestación de servicios asistenciales, sino que además integra mecanismos de participación ciudadana, racionalización de procesos y canales de comunicación efectivos que permiten resolver necesidades de los usuarios con eficiencia. Este modelo de gestión orientado al usuario fortalece la confianza institucional, optimiza la

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

experiencia en la atención y contribuye al cumplimiento de los principios de calidad, transparencia y buen gobierno en el sector salud**.**

Portafolio de Servicios







El portafolio de servicios de la ESE IMSALUD refleja una oferta integral y articulada que responde a las necesidades prioritarias de la comunidad, garantizando acceso a servicios de promoción, prevención, atención básica, especializada y complementaria. Su enfoque centrado en el usuario, junto con la diversificación de servicios clínicos y administrativos,

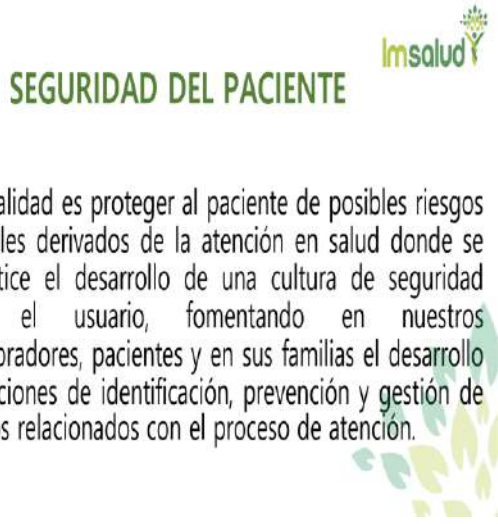
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

fortalece la cobertura, la continuidad en la atención y la confianza de la población en la red pública de salud. En conjunto, este portafolio se convierte en una herramienta estratégica para consolidar el bienestar de los usuarios y cumplir con los principios de calidad, equidad y oportunidad en la atención en salud.

Seguridad del Paciente









La seguridad del paciente constituye un pilar esencial en la calidad de la atención en salud, orientada a prevenir incidentes, eventos adversos y complicaciones evitables. Las acciones clave, como la identificación correcta del paciente, la comunicación efectiva, la seguridad en la medicación, los procedimientos, la prevención de caídas e infecciones, junto con la cultura institucional de reporte y aprendizaje, permiten minimizar riesgos y

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

garantizar una atención más confiable. Implementar y fortalecer estas prácticas no solo protege la vida y bienestar de los usuarios, sino que también consolida la confianza en los servicios de salud y el compromiso con la excelencia asistencial.

Política Humanización

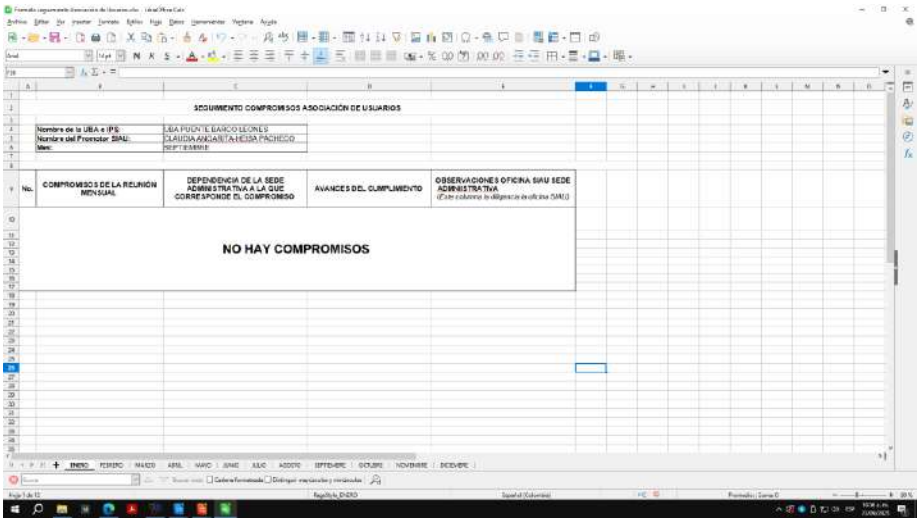




La Política de Humanización de la ESE IMSALUD fortalece una atención en salud centrada en la dignidad, el respeto y la empatía hacia el usuario y su familia, garantizando un servicio más cálido, integral y cercano. Esta estrategia fomenta la confianza, mejora la experiencia del paciente y refuerza el compromiso institucional con la calidad y el trato humanizado en cada proceso de atención.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión Anterior del mes de septiembre.



SEGUIMIENTO COMPROMISOS ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Nombre de la UBA o IPS:	UBA PUENTE BARCO LEONES
Nombre del Promotor SIAU:	CLAUDIA ANGARITA HEDA PACHECO
Mes:	SEPTIEMBRE

No.	COMPROMISOS DE LA REUNIÓN MENSUAL	DEPENDENCIA DE LA SEDE ADMINISTRATIVA A LA QUE CORRESPONDE EL COMPROMISO	AVANCES DEL CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES OFICINA SIAU SEDE ADMINISTRATIVA (Este columna la diligencia la oficina SIAU)
NO HAY COMPROMISOS				

7. Proposiciones y / o varios

- fortalecer la asociación de usuarios incluyendo la participación de ediles, juntas de acción comunal. Se les indico que para el siguiente mes deben invitar a un edil o alguien que pertenezca a la junta de acción comunal.
- Seguir fortaleciendo deberes y derechos a todos los usuarios.
- Seguir informando a los usuarios que las citas que dan por el chat bot, las se dan solo en la jornada de la mañana.

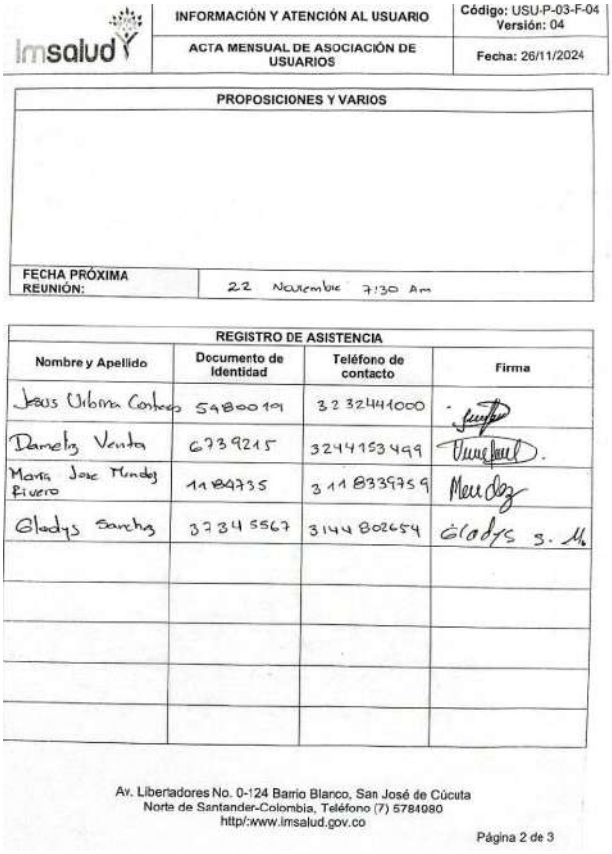
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

8.Evidencia fotográfica.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PROPOSICIONES Y VARIOS	
fortalecer la asociación de usuarios incluyendo la participación de ediles, juntas de acción comunal. Se les indico que para el siguiente mes deben invitar a un edil o alguien que pertenezca a la junta de acción comunal. • Seguir fortaleciendo deberes y derechos a todos los usuarios. • Seguir informando a los usuarios que las citas que dan por el chat bot, las se dan solo en la jornada de la mañana.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**22 DE NOVIEMBRE 7:30 AM**



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

PROPOSICIONES Y VARIOS	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	22 Noviembre 7:30 Am

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Jesus Urbina Cortes	5480019	3232441000	
Daneiza Venta	6739215	3244153499	
Maria Jose Mendez Rivero	1184735	3118339759	
Gladys Sancha	37345567	3144802454	

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

FECHA:	**30 OCTUBRE 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**10**
HORA INICIO:	**4:00 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**4:40 PM**
UBA/IPS:	**IPS SAN FAUSTINO**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE OCTUBRE DE 2025.**

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 4:00 PM del día 30 de octubre de la anualidad 2025, se da 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 extiende un cordial saludo a los miembros de la asociación. A continuación, se procede a validar la asistencia mediante el llamado a lista, en el cual se evidencia que dos de las usuarias que conforman la asociación asisten: la señora Miriam, quien no se encuentra actualmente en pos cirugia y Edid.

Se explica la inasistencia a la reunión anterior y por lo tanto se tuvo una organización con la sra Mirian para hacer el encuentro en casa de habitación por su reposo.

De esta manera, se da inicio formal a la reunión, brindando una cordial bienvenida a los asistentes.

En total, la reunión contó con 3 participantes.

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

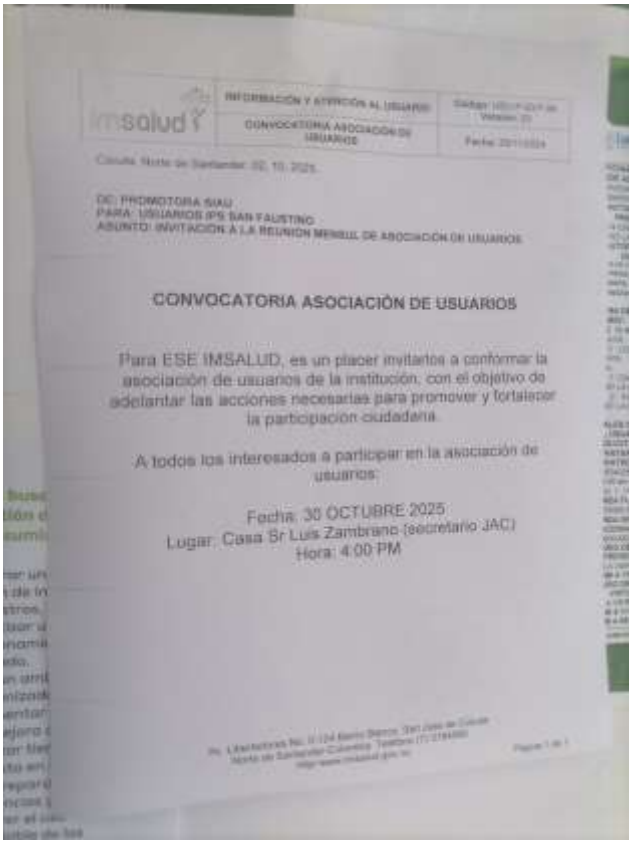
Dando continuidad al proceso, se procedió a la lectura del acta registrada en el encuentro anterior, con el fin de realizar su respectiva aprobación. Este ejercicio resulta fundamental, ya que permite que los integrantes que no pudieron asistir a la reunión previa se pongan al tanto de los temas abordados, las solicitudes realizadas, los compromisos adquiridos y las conclusiones alcanzadas, garantizando así la continuidad y el seguimiento adecuado de las gestiones.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

3. Medios de Convocatoria.

La convocatoria al encuentro mensual fue realizada a través del grupo de WhatsApp en el cual se encuentran integrados todos los miembros del colectivo. Por este medio se extendió la invitación para la reunión programada el día 30 de octubre de 2025, también se subió en los estados de la misma red social. 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.

Cabe resaltar que, como parte de las estrategias de difusión, también se efectuó convocatoria a través de la cartelera informativa ubicada en la IPS. De igual manera, se socializó información sobre la Asociación de Usuarios en las charlas diarias y se invitó a los asistentes a vincularse, explicando el propósito de los encuentros.



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: 30 OCTUBRE 2025
Lugar: Casa Sr Luis Zambrano (secretario JAC)
Hora: 4:00 PM

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Como parte de la estrategia para integrar nuevos miembros, se publicó en la cartelera informativa una convocatoria dirigida a los usuarios, donde se explicaba el propósito de la Asociación, los requisitos y la fecha del encuentro, con el fin de que los interesados pudieran asistir. Además, durante las charlas diarias se promovió la participación hablando sobre la Asociación de Usuarios. De manera puntual, se invitó a tres personas que habían manifestado interés previamente y participado en espacios anteriores.

Finalmente, se resaltó la importancia de continuar extendiendo la invitación a otros líderes comunitarios para fortalecer la participación y el bienestar colectivo.

5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud, atención a población LGBTQ+ en el sistema de la salud entre otros: 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,

DERECHOS:

- Trato digno: ningún usuario puede ser víctima de maltrato u ofensa por parte de los funcionarios; la atención siempre debe prestarse con respeto y bajo un enfoque de humanización.
- Obtener información clara: el usuario debe salir de la IPS con todas sus dudas resueltas, tener la confianza de preguntar y recibir la orientación necesaria sobre procedimientos y servicios.
- Calidad sin barreras: el servicio debe prestarse con calidad, oportunidad y sin ningún tipo de limitación al momento de atender al usuario
- Historia clínica confidencial: el paciente tiene derecho a que su información sea resguardada con total seguridad, garantizando la confidencialidad de sus datos.
- Elevar PQSDF: todo usuario puede expresar su opinión mediante peticiones, quejas, reclamos, denuncias o felicitaciones, contribuyendo así a la mejora continua de los servicios.

DEBERES:

- Fortalecer los hábitos de vida saludable: implica seguir todas las recomendaciones médicas, cuidar la alimentación de acuerdo con los diagnósticos recibidos y realizar actividades físicas o de autocuidado que favorezcan la mejora de la salud.
- Amar a nuestra ESE IMSALUD: entendido como el compromiso de los usuarios con el cuidado de la institución, sus instalaciones, equipos e infraestructura, recordando que este patrimonio común garantiza la prestación continua y de calidad de los servicios de salud.
- Legalidad en su actuar: consiste en cumplir de manera responsable todas las normas de la institución, como por ejemplo las disposiciones visibles en las sedes u otras conductas que afecten el orden y el respeto dentro de la IPS.
- Tratar dignamente: así como los usuarios merecen respeto y atención humanizada, de igual manera deben brindar un trato cordial y digno a todos los trabajadores de la institución, promoviendo relaciones de respeto mutuo.
- Entregar información clara, oportuna y suficiente: corresponde a la responsabilidad de suministrar datos completos y verídicos en todos los procesos asistenciales y administrativos, lo

cual permite que los trámites y la atención sean más ágiles, seguros y eficientes.

Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas:

6. Calidad En Salud

Se presentó la forma en que la ESE Imsalud organiza su gestión de calidad, centrando todos los procesos en la atención al usuario. A través de una imagen ilustrativa, se explicó cómo se estructura este modelo, partiendo del direccionamiento estratégico que incluye la misión, visión (proyectándose al 2028 como institución líder en salud en Norte de Santander), promesa de valor y mapa de procesos, los cuales guían el accionar institucional hacia la comunidad.

Bajo esta estructura, se desarrollan siete pilares que garantizan una atención segura y de calidad, fundamentales para lograr certificaciones y fortalecer la confianza de los usuarios. También se destacó el enfoque de mejora continua, basado en el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar), el cual se aplica en áreas como SIAU mediante actividades educativas, encuestas de satisfacción y ajustes según los resultados, promoviendo procesos más efectivos y satisfactorios.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

7. Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores

En esta parte, se compartió con los asistentes la Misión de la ESE Imsalud, la cual expresa y describe la razón social de la institución, comprometiéndose como IPS a prestar servicios de salud con calidad, sin barreras y con una atención segura, humanizada y accesible, contribuyendo a la promoción y mantenimiento de la salud.

Igualmente, se socializó la Visión, que define el objetivo a largo plazo de la entidad, proyectándose al año 2028 como la institución pública líder de Norte de Santander en la prestación de servicios de salud, reconocida por su humanización, excelencia, fortalecimiento del talento humano, atención incluyente e infraestructura moderna y renovada.

Asimismo, se destacaron los valores institucionales: honestidad, respeto, compromiso, diligencia, justicia, responsabilidad y lealtad, principios fundamentales que guían el comportamiento del personal y el funcionamiento de la organización. Compartir estos pilares permite fortalecer la identidad de la ESE, promover la confianza de los usuarios y consolidar una cultura institucional basada en la transparencia, el buen trato y la corresponsabilidad de la comunidad.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

8. Promesa De Valor

La Promesa de Valor 2024-2027 de la ESE Imsalud, presentada en forma de acróstico, refleja el compromiso de la institución con la comunidad. Ser Incluyente garantiza acceso sin barreras; Moderna, la adaptación a nuevas necesidades; Segura, la atención basada en protocolos de calidad; Amigable, un trato cercano y claro; Líder, la humanización y empatía; Unificada, el trabajo conjunto bajo principios comunes; y Diligente, la pronta y responsable gestión. Esta promesa guía al personal, fortalece la identidad institucional y genera confianza en los usuarios al asegurar una atención de calidad y compromiso.



9. Mapa De Procesos

El Mapa de Procesos de la ESE Imsalud muestra cómo se organiza la gestión para ofrecer atención integral y de calidad. Está dividido en tres partes: los procesos estratégicos, que dirigen la planeación y control institucional; los procesos misionales, que incluyen servicios como promoción de salud y atención médica; y los procesos de apoyo, que proporcionan recursos como gestión de talento humano, finanzas, contratación, tecnología e información al usuario vía SIAU. Este mapa está disponible en la plataforma Almera, facilitando a los empleados el acceso actualizado y seguro a los procedimientos y formatos, garantizando coherencia y transparencia.



10. (7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor.

La ESE Imsalud destaca siete ejes de acreditación alineados con su promesa de valor, que guían la gestión institucional y refuerzan el compromiso con la calidad, seguridad y humanización en la atención.

Diligente: Gestión proactiva del riesgo, actuando con responsabilidad para asegurar procesos seguros y de calidad.

Incluyente: Atención centrada en el usuario, garantizando acceso equitativo y respetuoso que responde a sus necesidades.

Moderna: Uso eficiente y actualizado de tecnologías médicas y administrativas para optimizar diagnósticos, tratamientos y procesos.

Unificada: Promueve el trabajo en equipo y una cultura organizacional basada en valores compartidos, impulsando la innovación y mejora continua.

Líder en Humanización: Resalta una atención cercana, empática y respetuosa que considera las necesidades físicas, emocionales y sociales del usuario.

Amigable: Compromiso con la comunidad y el medio ambiente mediante acciones que benefician a pacientes y sociedad, fomentando el bienestar común.

Segura: Garantiza una atención clínica de calidad y confiable, apoyada en protocolos estrictos, formación constante y supervisión para minimizar errores y proteger la salud.

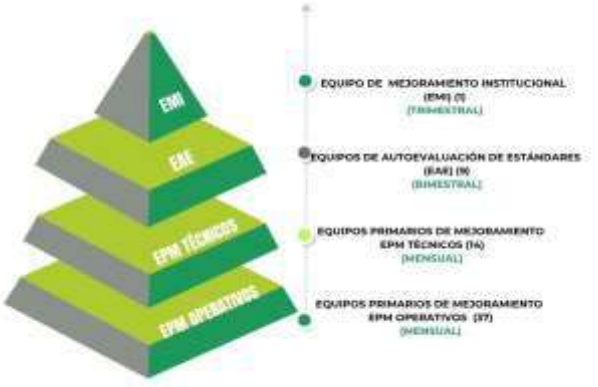


DESARROLLO DE LA REUNIÓN

11. Mejoramiento De La Calidad

El proceso de mejoramiento en la ESE Imsalud está basado en el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), clave para la gestión de calidad. En el área de SIAU, primero se planifican las charlas diarias para los usuarios; luego se ejecutan; después se evalúa su impacto mediante encuestas de satisfacción; y finalmente, si se detectan faltas de conocimiento, se implementan acciones para reforzar la educación y ampliar su alcance, asegurando una mejora continua.

Además, el mejoramiento se fortalece con los Equipos Primarios de Mejoramiento (EPM), que se reúnen mensualmente en cada IPS. En estas reuniones, la jefe de enfermería reporta la gestión del mes, analiza metas, indicadores críticos y causas, y presenta estrategias para mejorar. También se revisan las PQRDF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones) para garantizar la calidad y satisfacción de los usuarios.





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

12. Boletín Cultura Y Salud No. 60 – Aplicar El Código QR

La ESE IMSALUD ha implementado boletines informativos como herramienta para mantener a usuarios y personal de salud informados de manera clara, breve y actualizada. Estos boletines difunden aspectos fundamentales como los derechos y deberes de los usuarios, esenciales para una atención digna, respetuosa, equitativa y de calidad.

El Boletín Cultura IMSALUD #60, enfocado en el usuario, destaca derechos como recibir trato digno, acceso a información clara, calidad sin barreras, confidencialidad de la historia clínica y canales para presentar PQRSDF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones). También recuerda deberes que fomentan la corresponsabilidad, como adoptar hábitos saludables, cuidar la institución, respetar al personal y brindar información oportuna.

Estos boletines están disponibles en la página oficial y a través de códigos QR en las publicaciones, facilitando el acceso comunitario. Durante las socializaciones, se enfatizó la importancia de que los usuarios presten atención a estos contenidos, que luego se evalúan con encuestas para medir su comprensión y guiar mejoras.

Con estas acciones, IMSALUD refuerza su compromiso de informar a la comunidad, fomentar la participación y garantizar un servicio humano y de calidad, usando el código QR para facilitar la enseñanza interactiva durante las sesiones.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

13. Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 651 Del 27 De noviembre De 2024:

La política de Participación Social en Salud de la ESE IMSALUD busca garantizar el derecho de los ciudadanos a participar en las decisiones del sector salud, siguiendo la legislación nacional. Para ello, se implementan planes que fortalecen la institución, promueven el empoderamiento ciudadano, el autocuidado, la supervisión social y la participación en presupuestos y planificación. Se realizan campañas, foros en zonas rurales y urbanas, capacitaciones inclusivas, brigadas móviles y se crean comités éticos, asociaciones de usuarios y veedurías. Además, se establecen espacios de rendición de cuentas que fomentan la transparencia y confianza.

La política se difunde mediante páginas web, líneas telefónicas, correo electrónico, redes sociales y monitores en salas de espera. La Oficina de Planeación, Calidad y SIAU supervisan su cumplimiento con indicadores para asegurar la participación social, proteger el derecho a la salud y garantizar la satisfacción de los usuarios.

POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

La política de participación social en salud (PPSS) tiene como objetivo principal la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones del sistema de salud en conjunto.

tiene como objetivo “Planificar y desarrollar las directrices que le permita a la ESE IMSALUD garantizar el derecho a la participación social en salud y su fortalecimiento; y a la ciudadanía la apropiación de mecanismos y condiciones para ejercer la participación con decisión para el cumplimiento del derecho a la salud en el marco de la Ley Estatutaria de Salud en armonización con la Política Integral de Atención en Salud (PAIS- MIAS)”.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se socializa a las promotoras y promotores la Resolución No. 651 del 27 de Noviembre de 2024 y se solicita socializar en las reuniones de asociación de usuarios.



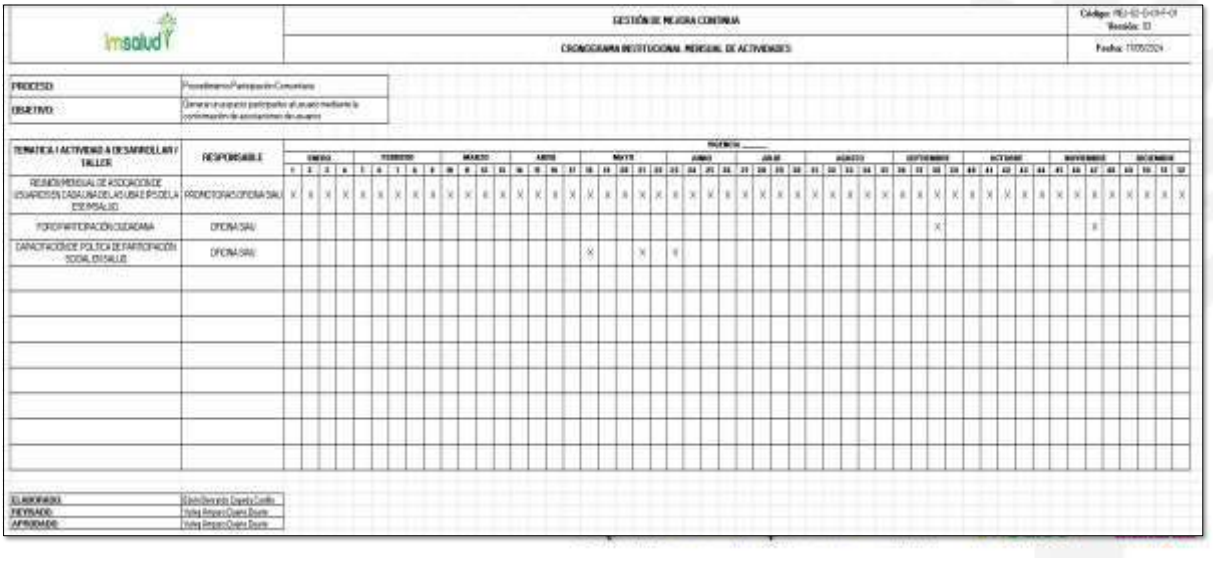
14. Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.

Se informa a la Asociación de Usuarios que el SIAU cuenta con un Plan de Trabajo de Participación Comunitaria, que incluye un cronograma con actividades para fortalecer la participación ciudadana. Este plan contempla reuniones mensuales de la asociación y eventos especiales, como el Foro Rural del 18 de septiembre, donde participó la comunidad. Además, hoy se socializó la Política de Participación Social en Salud, con el fin de que los usuarios conozcan, se involucren y ejerzan activamente sus derechos en salud.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se socializa a las promotoras y promotores la formalización del plan de trabajo de participación comunitaria y se solicita socializar en las reuniones de asociación de usuarios .



15. Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF

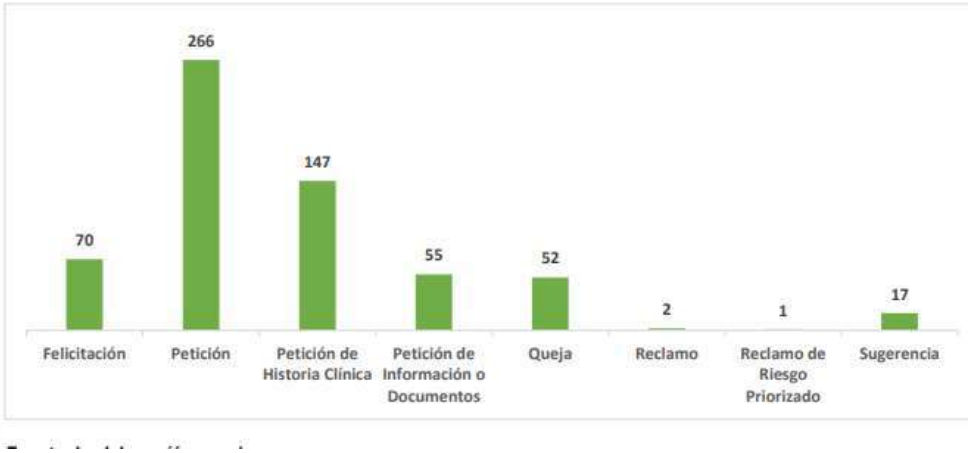
Se inició la socialización del informe de PQRSDF de AGOSTO, elaborado por la Oficina SIAU, que detalla el proceso liderado por las promotoras SIAU en cada IPS para recibir peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. Al abrir el buzón, peticiones o felicitaciones deben registrarse de inmediato en la página web de IMSALUD y responderse formalmente en un máximo de 15 días. Las peticiones, quejas y reclamos son gestionados por el coordinador de la Unidad Básica con seguimiento profesional, mientras que las felicitaciones son respondidas por la jefe de oficina SIAU y el coordinador.

En julio se recibieron 610 radicados: 70 felicitaciones, 283 peticiones, 147 solicitudes de historia clínica (la mayoría), 52 quejas y 2 reclamos. Esto muestra que los usuarios usan más estos canales para acceder a documentos que para quejarse del servicio.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Cantidad de PQRSDF y tipologías

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



15. Tablero de Control: Satisfacción al usuario.

Por otro lado, se presenta el tablero de control de PQRSDF, que es gestionado por el área encargada de la satisfacción del cliente externo y elaborado con regularidad para monitorear cómo las solicitudes de los usuarios son tratadas. Este informe posibilita clasificar y estudiar los resultados de manera específica para cada IPS, asegurando así un control más minucioso de la gestión. En este caso, se observa que entre enero y mayo del 2025, la IPS San faustino recibió un total de 5 PQRSDF: las cuales fueron respondidas en el plazo legalmente establecido. Este hecho destaca la importancia de continuar fortaleciendo los procesos internos para evitar demoras y brindar respuestas oportunas a los usuarios.

Al revisar la distribución mensual, se observa que en enero se registraron 5 casos, en enero 1, en marzo 4 y en mayo ninguna, lo que refleja una participación constante de los usuarios en el ejercicio de sus derechos. En cuanto al tipo de documento, se recibieron 1 felicitaciones y 4 queja, lo cual es un indicador positivo de la satisfacción de la comunidad frente a los servicios prestados. No obstante, también se resalta la importancia de dar especial atención a las quejas y sugerencias, ya que estas aportan insumos valiosos para identificar aspectos a mejorar en la calidad de la atención.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

En conclusión, este tablero de control no solo permite visualizar las cifras y clasificaciones de las PQRSDF, sino que también se convierte en una herramienta fundamental para el seguimiento, evaluación y mejora continua del servicio, garantizando que la voz de los usuarios sea tenida en cuenta y que cada una de sus manifestaciones reciba la gestión adecuada, con el fin de fortalecer la transparencia institucional y la confianza ciudadana.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

17. Socialización de la Linea Ética de la ESE IMSALUD

Se socializó la Línea de Ética de IMSALUD, un canal de participación y control social diseñado para recibir denuncias de personas internas y externas sobre posibles irregularidades, actos de corrupción, fraude, sobornos u otras conductas indebidas. Este mecanismo garantiza confidencialidad y accesibilidad, promoviendo una cultura de transparencia, integridad y respeto por los principios éticos.

