FECHA:	**30 DE SEPTIEMBRE**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**09**
HORA INICIO:	**10:00 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**11:00 PM**
UBA/IPS:	**IPS OSPINA PEREZ**		

Objetivo de la reunión:	Reunión Mensual de asociación de usuarios del mes de SEPTIEMBRE 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 10:00 am del día martes 30 de septiembre 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

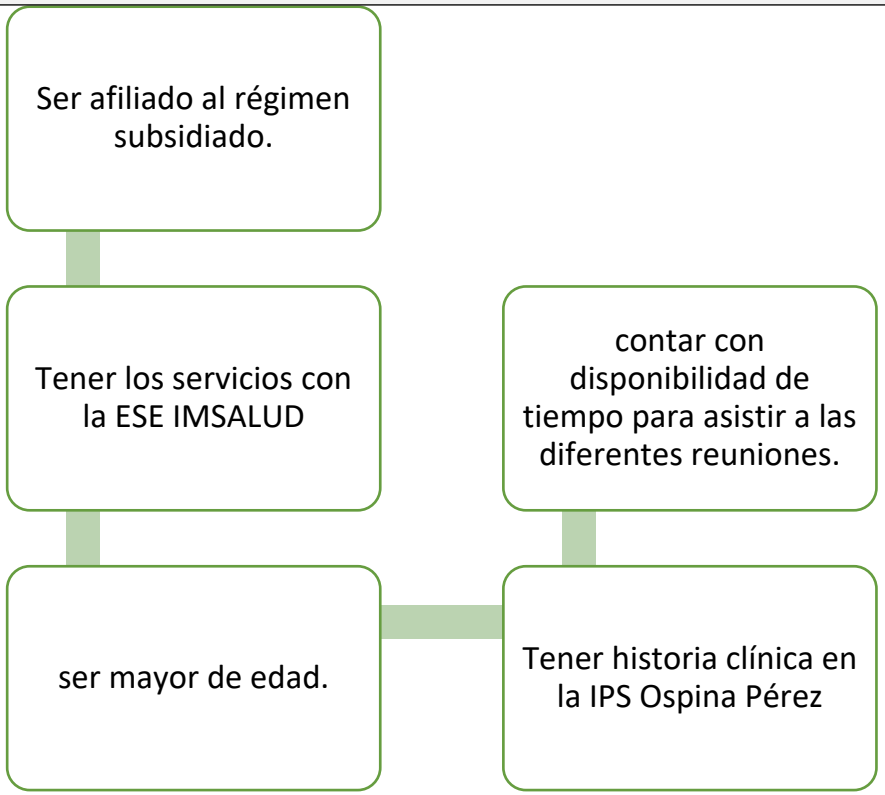
- Sorely Marisol
- Carlos Rico Pérez

Se cuenta con la participacion de una usuarioa de la IPS ospina perez que no hace parte de la asociacion : Myriam Socorro Hernandez

Aunsencia de demas integrantes de la asociacion debido a viajes y diligencias personales.

Se les recalca a los integrantes de la asociación los criterios para poder permanecer en la asociación

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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.

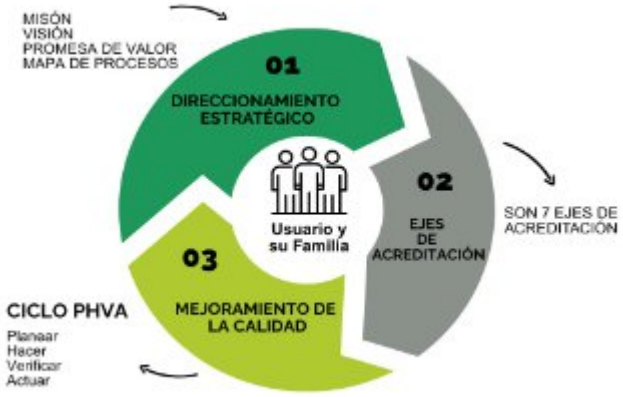
Se socializa con la asociación y los presentes la importancia de vincular a la población migrante.

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. 52 – Aplicar El Código QR**

La ESE IMSALUD ha implementado la **Ruta Integral de Atención Materno Perinatal (RIAMP)**, conforme a la Resolución 3280 de 2018. Esta ruta busca garantizar partos seguros y humanizados, fortaleciendo la red de atención en salud materna. Actualmente, IMSALUD cuenta con seis salas de parto en sus Unidades Básicas de Atención (UBA) ubicadas en Puente Barco Leones, La Libertad, Policlínico, Comuneros, Loma de Bolívar y Agua Clara (zona rural). Estas instalaciones han sido renovadas para ofrecer atención integral a las mujeres gestantes de Cúcuta y su zona rural.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Importancia de las RIAS

- ✓ **Integralidad**: Abordan la salud desde un enfoque holístico, considerando la prevención, diagnóstico, tratamiento y seguimiento.
- ✓ **Accesibilidad**: Facilitan el acceso a servicios de salud adecuados a las necesidades de cada individuo y comunidad.
- ✓ **Calidad**: Establecen estándares para asegurar una atención segura, eficiente y centrada en el usuario.
- ✓ **Intersectorialidad**: Promueven la colaboración entre diferentes sectores y actores sociales para mejorar los resultados en salud.



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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:

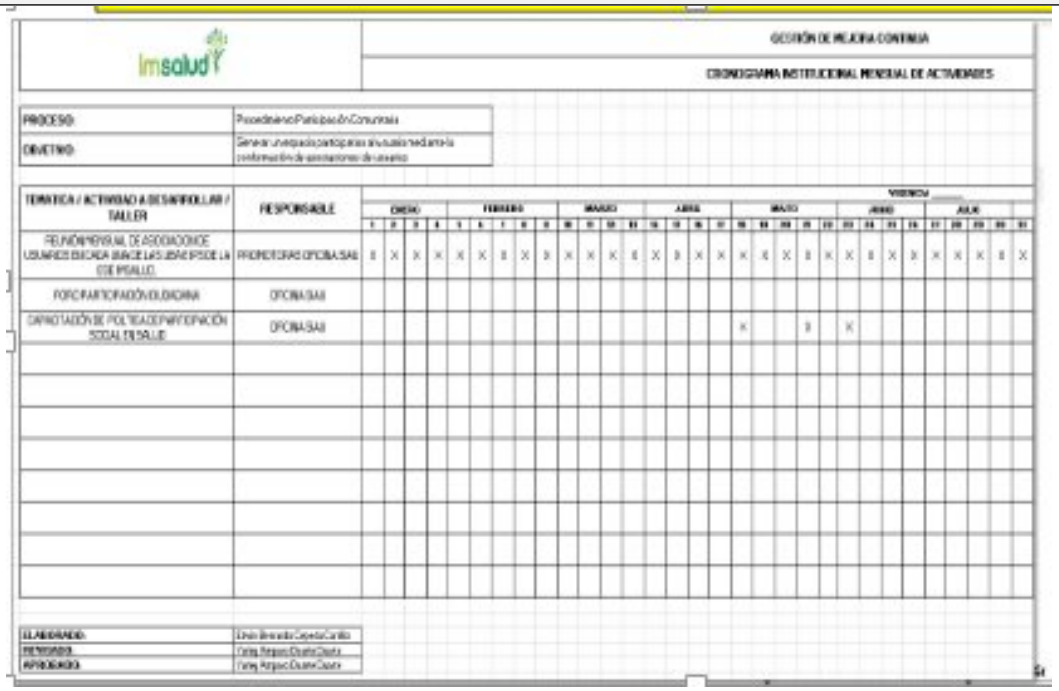
- ✓ **Integración de políticas**: Unifica las políticas de participación social y servicio, promoviendo una gestión más coherente y efectiva.
- ✓ **Fortalecimiento de la participación ciudadana**: Busca garantizar que la comunidad tenga voz en la toma de decisiones relacionadas con la salud pública.
- ✓ **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 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.**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



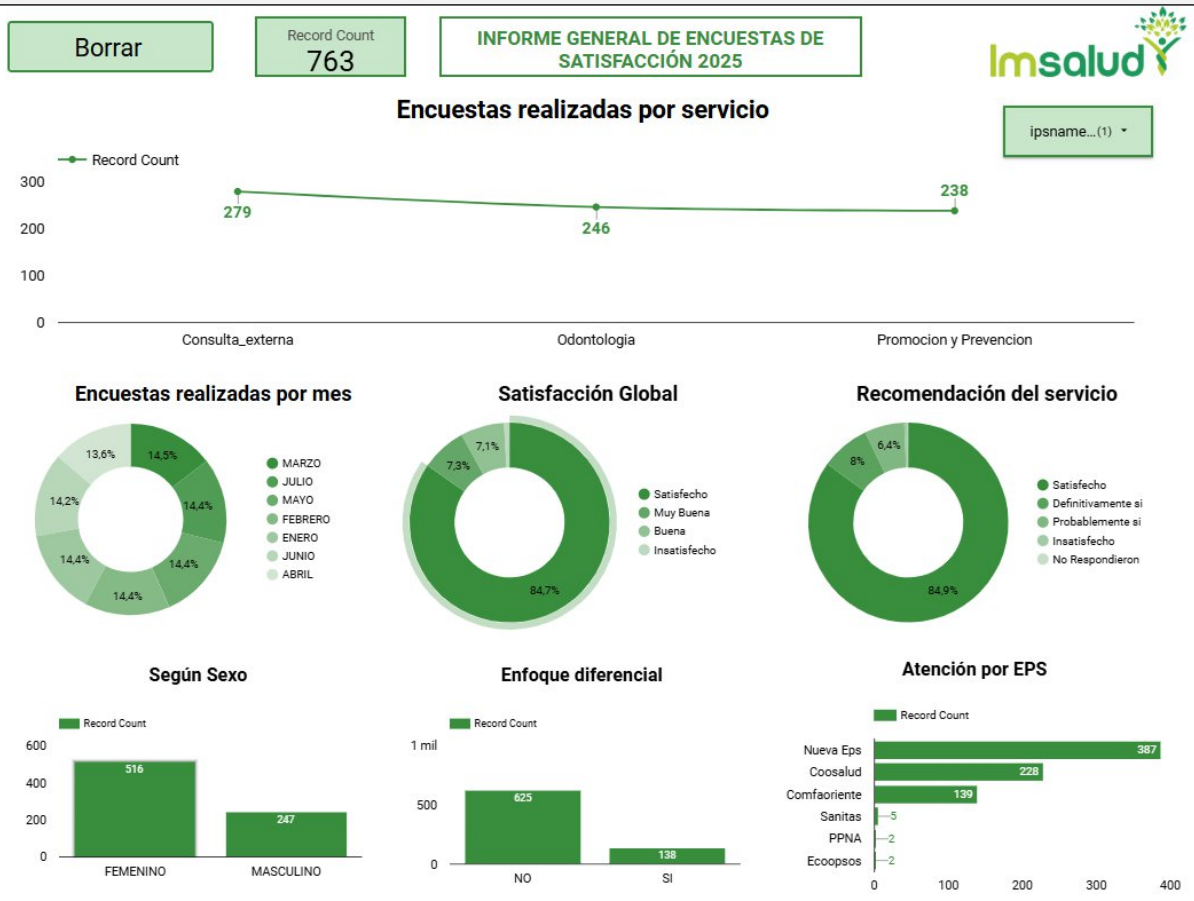
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**

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 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**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- ✓ 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**

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **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

- ✓ **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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.