Pueden usarlo funcionarios, contratistas, proveedores, usuarios y afiliados del sistema de salud para reportar situaciones como conflicto de intereses, malversación de recursos, falsedad documental, abuso de poder, cobros indebidos, entre otros.

La Línea también está disponible en la página web de IMSALUD, a través del ícono en forma de megáfono titulado “Reporte de opacidad, corrupción o fraude”, donde se pueden detallar los hechos con total garantía de confidencialidad. IMSALUD se compromete a investigar cada caso, aplicar el debido proceso y sancionar cuando corresponda, consolidando este canal como herramienta clave contra la corrupción y a favor de la transparencia y la rendición de cuentas.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

18. Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.

Por otro lado, se expone el plan de anticorrupción el cual es una **herramienta de gestión pública** que todas las entidades del Estado en Colombia están obligadas a elaborar y aplicar cada año. Su objetivo principal es prevenir la corrupción dentro de la entidad **y** mejorar la atención que se brinda a los ciudadanos**.**

A través de este plan, IMSALUD busca:

- Identificar y reducir riesgos de corrupción.
- Hacer los trámites más fáciles y accesibles.
- Garantizar que la entidad rinda cuentas de forma clara.
- Facilitar canales para quejas, denuncias y sugerencias.
- Asegurar el acceso a la información pública.
- Fomentar una cultura de legalidad y transparencia entre sus funcionarios.

Este plan se basa en leyes y decretos nacionales como la Ley de Transparencia (Ley 1712 de 2014), el Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011) y otros que establecen la obligación de actuar con eficiencia, honestidad y compromiso con los ciudadanos. En resumen, se trata de una estrategia para que IMSALUD funcione de forma más transparente, ética y cercana a la comunidad.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



19. Trámites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD

Por otra parte, se explica que la E.S.E. IMSALUD trabaja con el compromiso de brindar a sus usuarios una atención integral, oportuna y de la más alta calidad. En cumplimiento de lo establecido en el Decreto 2150 de 1995, la entidad ha implementado estrategias de mejoramiento continuo que permiten simplificar los trámites, optimizar los procesos y garantizar un acceso más ágil y eficiente a los servicios de salud.

PRINCIPALES TRAMITES Y SERVICIOS:

- Asignación de citas médicas y odontológicas Puedes solicitar tu cita por vía telefónica, página web o a través de nuestra línea de WhatsApp, para tu comodidad y rapidez.
- Orientación al usuario el personal de SIAU (Servicio de Información y Atención al Usuario) está disponible en todas las IPS y UBA de la ESE, ofreciendo acompañamiento y guía en cada proceso.
- Solicitud de historia clínica Los usuarios tienen derecho a acceder a su información médica de manera fácil y segura.
- Resultados de laboratorios y rayos X
- Los resultados de laboratorios clínicos están disponibles en línea en imsalud.gov.co → Atención al Usuario → Resultados de Laboratorios.
- Las lecturas de rayos X pueden ser solicitadas directamente al personal de SIAU en IPS o UBA.
- Certificados de nacido vivo y actas de defunción
- El **certificado de nacido vivo** permite registrar oportunamente al recién nacido y acceder al proceso de registro civil. Se entrega en el servicio de urgencias de la UBA.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- El **acta de defunción** acredita legalmente el fallecimiento de una persona y también se entrega en el servicio de urgencias de la UBA.

20. Portafolio de Servicios

Se socializaron los trámites y servicios disponibles en la IPS, destacando la importancia de que los integrantes del colectivo conozcan esta información para compartirla con sus comunidades. Se explicó que la historia clínica se entrega al finalizar cada consulta y también puede solicitarse presencialmente o a través de la página web de la ESE Imsalud. Además, los certificados de nacido vivo y defunción se expiden en la UBA de Aguaclara, donde también se prestan servicios como urgencias, laboratorio e imágenes diagnósticas.

En cuanto a la asignación de citas, la IPS opera con agenda abierta (por orden de llegada), modelo que facilita el acceso en comunidades pequeñas. Sin embargo, se están priorizando grupos como gestantes y adultos mayores para garantizar una atención más oportuna.

La IPS ofrece consulta externa en medicina general, odontología y el programa de Promoción y Mantenimiento de la Salud, que incluye controles por ciclo de vida: desde la primera infancia hasta la vejez. Los controles en edades impares los realiza enfermería, y en pares, el médico general, favoreciendo diagnósticos oportunos y mejor calidad de vida.

Los horarios de atención son:

Lunes a viernes: 7:00 AM a 3:00 PM
Sábados: 7:00 AM a 11:00 AM

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

En la ESE IMSALUD cuenta con los siguientes servicios de primer nivel para ofertar a sus usuarios:

- **Consulta Externa**

Prestamos el servicio de medicina general y odontología general

- **Urgencias**

En el servicio de urgencias que prestamos en las Unidades Básicas de Atención se encuentran, Medicina general, observación, sala de reanimación y procedimientos.

- **Hospitalización y partos**

En este servicio contamos con laboratorio clínico, transporte asistencial básico (ambulancia), radiología y ecografías.

Cabe mencionar que el servicio de partos se presta en las UBAS de la ESES IMSALUD.



PORTAFOLIO DE SERVICIOS

- **Programa de Promoción y Mantenimiento de Salud**

Dentro del programa encontramos las consultas de crecimiento y desarrollo, Adulto mayor, control prenatal, planificación familiar, citologías, agudeza visual, vacunación y curso profiláctico para el embarazo.

- **Vigilancia Epidemiológica**

Cumpliendo con lo establecido por la legislación de salud pública contamos con personal a cargo del departamento de Epidemiología en la ese IMSALUD



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

20. Seguridad del Paciente

La E.S.E. IMSALUD, en cumplimiento de la Resolución 402 de 2013 y su política institucional, está comprometida con la seguridad del paciente, implementando prácticas que reducen riesgos evitables y garantizan una atención confiable y de calidad. Busca proteger a los usuarios durante la atención en salud, promoviendo una cultura de seguridad entre colaboradores, pacientes y familias. Entre sus acciones están la correcta identificación del paciente, comunicación efectiva, seguridad en medicación y procedimientos, prevención de infecciones y caídas, registro de eventos adversos y entornos seguros.

Para fortalecer este compromiso, IMSALUD utiliza la plataforma VIERA, que facilita el reporte oportuno de incidentes o condiciones que puedan causar daño, ayudando en la prevención y gestión de riesgos para una atención cada vez más segura y humanizada.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



22. Política Humanización

La E.S.E. IMSALUD, como empresa pública de salud de primer nivel en Cúcuta, se compromete a ofrecer una atención integral, eficiente y de calidad, basada en el respeto a la dignidad humana. Su política de humanización abarca a pacientes, familias, comunidad y colaboradores, apoyándose en los valores institucionales, la misión y la estrategia FIRME. Esta política busca fomentar una cultura de vida saludable y servicios confiables y cercanos, garantizando un trato digno y respetuoso.

IMSALUD enfoca su cuidado en el paciente, la familia, la comunidad y el colaborador, fundamentándose en el respeto, el buen trato y el reconocimiento de derechos y deberes para proteger la integridad, satisfacción y fortalecer el vínculo con la ciudadanía. Así, busca no solo cubrir necesidades de salud, sino también crear experiencias positivas y entornos seguros que consoliden una red accesible y humanizada, con la dignidad de la persona como prioridad.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.



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

Durante la jornada, se informó que las solicitudes de la Asociación de Usuarios han sido atendidas oportunamente, siguiendo un proceso de seguimiento que asegura respuestas efectivas por parte de las áreas responsables. Este trabajo fortalece el compromiso institucional con la participación activa de los usuarios para mejorar el servicio. Además, al finalizar cada reunión se elabora un acta mensual que registra todas las propuestas, solicitudes y observaciones, junto con los avances y compromisos de la institución. Estas actas son un instrumento clave de control y transparencia, ya que cada solicitud se dirige oficialmente al área correspondiente para su gestión dentro de los plazos establecidos. Así, IMSALUD garantiza un seguimiento sistemático que evidencia los progresos y reafirma su compromiso con la participación ciudadana.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

24. Proposiciones y varios.

Para cerrar la reunión, se abrió un espacio para que la Asociación de Usuarios presentara nuevas propuestas o inquietudes. Los participantes expresaron satisfacción con la atención recibida y destacaron la importancia de recibir respuestas claras y puntuales a solicitudes anteriores, para facilitar el seguimiento y evaluar la gestión de las áreas responsables. También se resaltó el valor de estos espacios como herramientas para fortalecer la institución, promover la confianza y la transparencia con la comunidad. Agradecieron la gestión en la donación de las camisetas, ya que esta las identifica en la comunidad como parte de la asociación de usuarios de la IPS. A las 4:40 p.m. se dio por finalizada la reunión, dejando registro en el acta de los temas abordados, las observaciones y el compromiso institucional de continuar con el seguimiento para asegurar la calidad y mejora continua en los servicios de salud.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

25. Evidencia fotográfica.





FECHA PRÓXIMA REUNIÓN: 22 NOVIEMBRE 8:00 AM

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

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Mirna Hernandez	60376423	3125551136	Mirna Hernandez
Edid catalina vega Perez	1004842317	3103289965	Edid vega Perez
Emiliano Vega	1007515148	3168299151	

30-oct-2015

Powered by CamScanner

FECHA:	**18/10/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**11**
HORA INICIO:	**9:30 Am**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10:30 Am**
UBA/IPS:	**IPS SAN LUIS**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE OCTUBRE DE 2025.**

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Llamado a lista

Siendo las 9:30 Am del día 18 de OCTUBRE del 2025 se dio inicio a la reunión programada de asociación de usuarios de la IPS SAN LUIS con el siguiente orden del *día:*

- Sorcire Duarte
- Gregorio Acurero
- Julio Santos
- Carlos Duarte
- Mayra Viggiani

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se dio lectura del acta anterior en el cual no quedo comprmisos.

3. Medios de Convocatoria.





4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

- Publicar en cartelera la fecha de reunión mensual y la invitación a nuevos usuarios para la conformación de la asociación de usuarios.
- Indagar y lograr comunicación con Líderes Comunales para que inviten a personas de la comunidad que cumplan con los requisitos según el procedimiento.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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 vecinos o usuarios que quieran hacer parte de la ASOCIACIÓN



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

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

En el mes de octubre se Recepcionaron 1 PQRSDF de usuarios, la cual se debe a 1 felicitacion para la odontologa Angela Maria Aguilar.

Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas:

- **Calidad En Salud**
- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**
- **Promesa De Valor**
- **Mapa De Procesos**
- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**
- **Mejoramiento De La Calidad**
- **Boletín Cultura Y Salud No. 53 y 55 – Aplicar El Código QR**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 651 Del 27 De Noviembre De 2024.**
- **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**
- **Socialización de la Linea Ética de la ESE IMSALUD**
- **Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Portafolio de Servicios**
- **Seguridad del Paciente**
- **Política Humanización**

Temáticas:

- **Calidad En Salud**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Promesa De Valor

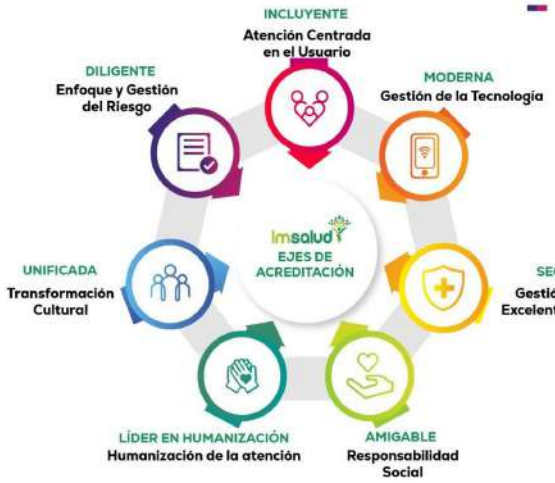


- **Mapa De Procesos**



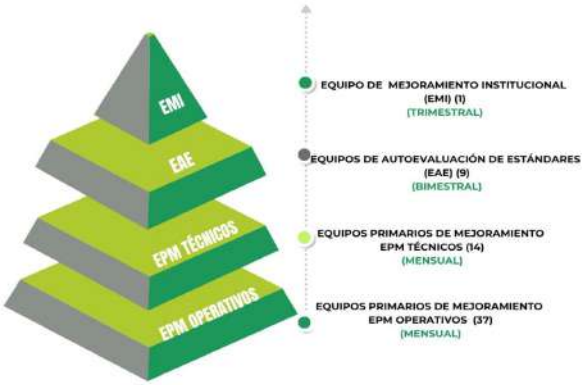
(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho

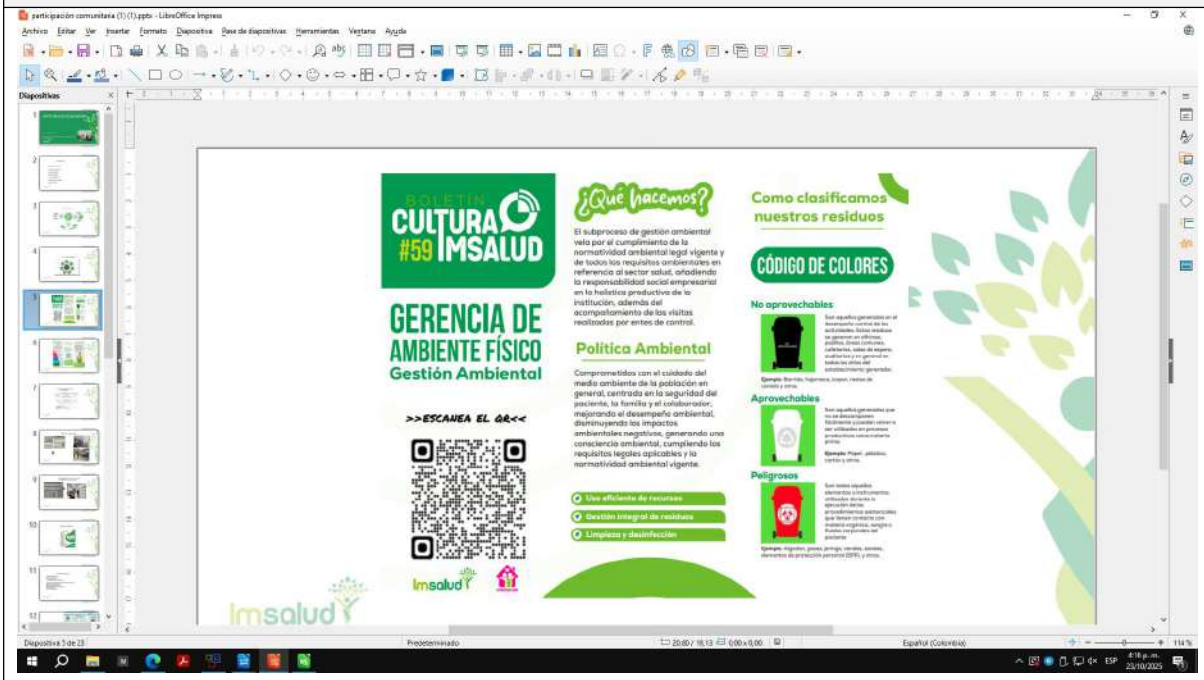
- **Mejoramiento De La Calidad**

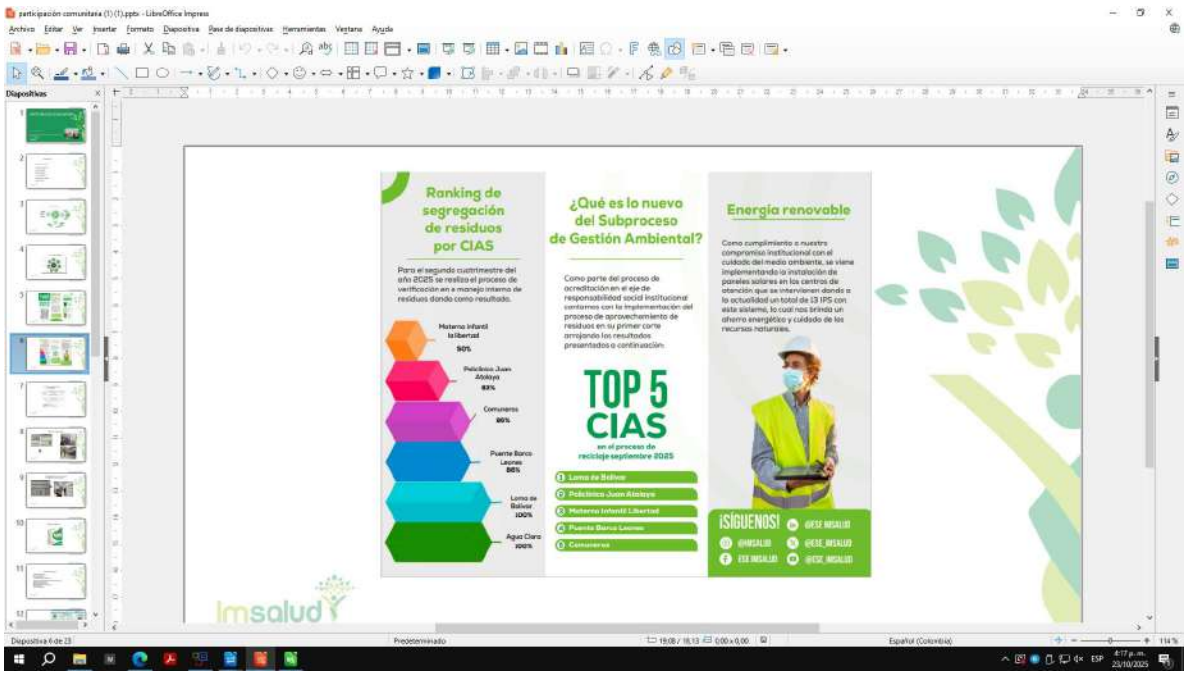




Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho

DESARROLLO DE LA REUNIÓN





- **Boletín Cultura Y Salud No. 59 Gerencia de ambiente físico gestión ambienta**

- **Política De Participación Social En Salud Y Resolución No. 651 Del 27 De**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

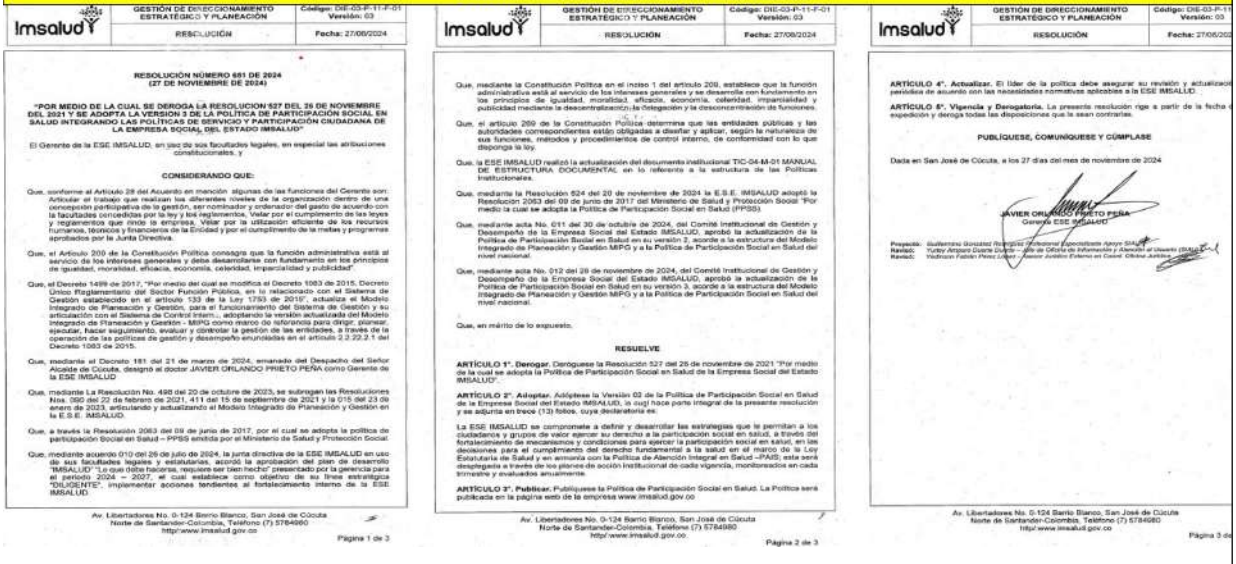
Noviembre De 2024.

POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

La política de participación social en salud (PPSS) tiene como objetivo principal la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones del sistema de salud en conjunto.

tiene como objetivo "Planificar y desarrollar las directrices que le permita a la ESE IMSALUD garantizar el derecho a la participación social en salud y su fortalecimiento; y a la ciudadanía la apropiación de mecanismos y condiciones para ejercer la participación con decisión para el cumplimiento del derecho a la salud en el marco de la Ley Estatutaria de Salud en armonización con la Política Integral de Atención en Salud (PAIS- MIAS)".

Se socializa a las promotoras y promotores la Resolución No. 651 del 27 de Noviembre de 2024 y se solicita socializar en las reuniones de asociación de usuarios.



RESOLUCIÓN NÚMERO 651 DE 2024
(27 DE NOVIEMBRE DE 2024)

"POR MEDIO DE LA CUAL SE DEROGA LA RESOLUCION 527 DEL 26 DE NOVIEMBRE DEL 2021 Y SE ADOPTA LA VERSION 3 DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD INTEGRANDO LAS POLÍTICAS DE SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD"

El Gerente de la ESE IMSALUD, en uso de sus facultades legales, en especial las atribuciones constitucionales, y

CONSIDERANDO QUE:

Que, conforme al Artículo 28 del Acuerdo en mención algunas de las funciones del Gerente son: Articular el trabajo que realizan los diferentes niveles de la organización dentro de una concepción participativa de la gestión, ser nominador y ordenador del gasto de acuerdo con la facultades concedidas por la ley y los reglamentos, Velar por el cumplimiento de las leyes y reglamentos que rinde la empresa, Velar por la utilización eficiente de los recursos humanos, técnicos y financieros de la Entidad y por el cumplimiento de la metas y programas aprobados por la Junta Directiva.

Que, el Artículo 209 de la Constitución Política consagra que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y debe desarrollarse con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad"

Que, el Decreto 1499 de 2017, "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015", actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para el funcionamiento del Sistema de Gestión y su articulación con el Sistema de Control Interno,, adoptando la versión actualizada del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG como marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades, a través de la operación de las políticas de gestión y desempeño enunciadas en el artículo 2.2.22.2.1 del Decreto 1083 de 2015.

Que, mediante el Decreto 181 del 21 de marzo de 2024, emanado del Despacho del Señor Alcalde de Cúcuta, designó al doctor JAVIER ORLANDO PRIETO PEÑA como Gerente de la ESE IMSALUD

Que, mediante La Resolución No. 498 del 20 de octubre de 2023, se subrogan las Resoluciones Nos. 090 del 22 de febrero de 2021, 411 del 15 de septiembre de 2021 y la 015 del 23 de enero de 2023, articulando y actualizando el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en la E.S.E. IMSALUD.

Que, a través la Resolución 2063 del 09 de junio de 2017, por el cual se adopta la política de participación Social en Salud – PPSS emitida por el Ministerio de Salud y Protección Social.

Que, mediante acuerdo 010 del 26 de julio de 2024, la junta directiva de la ESE IMEALUD en uso de sus facultades legales y estatutarias, acordó la aprobación del plan de desarrollo "IMSALUD" "Lo que bien hacemos, requiere ser bien hecho" presentado por la gerencia para el periodo 2024 – 2027, el cual establece como objetivo de su línea estratégica "DILIGENTE", implementar acciones tendientes al fortalecimiento interno de la ESE IMSALUD

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 3

Que, mediante la Constitución Política en el inciso 1 del artículo 209, establece que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

Que, el artículo 269 de la Constitución Política determina que las entidades públicas y las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la ley.

Que, la ESE IMSALUD realizó la actualización del documento institucional TIC-04-M-01 MANUAL DE ESTRUCTURA DOCUMENTAL en lo referente a la estructura de las Políticas Institucionales.

Que, mediante la Resolución 524 del 20 de noviembre de 2024 la E.S.E. IMSALUD adoptó la Resolución 2063 del 09 de junio de 2017 del Ministerio de Salud y Protección Social "Por medio la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud (PPSS).

Que, mediante acta No. 011 del 30 de octubre de 2024, del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Empresa Social del Estado IMSALUD, aprobó la actualización de la Política de Participación Social en Salud en su versión 2, acorde a la estructura del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y a la Política de Participación Social en Salud del nivel nacional.

Que, mediante acta No. 012 del 28 de noviembre de 2024, del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Empresa Social del Estado IMSALUD, aprobó la actualización de la Política de Participación Social en Salud en su versión 3, acorde a la estructura del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y a la Política de Participación Social en Salud del nivel nacional.

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1°. Derogar. Derogase la Resolución 527 del 26 de noviembre de 2021 "Por medio de la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud de la Empresa Social del Estado IMSALUD".

ARTÍCULO 2°. Adoptar. Adóptese la Versión 02 de la Política de Participación Social en Salud de la Empresa Social del Estado IMSALUD, la cual hace parte integral de la presente resolución y se adjunta en trece (13) folios, cuya declaratoria es:

La ESE IMSALUD se compromete a definir y desarrollar las estrategias que le permitan a los ciudadanos y grupos de valor ejercer su derecho a la participación social en salud, a través del fortalecimiento de mecanismos y condiciones para ejercer la participación social en salud, en las decisiones para el cumplimiento del derecho fundamental a la salud en el marco de la Ley Estatutaria de Salud y en armonía con la Política de Atención Integral en Salud –PAIS; esta será desplegada a través de los planes de acción institucional de cada vigencia, monitoreados en cada trimestre y evaluados anualmente.

ARTÍCULO 3°. Publicar. Publíquese la Política de Participación Social en Salud. La Política será publicada en la página web de la empresa www.imsalud.gov.co

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

Página 2 de 3

ARTÍCULO 4°. Actualizar. El líder de la política debe asegurar su revisión y actualización periódica de acuerdo con las necesidades normativas aplicables a la ESE IMSALUD.

ARTÍCULO 5°. Vigencia y Derogatoria. La presente resolución rige a partir de la fecha de expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en San José de Cúcuta, a los 27 días del mes de noviembre de 2024

JAVIER ORLANDO PRIETO PEÑA
Gerente ESE IMSALUD

Proyectó: Guillermo González Rodríguez Contratista Especialista Apoyo SIAU
Revisó: Yurley Artigas Duarte Duarte – Jefe de Oficina de Información y Atención al Usuario (E)
Revisó: Yadinson Fabián Pérez López – Asesor Jurídico Externo en Calidad Oficina Jurídica

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SE SOLICITA SOCIALIZAR EN LAS REUNIONES DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS.

Imsalud	**GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN**	**Código:** DIE-01-PC-03 **Versión:** 03
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	**Fecha:** 26/11/2024

TABLA DE CONTENIDO

JUSTIFICACIÓN 3
1. MARCO NORMATIVO 3
2. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS) 5
3. OBJETIVOS POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD 5
3.1. Objetivo General 5
3.2. Objetivos Específicos 5
4. ACCIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS) EN LA ESE IMSALUD 6
5. MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD 9
6. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL SEGÚN COMPETENCIA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD 10
7. COMUNICACIÓN 11
8. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN 12
9. HISTORIAL DE CONTROL DE CAMBIOS 13

- **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se socializa a las promotoras y promotores la formalización del plan de trabajo de participación comunitaria y se solicita socializar en las reuniones de asociación de usuarios.