- Reunicia de la Doctora Mataomoros , en la tarde se cuenta con tres medico
- 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 cuenta con una odontóloga y auxiliar hasta las 2:00 p.m.
- Se cuenta con un vacunador nuevo – inicio 11 de agosto.
- El último viernes de cada mas no se tiene servicio de vacunación, están en elaboración de informes mensuales.
- El ultimo sabado de cada mes no se cuenta con atencion medica , los medicos estan en capacitacion
- Se han presentado casos donde los medicos se van antes de la hora y no atienden a todos los pacientes.
- se cuenta con 2 facturadoras se turnan (mañana- tarde)

Se da por terminada la reunión a las 11:30 am, 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.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- 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.

- Contar con la presencia de la Coordinadora de la UBA de comuneros, ya que no la conocen y les gustaría articular acciones.

- **Se anexa notificacion del proceso de la paertura del buzo abruptamente del dia 30 de septiembre del 2025 . (se notifica por correo a coordinadora SIAU – plataforma viera)**

8. Evidencia fotográfica.



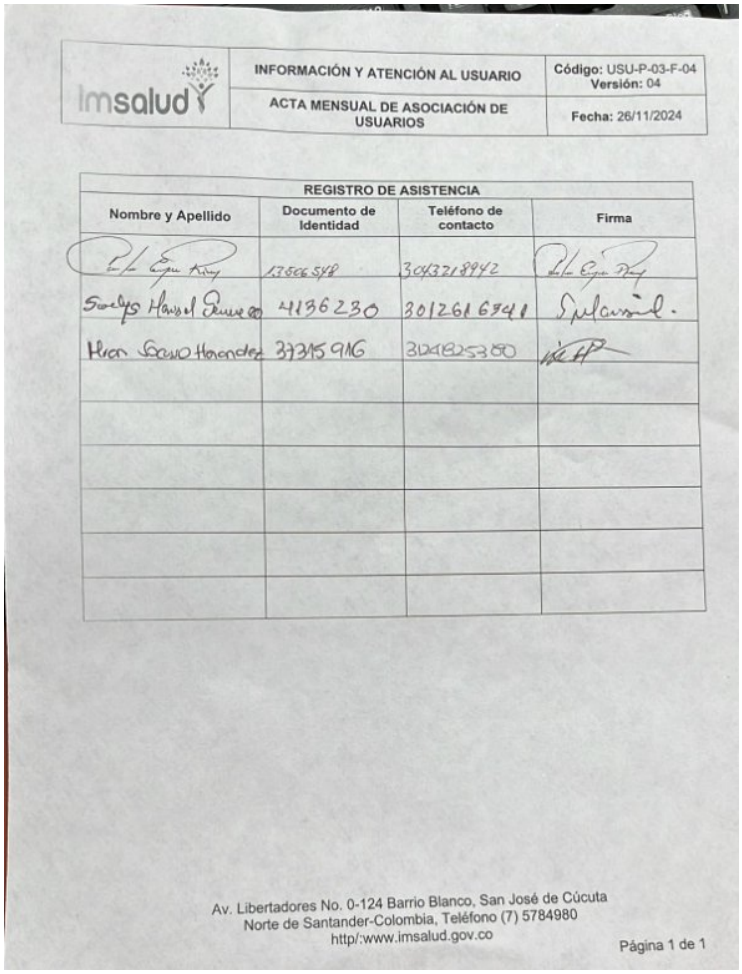
DESARROLLO DE LA REUNIÓN





Miembro de la asociación de usuarios – Coordinación IPS OSPINA PEREZ

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.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**Fecha tentativa 15 de octubre**



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
[illegible]	13566548	3043218942	[illegible]
Sadys Hazel Suarez	41136230	3012616744	[illegible]
Hian Sarao Hernandez	37315916	3045825380	[illegible]

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:	**23 DE SEPTIEMBRE**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**09**
HORA INICIO:	**2:00 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**3:30 PM**
UBA/IPS:	**IPS SEVILLA**		

Objetivo de la reunión:	Reunión Mensual de asociación de usuarios del mes de SEPTIEMBRE 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.

DESARROLLODELAREUNIÓN

Siendolas3:00 pm del día martes 23 de septiembre de laño 2025,se da inicio a la reunión con la asociación de usuarios de la IPS SEVILLA en la oficina SIAU,cumpliendo con el orden del día:

1 llamado a lista

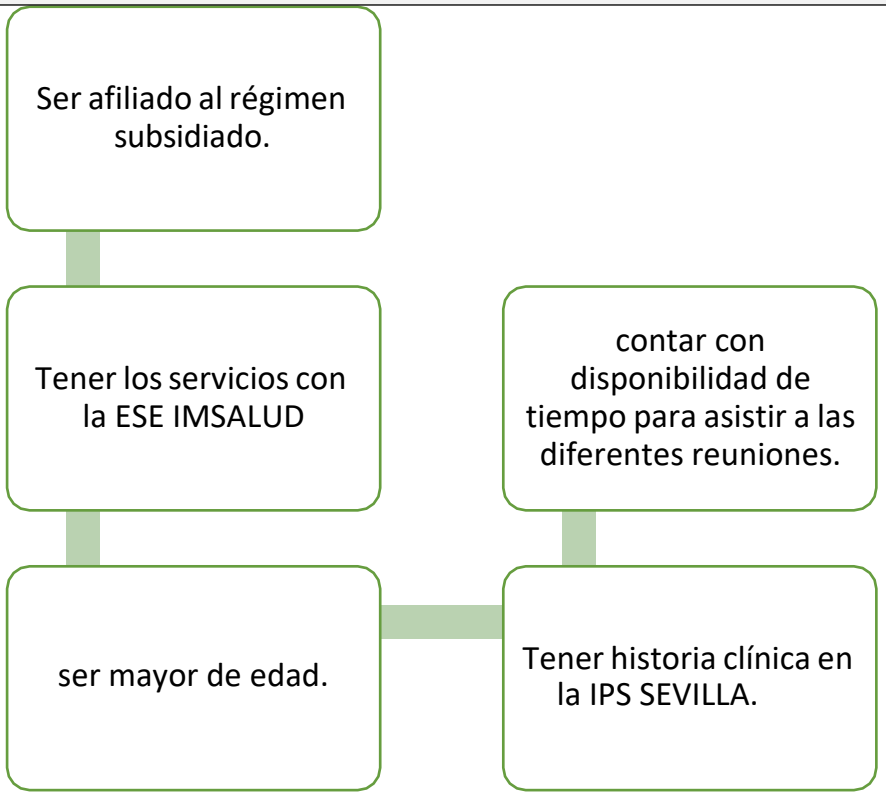
se realiza llamado de asistencia a los miembros de la asociación de usuarios,en donde asisten los siguientes usuarios

-
-

Se cuenta con la participación de (8) usuarios de la IPS SEVILLA y (2) inasistentes en el dia de hoy , la señora Maribel Moreno y la señora Maria Leonor San Miguel.

Se les recalca a los integrantes de la asociación los criterios para poder permanecer en la asociación De usurios.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



2. **Lectura y aprobación del acta anterior:** Se realizo lectura del acta anterior, donde brinda un contexto de la IPS SEVILLA 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 REUNION

4. **Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.**
5.

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.
-

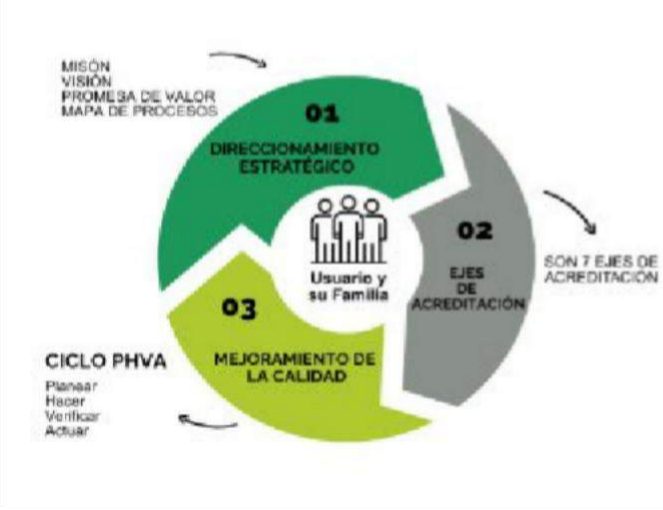
Se socializa con la asociación y los presentes la importancia de vincular a la población migrante.

6. **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.

DESARROLLODELAREUNIÓN



- **(7)EjesDeAcreditaciónAlineadosConLaPromesaDeValor**

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.
Losejesson:

- CentradoenelUsuario
- SeguridaddelPaciente
- GestióndelRiesgo
- HumanizacióndelaAtención
- ResponsabilidadSocial
- GestióndelConocimiento

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. 52 – Aplicar El Código QR**

La ESE IMSALUD ha implementado la **Ruta Integral de Atención Materno Perinatal (RIAMP)**, conforme a la Resolución 3280 de 2018. Esta ruta busca garantizar partos seguros y humanizados, fortaleciendo la red de atención en salud materna. Actualmente, IMSALUD cuenta con seis salas de parto en sus Unidades Básicas de Atención (UBA) ubicadas en Puente Barco Leones, La Libertad, Policlínico, Comuneros, Loma de Bolívar y Agua Clara (zona rural). Estas instalaciones han sido renovadas para ofrecer atención integral a las mujeres gestantes de Cúcuta y su zona rural.