Imsalud

GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA — Código: MEJ-02-G-01-4 — Versión: 03

CRONOGRAMA INSTITUCIONAL MENSUAL DE ACTIVIDADES — Fecha: 17/05/2024

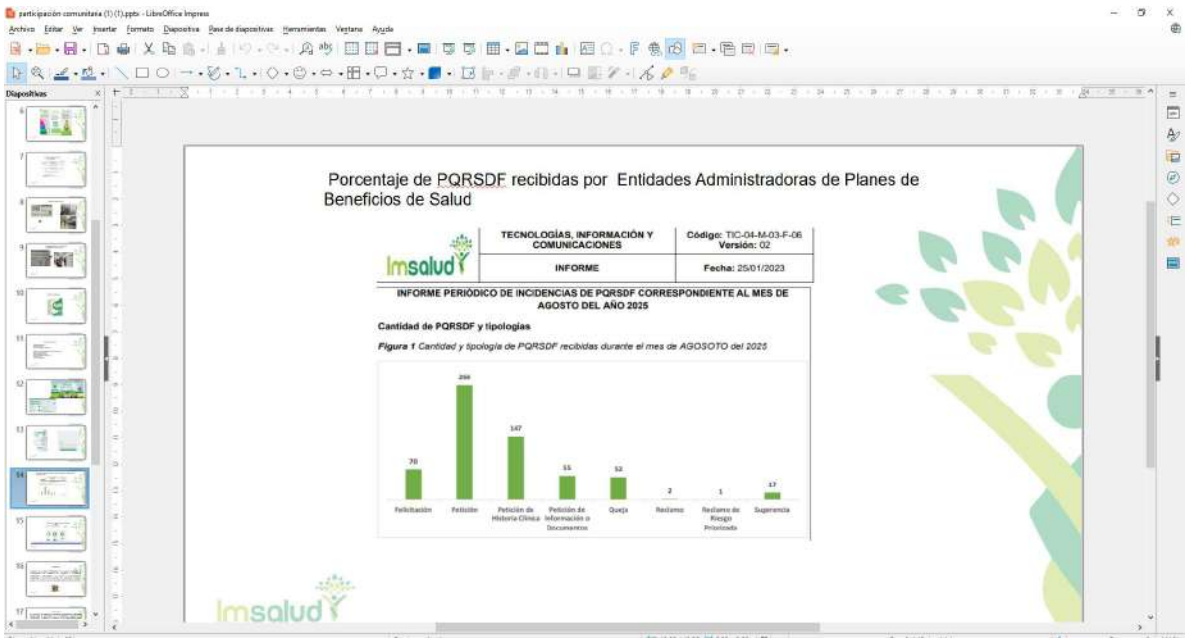
PROCESO:	Procedimiento Participación Comunitaria
OBJETIVO:	Generar un espacio participativo al usuario mediante la conformación de asociaciones de usuarios

VIGENCIA ____

TEMATICA / ACTIVIDAD A DESARROLLAR / TALLER	RESPONSABLE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACION DE USUARIOS EN CADA UNA DE LAS UBA E IPS DE LA ESE IMSALUD.	PROMOTORAS OFICINA SIAU	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
FORO PARTICIPACIÓN CIUDADANA	OFICINA SIAU									X		X	
CAPACITACIÓNDE POLITICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	OFICINA SIAU					X	X	X					

ELABORADO:	Edwin Bernardo Cepeda Carrillo
REVISADO:	Yurley Amparo Duarte Duarte
APROBADO:	Yurley Amparo Duarte Duarte

- **Socialización y Retroalimentación del Informe Mensual PQRSDF**

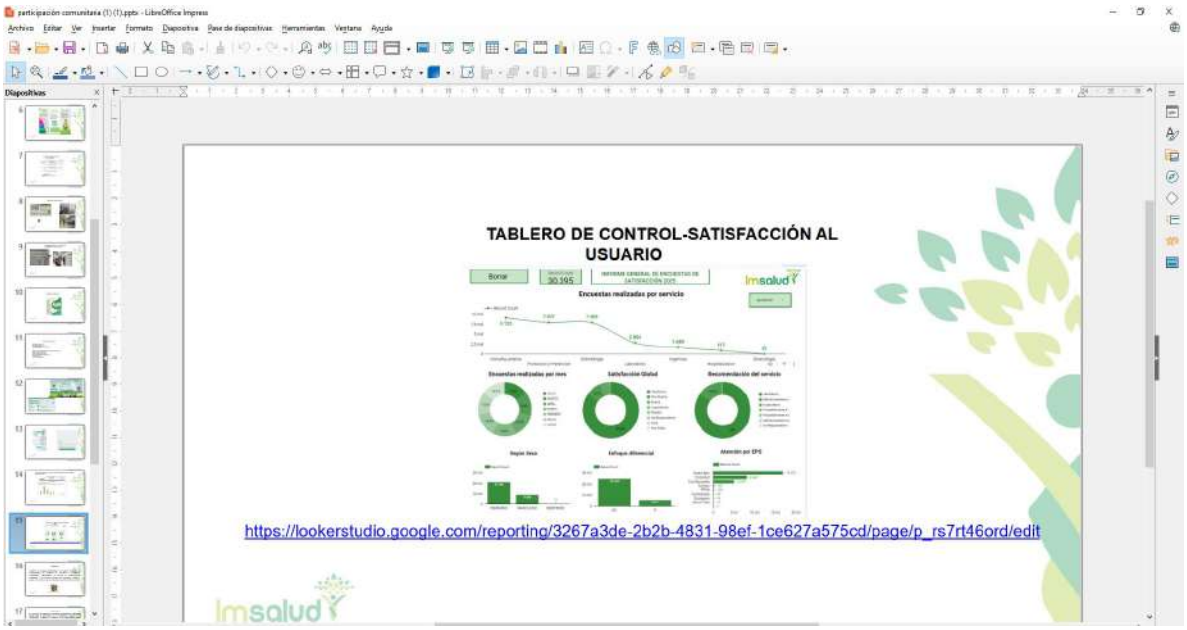


DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

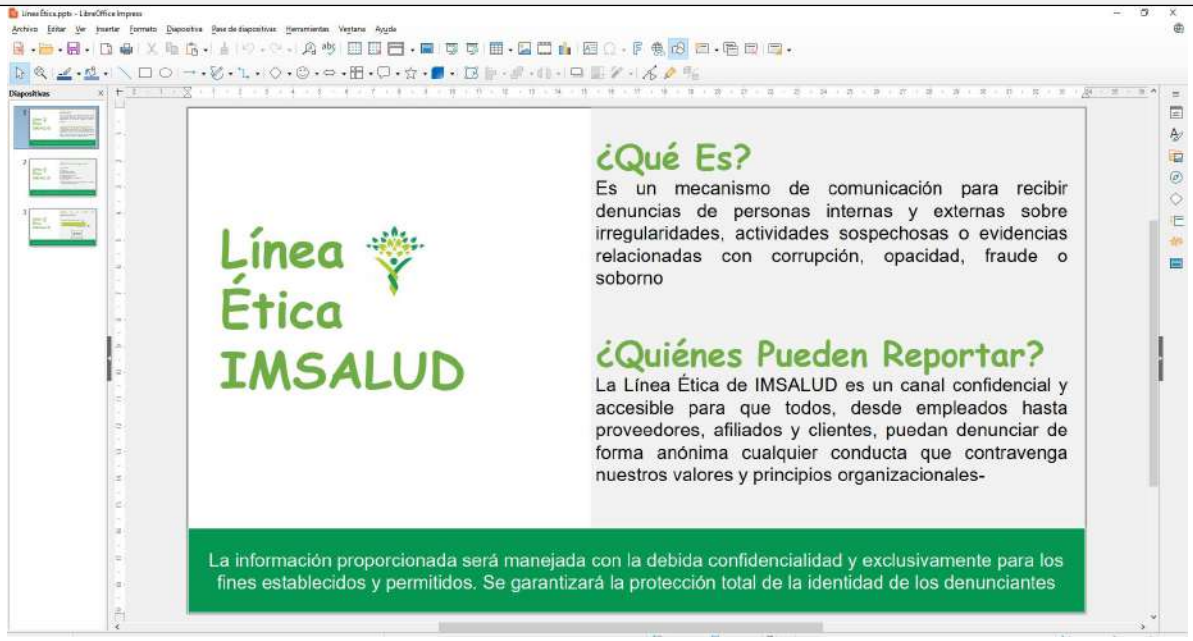
Se socializa a la asociación de usuarios el tablero de control donde se socializa la satisfacción al usuario a través del siguiente link:

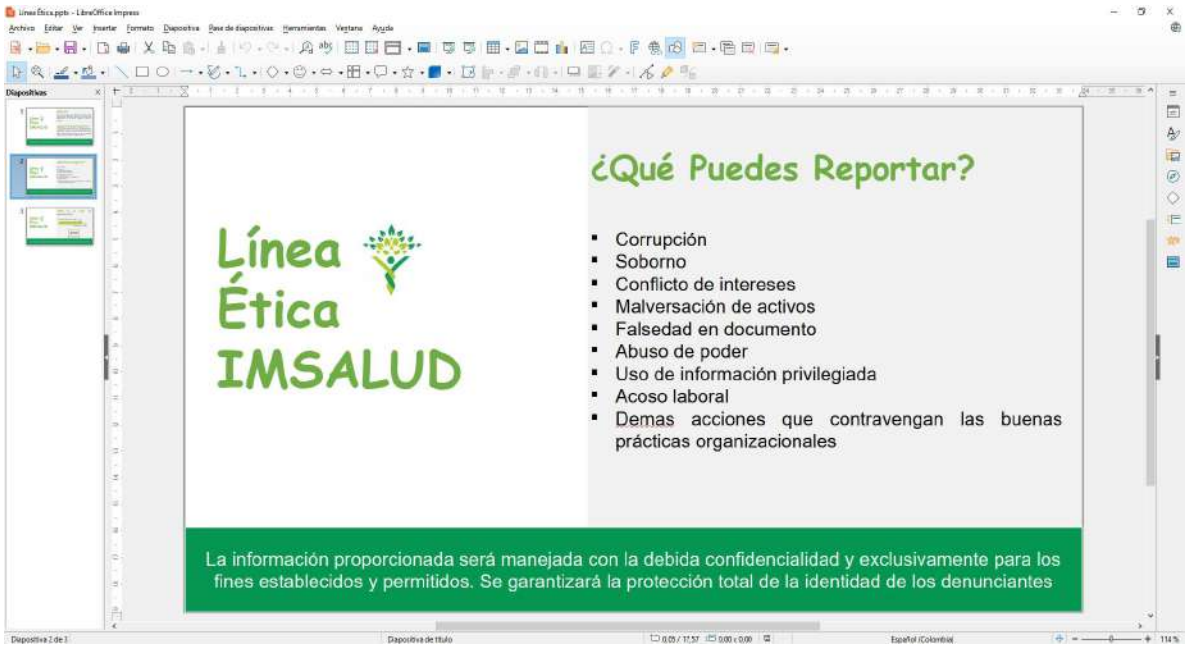
https://lookerstudio.google.com/reporting/3267a3de-2b2b-4831-98ef-1ce627a575cd/page/p_hsaaap4rrd



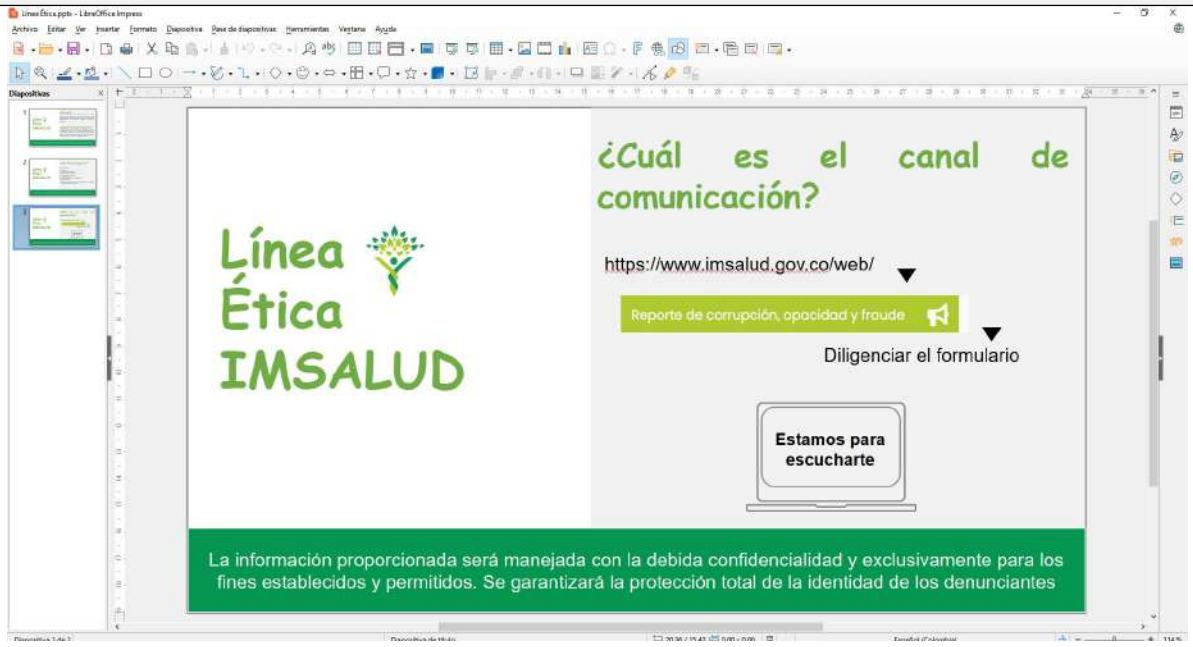
- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN





DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN





- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Portafolio de Servicios

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

Imsalud

En la ESE IMSALUD cuenta con los siguientes servicios de primer nivel para ofertar a sus usuarios:

- **Consulta Externa**

Prestamos el servicio de medicina general y odontología general

- **Urgencias**

En el servicio de urgencias que prestamos en las Unidades Básicas de Atención se encuentran, Medicina general, observación, sala de reanimación y procedimientos.

- **Hospitalización y partos**

En este servicio contamos con laboratorio clínico, transporte asistencial básico (ambulancia), radiología y ecografías.

Cabe mencionar que el servicio de partos se presta en las UBAS de la ESES IMSALUD.



PORTAFOLIO DE SERVICIOS

Imsalud

- **Programa de Promoción y Mantenimiento de Salud**

Dentro del programa encontramos las consultas de crecimiento y desarrollo, Adulto mayor, control prenatal, planificación familiar, citologías, agudeza visual, vacunación y curso profiláctico para el embarazo.

- **Vigilancia Epidemiológica**

Cumpliendo con lo establecido por la legislación de salud pública contamos con personal a cargo del departamento de Epidemiología en la ese IMSALUD



DESARROLLO DE LA REUNIÓN









DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Seguridad del Paciente**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SEGURIDAD DEL PACIENTE



SEGURIDAD DEL PACIENTE

La finalidad es proteger al paciente de posibles riesgos evitables derivados de la atención en salud donde se garantice el desarrollo de una cultura de seguridad para el usuario, fomentando en nuestros colaboradores, pacientes y en sus familias el desarrollo de acciones de identificación, prevención y gestión de riesgos relacionados con el proceso de atención.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Política Humanización**



LINEAS ESTRATÉGICAS DE LA POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

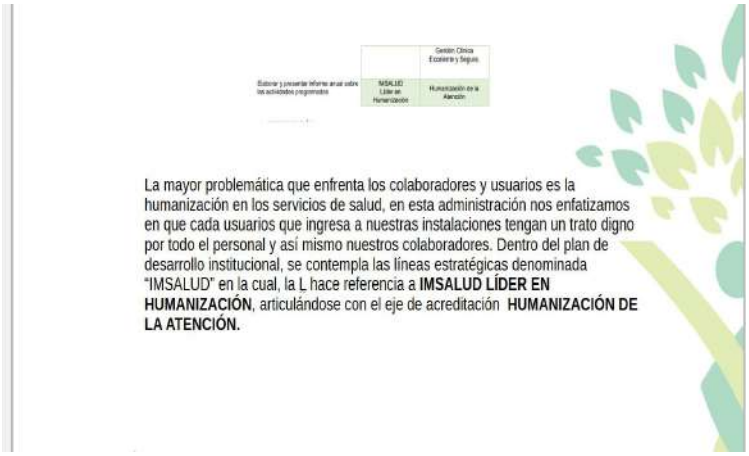
RESPETO BUEN TRATO DERECHOS Y DEBERES

5. ACCIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE ATENCIÓN HUMANIZADA EN LA ESE IMSALUD

ACCIONES DE LA POLITICA	LINEA ESTRÁTEGICA IMSALUD	EJES DE ACREDITACIÓN
Formular, revisar y ajustar la política, programa, objetivos, metas, planes y estrategias de Humanización de los diferentes Servicios en la ESE, de acuerdo con los lineamientos institucionales.	IMSALUD Líder en Humanización	Humanización de la Atención
Estructurar y coordinar la ejecución del Programa de Humanización tomando como referente la política y los enfoques definidos.	IMSALUD Líder en Humanización	Humanización de la Atención
Realizar seguimiento al cumplimiento de las actividades del Programa de Humanización de la ESE IMSALUD.	IMSALUD Líder en Humanización	Humanización de la Atención
Identificar las necesidades de Formación y Capacitación al talento humano en relación con la Humanización y articularlo con el Plan Institucional de Capacitación.	IMSALUD Líder en Humanización	Humanización de 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 9 de 11

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

7. Proposiciones y varios.

- Seguir fortaleciendo deberes y derechos a todos los usuarios.

8. Evidencia fotográfica.





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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
Yudith Soraire Duarte	60.376.173	3125513488	Yudith S. Duarte.
[illegible]	13461271	3223512823	[illegible]
Julio Santos Peloza	19179418	3124157903	[illegible]
Gregorio Aviles	7687642	3237663881	[illegible]
Mary Veggunio	60390542	3153146249	[illegible]

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PROPOSICIONES Y VARIOS	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**18 de NOVIEMBRE del 2025, 9:30 am**

FECHA:	**20/10/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**10**
HORA INICIO:	**2:00 pm**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**04:30 pm**
UBA/IPS:	**IPS SAN MARTÍN**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE OCTUBRE DEL 2025**

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Se procede a llamado a lista para así dar inicio a la reunión de la asociación de usuarios de la Ips San Martín adscrita a la UBMIL LA LIBERTAD siendo las 02:00 pm con el personal convocado.

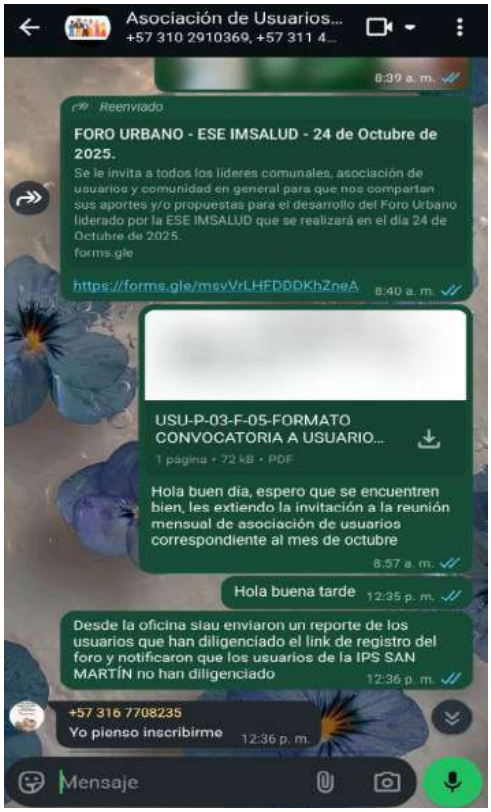
Contando con la participación de:

* Belén Corina Contreras
* Martha Inés Arias
* Marleny Calixto
* Sonia Alcina

2. Se realiza lectura del acta anterior de lo consignado en la reunión del mes de Septiembre, se da aprobación sin novedad alguna.

3. **Medios de convocatoria a la reunión:** Se realiza convocatoria Mediante el grupo de WhatsApp que se tiene con los miembros de la asociación, además de la publicación de la convocatoria a los usuarios de la IPS a través de la cartelera informativa ubicada en la sala de espera.

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, 01,10, 2025.

DE: OFICINA SIAU IPS SAN MARTÍN
PARA: USUARIOS IPS SAN MARTÍN
ASUNTO: REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS

CONVOCATORIA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

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

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

Fecha: 20/10/2025
Lugar: IPS SAN MARTÍN
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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

Se aborda el tema de derechos y deberes de los usuarios que hacen uso de los servicios ofertados por la ESE resaltando la importancia de conocerlos para garantizar una atención digna, oportuna y respetuosa, así como para fomentar una participación activa y corresponsable en el cuidado de la salud, también se les recordó que trámites y servicios se brindan en la ESE, brindando información clara sobre los procedimientos disponibles y su accesibilidad para la comunidad:

DERECHOS

- Trato digno
- Obtener información clara -
- Atención de calidad y sin barreras
- Historia clínica confidencial

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Elevar PQRSDF

DEBERES:

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

Se le recuerda a la asociación que es indispensable la participación activa en los espacios de participación comunitaria, asistiendo a las reuniones convocadas resaltando el papel de la Asociación, como base fundamental, ya que sen voceros de la comunidad, en cuanto a las necesidades en salud que tengan y su compromiso con la ESE IMSALUD.

Se les recuerda los diferentes canales a través de los cuales los usuarios pueden solicitar sus citas médicas y realizar los trámites que requieran, destacando la importancia de conocer y utilizar adecuadamente estos medios para mejorar el acceso a la atención en salud:

SOLICITUD DE CITAS:

• La línea de Whatsapp: 3143644500
• Página institucional: www.imsalud.gov.co en el apartado de solicitud de citas
• Presencial: en cualquiera de las 37 Ips de atención con las que cuenta la ESE IMSALUD

- **TRÁMITES Y SERVICIOS:**

- **RESULTADOS DE EXÁMENES DE LABORATORIO**

  - Ingresando a la página web:www.imsalud.gov.co/web
  - Resultados de laboratorio
  - Click en usuario digita el número del documento
  - Por ultimo ingresar y descargar.

- **RESULTADOS DE IMÁGENES DIAGNÓSTICAS:**
  - Ingresando a la página web:www.imsalud.gov.co
  - Consultar resultados
  - Seleccionar la opción de **IMÁGENES DIAGNÓSTICAS**
  - Ingresar usuario (número de documento) y Clave (fecha de nacimiento sin espacios)

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Descargar imagen y reporte del estudio realizado

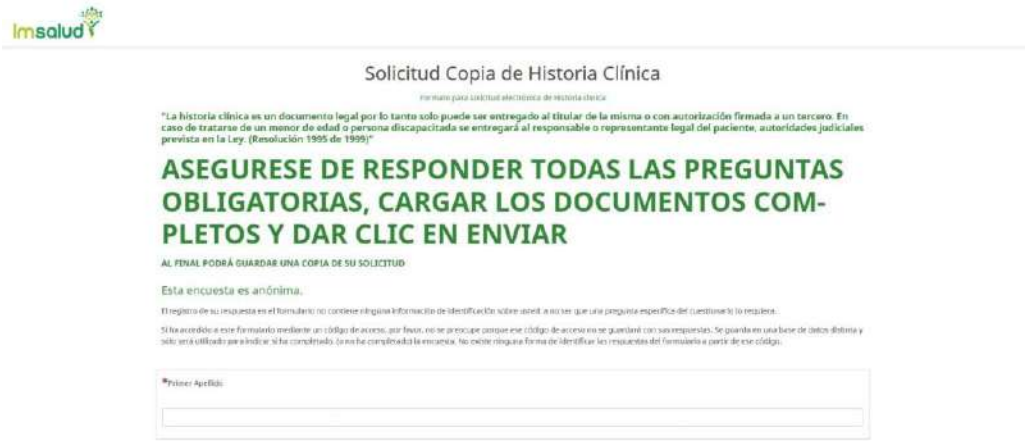




SOLICITUD DE COPIA DE HISTORIA CLÍNICA

A través de la página de la ESE IMSALUD se diligencia el formulario digital y se adjunta el correo electrónico correctamente; para que allí sea enviada o solicitar por medio de formulario copia del documento de identidad escanear y enviar por ventanilla única. info@imsalud.gov.co o a través del correo historiaclinica@imsalud.gov.co.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN


Imsalud

Solicitud Copia de Historia Clínica

Formato para solicitud electrónica de historia clínica

"La historia clínica es un documento legal por lo tanto solo puede ser entregado al titular de la misma o con autorización firmada a un tercero. En caso de tratarse de un menor de edad o persona discapacitada se entregará al responsable o representante legal del paciente, autoridades judiciales prevista en la Ley. (Resolución 1995 de 1999)"

ASEGURESE DE RESPONDER TODAS LAS PREGUNTAS OBLIGATORIAS, CARGAR LOS DOCUMENTOS COMPLETOS Y DAR CLIC EN ENVIAR

AL FINAL PODRÁ GUARDAR UNA COPIA DE SU SOLICITUD

Esta encuesta es anónima.

El registro de su respuesta en el formulario no contiene ninguna información de identificación sobre usted, a no ser que una pregunta específica del cuestionario lo requiera.

Si ha accedido a este formulario mediante un código de acceso, por favor, no se preocupe porque ese código de acceso no se guardará con sus respuestas. Se guarda en una base de datos distinta y sólo será utilizado para indicar si ha completado (o no ha completado) la encuesta. No existe ninguna forma de identificar las respuestas del formulario a partir de ese código.

*Primer Apellido

LÍNEA ÉTICA DE COBROS INDEBIDOS DE LA ESE IMSALUD:

1. Se les recuerda la importancia de conocer la Línea Ética de la ESE Imsalud: Recordando quiénes pueden realizar reportes, cuáles son los canales de comunicación disponibles, y se detalló el paso a paso para realizar un reporte a través de la página web institucional.



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

En la reunión correspondiente al mes de Septiembre se consideró 1 solicitud la cual se plasmó en el acta de reunión, y fue enviada a la oficina SIAU para su consideración.

- Se solicita que se considere la posibilidad de contar con otra auxiliar en el servicio de toma de muestras ya que a veces hay bastantes usuarios y una sola auxiliar hace que el proceso sea demorado.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

6.1 SOCIALIZACIÓN DE BOLETINES CULTURALES:

Se realizó la socialización de los boletines culturales que la empresa utiliza en el área de Cultura de la Información. Esta actividad tuvo como propósito principal dar a conocer a los usuarios los diferentes contenidos, iniciativas y recursos informativos que promueven el fortalecimiento de la cultura organizacional y el acceso al conocimiento.

La socialización se llevó a cabo mediante espacios de diálogo y presentación en los que se explicaron los objetivos de los boletines, las temáticas abordadas y la importancia de su consulta como medio de comunicación interna. De esta manera, se buscó fomentar la participación activa de los usuarios, incrementar el interés por las actividades culturales y contribuir al desarrollo de un entorno laboral más informado y cohesionado.

Boletín Cultural #55 Derechos y Deberes del Usuario:





Boletín Cultural #56 Historia Clínica:





Boletín Cultural #57 Gerencia de Ambiente Físico:

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Boletín Cultural #58 Gestión de Insumos y Suministros:



Boletín Cultural #59 Gestión Ambiental:



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Boletín Cultural #60 Emergencias y Desastres:



6.2 Socialización de la Política De Participación Social En Salud Y Resolución No. 651 Del 27 De Noviembre De 2024

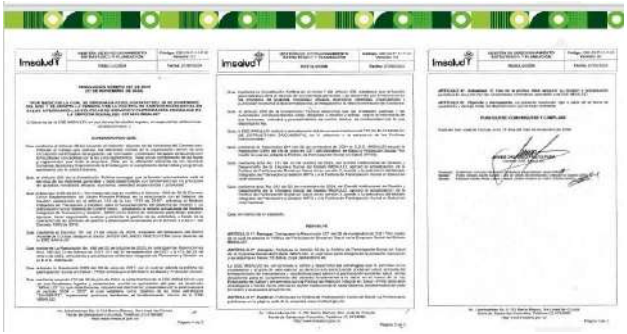
Se realizó la **socialización de la Política de Participación Social en Salud**, junto con la **Resolución No. 651 del 27 de noviembre de 2024**, resaltando su relevancia como instrumentos normativos e institucionales que garantizan el derecho de los ciudadanos a intervenir de manera activa en los procesos relacionados con la gestión y prestación de los servicios de salud, se explicó que la Política de Participación Social en Salud promueve la conformación de escenarios democráticos y de control social en los que los usuarios, sus familias y la comunidad en general.
Asimismo, se destacó la importancia de que los usuarios de la IPS tengan una **participación activa** dentro de los diferentes espacios y mecanismos establecidos, ya que de ello depende el fortalecimiento de la calidad en la atención, el cumplimiento de los principios de la humanización y el aseguramiento de que las decisiones institucionales respondan a las verdaderas necesidades de los usuarios.





DESARROLLO DE LA REUNIÓN







6.3. Tablero de Control: Satisfacción al usuario

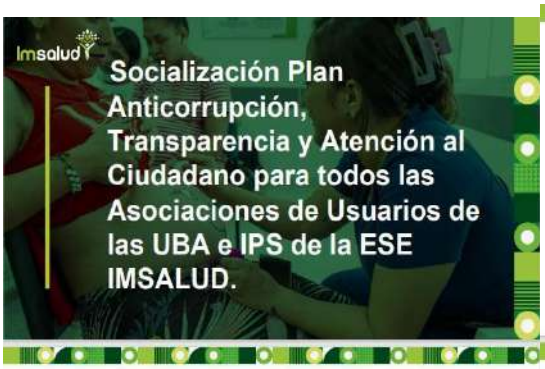
A la Asociación de Usuarios se presentó el **tablero de control institucional**, herramienta mediante la cual se exponen y analizan los resultados obtenidos en relación con la **satisfacción de los usuarios frente a los diferentes servicios ofertados por la IPS,** se compartieron los resultados más relevantes de las mediciones recientes, generando un espacio de diálogo con la Asociación de Usuarios para escuchar sus aportes, percepciones y sugerencias.

6.4. Socialización Plan Anti corrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.

Se realizó la socialización del Plan Anti corrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano de la ESE IMSALUD, dirigido a todas las Asociaciones de Usuarios de las UBAS e IPS, con el propósito de garantizar que la comunidad conozca los lineamientos institucionales orientados a la gestión pública íntegra y responsable.
Se explicó que este plan constituye una herramienta fundamental para la prevención, detección y control de posibles riesgos de corrupción, asegurando la correcta administración de los recursos públicos y el cumplimiento de los principios de legalidad, eficiencia y responsabilidad.

Asimismo, se enfatizó en que la implementación de este plan promueve la **confianza de la ciudadanía en la institución**, fomenta la participación activa de los usuarios en el control social y consolida la cultura de la legalidad y la transparencia dentro de la ESE IMSALUD.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN









6.5. Trámites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD

Se realizó la **socialización a la asociación de usuarios el portafolio de trámites y servicios de la ESE IMSALUD,** de acuerdo con la oferta disponible en las **UBAS** y en las diferentes **IPS**, con el fin de garantizar que los usuarios conozcan los canales, procesos y servicios a los cuales pueden acceder de manera oportuna.





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

















6.5. Seguridad del Paciente

Se **socializó la Política de Seguridad del Paciente** que se implementa en la ESE

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

IMSALUD, destacando las acciones y estrategias orientadas a la humanización de la atención, la prevención de riesgos y la garantía de la calidad en la prestación de los servicios de salud en la cual se explicó:

- **Qué es:** un conjunto de lineamientos institucionales orientados a prevenir, reducir y mitigar los riesgos asociados a la atención en salud.
- **Para qué sirve:** busca garantizar la seguridad del paciente en cada proceso asistencial, promoviendo prácticas seguras y fortaleciendo la confianza en los servicios prestados
- **Principios clave:** cultura de seguridad, comunicación efectiva, trabajo en equipo, aprendizaje continuo y participación activa del usuario.
- **Finalidad:** brindar una atención segura, humanizada y de calidad, protegiendo la integridad del paciente y mejorando los resultados en salud









6.6. Política Humanización

Se llevó a cabo la socialización de la Política de Humanización en Salud de la ESE IMSALUD con la Asociación de Usuarios, resaltando que este lineamiento institucional busca garantizar una atención en salud integral, digna y respetuosa para todos los usuarios, sus familias y la comunidad en general.
Se explicó que la Política de Humanización se fundamenta en los principios de respeto por la vida, la dignidad y los derechos de las personas, reconociendo al usuario no solo

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

como paciente, sino como ser humano con necesidades físicas, emocionales y sociales.

Asimismo, se destacó que esta política:

- Promueve la calidad humana en la atención, fortaleciendo la empatía, la escucha activa y la comunicación asertiva entre el personal de salud y los usuarios.

- Fomenta la participación del usuario y su familia en la toma de decisiones relacionadas con su proceso de atención, reconociéndolos como actores fundamentales.

- Orienta las acciones hacia la equidad y la inclusión, garantizando que todos los usuarios reciban un trato justo y respetuoso sin distinción alguna.

- Tiene como finalidad principal generar confianza, satisfacción y bienestar en la comunidad usuaria, fortaleciendo el vínculo entre la institución y la ciudadanía.

Se recalcó la importancia de que el personal interiorice y aplique esta política en su labor diaria, de manera que cada interacción con el usuario refleje un servicio con calidad técnica y, al mismo tiempo, con calidez humana.









DESARROLLO DE LA REUNIÓN



7. Capsula Educativa

Durante la reunión, se realizó una charla educativa liderada por la jefe de la IPS en el marco de la conmemoración del Día Mundial de la Lucha contra el Cáncer de Seno.

La intervención estuvo orientada a sensibilizar a los asistentes sobre la importancia de la detección temprana, haciendo énfasis en la práctica periódica del autoexamen de mama, la realización oportuna de mamografías y la identificación de signos de alarma.

Asimismo, se abordaron factores de riesgo modificables, medidas de prevención primaria y la relevancia de asistir a controles preventivos. La actividad permitió la participación activa de la asociación, resolución de inquietudes e integración comunitaria, fortaleciendo la promoción de estilos de vida saludables y el enfoque preventivo dentro del modelo de atención integral.





PROPOSICIONES Y VARIOS	
7. Proposiciones y varios - Se solicita que se considere la posibilidad de contar con otra auxiliar en el servicio de toma de muestras ya que a veces hay bastantes usuarios y una sola auxiliar hace que el proceso sea demorado. 8. Evidencias fotográfica de participación:  	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**24/11/2025 – 2:00 PM**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Maleny Calixto Tamayo	60324313	3114986170	Maleny Calixto T.
Sonia Alcana C	37325849	3163349322	
Blanca Corina Contre	27633936	3167708235	
Martha Isabel Jaimes Ruiz	60362449	3102910369	
Laura Meneses	1005026355	3507972339	Laura Meneses
Juan Sully Ortiz Sanz	1090583826	3213400031	Juan Sully Ortiz Sanz

FECHA:	**14/10/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**10**
HORA INICIO:	**9 00 am**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**11 am**
UBA/IPS:	**IPS SAN MATEO**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE OCTUBRE DE 2025.**

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Llamado a lista

Siendo las 9 AM del día 14 DE OCTUBRE del 2025 se dio inicio a la reunión programada de asociación de usuarios de la IPS SAN MATEO con el siguiente orden del *día:*

Salomon chacon quintero cc13452935

Marleny ibarra pt 1155665

Florinda gomez 60330399

Edwincepeda 88249741

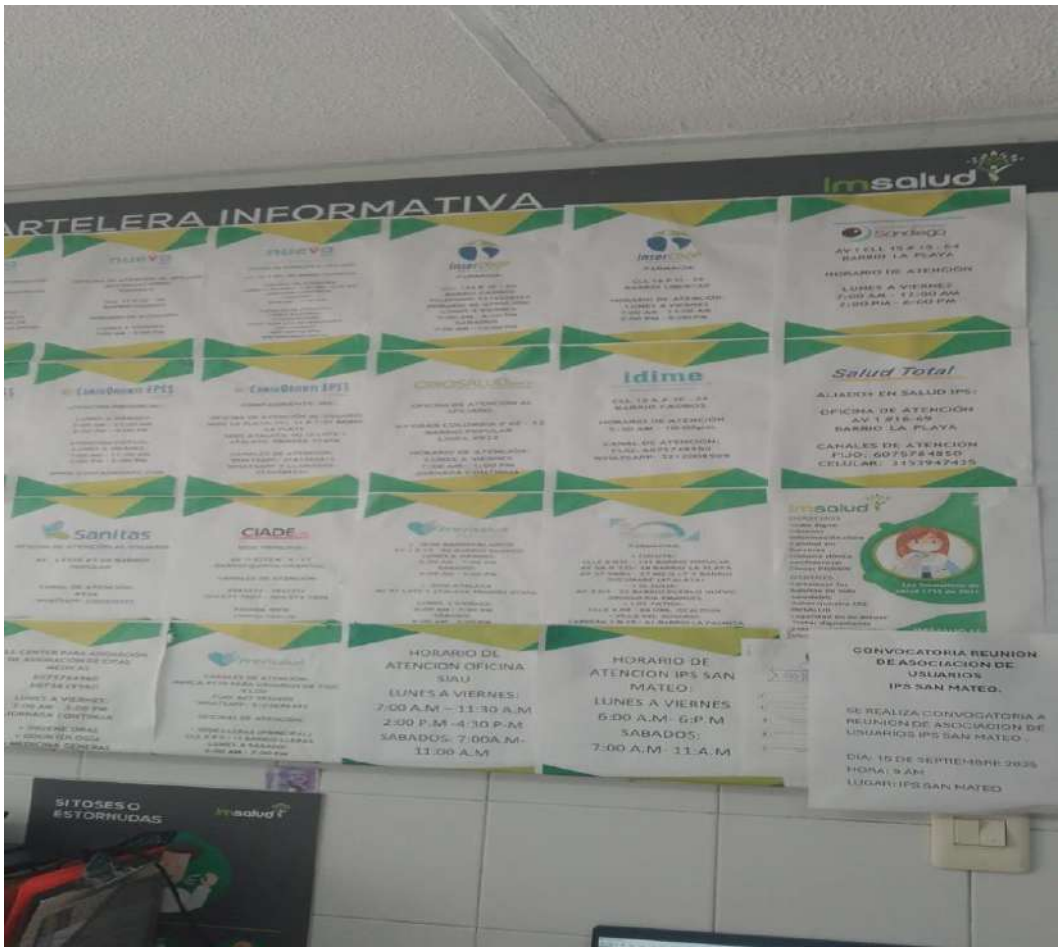
Candy sidney caicedo 60364461

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

Se dio lectura del acta anterior en el cual sigue quedando como compromiso incentivar más usuarios a la asociación.
Dar conocer respuestas de las actas anteriores a la asociacion de usuarios

3. Medios de Convocatoria.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

- Publicar en cartelera la fecha de reunión mensual y la invitación a nuevos usuarios para la conformación de la asociación de usuarios.
- Indagar y lograr comunicación con presidentes de Junta de Acción Comunal para que participen e inviten a personas de la comunidad que cumplan con los requisitos según el procedimiento.
- Indagar y lograr comunicación con Líderes Comunales para que participen e inviten a personas de la comunidad que cumplan con los requisitos según el procedimiento.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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 para fortalecer el proceso de participacion comunitaria



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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

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

En el mes de septiembre recepcionaron 1 quejas de usuarios, y los usuarios pertenecientes a la asociación no tuvieron ninguna sugerencia o solicitud.

Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas:

- **Calidad En Salud**
- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**
- **Promesa De Valor**
- **Mapa De Procesos**
- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**
- **Mejoramiento De La Calidad**
- **Boletín Cultura Y Salud No. 53 y 55 – Aplicar El Código QR**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 651 Del 27 De Noviembre De 2024.**
- **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Socialización de la Linea Ética de la ESE IMSALUD**
- **Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Portafolio de Servicios**
- **Seguridad del Paciente**
- **Política Humanización**

Temáticas:

- **Calidad En Salud**





- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Promesa De Valor**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Mapa De Procesos**

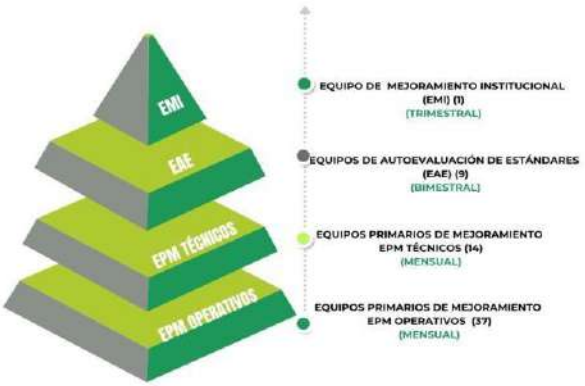


DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**



- **Mejoramiento De La Calidad**

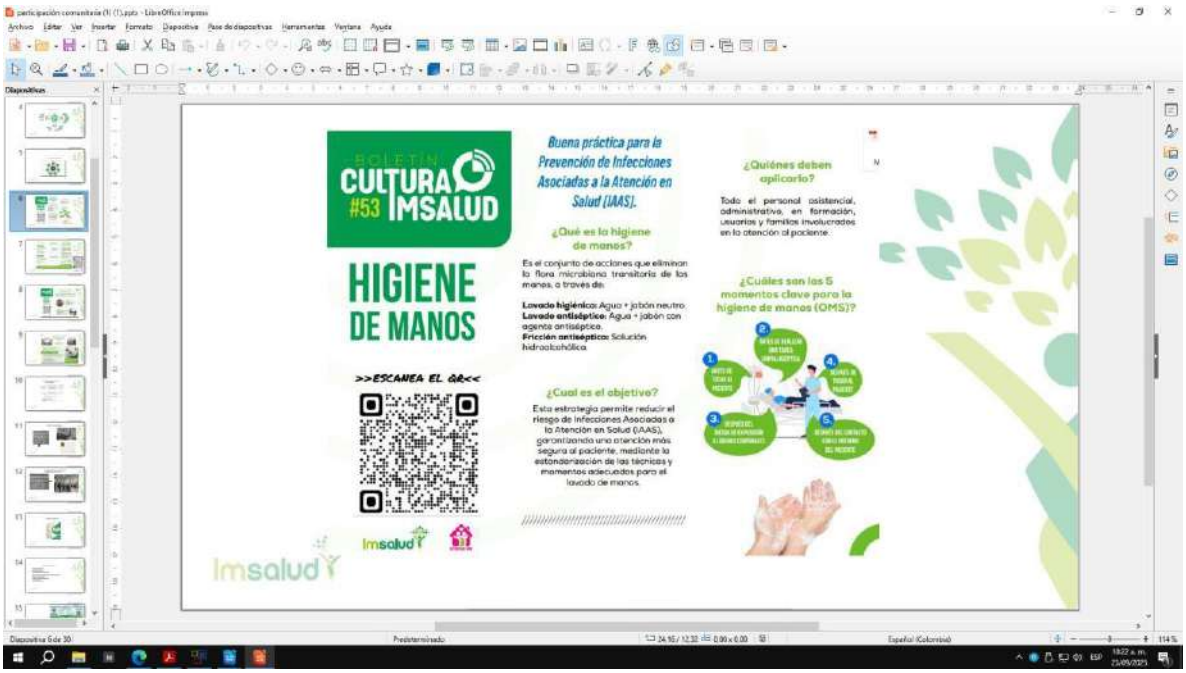


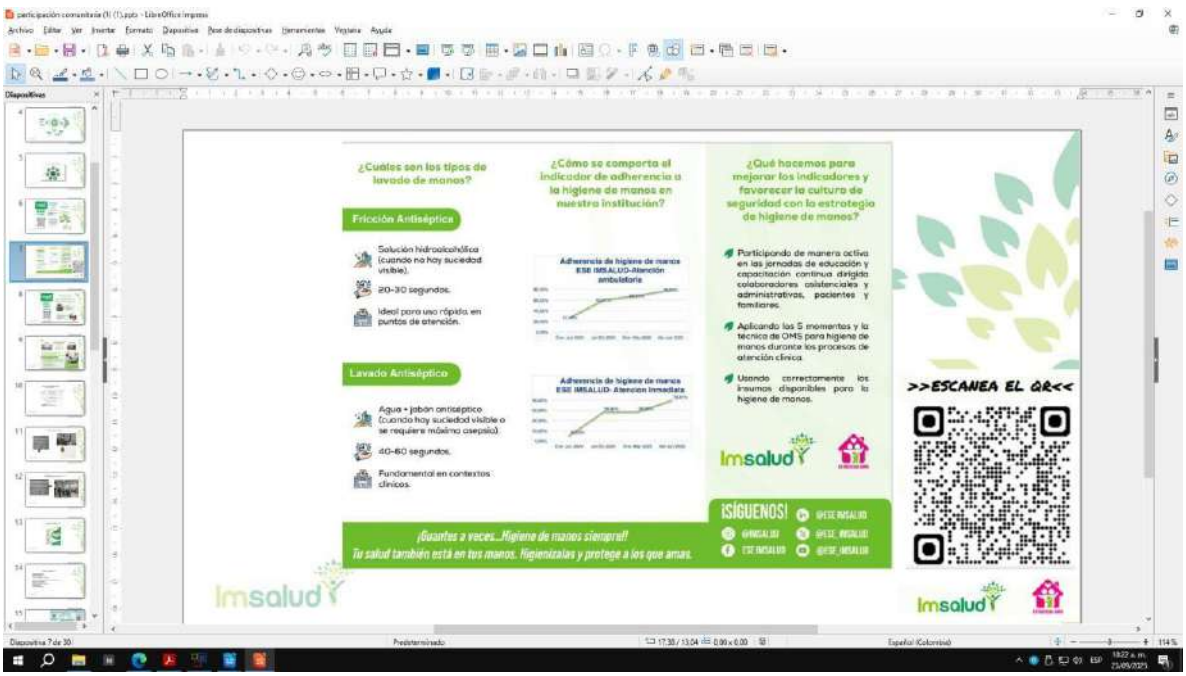




DESARROLLO DE LA REUNIÓN

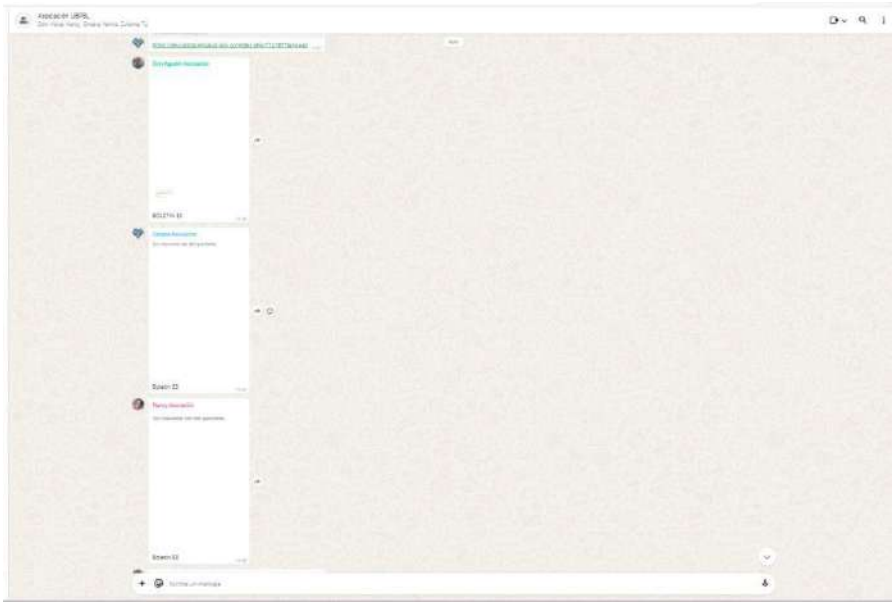
- **Boletín Cultura Y Salud No. 53 – Aplicar El Código QR**





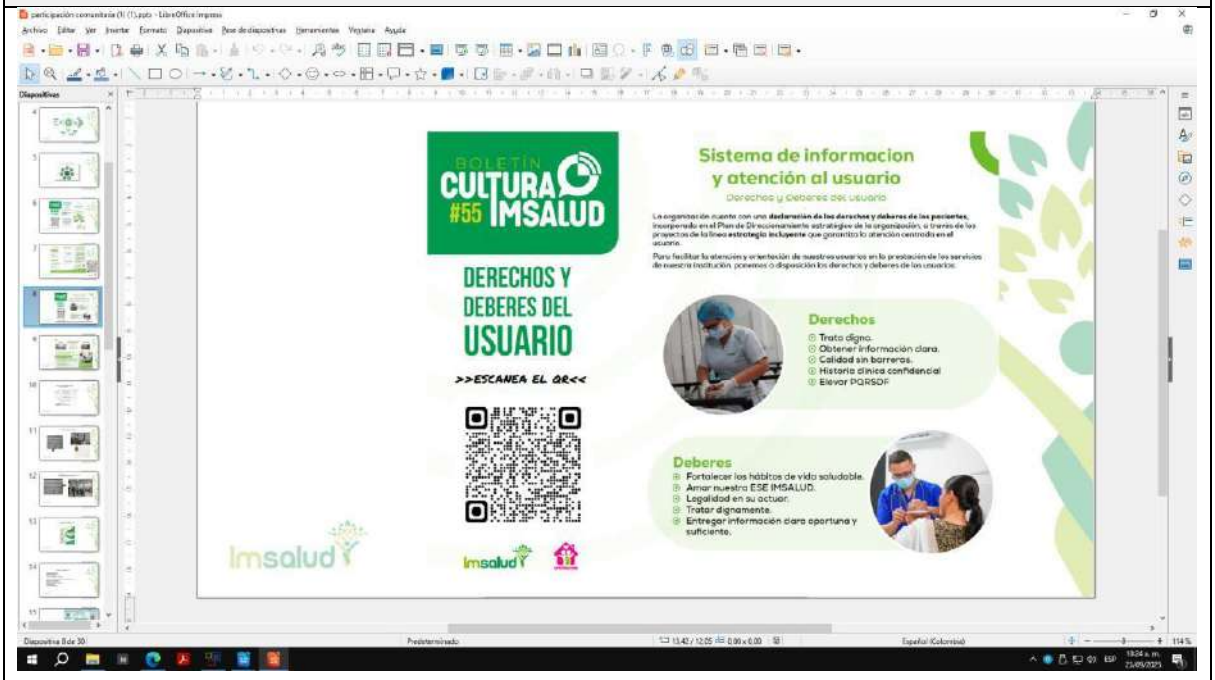
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

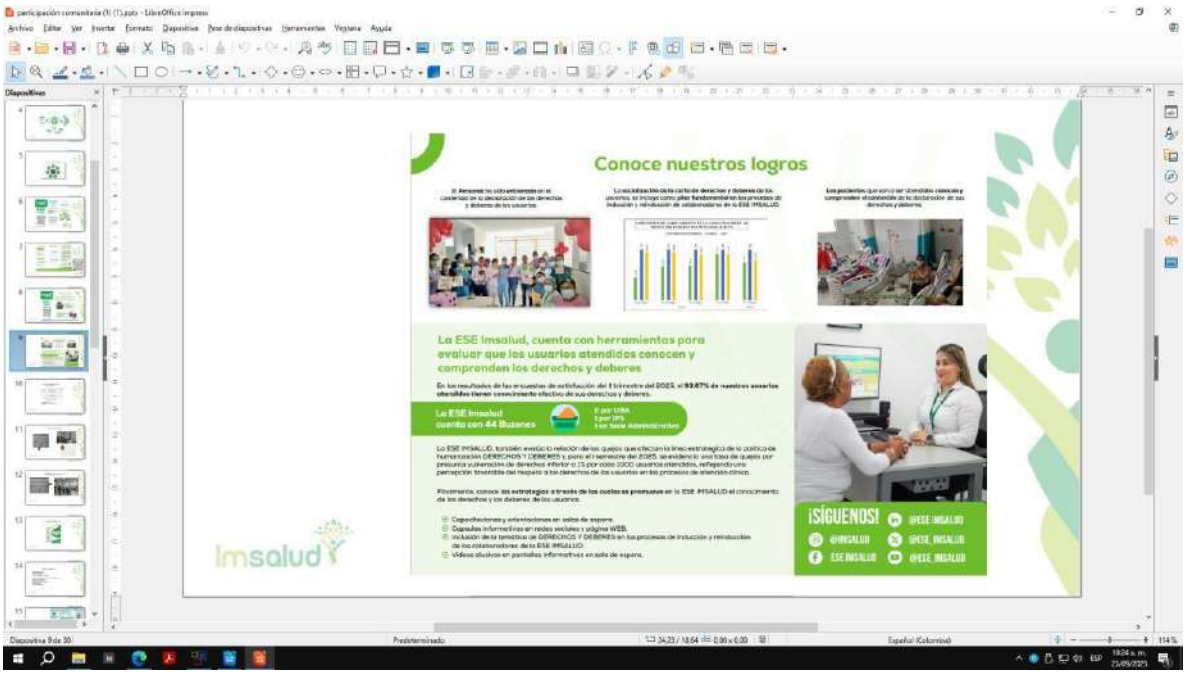
Se les aplica el Código QR a los usuarios de la asociación:



- **Boletín Cultura Y Salud No. 55 – Aplicar El Código QR**

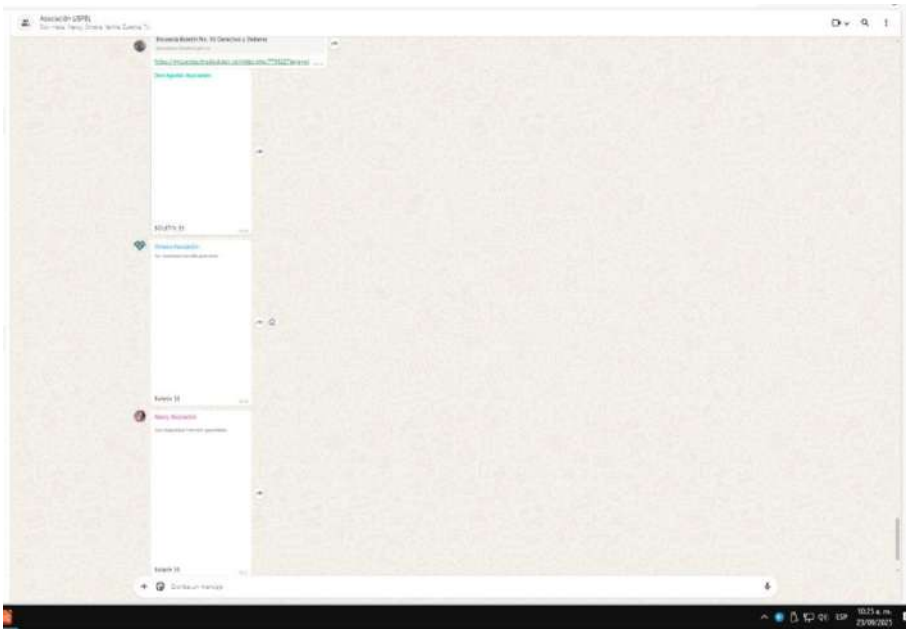
DESARROLLO DE LA REUNIÓN





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Se les aplica el Código QR a los usuarios de la asociación:**



- **Política De Participación Social En Salud Y Resolución No. 651 Del 27 De Noviembre De 2024.**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

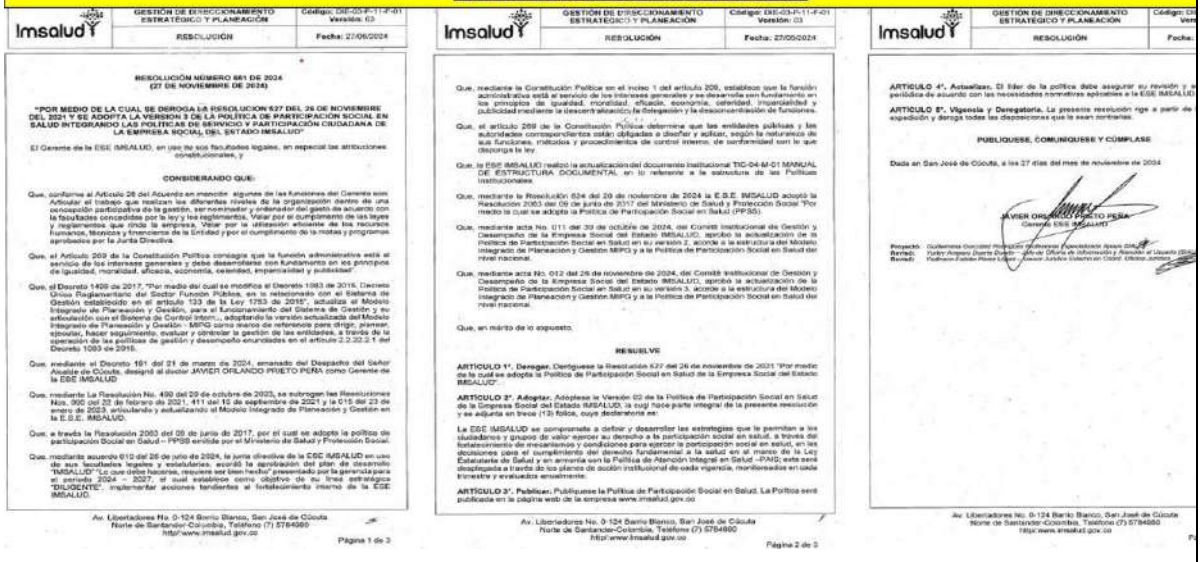
POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

Imsalud

La política de participación social en salud (PPSS) tiene como objetivo principal la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones del sistema de salud en conjunto.

tiene como objetivo "Planificar y desarrollar las directrices que le permita a la ESE IMSALUD garantizar el derecho a la participación social en salud y su fortalecimiento; y a la ciudadanía la apropiación de mecanismos y condiciones para ejercer la participación con decisión para el cumplimiento del derecho a la salud en el marco de la Ley Estatutaria de Salud en armonización con la Política Integral de Atención en Salud (PAIS- MIAS)".

Se socializa a las promotoras y promotores la Resolución No. 651 del 27 de Noviembre de 2024 y se solicita socializar e reuniones de asociación de usuarios.



RESOLUCIÓN NÚMERO 651 DE 2024
(27 DE NOVIEMBRE DE 2024)

"POR MEDIO DE LA CUAL SE DEROGA LA RESOLUCION 627 DEL 26 DE NOVIEMBRE DEL 2021 Y SE ADOPTA LA VERSION 3 DE LA POLITICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD INTEGRANDO LAS POLITICAS DE SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD"

El Gerente de la ESE IMSALUD, en uso de sus facultades legales, en especial las atribuciones constitucionales, y

CONSIDERANDO QUE:

Que, conforme al Artículo 26 del Acuerdo en mención algunas de las funciones del Gerente son: Articular el trabajo que realizan los diferentes niveles de la organización dentro de una concepción participativa de la gestión, ser nominador y ordenador del gasto de acuerdo con la facultades concedidas por la ley y los reglamentos. Velar por el cumplimiento de las leyes y reglamentos que rinda la empresa. Velar por la utilización eficiente de los recursos humanos, técnicos y financieros de la Entidad y por el cumplimiento de la metas y programas aprobados por la Junta Directiva.

Que, el Artículo 209 de la Constitución Política consagra que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y debe desarrollarse con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad"

Que, el Decreto 1499 de 2017, "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015", actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para el funcionamiento del Sistema de Gestión y su articulación con el Sistema de Control Interno, adoptando la versión actualizada del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG como marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades, a través de la operación de las políticas de gestión y desempeño enunciadas en el artículo 2.2.22.2.1 del Decreto 1083 de 2015.

Que, mediante el Decreto 161 del 21 de marzo de 2024, emanado del Despacho del Señor Alcalde de Cúcuta, designó al doctor JAVIER ORLANDO PRIETO PEÑA como Gerente de la ESE IMSALUD

Que, mediante La Resolución No. 490 del 29 de octubre de 2023, se subrogan las Resoluciones Nos. 395 del 22 de febrero de 2021, 411 del 10 de septiembre de 2021 y la 015 del 23 de enero de 2023, articulando y actualizando el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en la E.S.E. IMSALUD.

Que, a través la Resolución 2063 del 09 de junio de 2017, por el cual se adopta la política de participación Social en Salud – PPSS emitida por el Ministerio de Salud y Protección Social.

Que, mediante acuerdo 010 del 26 de julio de 2024, la junta directiva de la ESE IMSALUD en uso de sus facultades legales y estatutarias, aprobó la aprobación del plan de desarrollo "IMSALUD "Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho" presentado por la gerencia para el periodo 2024 – 2027, el cual establece como objetivo de su línea estratégica "DILIGENTE", implementar acciones tendientes al fortalecimiento interno de la ESE IMSALUD.

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 3

Que, mediante la Constitución Política en el inciso 1 del artículo 209, establece que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

Que, el artículo 269 de la Constitución Política determina que las entidades públicas y las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la ley.

Que, la ESE IMSALUD realizó la actualización del documento institucional TIC-04-M-01 MANUAL DE ESTRUCTURA DOCUMENTAL en lo referente a la estructura de las Políticas institucionales.

Que, mediante la Resolución 624 del 29 de noviembre de 2024 la E.S.E IMSALUD adoptó la Resolución 2063 del 09 de junio de 2017 del Ministerio de Salud y Protección Social "Por medio la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud (PPSS).

Que, mediante acta No. 011 del 30 de octubre de 2024, del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Empresa Social del Estado IMSALUD, aprobó la actualización de la Política de Participación Social en Salud en su versión 2, acorde a la estructura del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y a la Política de Participación Social en Salud del nivel nacional.

Que, mediante acta No. 012 del 26 de noviembre de 2024, del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Empresa Social del Estado IMSALUD, aprobó la actualización de la Política de Participación Social en Salud en su versión 3, acorde a la estructura del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y a la Política de Participación Social en Salud del nivel nacional.