DESARROLLODELAREUNIÓN

ImportanciadelasRIAS

- ✓ **Integralidad**:Abordanlasaluddesdeunenfoqueholístico,considerandolaprevención, diagnóstico, tratamiento y seguimiento.
- ✓ **Accesibilidad**:Facilitanelaccesoaserviciosdesaludadecuadosalasnecesidadesde cada individuo y comunidad.
- ✓ **Calidad**:Estableceneständaresparaasegurarunaatenciónsegura,eficienteycentrada en el usuario.
- ✓ **Intersectorialidad**:Promuevenlacolaboraciónentrediferentessectoresyactoressociales para mejorar los resultados en salud.



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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:

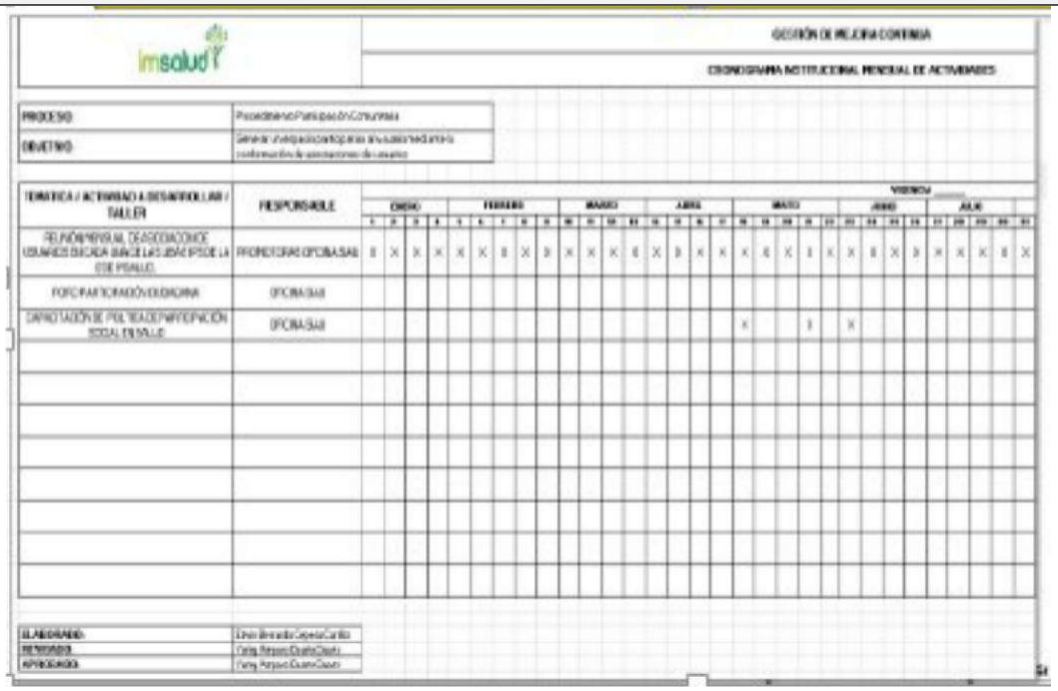
- ✓ **Integración de políticas**: Unifica las políticas de participación social y servicio, promoviendo una gestión más coherente y efectiva.
- ✓ **Fortalecimiento de la participación ciudadana**: Busca garantizar que la comunidad tenga voz en la toma de decisiones relacionadas con la salud pública.
- ✓ **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 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.**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



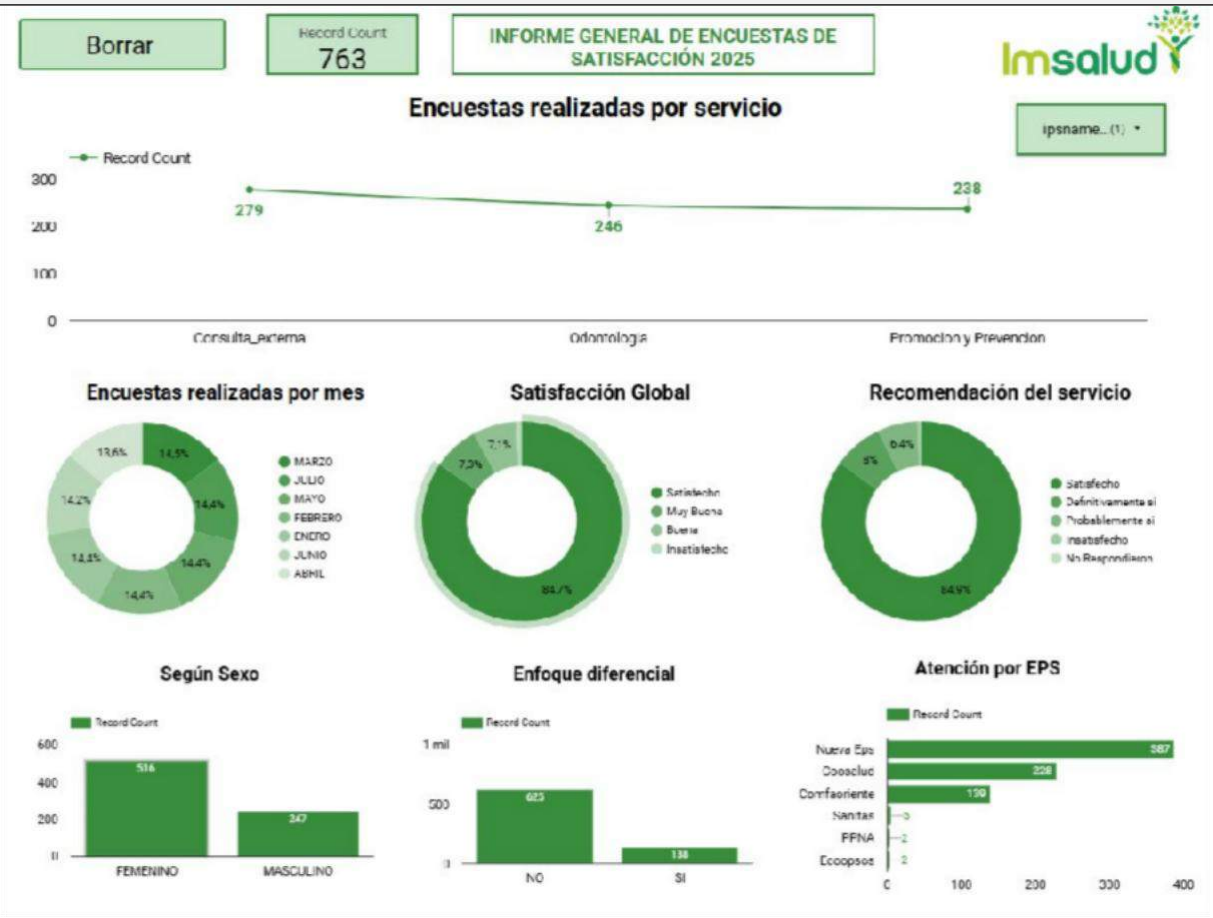
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**

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 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**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- ✓ 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 Anti corrupción, 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**

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **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

- ✓ **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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.

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

- Reunicia de la Doctora Mataomoros , en la tarde se cuenta con tres medico
- 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 cuenta con una odontóloga y auxiliar hasta las 2:00 p.m.
- Se cuenta con un vacunador nuevo – inicio 11 de agosto.
- El último viernes de cada mas no se tiene servicio de vacunación, están en elaboración de informes mensuales.
- El ultimo sabado de cada mes no se cuenta con atencion medica , los medicos estan en capacitacion
- Se han presentado casos donde los medicos se van antes de la hora y no atienden a todos los pacientes.
- se cuenta con 2 facturadoras se turnan (mañana- tarde)

Se da por terminada la reunión a las 3:30 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.

8. 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.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Los usuarios manifiestan conformidad con la prestación de servicios en la IPS SEVILLA, 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.

- Contar con la presencia de la Coordinadora de la UBA de comuneros, ya que no la conocen y les gustaría articular acciones.

- **Se anexa notificacion del proceso de la paertura del buzo abruptamente del dia 30 de septiembre del 2025 . (se notifica por correo a coordinadora SIAU – plataforma viera)**