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTICULO 1°. Derogar. Derógase la Resolución 627 del 26 de noviembre de 2021 "Por medio de la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud de la Empresa Social del Estado IMSALUD"

ARTICULO 2°. Adoptar. Adóptese la Versión 02 de la Política de Participación Social en Salud de la Empresa Social del Estado IMSALUD, la cual hace parte integral de la presente resolución y se adjunta en trece (13) folios, cuya declaratoria es:

La ESE IMSALUD se compromete a definir y desarrollar las estrategias que le permitan a los ciudadanos y grupos de valor ejercer su derecho a la participación social en salud, a través del fortalecimiento de mecanismos y condiciones para ejercer la participación social en salud, en las decisiones para el cumplimiento del derecho fundamental a la salud en el marco de la Ley Estatutaria de Salud y en armonía con la Política de Atención Integral en Salud –PAIS; esta será desplegada a través de los planes de acción institucional de cada vigencia, monitoreados en cada trimestre y evaluados anualmente.

ARTICULO 3°. Publicar. Publíquese la Política de Participación Social en Salud. La Política será publicada en la página web de la empresa www.imsalud.gov.co

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

Página 2 de 3

ARTICULO 4°. Actualizar. El líder de la política debe asegurar su revisión y a periódica de acuerdo con las necesidades normativas aplicables a la ESE IMSALUD

ARTICULO 5°. Vigencia y Derogatoria. La presente resolución rige a partir de expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

PUBLIQUESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE

Dada en San José de Cúcuta, a los 27 días del mes de noviembre de 2024

JAVIER ORLANDO PRIETO PEÑA
Gerente ESE IMSALUD

Proyectó: Guillermina Gonzalez Profesional Universitario Especializado Apoyo OAJ
Revisó: Yurley Arapasu Duarte Duarte - Jefe de Oficina de Información y Atención al Usuario (E)
Revisó: Yudinson Estiben Perez Lopez - Asesor Jurídico Externo en Costo Oficina Jurídica

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

SE SOLICITA SOCIALIZAR EN LAS REUNIONES DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS.

Imsalud	**GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN**	**Código:** DIE-01-PC-03 **Versión:** 03
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	**Fecha:** 26/11/2024

TABLA DE CONTENIDO

JUSTIFICACIÓN 3
1. MARCO NORMATIVO 3
2. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS) 5
3. OBJETIVOS POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD 5
3.1. Objetivo General 5
3.2. Objetivos Específicos 5
4. ACCIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS) EN LA ESE IMSALUD 6
5. MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD 9
6. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL SEGÚN COMPETENCIA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD 10
7. COMUNICACIÓN 11
8. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN 12
9. HISTORIAL DE CONTROL DE CAMBIOS 13

- **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se socializa a las promotoras y promotores la formalización del plan de trabajo de participación comunitaria y se solicita socializar en las reuniones de asociación de usuarios.

Imsalud | GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA | Código: NEA Versión
CRONOGRAMA INSTITUCIONAL MENSUAL DE ACTIVIDADES | Fecha:

PROCESO:	Procedimiento Participación Comunitaria
OBJETIVO:	Generar un espacio participativo al usuario mediante la conformación de asociaciones de usuarios

VIGENCIA ____

TEMATICA / ACTIVIDAD A DESARROLLAR / TALLER	RESPONSABLE	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48
REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACION DE USUARIOS EN CADA UNA DE LAS UBA E IPS DE LA ESE IMSALUD.	PROMOTORAS OFICINA SIAU	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
FORO PARTICIPACIÓN CIUDADANA	OFICINA SIAU																																		X										X	
CAPACITACIÓN DE POLITICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	OFICINA SIAU																		X			X		X																							

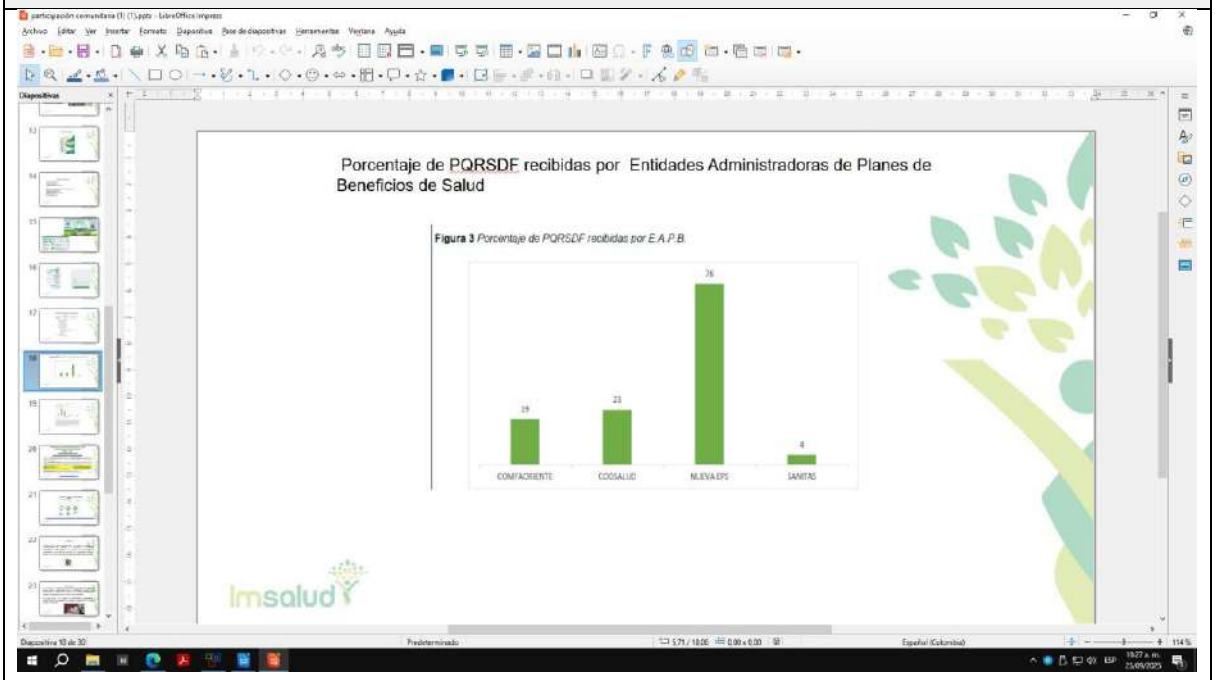
ELABORADO:	Edwin Bernardo Cepeda Castillo
REVISADO:	Yeiley Amparo Duarte Duarte
APROBADO:	Yeiley Amparo Duarte Duarte

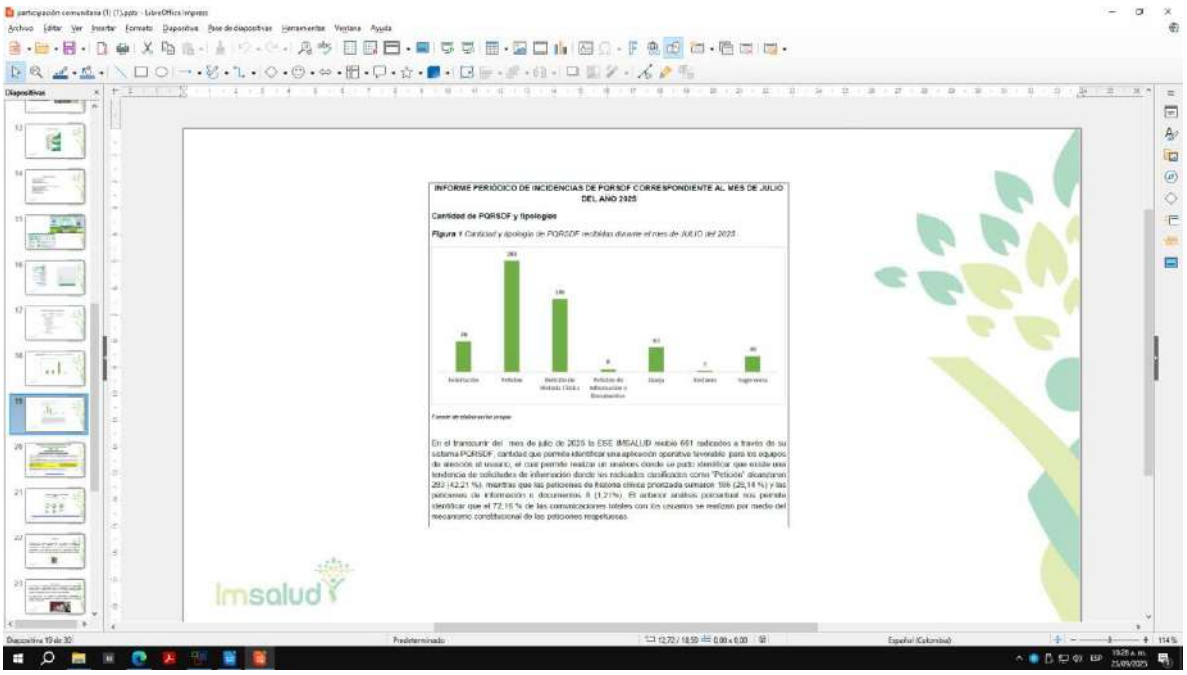
- **Socialización y Retroalimentación del Informe Mensual PQRSDF**

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

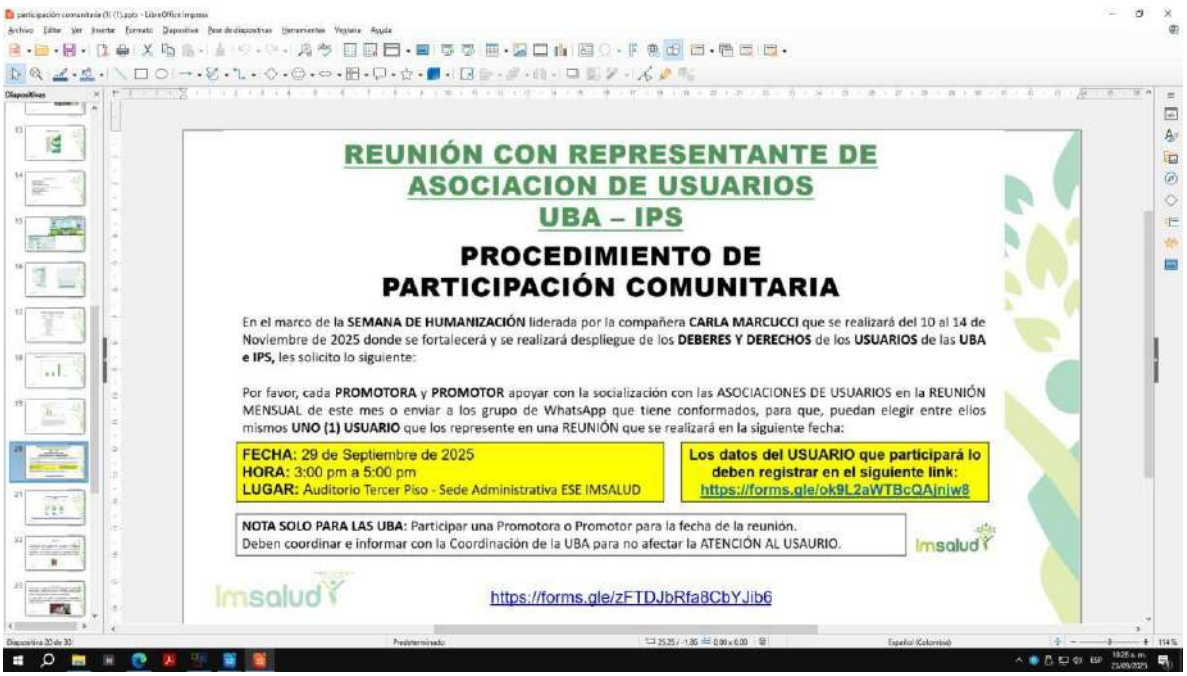


DESARROLLO DE LA REUNIÓN





DESARROLLO DE LA REUNIÓN



El usuario de la asociación el cual va hacer participe de la semana de humanización es el señor salomon chacon el cual fue seleccionado en la reunión de asociación mensual junto con la tecnica en trabajadora social de la ips san mateo candy sidney caicedo

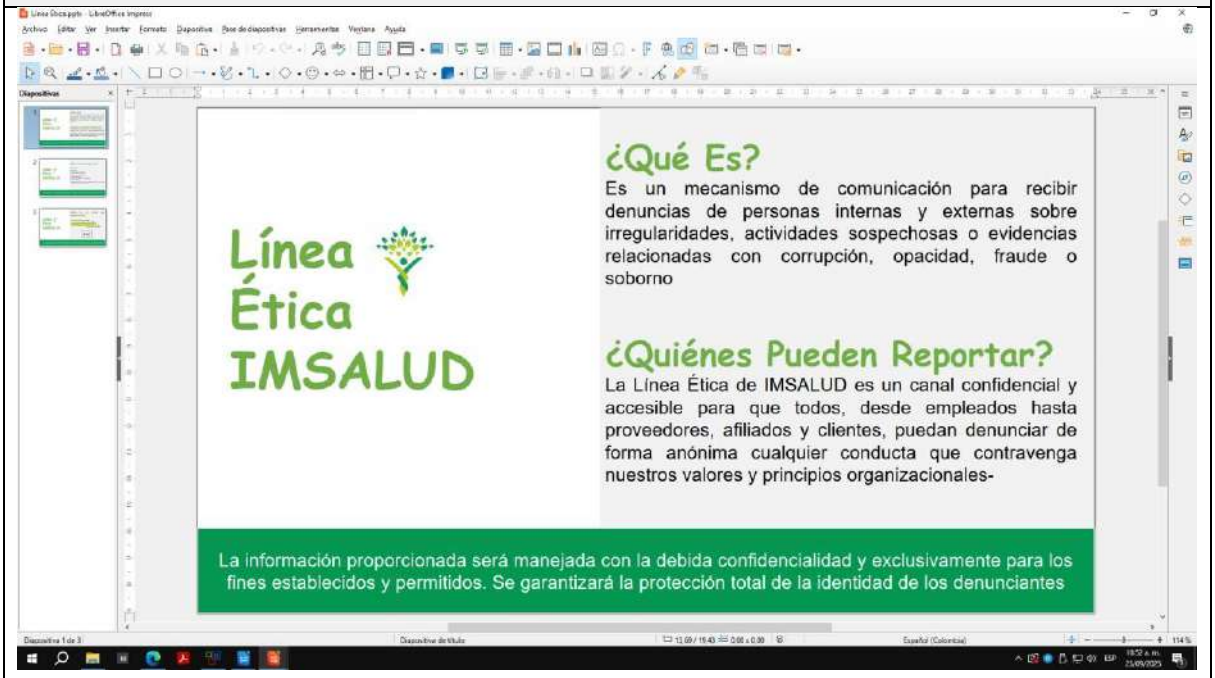
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

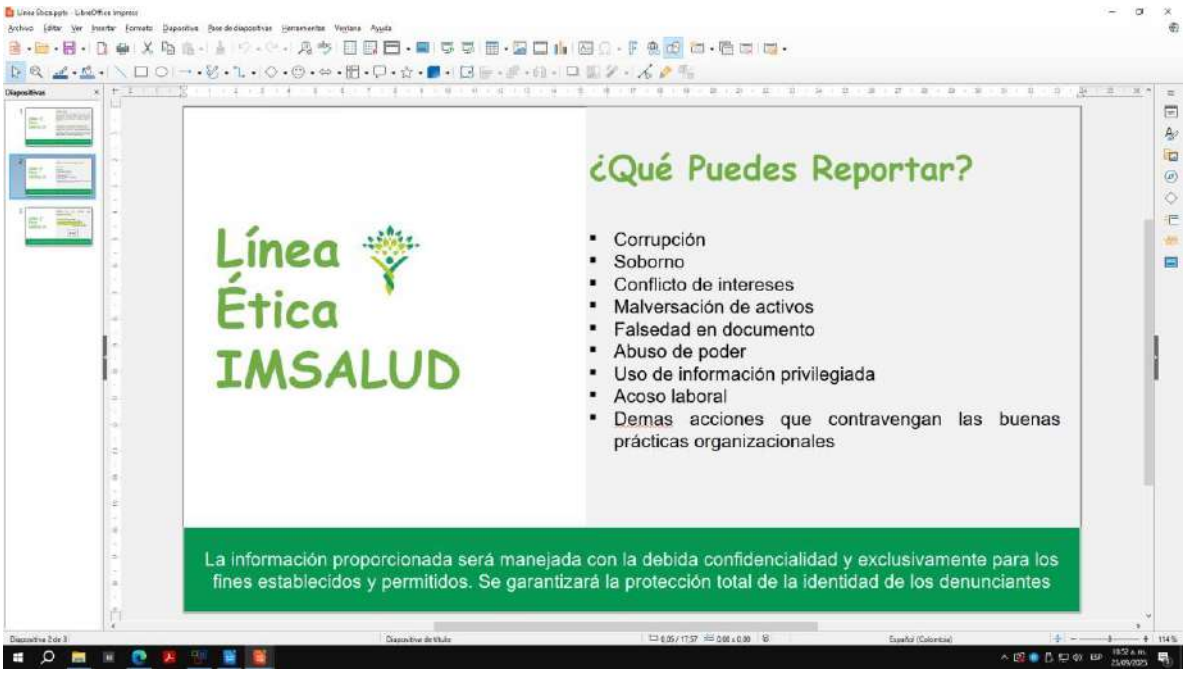
Se socializa a la asociación de usuarios el tablero de control donde se socializa la satisfacción al usuario a través del siguiente link:

https://lookerstudio.google.com/reporting/3267a3de-2b2b-4831-98ef-1ce627a575cd/page/p_hsaaap4rrd

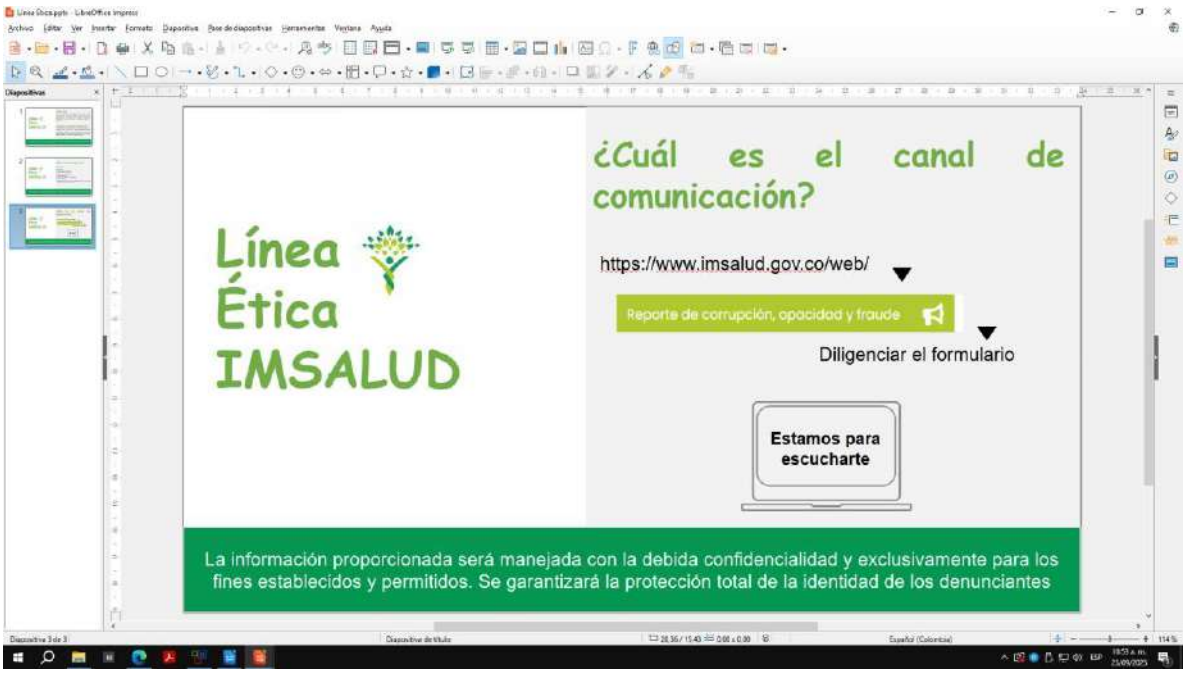
- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN





DESARROLLO DE LA REUNIÓN



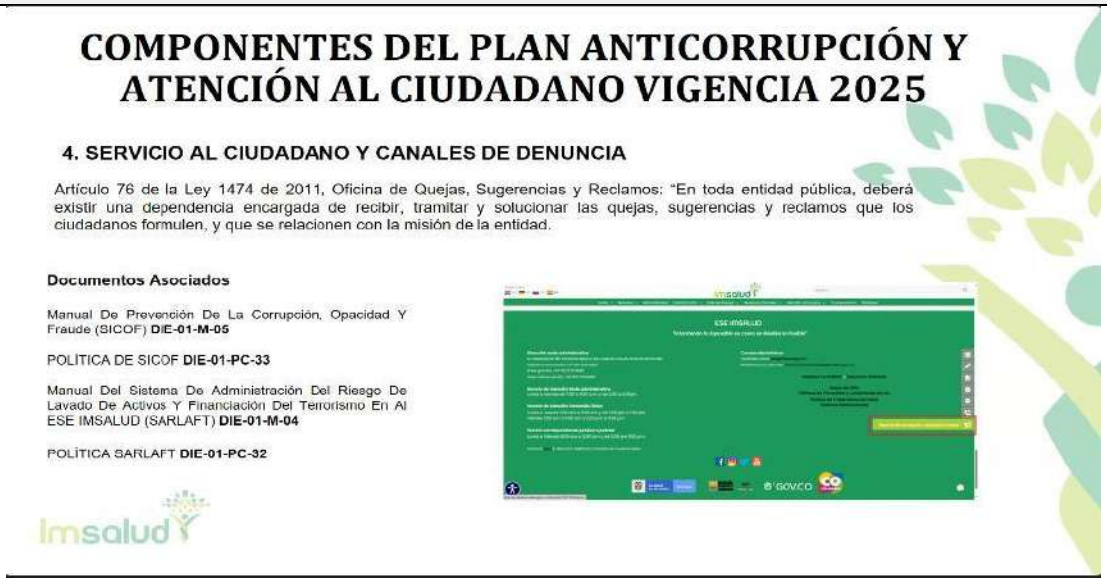
- **Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

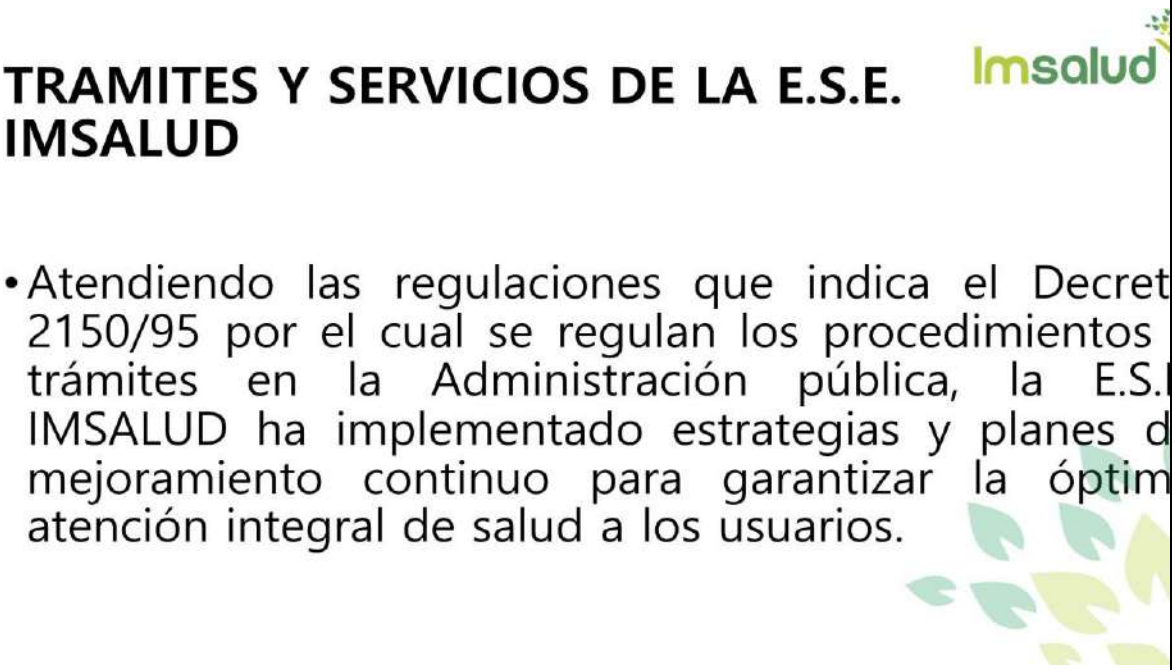




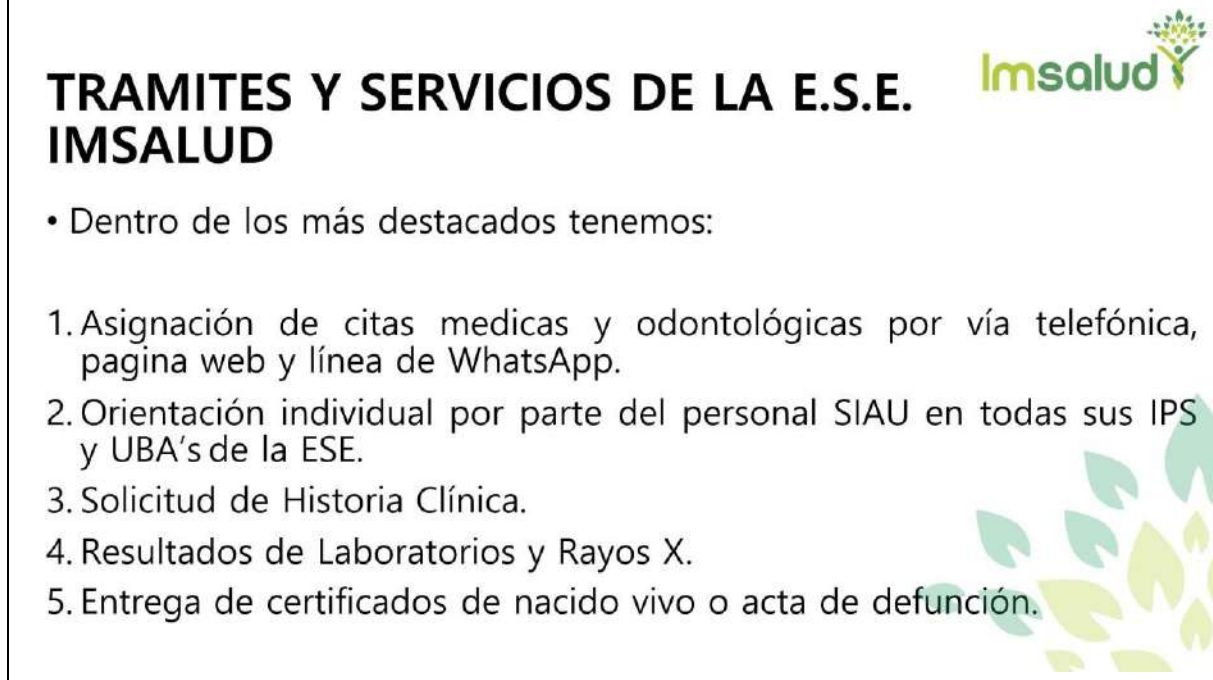
DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Portafolio de Servicios**

  Se da conocer linea etica de cobros indevidos don de se hace enfasis en Todos los servicios de la ese imsalud

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

Imsalud

En la ESE IMSALUD cuenta con los siguientes servicios de primer nivel para ofertar a sus usuarios:

- **Consulta Externa**

Prestamos el servicio de medicina general y odontología general

- **Urgencias**

En el servicio de urgencias que prestamos en las Unidades Básicas de Atención se encuentran, Medicina general, observación, sala de reanimación y procedimientos.

- **Hospitalización y partos**

En este servicio contamos con laboratorio clínico, transporte asistencial básico (ambulancia), radiología y ecografías.

Cabe mencionar que el servicio de partos se presta en las UBAS de la ESES IMSALUD.



PORTAFOLIO DE SERVICIOS

Imsalud

- **Programa de Promoción y Mantenimiento de Salud**

Dentro del programa encontramos las consultas de crecimiento y desarrollo, Adulto mayor, control prenatal, planificación familiar, citologías, agudeza visual, vacunación y curso profiláctico para el embarazo.

- **Vigilancia Epidemiológica**

Cumpliendo con lo establecido por la legislación de salud pública contamos con personal a cargo del departamento de Epidemiología en la ese IMSALUD



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



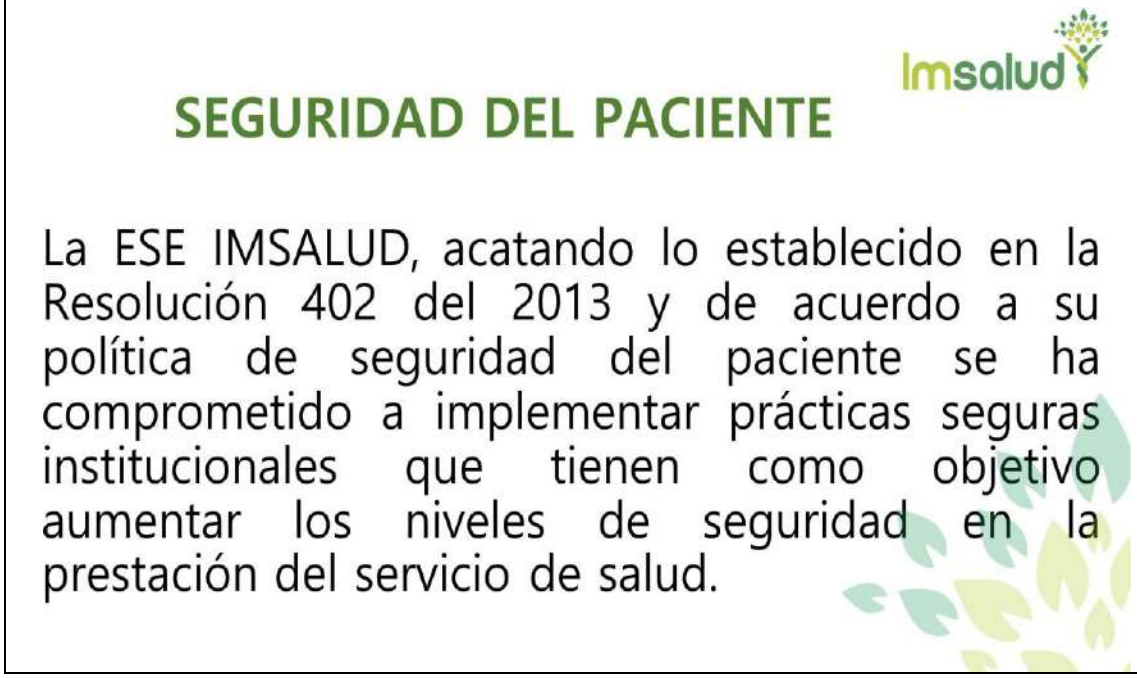






DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Seguridad del Paciente**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SEGURIDAD DEL PACIENTE

Imsalud



Imsalud

SEGURIDAD DEL PACIENTE

La finalidad es proteger al paciente de posibles riesgos evitables derivados de la atención en salud donde se garantice el desarrollo de una cultura de seguridad para el usuario, fomentando en nuestros colaboradores, pacientes y en sus familias el desarrollo de acciones de identificación, prevención y gestión de riesgos relacionados con el proceso de atención.