9. Evidencia fotográfica.

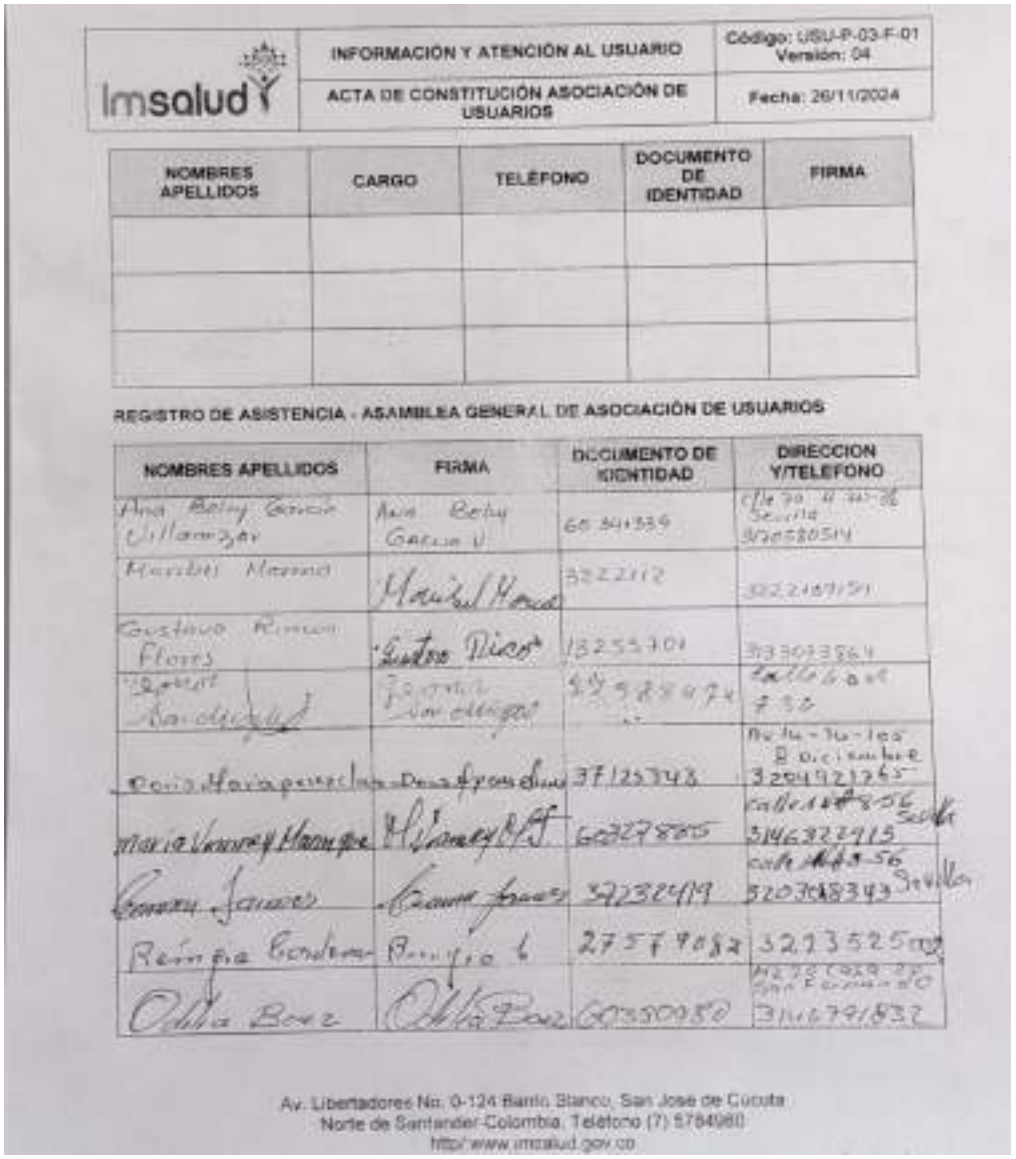
DESARROLLO DE LA REUNIÓN





Miembro de la asociación de usuarios – Coordinación IPS SEVILLA

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.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**28/ 10/2025**



Imsalud | INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO | Código: USU-P-03-F-01 Versión: 04
ACTA DE CONSTITUCIÓN ASOCIACIÓN DE USUARIOS | Fecha: 26/11/2024

NOMBRES APELLIDOS	CARGO	TELÉFONO	DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA

REGISTRO DE ASISTENCIA - ASAMBLEA GENERAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRES APELLIDOS	FIRMA	DOCUMENTO DE IDENTIDAD	DIRECCION Y/TELEFONO
Ana Betty García Villamizar	Ana Betty García V	60 341339	Cll 20 # 3-37 Barrio Sevilla 3126580514
Maribel Moreno	Maribel Moreno	3222112	3222112 3157
Gustavo Rincon Flores	Gustavo Rincon	13253701	3133033864
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	37125348	Av 34 - 3a - 16a 8 Diciembre 3204921265
[illegible]	[illegible]	60327885	[illegible] 3146322915
[illegible]	[illegible]	37232419	[illegible] 3203168343
[illegible]	[illegible]	27579082	3213525
[illegible]	[illegible]	60350950	[illegible] 3116791832

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

FECHA:	**30 DE SEPTIEMBRE DEL 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**09**
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 SEPTIEMBRE 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 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. Por lo tanto, el día de hoy marca un hito especialmente emocionante y significativo al dar la bienvenida oficial a diez nuevos miembros a nuestra asociación. Es relevante destacar que, si bien la conformación inicial de nuestra Asociación de Usuarios tuvo lugar en enero

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

de este año, nos llena de profunda satisfacción y orgullo constatar cómo, en la actualidad, nuestro grupo no solo se mantiene activo, sino que continúa creciendo y consolidándose de forma impresionante con estas valiosas y esperadas incorporaciones. Para formalizar su integración plena y asegurar la precisión y actualización de nuestros registros internos, solicitamos amablemente a cada nuevo miembro una copia de su documento de identificación (cédula), la cual será debidamente archivada en nuestro sistema de información de atención al usuario (SIAU), garantizando así una gestión ordenada y transparente.

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.



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 de cinco (5) por lo tanto NO hay quorum.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

- **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.



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

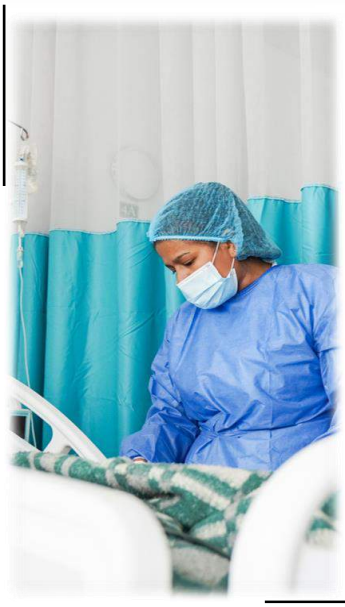
- **Calidad En Salud**
- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**
- **Promesa De Valor**
- **Mapa De Procesos**
- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**
- **Mejoramiento De La Calidad**
- **Boletín Cultura Y Salud No. 52 – Aplicar El Código QR**
- **Política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



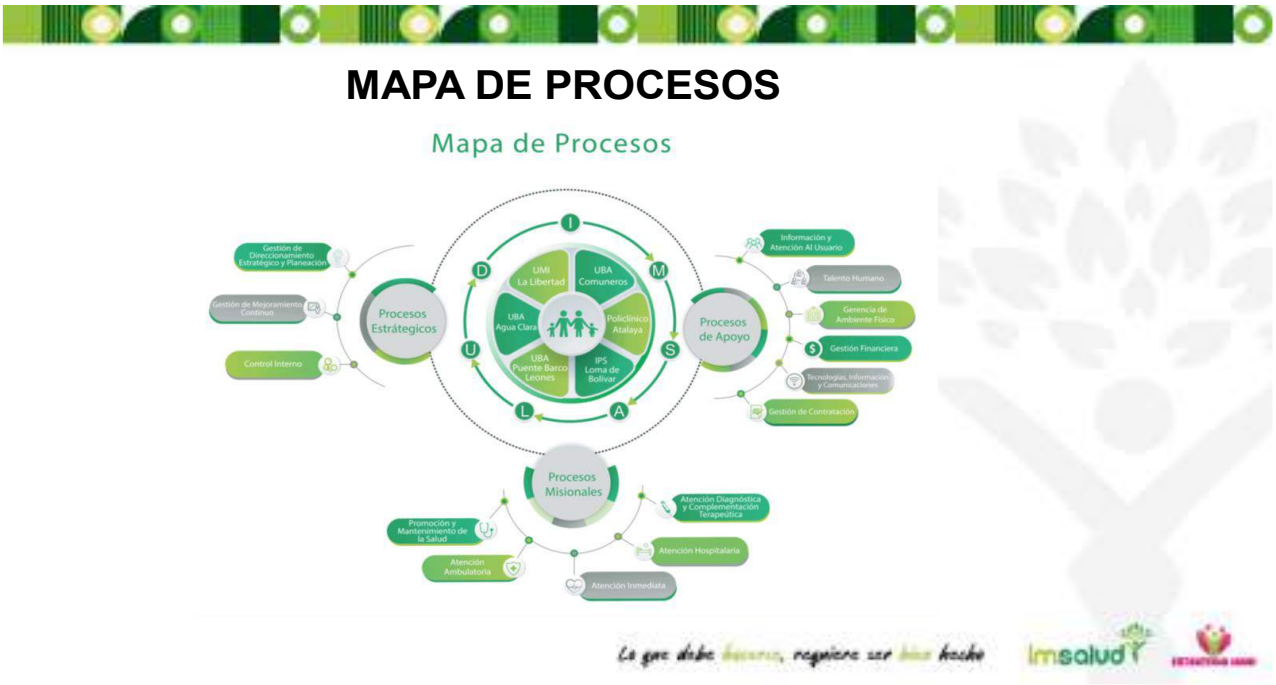
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Promesa De Valor**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Mapa De Procesos**

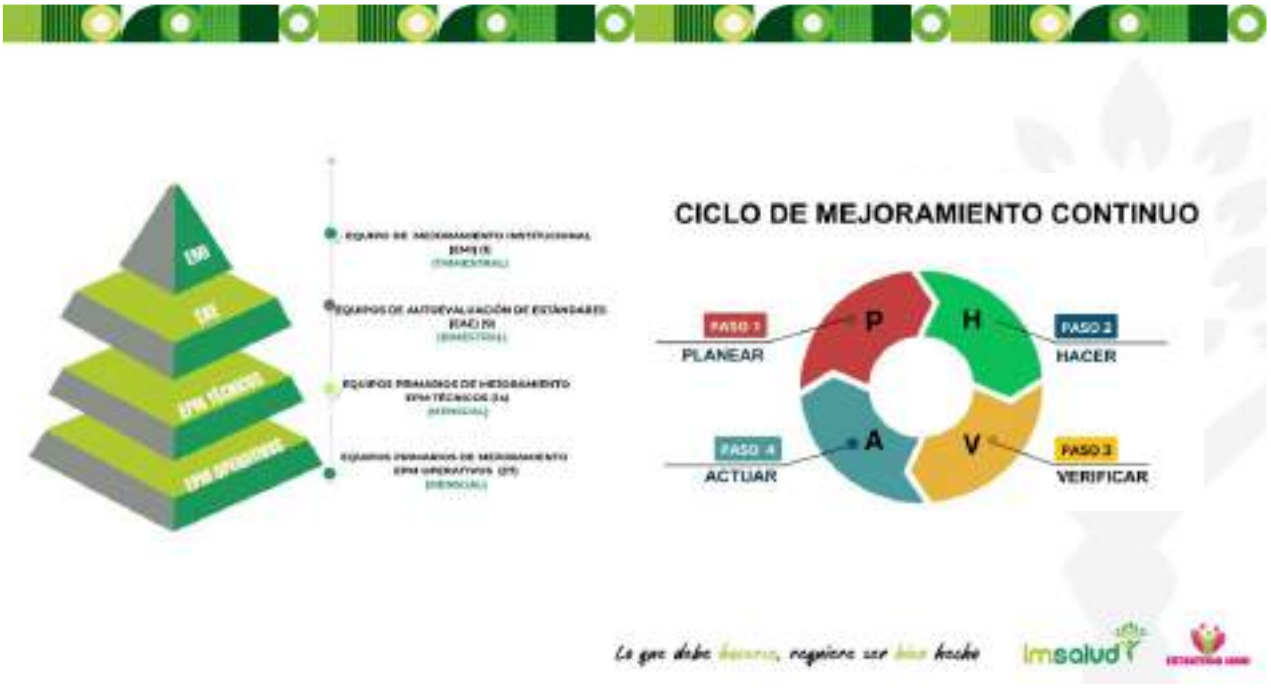


- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Mejoramiento De La Calidad**



- **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.**

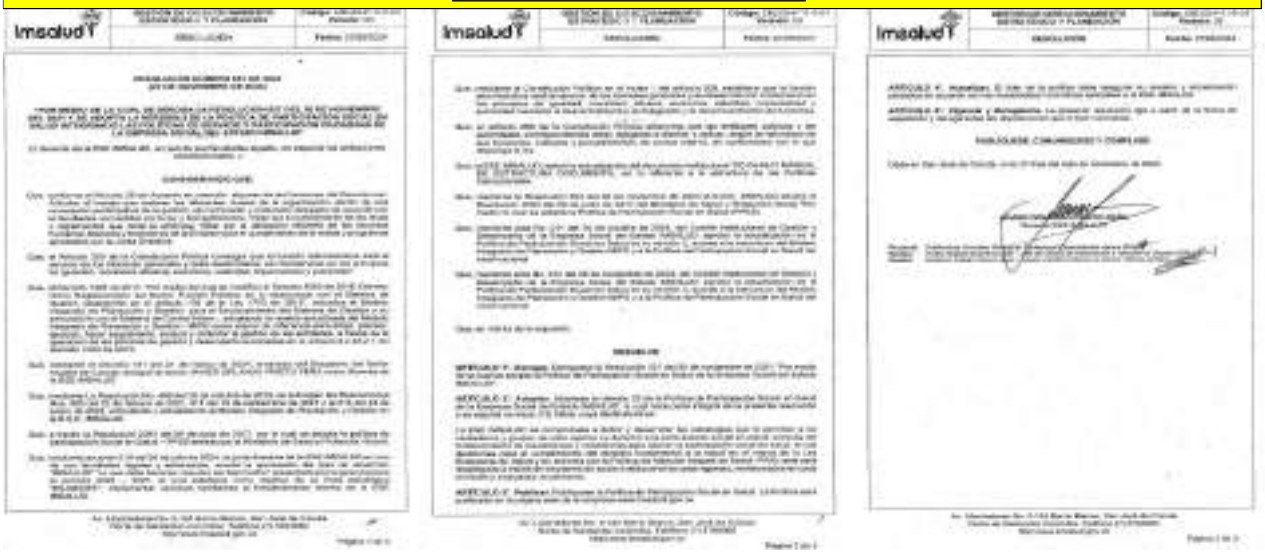
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.



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

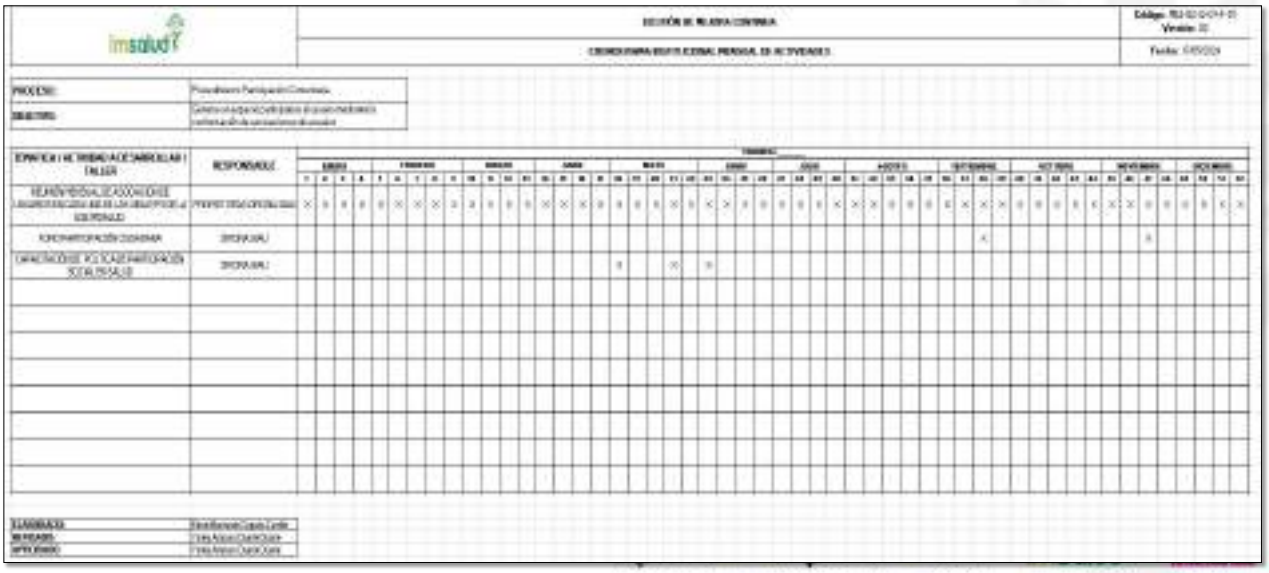
JUSTIFICACIÓN 3
1. MARCO NORMATIVO 3
2. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS) 5
3. OBJETIVOS POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD 5
3.1. Objetivo General 5
3.2. Objetivos Específicos 5
4. ACCIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (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.



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

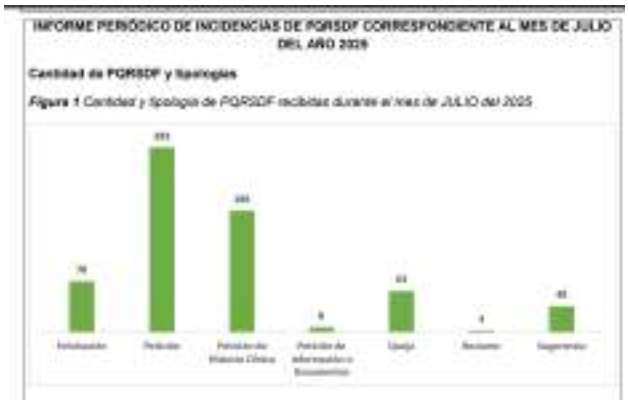
La reunión de la asociación de usuarios se rige como un espacio fundamental para fomentar un entendimiento integral entre los representantes de los usuarios y la operatividad interna de la UBA. A través de estos encuentros, los miembros tienen la oportunidad de conocer de cerca la estructura organizacional 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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



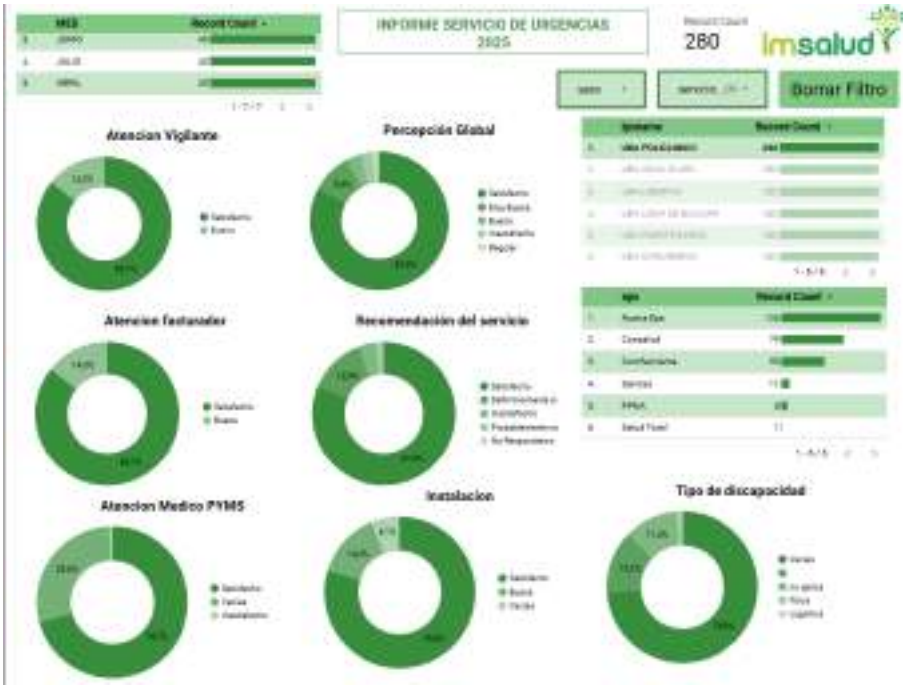
En el transcurrir del mes de julio de 2025 la ESE IMSALUD recibió 661 radicados a través de su sistema PQRSDF, cantidad que permite identificar una aplicación operativa favorable para los equipos de atención al usuario, el cual permite realizar un analices donde se pudo identificar que existe una tendencia de solicitudes de información donde los radicados clasificados como “Petición” alcanzaron 283 (42,21 %), mientras que las peticiones de historia clínica priorizada sumaron 186 (28,14 %) y las peticiones de información o documentos 8 (1,21%). El anterior análisis porcentual nos permite identificar que el 72,16 % de las comunicaciones totales con los usuarios se realizan por medio del mecanismo constitucional de las peticiones respetuosas.

- **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**



- **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

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**

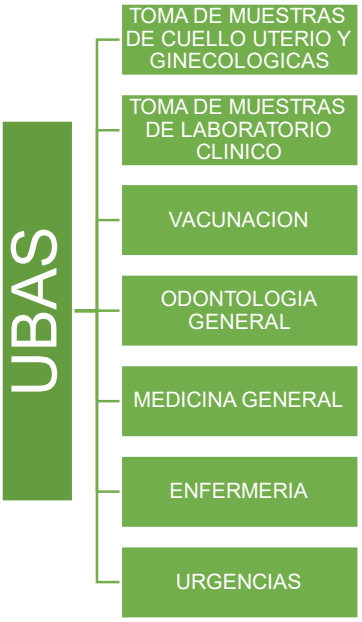
Dentro del programa encontramos las consultas de crecimiento y desarrollo, Adulto mayor, control prenatal, planificación familiar, citologías, agudeza visual, vacunación y curso profiláctico para el embarazo.