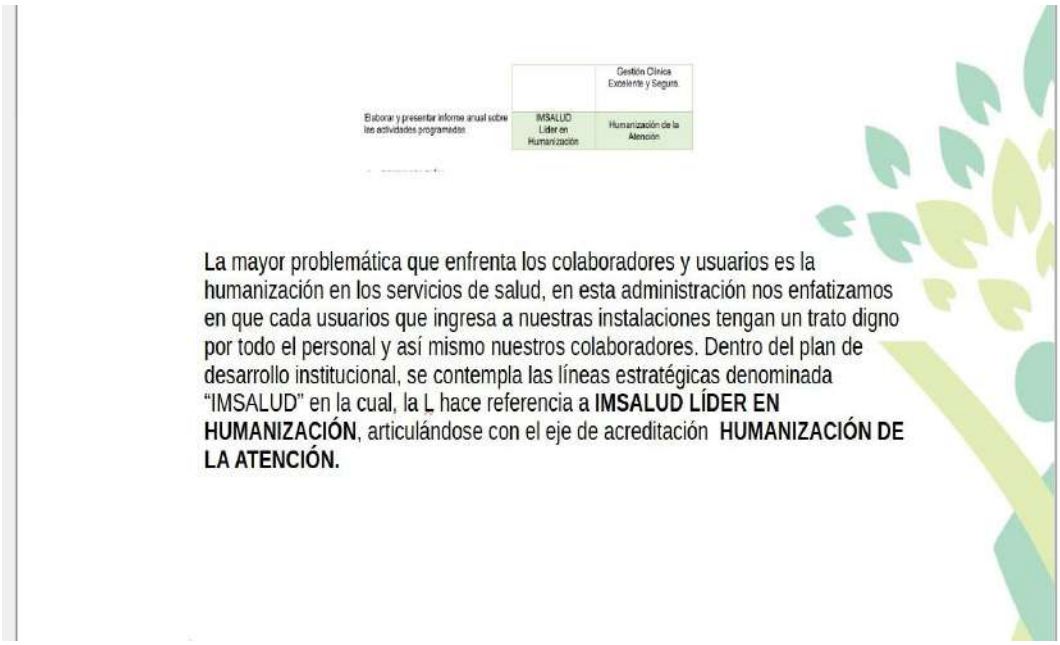
DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Política Humanización**

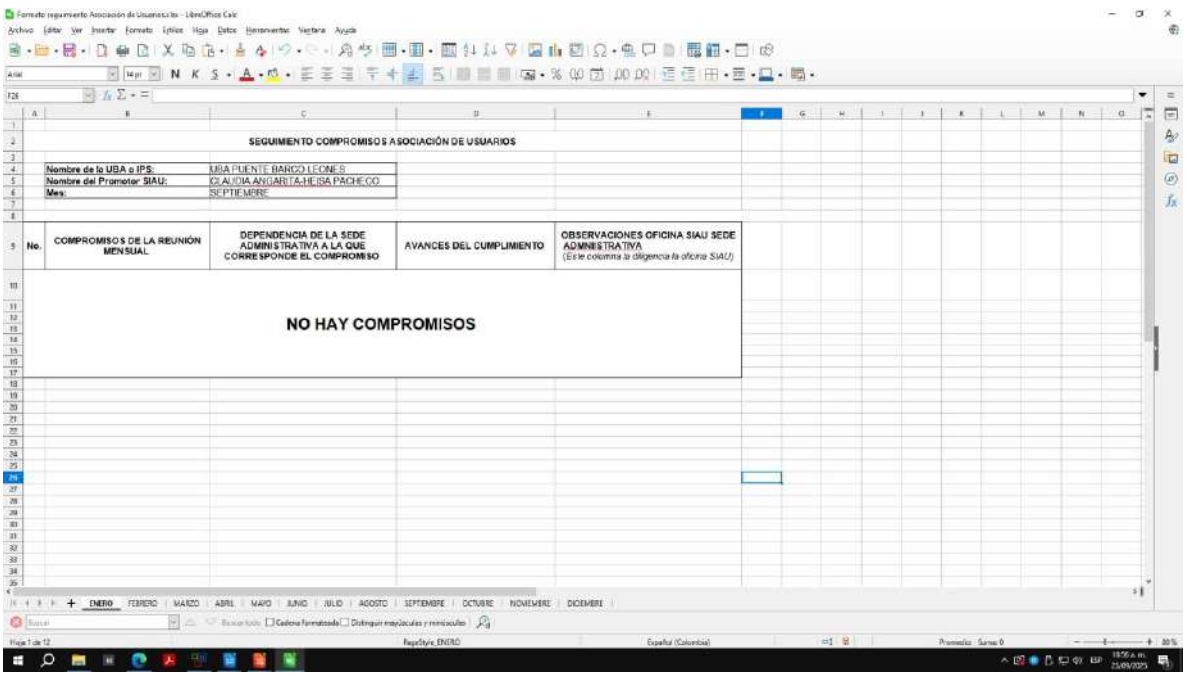
DESARROLLO DE LA REUNIÓN





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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



SEGUIMIENTO COMPROMISOS ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Nombre de la UBA o IPS:	UBA PUENTE BARCO LEONES
Nombre del Promotor SIAU:	CLAUDIA ANGARITA-HEISA PACHECO
Mes:	SEPTIEMBRE

No.	COMPROMISOS DE LA REUNIÓN MENSUAL	DEPENDENCIA DE LA SEDE ADMINISTRATIVA A LA QUE CORRESPONDE EL COMPROMISO	AVANCES DEL CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES OFICINA SIAU SEDE ADMINISTRATIVA (Este columna la diligencia la oficina SIAU)
NO HAY COMPROMISOS				

7. Proposiciones y varios.

fortalecer la asociación de usuarios incluyendo la participación de ediles, juntas de acción comunal. Se les indico que para el siguiente mes deben invitar a un edil o alguien que pertenezca a la junta de acción comunal.

- Seguir fortaleciendo deberes y derechos a todos los usuarios.
- Dentro del margen de la reunion la sociacion pide tener conocimiento la fecha dentro de la cual se efectuara el plan de contingencia de la ips san mateo por motivo de intervencion en infraestructura
- Se deja como compromiso fortalecer la sociacion de usuarios con poblaccion de la zona a mencionar

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

8. Evidencia fotográfica.



PROPOSICIONES Y VARIOS

fortalecer la asociación de usuarios incluyendo la participación de ediles, juntas de acción comunal. Se les indico que para el siguiente mes deben invitar a un edil o alguien que pertenezca a la junta de acción comunal.

- Seguir fortaleciendo deberes y derechos a todos los usuarios.

FECHA PRÓXIMA	**14 de OCTUBRE del 2025, 9 00 am**

PROPOSICIONES Y VARIOS	
REUNIÓN:	

Se realiza reunión asociación de usuraos en la ips san mateo donde se deja y adquiere compromiso de aistencia a l foro urbano que se realizara en el club comercio el dia 24 de octubre

Se les recuerda la importancia del proceso de participacion comunitaria

PROPOSICIONES Y VARIOS
Incluir en este espacio lo que ya tienen establecido en sus actas mensuales de acuerdo al mes de la reunión. Copiar lo establecido en punto 7 de esta acta.
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN: **Deben colocar la fecha y hora** 15-Septiembre 2025 9am

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Marleny Ibarra	PT 1055665	3026887833	Marleny Ibarra
Juan Antonio Blanco	13453218 cucuta	3187093478	Juan Antonio Blanco
Salomón Chacón	13452935 cucuta	3202438756	
Flotindo Gómez	60330399		Flotindo Gómez
Edwin Cepeda	88.249.741	3108827740	
Candy Selmy Cauto	60364461	3219300596	Candy S Cauto

FECHA:	**22/10/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**10**
HORA INICIO:	**2:30 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**3:30 PM**
UBA/IPS:	**IPS SANTA ANA**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE OCTUBRE DE 2025.**

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 2:30 p.m. del día 22 de octubre del presente año, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de Usuarios de la IPS Santa Ana. La sesión se llevó a cabo en horas de la tarde, dando apertura con el siguiente orden del día:

1. Llamado a lista : En primer lugar, se extiende un cordial saludo a los y las participantes de la Asociación y a los líderes de la zona. Posteriormente, se procede a validar la asistencia mediante el llamado a lista, registrándose la participación de cuatro asistentes. Se deja constancia de la inasistencia del usuario Alberto García, quien manifestó no poder asistir por motivos 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.

3. Medios de Convocatoria: La convocatoria fue realizada a través de diversos canales de comunicación, incluyendo el grupo de WhatsApp, la cartelera informativa y llamada telefónica.

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación: a través de las

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

charlas diarias se informo a los usuarios que asisten a recibir servicios en la IPS SANTA ANA de participar en las reuniones mensuales que se realizan con la asociación de usuarios . Asi mismo se realizo la inscripcion a la asociación de usuarios a el señor Juan Vega.

4.Estrategias para vincular: Como parte de las estrategias para vincular nuevos usuarios a la asociación, se realizó una llamada telefónica con el líder Jorge González para coordinar una reunión con los presidentes de las Juntas de Acción Comunal. En esta conversación, el señor Jorge sugirió que, posiblemente, en el mes de octubre se podría extender una invitación a estas personas.
Además, en las charlas diarias se promovió la participación de los usuarios en las reuniones de la Asociación de Usuarios, informando que estas se realizan mensualmente en la IPS.

Acciones Realizadas:

- Se realizó la publicación en la cartelera informativa sobre la fecha de la reunión mensual e invitación a nuevos usuarios a formar parte de la Asociación de Usuarios.
- Un día después de la reunión, el usuario Juan Vega se acercó manifestando su interés en participar en las reuniones. Se le proporcionó la fecha para la reunión de octubre y se le informó que debía traer la documentación requerida para ingresar a la Asociación de Usuarios.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.

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.

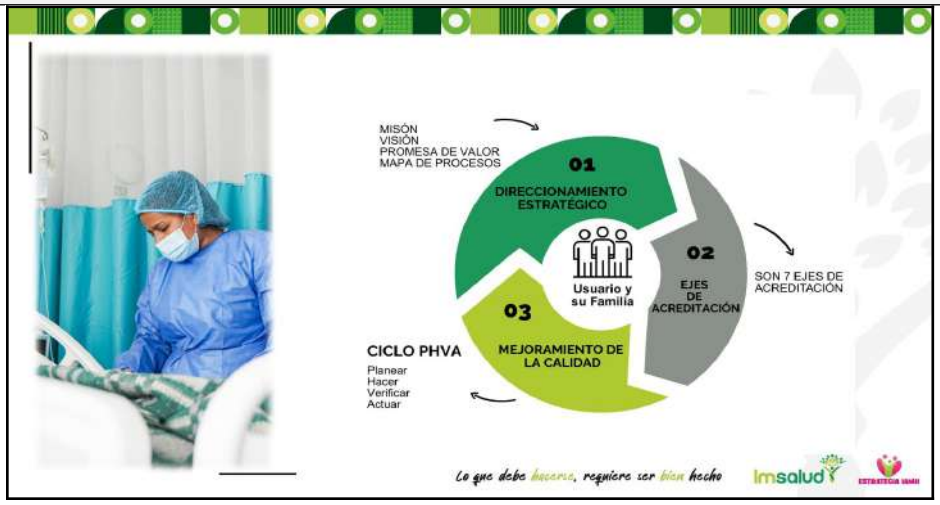
Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas:

- **Calidad En Salud**
- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**
- **Promesa De Valor**
- **Mapa De Procesos**
- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**
- **Mejoramiento De La Calidad**
- **Boletín Cultura Y Salud No. 52 – Aplicar El Código QR**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 651 Del 27 De Noviembre De 2024.**
- **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**
- **Socialización de la Linea Ética de la ESE IMSALUD**
- **Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Portafolio de Servicios**
- **Seguridad del Paciente**
- **Política Humanización**

Temáticas:

- **Calidad En Salud**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**

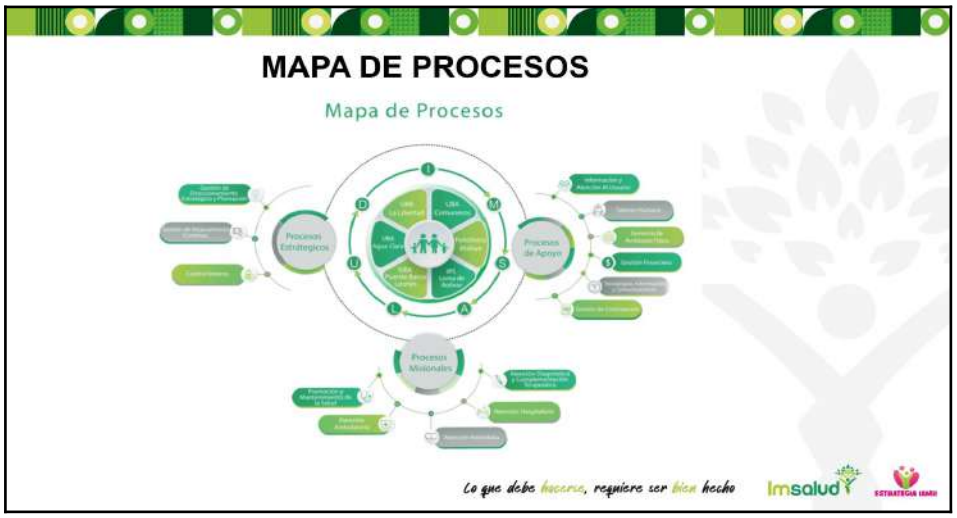


- **Promesa De Valor**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Mapa De Procesos**

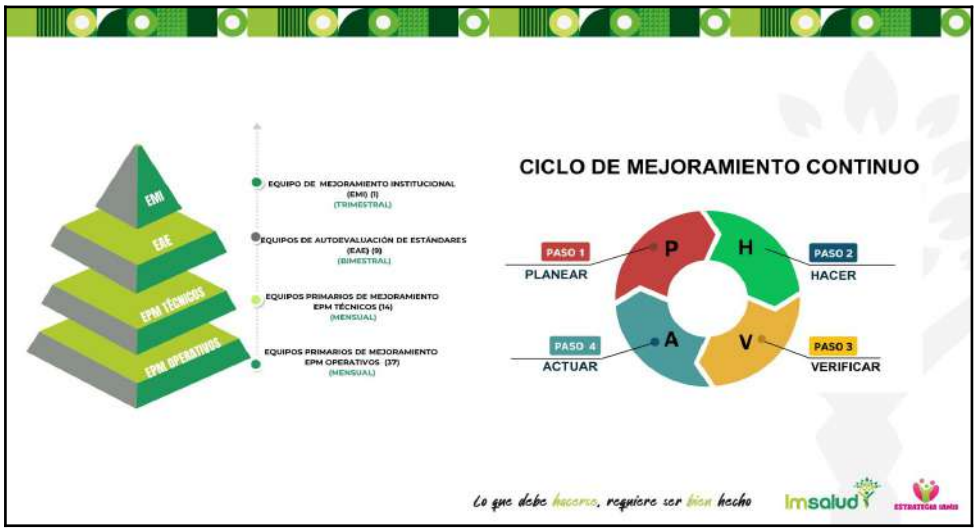


- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Mejoramiento De La Calidad**

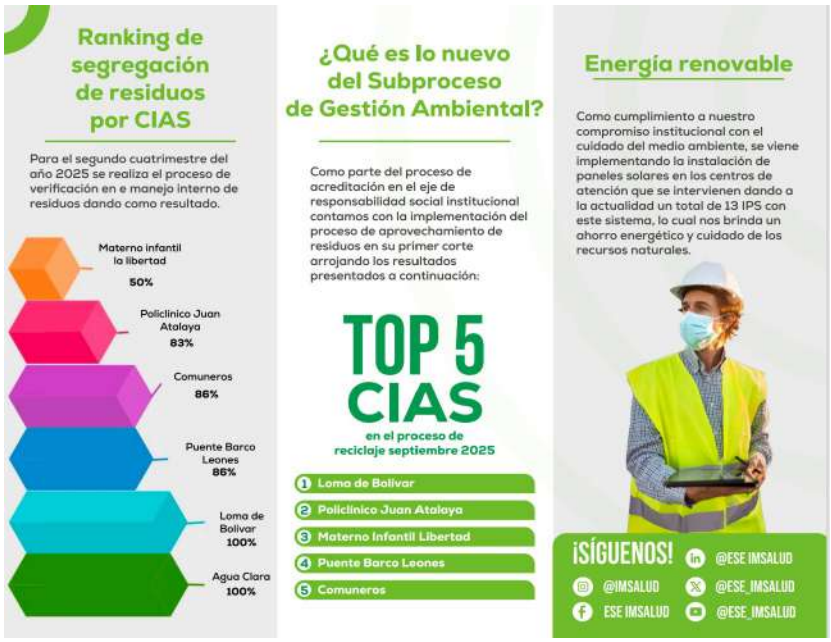


- **Boletín Cultura Y Salud No. 53 – Aplicar El Código Q**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Boletin # 59





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se les aplica el Código QR a los usuarios de la asociación:

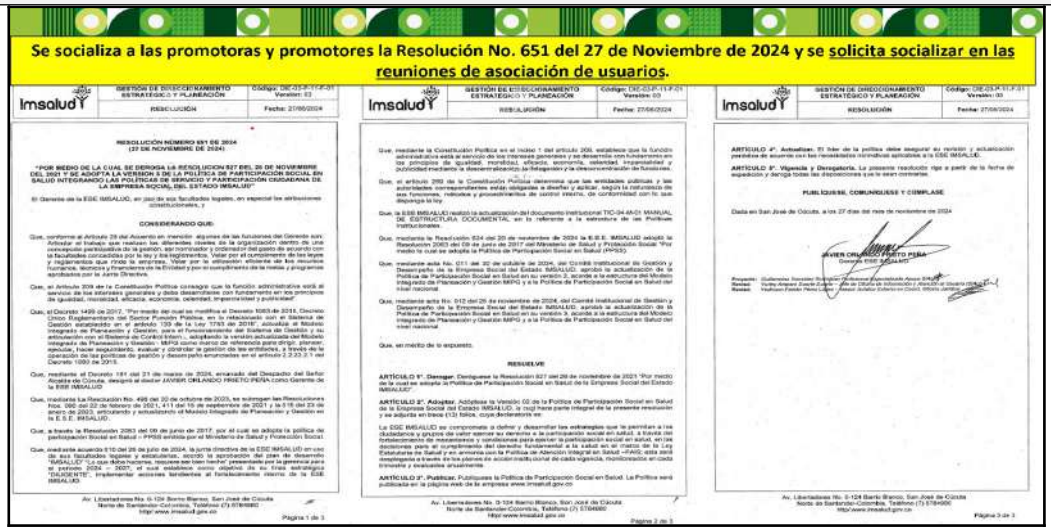
>>ESCANEA EL QR<<

- **Política De Participación Social En Salud Y Resolución No. 651 Del 27 De Noviembre De 2024.**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se socializa a las promotoras y promotores la Resolución No. 651 del 27 de Noviembre de 2024 y se solicita socializar en las reuniones de asociación de usuarios.



SE SOLICITA SOCIALIZAR EN LAS REUNIONES DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS.



Imsalud	**GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN**	**Código:** DIE-01-PC-03 **Versión:** 03
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	**Fecha:** 26/11/2024

TABLA DE CONTENIDO

JUSTIFICACIÓN 3
1. MARCO NORMATIVO 3
2. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS) 5
3. OBJETIVOS POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD 5
3.1. Objetivo General 5
3.2. Objetivos Específicos 5
4. ACCIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS) EN LA ESE IMSALUD 6
5. MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD 9
6. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL SEGÚN COMPETENCIA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD 10
7. COMUNICACIÓN 11
8. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN 12
9. HISTORIAL DE CONTROL DE CAMBIOS 13

- **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN





Se socializa a las promotoras y promotores la formalización del plan de trabajo de participación comunitaria y se solicita socializar en las reuniones de asociación de usuarios.

Imsalud | GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA | Código: MEJ-02-G-05-F-01 Versión: 03

CRONOGRAMA INSTITUCIONAL MENSUAL DE ACTIVIDADES | Fecha: 17/05/2024

PROCESO:	Procedimiento Participación Comunitaria
OBJETIVO:	Generar un espacio participativo al usuario mediante la conformación de asociaciones de usuarios

VIGENCIA _____

TEMATICA / ACTIVIDAD A DESARROLLAR / TALLER	RESPONSABLE	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52
REUNION MENSUAL DE ASOCIACION DE USUARIOS EN CADA UNA DE LAS UBA E IPS DE LA ESE IMSALUD	PROMOTORAS OFICINA SIAU	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
FORO PARTICIPACIÓN CIUDADANA	OFICINA SIAU																																				X										X				
CAPACITACION DE POLITICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	OFICINA SIAU																	X			X		X																												

ELABORADO:	Edwin Bernardo Cepeda Castillo
REVISADO:	Yuliny Amparo Duarte Duarte
APROBADO:	Yuliny Amparo Duarte Duarte

- **Socialización y Retroalimentación del Informe Mensual PQRSDF**

Se llevó a cabo la **socialización del informe periódico de incidencias relacionadas con el sistema PQRSDF** (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones), destacando su relevancia como herramienta clave para la participación ciudadana y la mejora continua de los servicios.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se informó que, durante el mes de octubre, en la IPS Santa Ana se recibieron 0 **PQRSDF** a través del buzón de sugerencias, explicando también el proceso de **radicación formal de estos reportes a través del portal web de IMSALUD**, mediante la opción "Ventanilla Única". Durante este espacio, se brindó orientación sobre el **protocolo para diligenciar el acta de apertura del buzón y la tirilla de seguridad**, enfatizando la importancia de estos procedimientos para asegurar la **transparencia y eficacia en la gestión de las sugerencias y felicitaciones recibidas**. Se recordó que la **apertura del buzón se realiza todos los viernes**, siguiendo los lineamientos establecidos por la institución.

- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

Se socializa a la asociación de usuarios el tablero de control donde se socializa la satisfacción al usuario a través del siguiente link:

https://lookerstudio.google.com/reporting/3267a3de-2b2b-4831-98ef-1ce627a575cd/page/p_hsaaap4rrd



- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**

La Línea Ética de IMSALUD es un canal confidencial que permite a los usuarios,trabajadores y cualquier persona reportar de manera segura situaciones irregulares, actos sospechosos, casos de corrupción o fraude dentro de la institución. Esta herramienta protege la identidad de quien realiza la denuncia y busca fortalecer la

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

transparencia y el buen funcionamiento del servicio.

Con esta iniciativa, la IPS Santa Ana reafirma su compromiso con la atención humanizada, el respeto por los derechos de los usuarios y el fortalecimiento del lazo con la comunidad. Además, se continúa aprovechando el tiempo de espera para brindar información útil, generar confianza y promover la participación activa de los usuarios en el cuidado de su salud.

- **Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.**



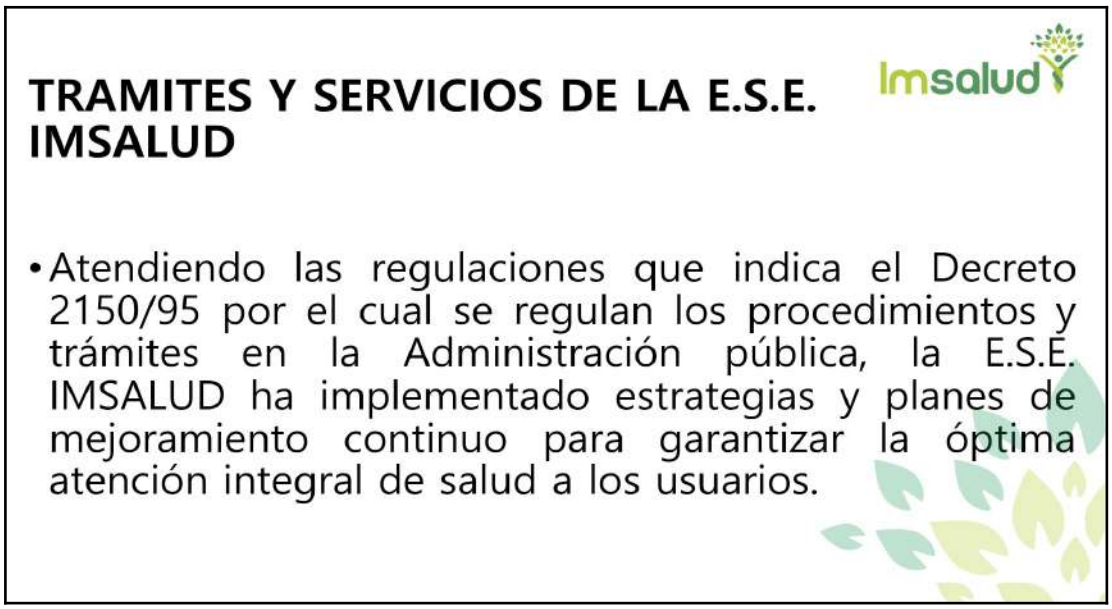
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

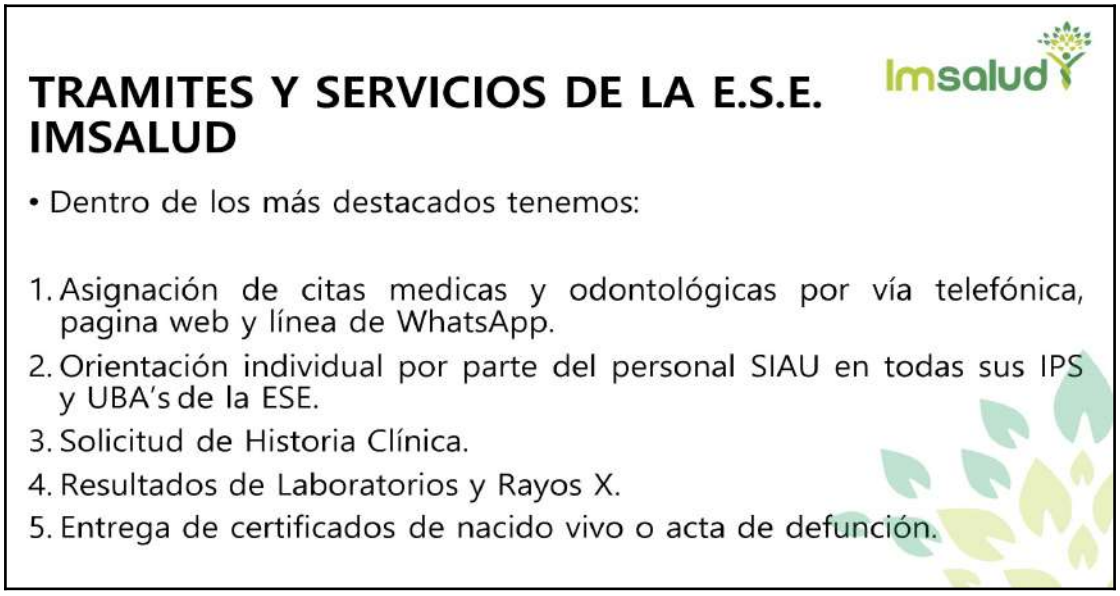




- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN





DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Portafolio de Servicios**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

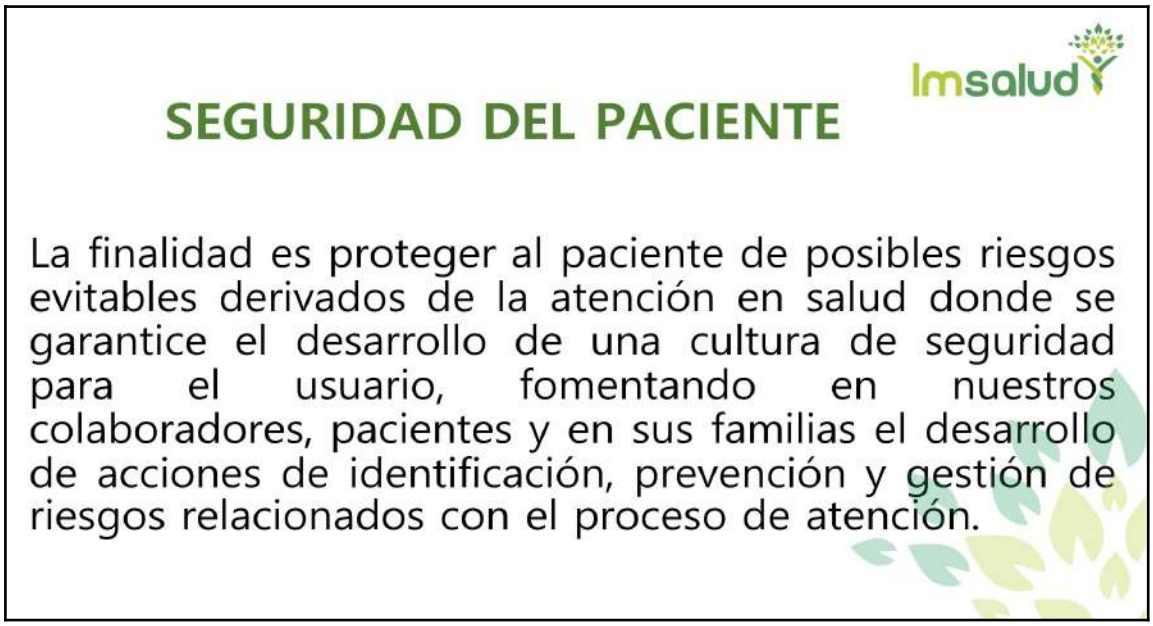


- **Seguridad del Paciente**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