- **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

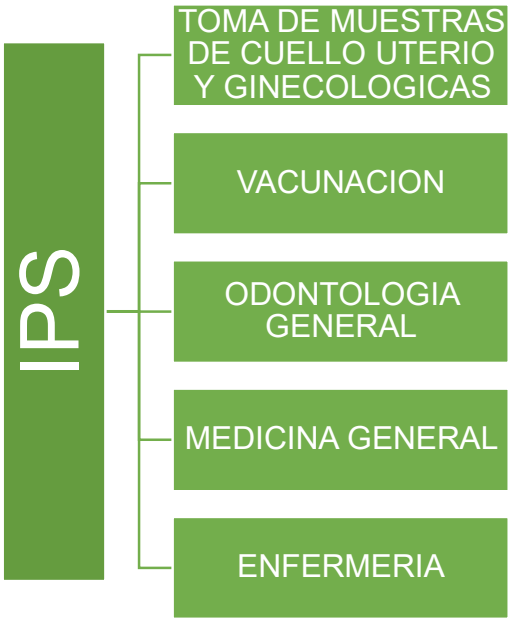


DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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.

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.

El acta de la reunión del mes anterior formalizó cuatro sugerencias principales destinadas a mejorar las instalaciones y el servicio; estas incluyen la instalación de un filtro de agua para el área de Urgencias, la organización de una jornada de embellecimiento del jardín, cuya coordinación estará a cargo del Coordinador, y por otro lado, la necesidad de solicitar la adquisición de más sillas de ruedas e implementar un número adicional de camillas para las ambulancias con el fin de optimizar la respuesta operativa.



SEGUIMIENTO COMPROMISOS ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Nombre de la UBA o IPS:	UNIDAD POLICLINICO
Nombre del Promotor SIAU:	YULIETH CONTRERAS LEON FORERO
Mes:	AGOSTO

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)
1	Implementar un filtro para el agua en el servicio de urgencias	COORDINACIÓN UBA		
2	Implementar más jornadas para embellecimiento del patio hacia a la UBA (para el encargado)	COORDINACIÓN UBA		
3	Implementar sillas de ruedas para los usuarios	COORDINACIÓN UBA		
4	Implementar más camillas en área de urgencias	COORDINACIÓN UBA		

ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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 **24 de octubre**, reafirmando así el interés por la formación continua y el enriquecimiento de sus conocimientos.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
8. Evidencia fotográfica. Pegar la fotografía en este espacio, no colocarla en otro lado del acta.

PROPOSICIONES Y VARIOS	
La asociación llega a un acuerdo que no por este mes no tienen proposiciones y varios.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**24 DE OCTUBRE A LAS 2:00 PM**

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

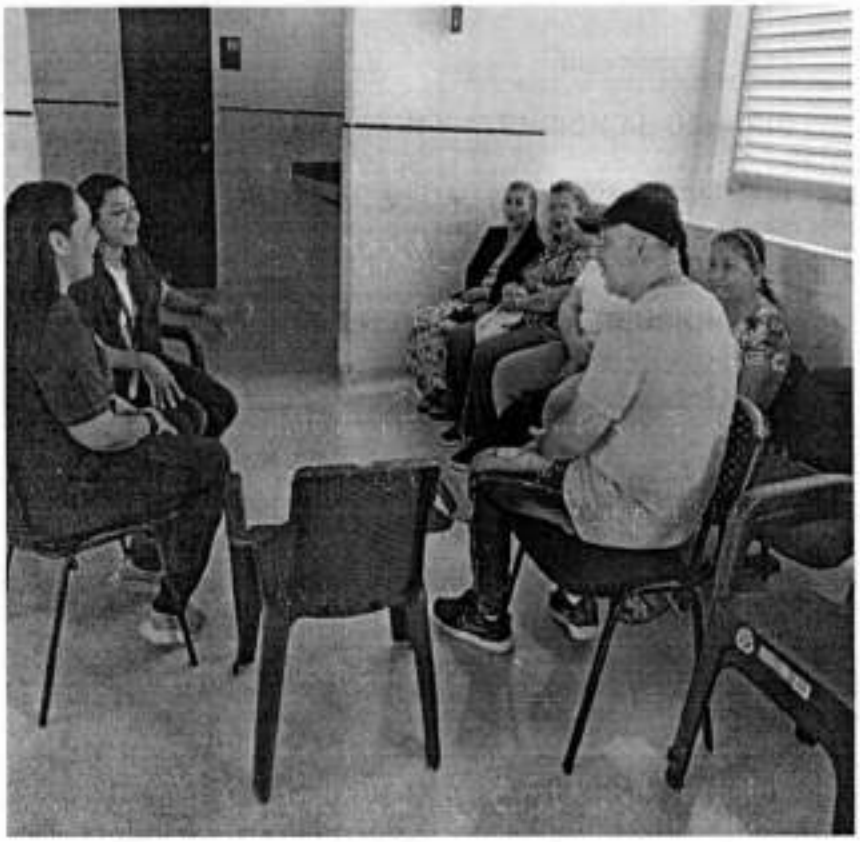
PROPOSICIONES Y VARIOS	
Miembros de la asociación de usuarios llegan al acuerdo de no expresar proposiciones durante este mes.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**24 DE OCTUBRE A LAS 02:00 PM**

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Giovanny Rincon B	88223383	3114982283	
Merida Leonor M.	60823547	3104869765	
Sandra Perez	1090505075	3172206508	
Laura Daniela	60342715	313 2312515	
Yuleth Natalia C.	1193135705	3222699538	
David Fajardo	1022374979	3002133594	
Maria Elcida Parra	60.293000	3027923952	
Leidy Daniela Suarez T.	1090.179.435	3123595439	

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

8. Evidencia fotográfica.



FECHA:	**19 DE SEPTIEMBRE DEL 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**09**
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 SEPTIEMBRE 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 19 de Septiembre 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, Carmen Salazar, Rosany Soto, Andrea Diaz, Andres Ortega.

La señora Diana Granados 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, 09, 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: Viernes 19 de septiembre del 2025
Lugar: Auditorio UBA Loma de Bolívar
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 Yorley Quintero resaltando el apoyo y compromiso con los usuarios.

C. 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.

D. Se realiza concenso entre los asociados para escoger a la representante para la reunion del 29 de septiembre en la E.S.E Imsalud por motivo de socialización de la semana de la humanización.

E. Por otro lado, se llena el boletin cultural IMSALUD #53.

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 - GLORIA CARRILLO
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*)
	SIN PROPOSICIONES			

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Folleto informativo

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL

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

Imsalud

SOCIALIZACIÓN ASOCIACIÓN DE USUARIOS

UBA LOMA DE BOLIVAR

PQRSDF

PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DE SIAU

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

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 CARACTERIZACIÓN 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

Representante de los usuarios en la semana de la humanización

REUNIÓN CON REPRESENTANTE DE ASOCIACION DE USUARIOS
UBA – IPS

PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

En el marco de la **SEMANA DE HUMANIZACIÓN** liderada por la compañera **CARLA MARCUCCI** que se realizará del 10 al 14 de Noviembre de 2025 donde se fortalecerá y se realizará despliegue de los **DEBERES Y DERECHOS** de los **USUARIOS** de las **UBA e IPS,** les solicito lo siguiente:

Por favor, cada **PROMOTORA** y **PROMOTOR** apoyar con la socialización con las ASOCIACIONES DE USUARIOS en la REUNIÓN MENSUAL de este mes o enviar a los grupo de WhatsApp que tiene conformados, para que, puedan elegir entre ellos mismos **UNO (1) USUARIO** que los represente en una REUNIÓN que se realizará en la siguiente fecha:

FECHA: 29 de Septiembre de 2025
HORA: 3:00 pm a 5:00 pm
LUGAR: Auditorio Tercer Piso - Sede Administrativa ESE IMSALUD

Los datos del USUARIO que participará lo deben registrar en el siguiente link:
https://forms.gle/ok9L2aWTBcQAjnjw8

NOTA SOLO PARA LAS UBA: Participar una Promotora o Promotor para la fecha de la reunión.
Deben coordinar e informar con la Coordinación de la UBA para no afectar la ATENCIÓN AL USAURIO.

Imsalud

Boletin cultural # 53 Higiene de manos



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

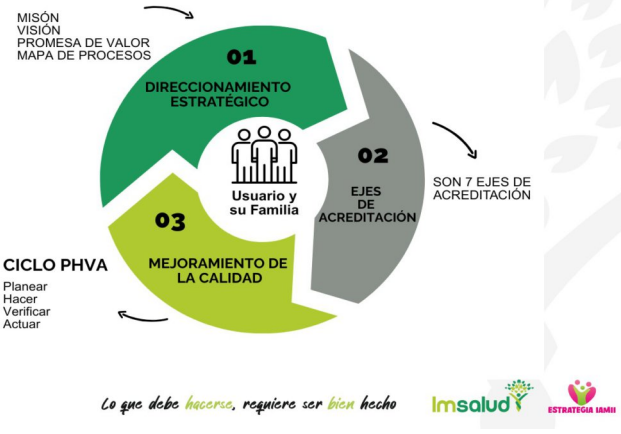
Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas:

- **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**

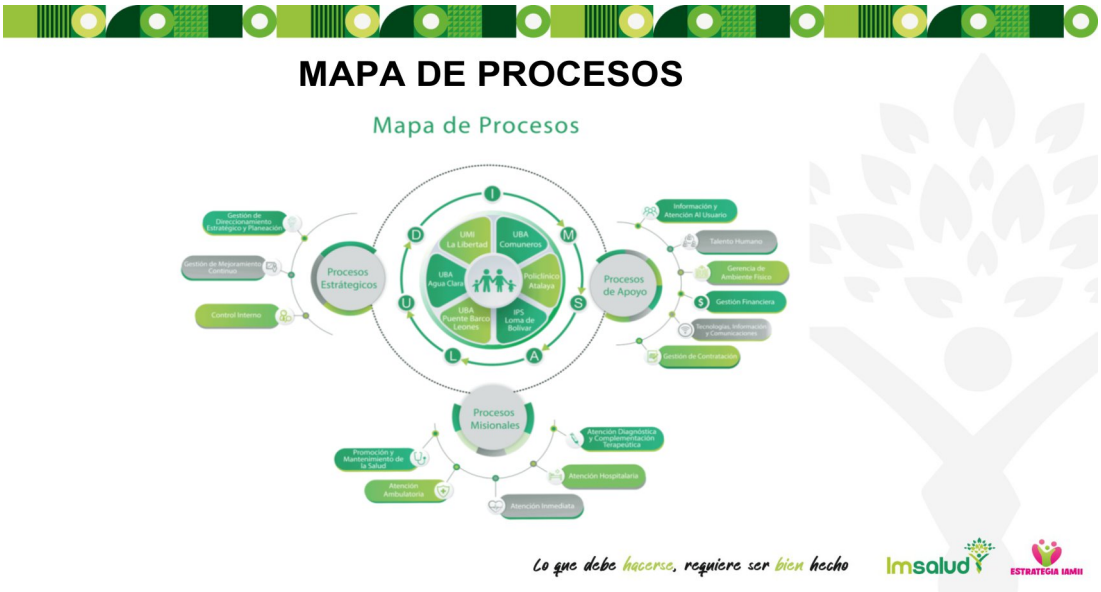


- **Promesa De Valor**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Mapa De Procesos**

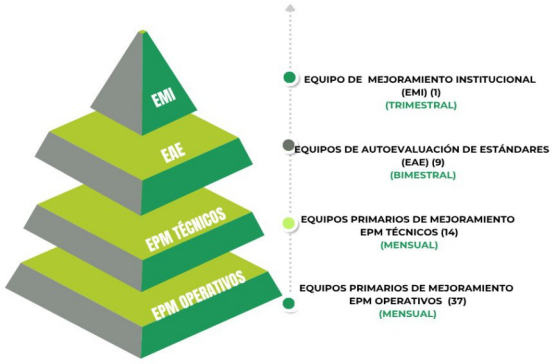


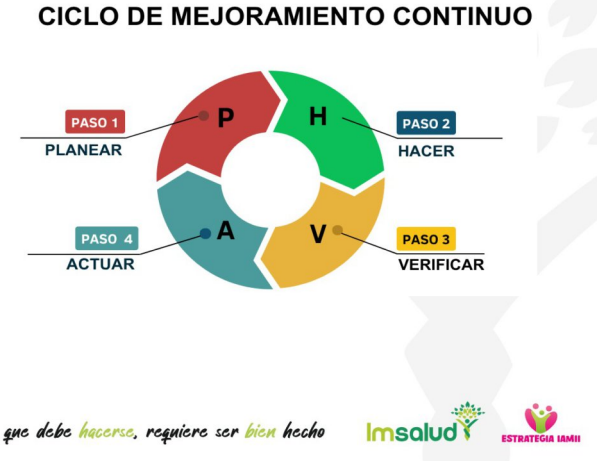
- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Mejoramiento De La Calidad**





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

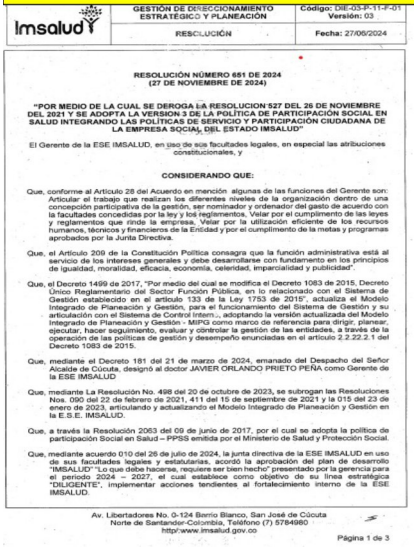
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.



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 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.

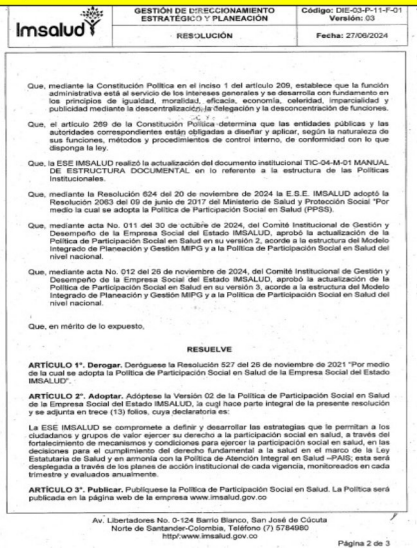
Que, mediante el Decreto 181 del 21 de marzo de 2024, emanado del Despacho del Señor Alcalde de Cúcuta, designó al doctor JAVIER ORLANDO PRIETO PEÑA como Gerente de la ESE IMSALUD

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



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

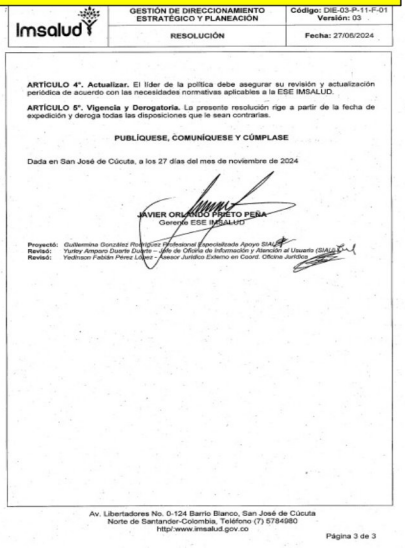
ARTÍCULO 1°. Derogar. Deróguese la Resolución 527 del 26 de noviembre de 2021 "Por medio de la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud de la Empresa Social del Estado IMSALUD".

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

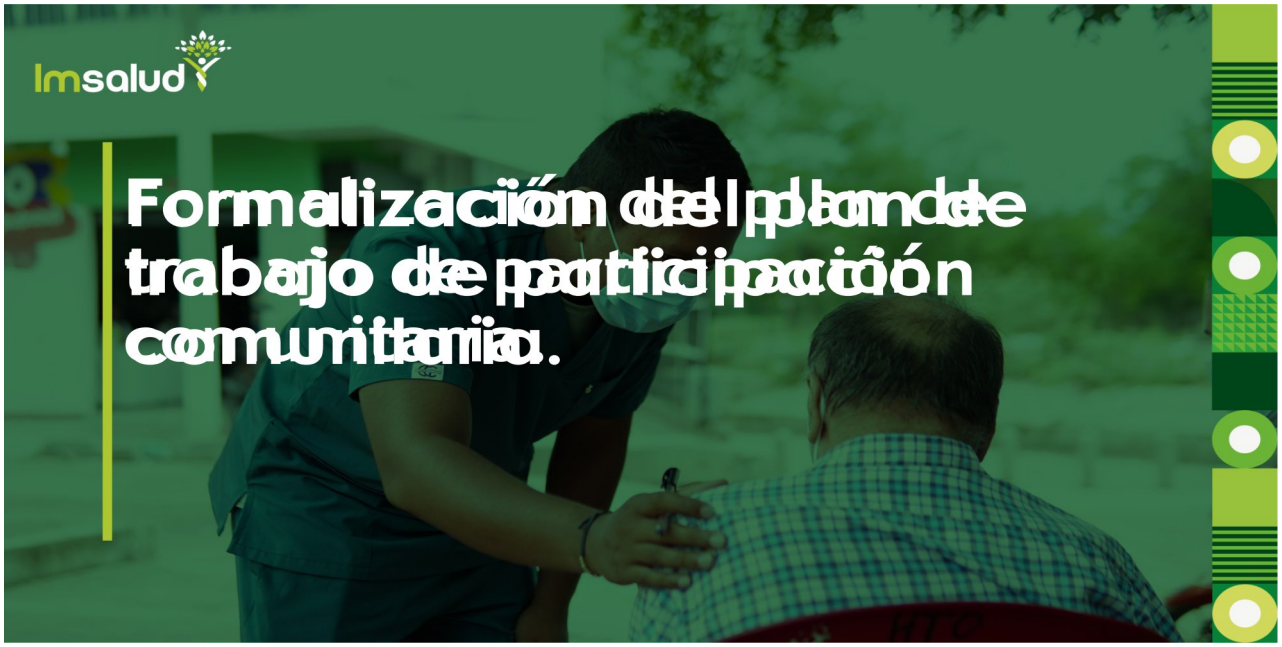
SE SOLICITA SOCIALIZAR EN LAS REUNIONES DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS

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

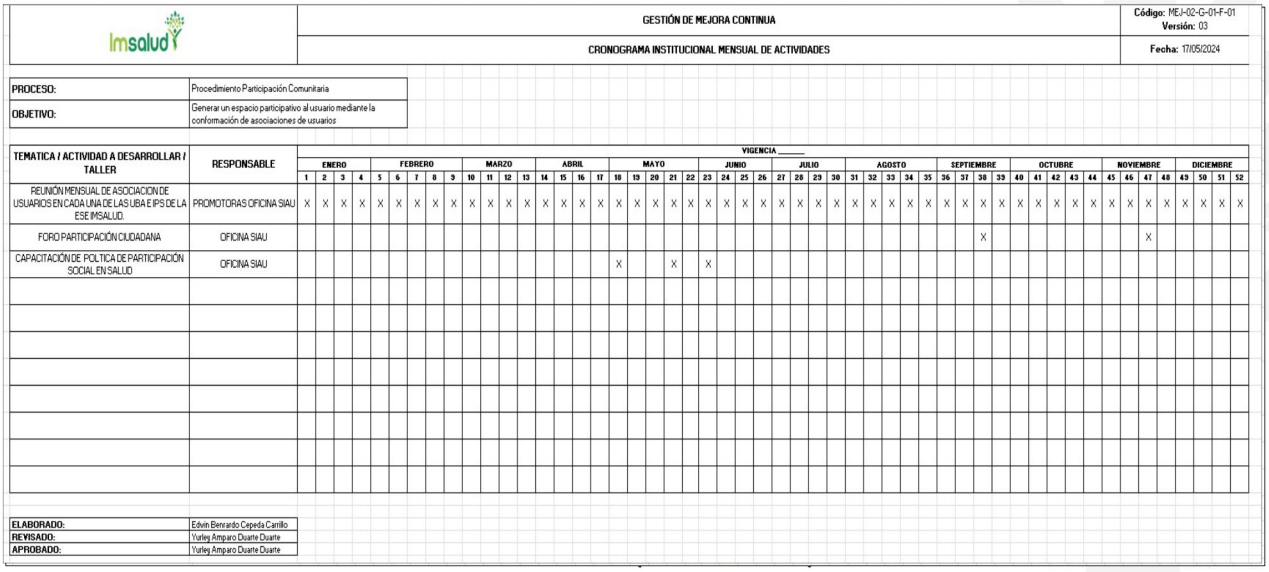
JUSTIFICACIÓN 3
1. MARCO NORMATIVO 3
2. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS) 5
3. OBJETIVOS POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD 5
3.1. Objetivo General 5
3.2. Objetivos Específicos 5
4. ACCIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (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	X	X	X	X	X	X
FORO PARTICIPACIÓN CIUDADANA	OFICINA SIAU																																						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

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

Se explica informe de incidencia de PQRSDF MES DE JULIO 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:**	31	**Mes**	08	**Año**	2025

NOMBRE DEL INFORME	INFORME PERIÓDICO DE INCIDENCIAS DE PQRSDF CORRESPONDIENTE AL MES DE JULIO VIGENCIA 2025
NÚMERO DEL INFORME	07
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.