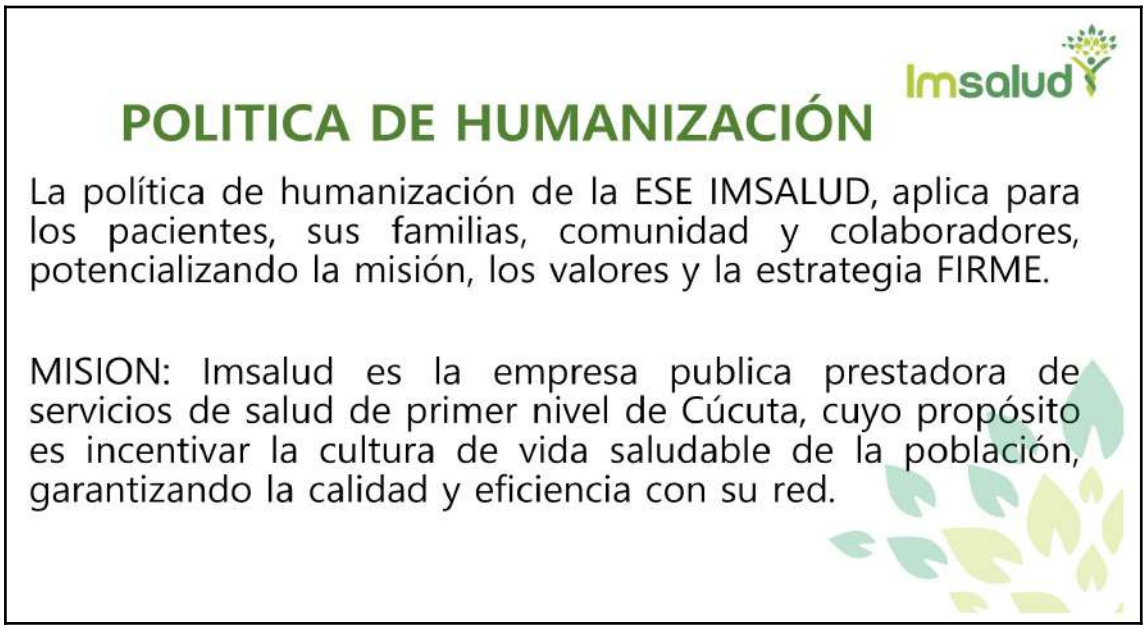




DESARROLLO DE LA REUNIÓN

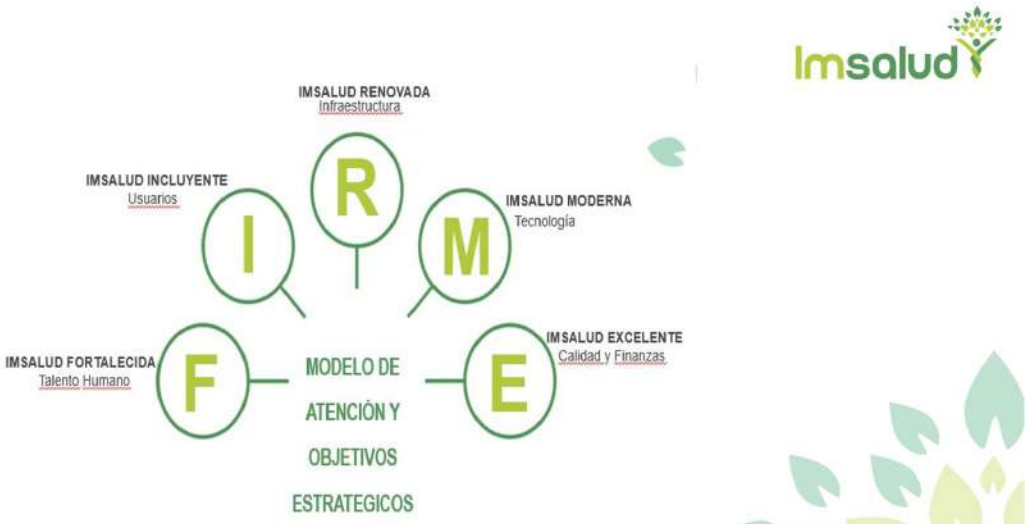


- **Política Humanización**

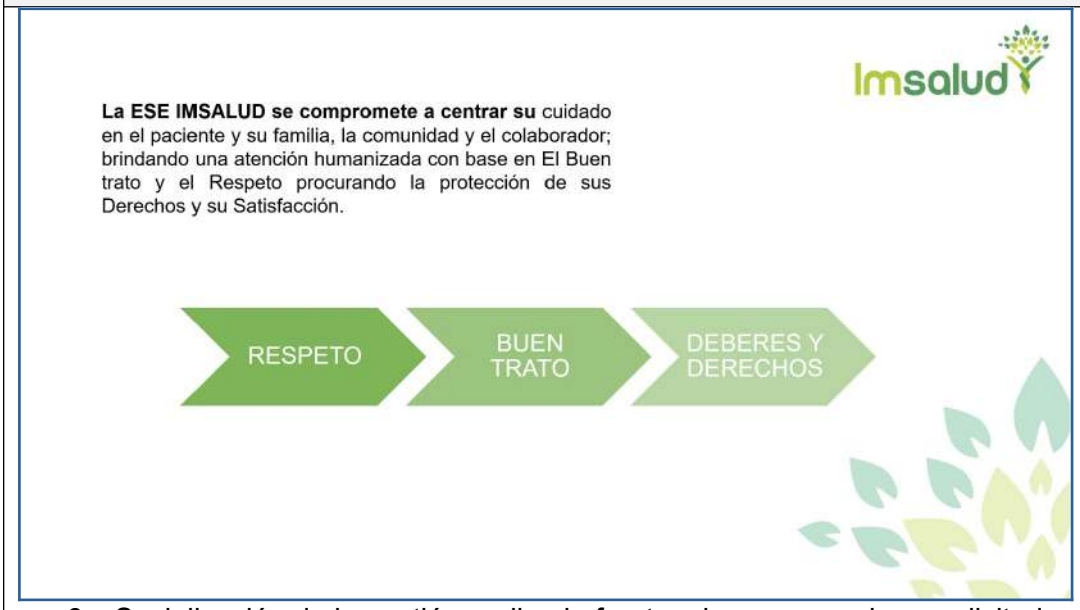


DESARROLLO DE LA REUNIÓN





DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

En esta sesión se llevó a cabo la socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes presentadas en la reunión anterior, se evidenció el cumplimiento de los compromisos adquiridos y se dio continuidad a los procesos establecidos, garantizando la atención a las necesidades expresadas por los usuarios.

7. Proposiciones y varios.

- **socializar periódicamente el uso y la ubicación del buzón** durante cada reunión mensual que se realice en las UBA o IPS correspondientes.
- Este mecanismo continuará siendo **una herramienta fundamental para fortalecer la comunicación entre los usuarios y los servicios de salud**, promoviendo la participación activa de la comunidad en el mejoramiento institucional.
- Se deja como compromiso la asistencia constante de todos los participantes de la asociación de usuarios es base fundamental para el buen desarrollo de las actividades planteadas en cada encuentro.
- Se informa a los usuarios sobre la importancia de invitar a los presidentes de las Juntas de Acción Comunal, así como a otros líderes comunitarios, para que participen activamente en las reuniones de la Asociación, contribuyendo al fortalecimiento y crecimiento de la misma.

8. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



PROPOSICIONES Y VARIOS

- **socializar periódicamente el uso y la ubicación del buzón** durante cada reunión mensual que se realice en las UBA o IPS correspondientes.
- Este mecanismo continuará siendo **una herramienta fundamental para fortalecer la comunicación entre los usuarios y los servicios de salud**, promoviendo la participación activa de la comunidad en el mejoramiento institucional.
- Se informa a los usuarios sobre la importancia de invitar a los presidentes de las Juntas de Acción Comunal, así como a otros líderes comunitarios, para que participen activamente en las reuniones de la Asociación, contribuyendo al fortalecimiento y crecimiento de la misma.
- 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:	**13 de noviembre – 2:3O PM**

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**
Sandra Durán J.	1090390805	3178308073	Sandra Durán J.
Gloria Rios	26674752	—	Gloria Rios
Nicolina Diaz	5993617	—	Nicolina Diaz
Jorge A Gonzalez	13507064	3002693863	
Alberto garcia g	91'212.592	311-5799268	
Juan Vega Sanchez	4059025	3209448867	
Danna Gomez	1.090.491.709	3166238292	Danna Gomez

FECHA:	**28/10/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**10**
HORA INICIO:	**2:00 P.M**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**3:30 PM**
UBA/IPS:	**IPS SEVILLA**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE OCTUBRE DEL 2025.**

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Llamado a lista

Siendo las 2:00 pm del día martes 28 de Octubre 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:
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 los 7 integrantes:

- el señor Juan Bautista.
- la señora Carmen Jaimes.
- la señora Remigia Cardenas.
- la señora Doris Maria Perez.
- la señora Ana Belcy Garcia
- la señora Maribel Moreno.
- El señor Gustavo Rincon.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

2. Lectura y Aprobación del Acta Anterior.

Se realizó lectura del acta anterior dándoles a conocer a la asociación de usuarios los procesos, procedimientos y apoyo asistencial de seguridad y salud en el trabajo, dando por aprobada cada uno de los puntos.

3. Medios de Convocatoria.

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 octavo encuentro mensual, el cual se llevó a cabo el día 28 de Octubre enviando Recordatorio individual por llamada y por medio del WhatsApp.

4. Estrategias para vincular:

- Publicar en cartelera la fecha de reunión mensual y la invitación a nuevos usuarios para la conformación de la asociación de usuarios.
- Indagar y lograr comunicación con presidentes de Junta de Acción Comunal para que participen e inviten a personas de la comunidad que cumplan con los requisitos según el procedimiento.
- Indagar y lograr comunicación con Líderes Comunales para que participen e inviten a personas de la comunidad que cumplan con los requisitos según el procedimiento.
- En las charlas diarias, se implementa la participación de pertenecer a la asociación de usuarios de la IPS SEVILLA.



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

Cúcuta, Norte de Santander, 08/10/2025.

DE: OFICINA SIAU
PARA: USUARIOS IPS SEVILLA
ASUNTO: CONVOCATORIA, ASOCIACIÓN DE USUARIOS.

CONVOCATORIA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

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

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

Fecha: 28/10/2025
Lugar: IPS SEVILLA
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

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



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.**



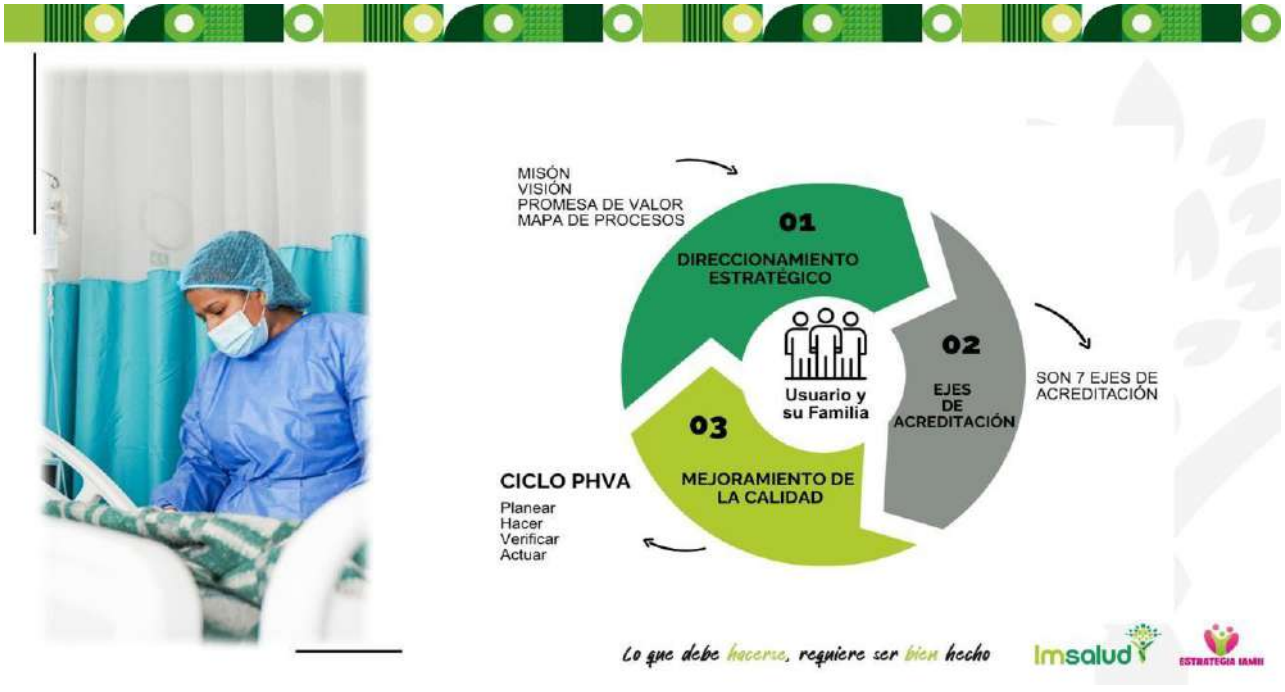
Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas:

- Calidad En Salud
- Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores
- Promesa De Valor
- Mapa De Procesos
- (7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor
- Mejoramiento De La Calidad
- Boletín Cultura Y Salud No. 52 – Aplicar El Código QR
- Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 651 Del 27 De Noviembre De 2024.
- Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.
- Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF
- Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)
- Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD
- Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.
- Trámites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD
- Portafolio de Servicios
- Seguridad del Paciente
- Política Humanización

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Temáticas:

Calidad En Salud



Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Promesa De Valor



Mapa De Procesos

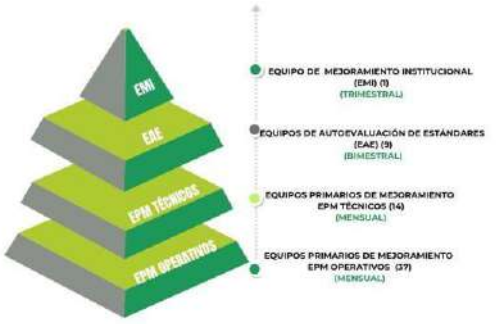


DESARROLLO DE LA REUNIÓN

(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor



Mejoramiento De La Calidad







DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Boletín Cultura Y Salud No. 61 – Aplicar El Código QR



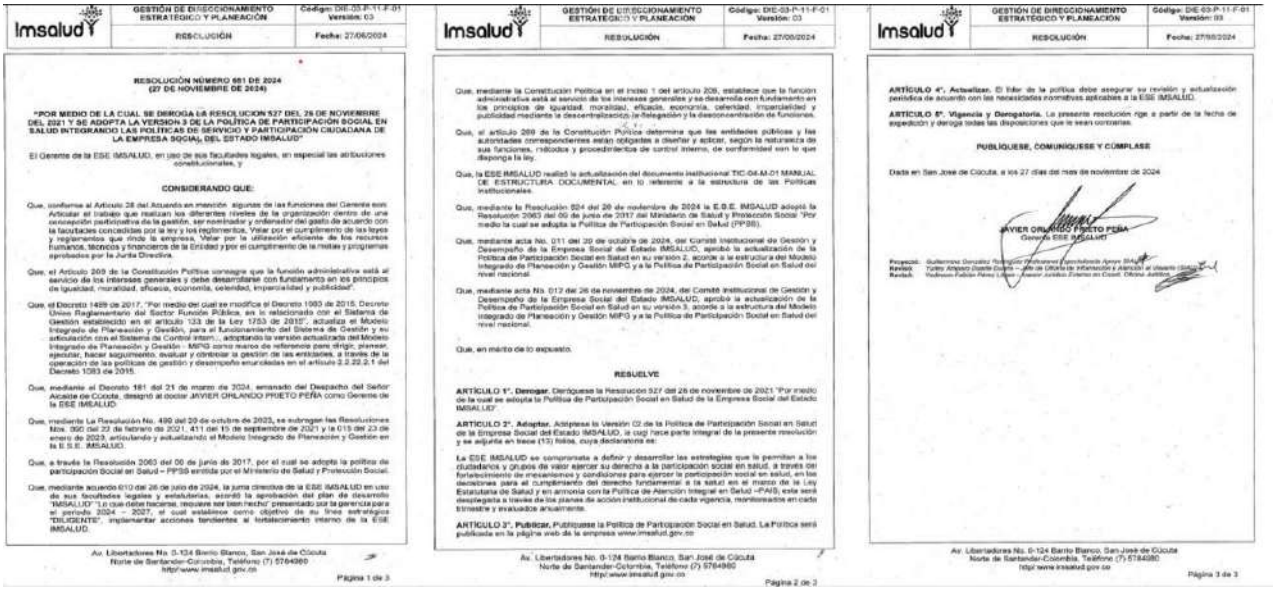
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Política De Participación Social En Salud Y Resolución No. 651 Del 27 De Noviembre De 2024.

POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

La política de participación social en salud (PPSS) tiene como objetivo principal la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones del sistema de salud en conjunto.

tiene como objetivo "Planificar y desarrollar las directrices que le permita a la ESE IMSALUD garantizar el derecho a la participación social en salud y su fortalecimiento; y a la ciudadanía la apropiación de mecanismos y condiciones para ejercer la participación con decisión para el cumplimiento del derecho a la salud en el marco de la Ley Estatutaria de Salud en armonización con la Política Integral de Atención en Salud (PAIS- MIAS)".



RESOLUCIÓN NÚMERO 651 DE 2024
(27 DE NOVIEMBRE DE 2024)

"POR MEDIO DE LA CUAL SE DEROGA LA RESOLUCION 527 DEL 26 DE NOVIEMBRE DEL 2021 Y SE ADOPTA LA VERSION 3 DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD INTEGRANDO LAS POLITICAS DE SERVICIO Y PARTICIPACION CIUDADANA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD"

El Gerente de la ESE IMSALUD, en uso de sus facultades legales, en especial las atribuciones constitucionales, y

CONSIDERANDO QUE:

Que, conforme al Artículo 28 del Acuerdo en mención algunas de las funciones del Gerente son: Articular el trabajo que realizan los diferentes niveles de la organización dentro de una concepción participativa de la gestión, ser nominador y ordenador del gasto de acuerdo con la facultades concedidas por la ley y los reglamentos, Velar por el cumplimiento de las leyes y reglamentos que rinda la empresa, Velar por la utilización eficiente de los recursos humanos, técnicos y financieros de la Entidad y por el cumplimiento de las metas y programas aprobados por la Junta Directiva.

Que, el Artículo 209 de la Constitución Política consagra que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y debe desarrollarse con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad".

Que, el Decreto 1499 de 2017, "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015", actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para el funcionamiento del Sistema de Gestión y su articulación con el Sistema de Control Interno, adoptando la versión actualizada del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG como marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades, a través de la operación de las políticas de gestión y desempeño enunciadas en el artículo 2.2.22.2.1 del Decreto 1083 de 2015.

Que, mediante el Decreto 161 del 21 de marzo de 2024, emanado del Despacho del Señor Alcalde de Cúcuta, designó al doctor JAVIER ORLANDO PRIETO PEÑA como Gerente de la ESE IMSALUD.

Que, mediante La Resolución No. 499 del 29 de octubre de 2021, se subrogan las Resoluciones Nos. 090 del 23 de febrero de 2021, 411 del 15 de septiembre de 2021 y la 015 del 23 de enero de 2023, articulando y actualizando el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en la E.S.E. IMSALUD.

Que, a través la Resolución 2063 del 06 de junio de 2017, por el cual se adopta la política de participación Social en Salud – PPSS emitida por el Ministerio de Salud y Protección Social.

Que, mediante acuerdo 010 del 26 de julio de 2024, la junta directiva de la ESE IMSALUD en uso de sus facultades legales y estatutarias, acordó la aprobación del plan de desarrollo "IMSALUD" "Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho" presentado por la gerencia para el periodo 2024 – 2027, el cual establece como objetivo de su línea estratégica "DILIGENTE", implementar acciones tendientes al fortalecimiento interno de la ESE IMSALUD.

Que, mediante la Constitución Política en el inciso 1 del artículo 209, establece que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

Que, el artículo 269 de la Constitución Política determina que las entidades públicas y las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la ley.

Que, la ESE IMSALUD realizó la actualización del documento institucional TIC-04-M-01 MANUAL DE ESTRUCTURA DOCUMENTAL, en lo referente a la estructura de las Políticas institucionales.

Que, mediante la Resolución 624 del 20 de noviembre de 2024 la E.S.E. IMSALUD adoptó la Resolución 2063 del 06 de junio de 2017 del Ministerio de Salud y Protección Social "Por medio la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud (PPSS).

Que, mediante acta No. 011 del 20 de octubre de 2024, del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Empresa Social del Estado IMSALUD, aprobó la actualización de la Política de Participación Social en Salud en su versión 2, acorde a la estructura del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y a la Política de Participación Social en Salud del nivel nacional.

Que, mediante acta No. 012 del 26 de noviembre de 2024, del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Empresa Social del Estado IMSALUD, aprobó la actualización de la Política de Participación Social en Salud en su versión 3, acorde a la estructura del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y a la Política de Participación Social en Salud del nivel nacional.

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1°. Derogar. Derógase la Resolución 527 del 26 de noviembre de 2021 "Por medio de la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud de la Empresa Social del Estado IMSALUD"

ARTÍCULO 2°. Adoptar. Adóptese la Versión 03 de la Política de Participación Social en Salud de la Empresa Social del Estado IMSALUD, la cual hace parte integral de la presente resolución y se adjunta en trece (13) folios, cuya declaratoria es:

La ESE IMSALUD se compromete a definir y desarrollar las estrategias que le permitan a los ciudadanos y grupos de valor ejercer su derecho a la participación social en salud, a través del fortalecimiento de mecanismos y condiciones para ejercer la participación social en salud, en las decisiones para el cumplimiento del derecho fundamental a la salud en el marco de la Ley Estatutaria de Salud y en armonía con la Política de Atención Integral en Salud –PAIS, este será desplegada a través de los planes de acción institucional de cada vigencia, monitoreados en cada trimestre y evaluados anualmente.

ARTÍCULO 3°. Publicar. Publíquese la Política de Participación Social en Salud. La Política será publicada en la página web de la empresa www.imsalud.gov.co

ARTÍCULO 4°. Actualizar. El líder de la política debe asegurar su revisión y actualización periódica de acuerdo con las necesidades normativas aplicables a la ESE IMSALUD.

ARTÍCULO 5°. Vigencia y Derogatoria. La presente resolución rige a partir de la fecha de expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en San José de Cúcuta, a los 27 días del mes de noviembre de 2024

JAVIER ORLANDO PRIETO PEÑA
Gerente ESE IMSALUD

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Imsalud	**GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN**	**Código:** DIE-01-PC-03 **Versión:** 03
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	**Fecha:** 26/11/2024

TABLA DE CONTENIDO

JUSTIFICACIÓN 3
1. MARCO NORMATIVO 3
2. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS) 5
3. OBJETIVOS POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD 5
3.1. Objetivo General 5
3.2. Objetivos Específicos 5
4. ACCIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS) EN LA ESE IMSALUD 6
5. MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD 9
6. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL SEGÚN COMPETENCIA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD 10
7. COMUNICACIÓN 11
8. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN 12
9. HISTORIAL DE CONTROL DE CAMBIOS 13

Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Imsalud	GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA	Código: MEJ-02-G-01-F-01 Versión: 03
	CRONOGRAMA INSTITUCIONAL MENSUAL DE ACTIVIDADES	Fecha: 17/05/2024

PROCESO:	Procedimiento Participación Comunitaria
OBJETIVO:	Generar un espacio participativo al usuario mediante la conformación de asociaciones de usuarios

TEMATICA / ACTIVIDAD A DESARROLLAR / TALLER	RESPONSABLE	VIGENCIA _____ ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACION DE USUARIOS EN CADA UNA DE LAS UBA E IPS DE LA ESE IMSALUD.	PROMOTORAS OFICINA SIAU	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
FORO PARTICIPACIÓN CIUDADANA	OFICINA SIAU									X		X	
CAPACITACIÓN DE POLITICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	OFICINA SIAU					X	X	X					

ELABORADO:	Edvin Bernardo Cepeda Carrillo
REVISADO:	Yeley Amparo Duarte Duarte
APROBADO:	Yeley Amparo Duarte Duarte

Socialización y Retroalimentación del Informe Mensual PQRSDF

Imsalud	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código: USU-P-01-F-03 Versión: 03
	FORMATO DE SEGUIMIENTO A PQRSDF DE UBA/IPS	Fecha: 30/10/2024

MES REPORTADO:	SEPTIEMBRE			CLASIFICACIÓ					UBA/IPS:	UBA COMUNEROS ESTADO								
FECHA DE RECIBIDO DÍA/MES/AÑO	No. RADICADO	NOMBRES Y APELLIDOS SOLICITANTE	NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN	P	Q	R	S	D	F	ASUNTO	EN TRÁMITE	CON RESPUESTA	NO RESPONDIÓ	FECHA DE RESPUESTA DÍA/MES/AÑO	No. RADICADO DE RESPUESTA	DÍAS HÁBILES DE RESPUESTA	EPS	OBSERVACIONES
05/09/2025	20253300223362	CESAR RIVERO							X	USUARIO RADICA UNA FELICITACION A TATIANA AMAYA SIAU POR SU DON DEL SERVICIO. SU COLABORACION Y AMABILIDAD AL MOMENTO DE ORIENTAR		x		15/09/2025	20253300223362	15	COOSALUD SUBSIDIADO	BUZON DE SUGERENCIAS
09/09/2025	20253300229622	MARIBEL CASTAÑEDA	1093734982						X	FELICITACIONES PARA LA GUARDA DE SEGURIDAD CUADROS POR SU BUEN TRATO A LOS DE LA TERCERA EDAD Y DEMAS USUARIOS		x		16/09/2025	20253060114251	15	NUEVA EPS SUBSIDIADO	BUZÓN DE SUGERENCIAS
26/09/2025	20253300240852	MARITZA JOSEFINA MORENO HERNANDEZ	8171278			X				RECLAMO PARA LA DOCTORA ANA CECILIA ROMERO POR SU MANERA DE EXPRESARSE A LA USUARIA		X		20/10/2025	20253060130511	15	NUEVA EPS SUBSIDIADO	BUZON DE SUGERENCIAS
26/09/2025	20253300243532	CARMEN ROJAS	0			X				QUEJA REDACTADA AL DOCTOR DE URGENCIAS DR CANTILLO NO ME REVISO NI TOCO A MI HIJO Y ME DIJO QUE YO PRENDIERA EL PESO	X						NUEVA EPS SUBSIDIADO	BUZON DE SUGERENCIAS

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

Cantidad de PQRSDF y tipologías

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

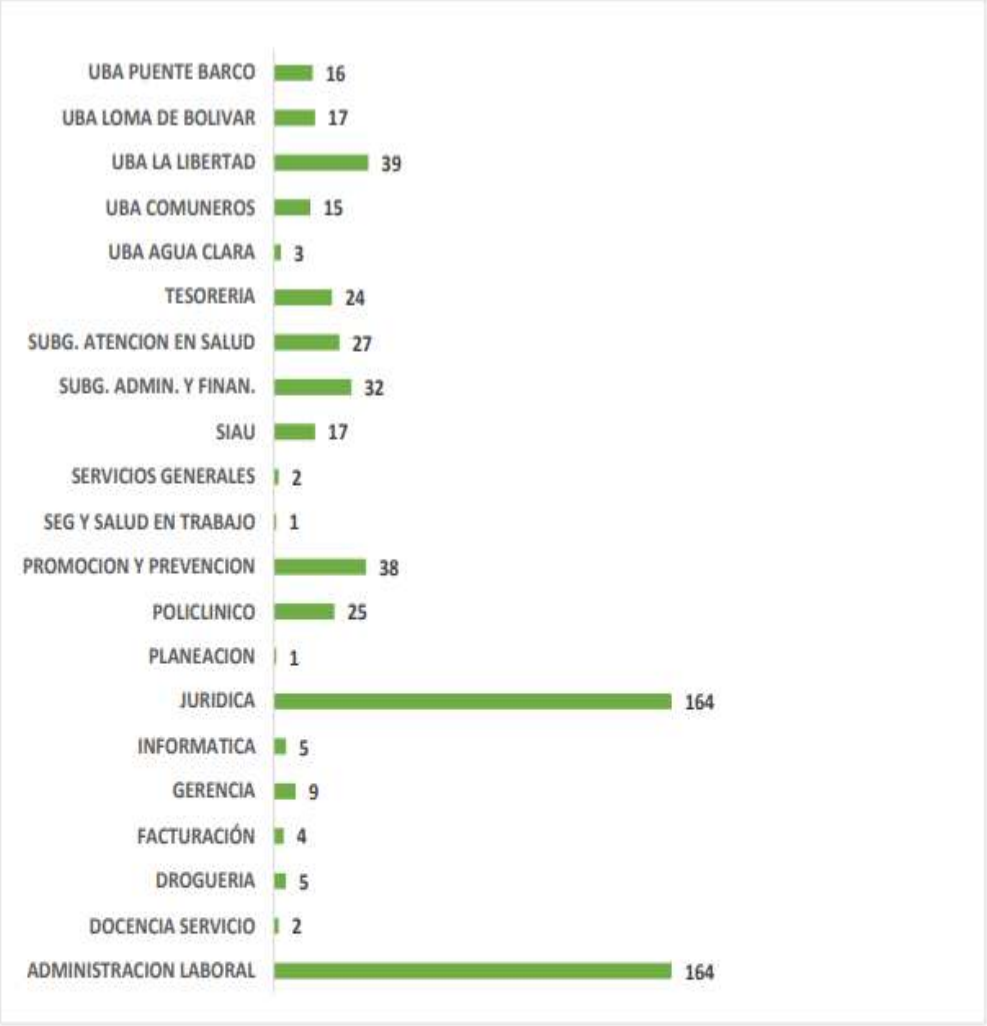


Fuente de elaboración propia

En el transcurrir del mes de AGOSTO de 2025 la ESE IMSALUD recibió 610 radicados a través de su sistema PQRSDF, cantidad que permite identificar una aplicación operativa favorable para los equipos de atención al usuario, el cual permite realizar un analices donde se pudo identificar que existe una tendencia de solicitudes de información donde los radicados clasificados como "Petición" alcanzaron 266 (43,61 %), mientras que las peticiones de historia clínica sumaron 147 (24,10 %) y las peticiones de información o documentos 55 (9,02%). El anterior análisis porcentual nos permite identificar que el 76,73 % de las comunicaciones totales con los usuarios se realizan por medio del mecanismo constitucional de las peticiones respetuosas.

En el tercer lugar de esa clasificación porcentual nos encontramos con el reconocimiento positivo que realizan los usuarios por los servicios prestados, toda vez que se identificaron 70 felicitaciones (11,48 %), cantidad que nos permite tener una apreciación favorable de los servicios ofertados por la ESE IMSALUD, 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 nos encontramos con 52 quejas radicadas, 2 reclamos y un reclamo de riesgo priorizado que sumados representan el (9,01 %) aunque la proporción es baja, cada inconformidad puede señalar una brecha de calidad o comunicación que, de no abordarse con

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Fuente de elaboración propia

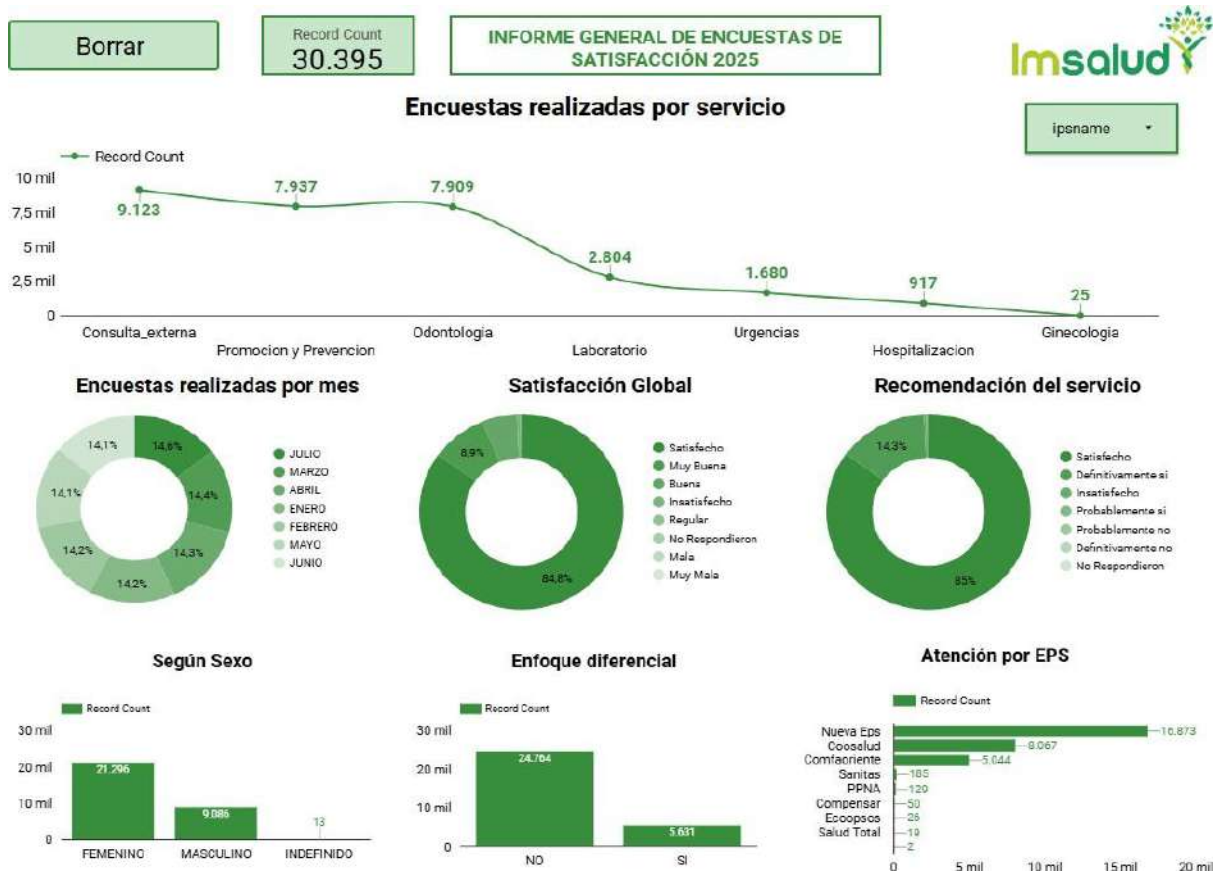
Con base en la anterior grafica podemos interpretar que la distribución de los 610 radicados recibidos en agosto evidencia un proceso muy diverso de solicitudes entre las distintas dependencias de la ESE IMSALUD, pues la quinta parte del total (164 radicados, 26,89%) fueron realizadas al área de jurídica según su competencia para la debida respuesta, lo que confirma a esta área como la que más interacción tiene de la demanda institucional pues uno de cada cinco trámites ingresa allí. Sin embargo, la necesidad no termina en Jurídica, ya que también se resalta administración laboral que para el mes de agosto alcanzó la misma cantidad de comunicaciones asignadas que el área que ocupo el primer lugar (164 radicados, 26,89 %) las cuales resaltan como las 2 dependencias con mayor incidencia de solicitudes PQRSDF; tanto así que juntas completan el 53.78 % del total de las solicitudes ciudadanas.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)

Se socializa a la asociación de usuarios el tablero de control donde se socializa la satisfacción al usuario a través del siguiente link:

https://lookerstudio.google.com/reporting/3267a3de-2b2b-4831-98ef-1ce627a575cd/page/p_hsaaap4rrd



Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025

4. SERVICIO AL CIUDADANO Y CANALES DE DENUNCIA

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

Documentos Asociados

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

POLITICA DE SICOF **DIE-01-PC-33**

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

POLÍTICA SARLAFT **DIE-01-PC-32**



Imsalud

Trámites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

Imsalud

- Atendiendo las regulaciones que indica el Decreto 2150/95 por el cual se regulan los procedimientos y trámites en la Administración pública, la E.S.E. IMSALUD ha implementado estrategias y planes de mejoramiento continuo para garantizar la óptima atención integral de salud a los usuarios.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

• Dentro de los más destacados tenemos:

1. Asignación de citas medicas y odontológicas por vía telefónica, pagina web y línea de WhatsApp.
2. Orientación individual por parte del personal SIAU en todas sus IPS y UBA's de la ESE.
3. Solicitud de Historia Clínica.
4. Resultados de Laboratorios y Rayos X.
5. Entrega de certificados de nacido vivo o acta de defunción.

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

❖ **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

Este servicio nos permite obtener resultados de laboratorio de manera oportuna y de fácil acceso tanto para el personal asistencial como para el usuario.

- Los resultados de laboratorios clínicos los puedes encontrar en el link imsalud.gov.co: Atención al Usuario – Resultados de Laboratorios Clínicos.
- Las lecturas de Rayos x, puedes solicitarlos al personal SIAU de su IPS o UBA.

❖ **ENTREGA DE CERTIFICADOS DE NACIDO VIVO O ACTA DE DEFUNCIÓN.**

- El certificado de nacido vivo permite que el recién nacido sea registrado de manera oportuna disminuyéndose la vulnerabilidad en el proceso de registro del nacimiento, el cual es entregadoen el servicio de urgenciasde la UBA.
- El certificadode acta de defunciónes el documento mediante el cual se acredita legalmente el fallecimiento de una persona, el cual es entregadoen el servicio de urgenciasde la UBA.

37. Portafolio de Servicios

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

En la ESE IMSALUD cuenta con los siguientes servicios de primer nivel para ofertar a sus usuarios:

- **Consulta Externa**

Prestamos el servicio de medicina general y odontología general

- **Urgencias**

En el servicio de urgencias que prestamos en las Unidades Básicas de Atención se encuentran, Medicina general, observación, sala de reanimación y procedimientos.

- **Hospitalización y partos**

En este servicio contamos con laboratorio clínico, transporte asistencial básico (ambulancia), radiología y ecografías.

Cabe mencionar que el servicio de partos se presta en las UBAS de la ESES IMSALUD.



PORTAFOLIO DE SERVICIOS

- **Programa de Promoción y Mantenimiento de Salud**

Dentro del programa encontramos las consultas de crecimiento y desarrollo, Adulto mayor, control prenatal, planificación familiar, citologías, agudeza visual, vacunación y curso profiláctico para el embarazo.

- **Vigilancia Epidemiológica**

Cumpliendo con lo establecido por la legislación de salud pública contamos con personal a cargo del departamento de Epidemiología en la ese IMSALUD



DESARROLLO DE LA REUNIÓN









DESARROLLO DE LA REUNIÓN

. Seguridad del Paciente

Imsalud

SEGURIDAD DEL PACIENTE

La ESE IMSALUD, acatando lo establecido en la Resolución 402 del 2013 y de acuerdo a su política de seguridad del paciente se ha comprometido a implementar prácticas seguras institucionales que tienen como objetivo aumentar los niveles de seguridad en la prestación del servicio de salud.

SEGURIDAD DEL PACIENTE

Imsalud



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Imsalud

SEGURIDAD DEL PACIENTE

La finalidad es proteger al paciente de posibles riesgos evitables derivados de la atención en salud donde se garantice el desarrollo de una cultura de seguridad para el usuario, fomentando en nuestros colaboradores, pacientes y en sus familias el desarrollo de acciones de identificación, prevención y gestión de riesgos relacionados con el proceso de atención.



39. Política Humanización

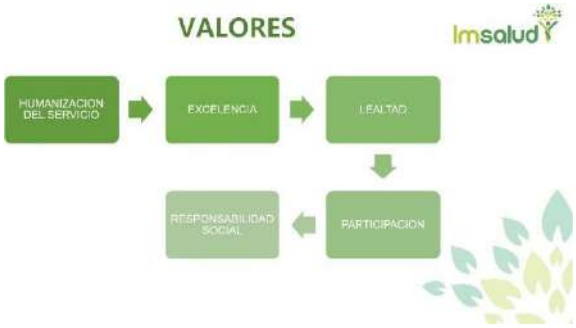
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

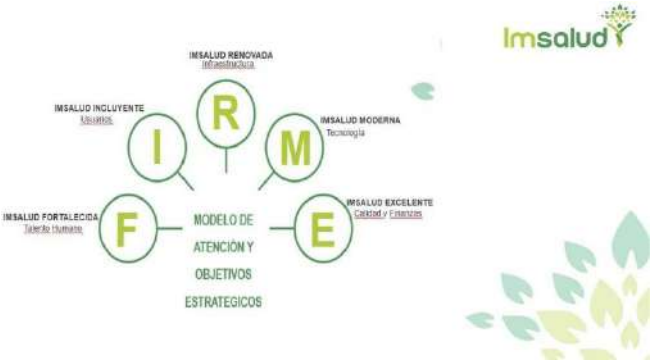
Imsalud

POLITICA DE HUMANIZACIÓN

La política de humanización de la ESE IMSALUD, aplica para los pacientes, sus familias, comunidad y colaboradores, potencializando la misión, los valores y la estrategia FIRME.

MISION: Imsalud es la empresa publica prestadora de servicios de salud de primer nivel de Cúcuta, cuyo propósito es incentivar la cultura de vida saludable de la población, garantizando la calidad y eficiencia con su red.





DESARROLLO DE LA REUNIÓN



CLASIFIACIÓN DE LOS RESIDUOS SOLIDOS

Durante la reunión se socializó el tema de la clasificación y manejo adecuado de los residuos sólidos, con el propósito de fortalecer la cultura ambiental y el cumplimiento de las normas de separación en la fuente. Se explicó la importancia de realizar la separación correcta de los residuos desde el lugar donde se generan, con base en el código de colores establecido a nivel nacional, así:

- **Verde:** para residuos orgánicos aprovechables, como restos de comida, cáscaras de frutas y verduras, residuos de poda, entre otros.
- **Blanco:** para residuos aprovechables**,** tales como papel, cartón, plástico, vidrio, metales y empaques limpios.
- **Negro o gris:** para residuos no aprovechables, como papel higiénico, servilletas usadas, empaques contaminados, y residuos que no pueden ser reciclados.
- **Rojo:** para residuos peligrosos o biosanitarios, tales como agujas, gasas, guantes, medicamentos vencidos, pilas, y elementos cortopunzantes.

Se hizo énfasis en la responsabilidad ciudadana y ambiental que implica esta práctica, invitando a los asistentes a replicar la información en sus hogares y comunidades, promoviendo así el cuidado del medio ambiente, la reducción de la contaminación y el cumplimiento de la normatividad vigente sobre gestión integral de residuos sólidos.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

INVITACION FORO URBANO.

La ESE Imsalud desarrolló el VIII Foro Urbano “Por una Salud sin Barreras”, un espacio de diálogo, participación y escucha activa con los usuarios del área urbana de Cúcuta, que tuvo como propósito fortalecer la relación entre la comunidad y la institución, en el marco de una atención cada vez más humana, cercana y con calidad.





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

8. Evidencia Fotográfica.



7. PROPOSICIONES Y VARIOS

- Se deja como fecha tentativa la próxima reunión mensual del mes de Noviembre, adelantarla debido a la entrega a tiempo de las actividades por promotor SIAU.
- Se menciona el establecimiento del Medico de Consulta prioritaria en el servicio de urgencias de la UBA COMUNEROS. Con esta iniciativa, se quiere como objetivo primordial, es que en primera instancia a aquellos pacientes que son reflejados como triage 4, se les pueda brindar la atención por un servicio rápido y oportuno. Con esto frenamos la barrera de que el usuario se exponga a una cita que le puede quedar para dentro de 3 o 4 días, sino que le brindamos la atención inmediata.
- Aunque no es una proposición de la IPS, la coordinadora menciono la Importancia del servicio odontológico en la IPS OSPINA PEREZ para cubrir una jornada de 12 horas y garantizar la atención prestaba a nuestros usuarios.

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**15/11/2025**

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
Jan Bat Bo	13356749	3132070998	Jan Bat Bo
Remigia G.	27579082	3223525022	Remigia G.
Doris Maria perez	37125543	3204921765	Doris Perez Remigia
Ana Belay García Villamizar	60341339	3170580514	Ana Belay García V.
Maribel Moreno	14627366	3222169154	Maribel Moreno
Carmen Rincon	37232419	3203018343	Carmen Rincon
Gustavo Rincon	13255701	3133073864	Gustavo Rincon

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

FECHA:	**31 OCTUBRE 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**10**
HORA INICIO:	**09:00 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10:00 AM**
UBA/IPS:	**IPS TOLEDO PLATA**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE OCTUBRE DE 2025.**

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 9:00 am del día 31 octubre 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:

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 5 integrantes la señora Sandra carolina serrano, Libia Landazábal Jaimes, Sandra Patricia Cano Gil, Claudia Patricia Triana, y Ilda Zoraida Solano.

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 plasmados 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.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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, 21 septiembre 2025

ASUNTO: Reunión mensual asociación de usuarios

CONVOCATORIA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Para ESE IMSALUD, es un placer invitarlos a la reunión de 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: 31 OCTUBRE 2025
Lugar: IPS TOLEDO PLATA
Hora: 09:00 AM

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.



A. Se entrega folleto informativo a la asociación de usuarios sobre los siguientes temas: ¿Qué significa PQRSDF?, 8 Procedimientos de la oficina SIAU, Derechos y Deberes de los Usuarios Ley estatutaria de salud 1751 de 2015, Protocolo de atención preferencial.

B. Por otro lado, se llena el boletín cultural IMSALUD #61.

C. Explicación de la importancia de fortalecer la asociación de usuarios con la población en general y con enfoque diferencial.

D. Se recalca la importancia se estar presente en las reuniones programadas con anticipación, el objetivo de la asociación de ser voceros de la comunidad.

E. Se hace paso a paso por la página web, solicita citas, resultados de laboratorios e imágenes diagnósticas, copia de historia clínica, radicación de PQRSDF, Reporte de corrupción, opacidad y fraude.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Folleto informativo



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, 20 de JULIO del 2025.

DE: SIAU
PARA: USUARIOS DE IPS TOLEDO PLATA
ASUNTO: ASOCIACION USUARIOS IPS TOLEDO PLATA

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:

Lugar: IPS TOLEDO PLATA

REQUISITOS

TENER HISTORIA CLINICA EN LA IPS
TENER EPS SUBSIDIADA
SER MAYOR DE EDAD
TENER DISPONIBILIDAD DE TIEMPO PARA ASISTIR REUNIONES MENSUALES Y CUANDO LA ESE IMSALUD LO REQUIERA PARA CAPACITARLOS

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

PQRSDF:

¿Qué significa?

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

OBJETIVO:

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

FORMATOS:

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

PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DE SIAU

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

USU-P-02:
PROCEDIMIENTO DE ORIENTACIÓN AL USUARIO

USU-P-03:
PROCEDIMIENTO PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

USU-P-04:
PROCEDIMIENTO DE TRÁMITE DE PQRSDF

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

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

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

USU-P-08:
PROCEDIMIENTO DE CARACTERIZACION DE GRUPOS DE VALOR

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

LEY ESTATUTARIA DE SALUD 1751 DE 2015

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

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Boletin cultural # 61.



Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas:

- **Calidad En Salud**
- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**
- **Promesa De Valor**
- **Mapa De Procesos**
- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**
- **Mejoramiento De La Calidad**
- **Boletín Cultura Y Salud No. 61 – Aplicar El Código QR**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 651 Del 27 De Noviembre De 2024.**
- **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Socialización de la Linea Ética de la ESE IMSALUD**
- **Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Portafolio de Servicios**
- **Seguridad del Paciente**
- **Política Humanización**

Temáticas:

- **Calidad En Salud**



- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Promesa De Valor**



- **Mapa De Procesos**

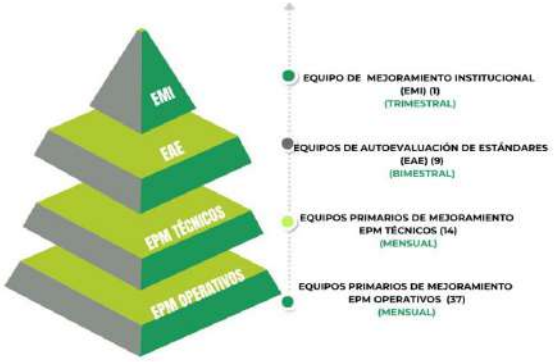


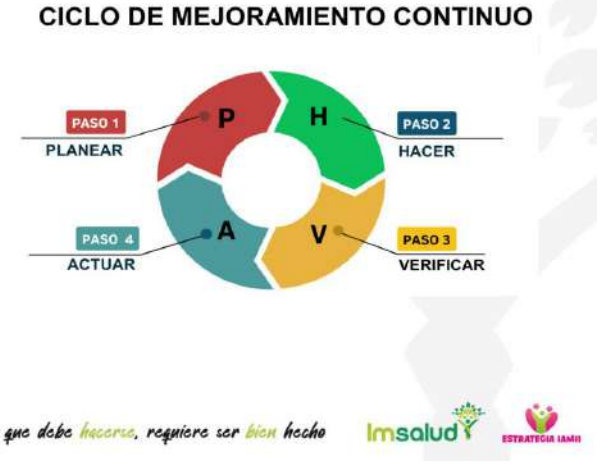
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**



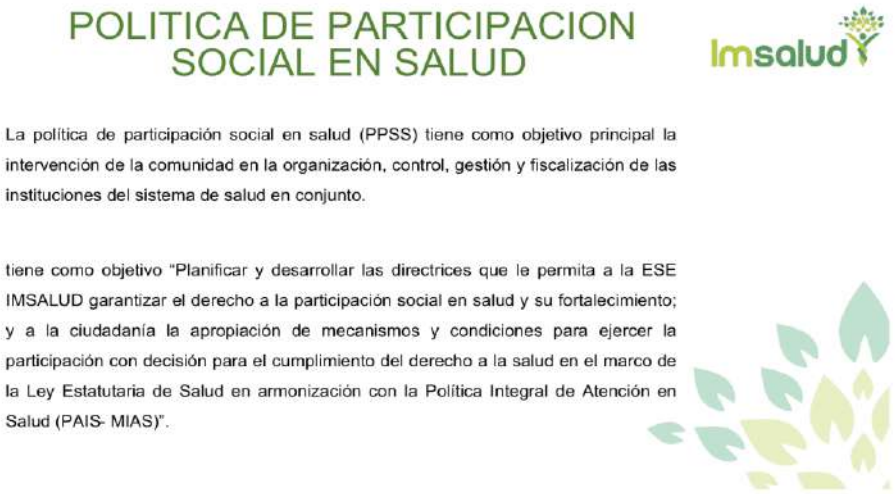
- **Mejoramiento De La Calidad**





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Política De Participación Social En Salud Y Resolución No. 651 Del 27 De noviembre De 2024.**

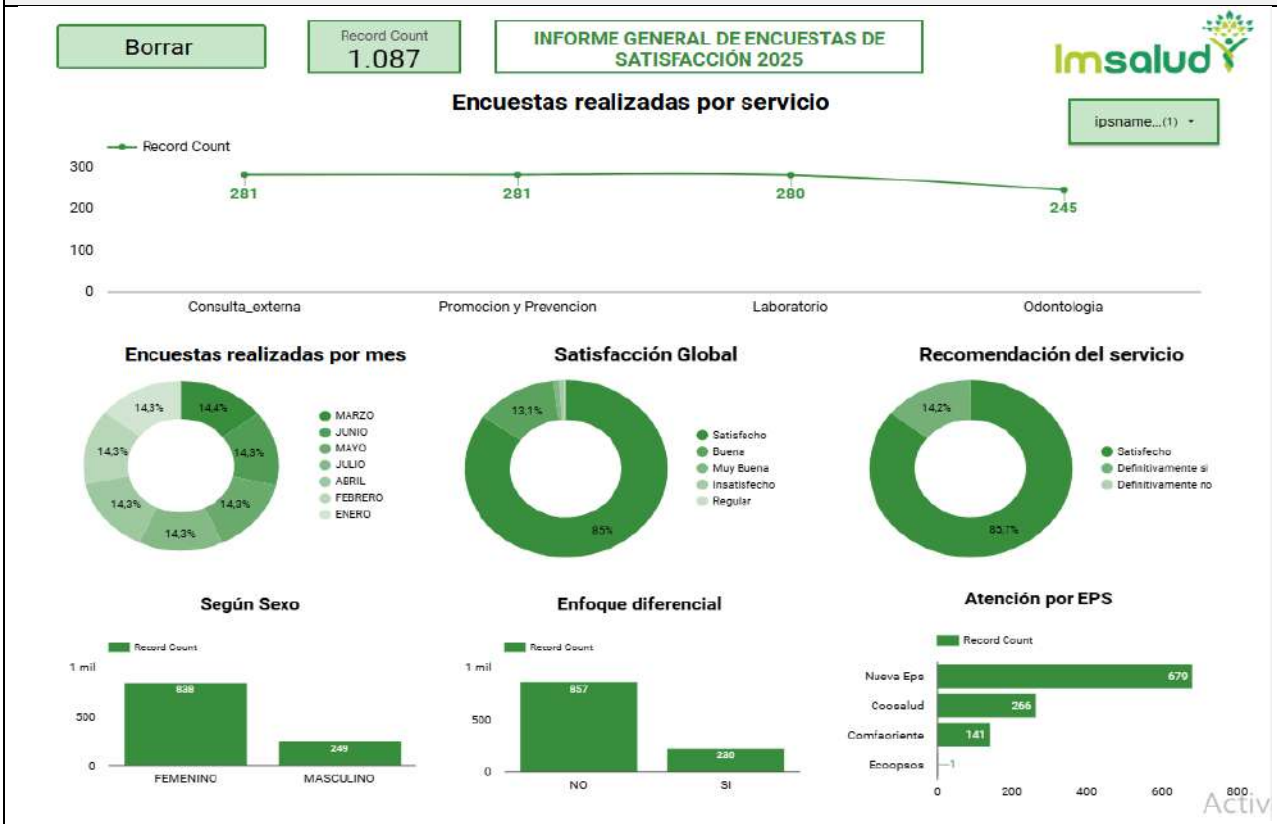


- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

Se socializa a la asociación de usuarios el tablero de control donde se socializa la satisfacción al usuario a través del siguiente link:

https://lookerstudio.google.com/reporting/3267a3de-2b2b-4831-98ef-1ce627a575cd/page/p_hsaaap4rrd

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN





- **Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025

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

COMPONENTES

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



Imsalud

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025

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

NORMATIVIDAD ASOCIADA

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

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

Decreto 1499 de 2017 *Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión*

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

Circulares Externas de la SUPERSALUD

4-5 2021 / 5-5 2021

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

Imsalud

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025

4. SERVICIO AL CIUDADANO Y CANALES DE DENUNCIA

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

Documentos Asociados

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

POLÍTICA DE SICOF **DIE-01-PC-33**

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

POLÍTICA SARLAFT **DIE-01-PC-32**



Imsalud

- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

Imsalud

- Atendiendo las regulaciones que indica el Decreto 2150/95 por el cual se regulan los procedimientos y trámites en la Administración pública, la E.S.E. IMSALUD ha implementado estrategias y planes de mejoramiento continuo para garantizar la óptima atención integral de salud a los usuarios.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

• Dentro de los más destacados tenemos:

1. Asignación de citas medicas y odontológicas por vía telefónica, pagina web y línea de WhatsApp.
2. Orientación individual por parte del personal SIAU en todas sus IPS y UBA's de la ESE.
3. Solicitud de Historia Clínica.
4. Resultados de Laboratorios y Rayos X.
5. Entrega de certificados de nacido vivo o acta de defunción.

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

❖ **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

Este servicio nos permite obtener resultados de laboratorio de manera oportuna y de fácil acceso tanto para el personal asistencial como para el usuario.

- Los resultados de laboratorios clínicos los puedes encontrar en el link imsalud.gov.co: Atención al Usuario – Resultados de Laboratorios Clínicos.
- Las lecturas de Rayos x, puedes solicitarlos al personal SIAU de su IPS o UBA.

❖ **ENTREGA DE CERTIFICADOS DE NACIDO VIVO O ACTA DE DEFUNCIÓN.**

- El certificado de nacido vivo permite que el recién nacido sea registrado de manera oportuna disminuyéndose la vulnerabilidad en el proceso de registro del nacimiento, el cual es entregado en el servicio de urgencias de la UBA.
- El certificado de acta de defunción es el documento mediante el cual se acredita legalmente el fallecimiento de una persona, el cual es entregado en el servicio de urgencias de la UBA.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Portafolio de Servicios**

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

Imsalud

En la ESE IMSALUD cuenta con los siguientes servicios de primer nivel para ofertar a sus usuarios:

- **Consulta Externa**

Prestamos el servicio de medicina general y odontología general

- **Urgencias**

En el servicio de urgencias que prestamos en las Unidades Básicas de Atención se encuentran, Medicina general, observación, sala de reanimación y procedimientos.

- **Hospitalización y partos**

En este servicio contamos con laboratorio clínico, transporte asistencial básico (ambulancia), radiología y ecografías.

Cabe mencionar que el servicio de partos se presta en las UBAS de la ESES IMSALUD.



PORTAFOLIO DE SERVICIOS

Imsalud

- **Programa de Promoción y Mantenimiento de Salud**

Dentro del programa encontramos las consultas de crecimiento y desarrollo, Adulto mayor, control prenatal, planificación familiar, citologías, agudeza visual, vacunación y curso profiláctico para el embarazo.

- **Vigilancia Epidemiológica**

Cumpliendo con lo establecido por la legislación de salud pública contamos con personal a cargo del departamento de Epidemiología en la ese IMSALUD



DESARROLLO DE LA REUNIÓN









DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Seguridad del Paciente**

SEGURIDAD DEL PACIENTE

La ESE IMSALUD, acatando lo establecido en la Resolución 402 del 2013 y de acuerdo a su política de seguridad del paciente se ha comprometido a implementar prácticas seguras institucionales que tienen como objetivo aumentar los niveles de seguridad en la prestación del servicio de salud.

SEGURIDAD DEL PACIENTE



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Imsalud

SEGURIDAD DEL PACIENTE

La finalidad es proteger al paciente de posibles riesgos evitables derivados de la atención en salud donde se garantice el desarrollo de una cultura de seguridad para el usuario, fomentando en nuestros colaboradores, pacientes y en sus familias el desarrollo de acciones de identificación, prevención y gestión de riesgos relacionados con el proceso de atención.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Política Humanización**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Imsalud

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.

RESPETO | BUEN TRATO | DEBERES Y DERECHOS

7. Proposiciones y varios

Sin proposiciones y varios

8.Evidencia fotográfica



DESARROLLO DE LA REUNIÓN
 Se dio por terminada la reunión, siendo las 10:00 AM

PROPOSICIONES Y VARIOS	
Sin proposiciones y varios	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**Fecha 22 noviembre 2025**

Lista de asistencia.

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

PROPOSICIONES Y VARIOS	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	22. Noviembre 2025

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Silvia Landazábal	27.649.676	3128110421	
Farayda Solano	37510900	3187644595	
Sandra D. Serrano	37399925	3206256982	Sandra Serrano
Claudia P Triana	60381276	3214625682	
Jaudan Cano	60'395'160	3044845730	
Yeis Ramírez	60312436	3212624	

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