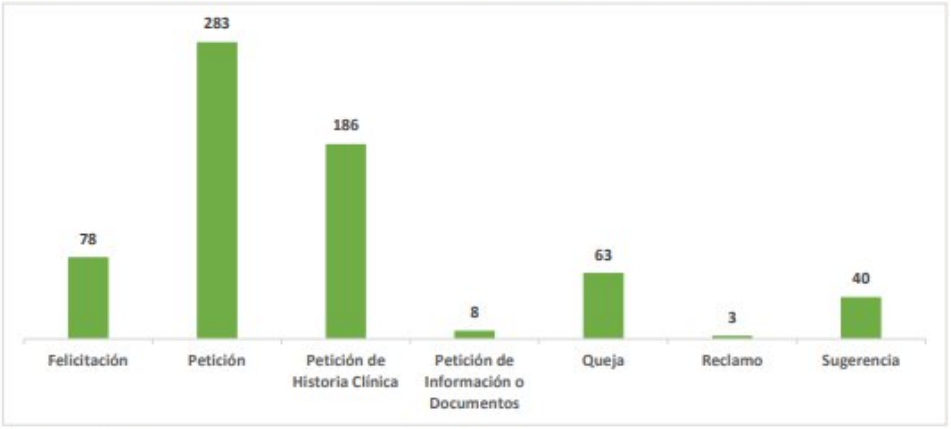
Por lo tanto el informe de gestión y seguimiento a las PQRSDF es elaborado por la oficina de información y atención al usuario, que es el área encargada de recepcionar, clasificar y reasignar las peticiones, hacer seguimiento y control al trámite y a la respuesta suministrada por las dependencias de 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.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

Cantidad de PQRSDF y tipologías

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



Fuente de elaboración propia

En el transcurrir del mes de julio de 2025 la ESE IMSALUD recibió 661 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 283 (42,21 %), mientras que las peticiones de historia clínica priorizada sumaron 186 (28,14 %) y las peticiones de información o documentos 8 (1,21%). El anterior análisis porcentual nos permite identificar que el 72,16 % 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 78 felicitaciones (11,80 %), 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 63 quejas radicadas que representan apenas el (9,53 %), aunque la proporción es baja, cada inconformidad puede señalar una brecha de calidad o

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.

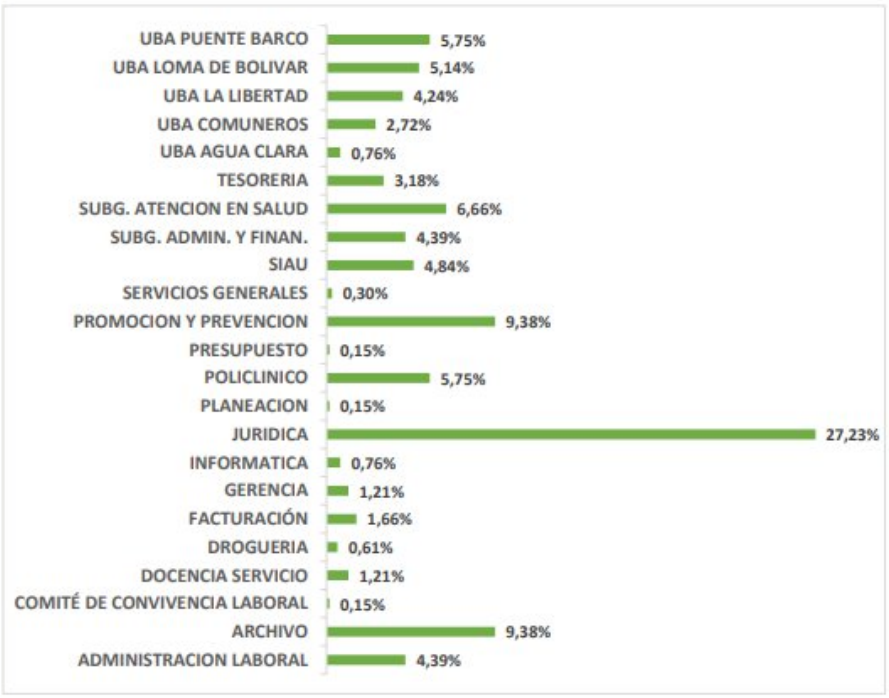
Las peticiones de historia clínica (123) orientan una tendencia especial en la utilización del derecho que tienen los usuarios y dado a que la norma establece que la respuesta a esta solicitud no debe ser superior a 3 días hábiles, hace que cualquier retraso impacte los indicadores globales de cumplimiento. 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 40 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 julio dibuja a IMSALUD ante un escenario dominado por la demanda legítima de información, con niveles moderados de inconformidad y un aporte significativo de reconocimiento positivo.

Porcentaje de PQRSDF por dependencia

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Fuente de elaboración propia

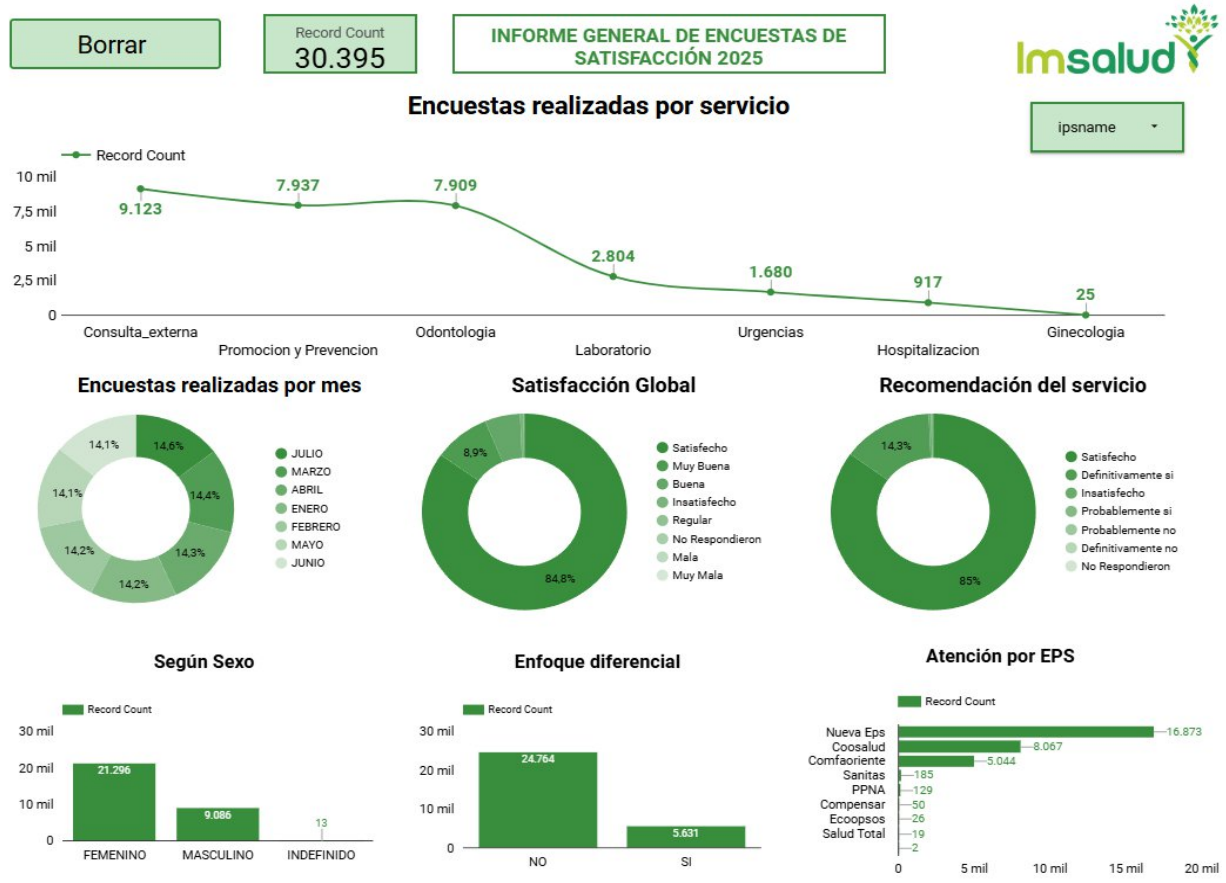
Con base en la anterior grafica podemos interpretar que la distribución de los 661 radicados recibidos en junio evidencia un proceso muy diverso de solicitudes entre las distintas dependencias de la ESE IMSALUD, pues la quinta parte del total (180 radicados, 27,23%) fueron realizadas al área de jurídica 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 resaltan Promoción y Prevención (62 radicados, 9,38 %) y Archivo (62 radicados, 9,38 %) las cuales resaltan como las 3 dependencias con mayor incidencia de solicitudes PQRSDF; tanto así que juntas completan el 45.99 % 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



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.**

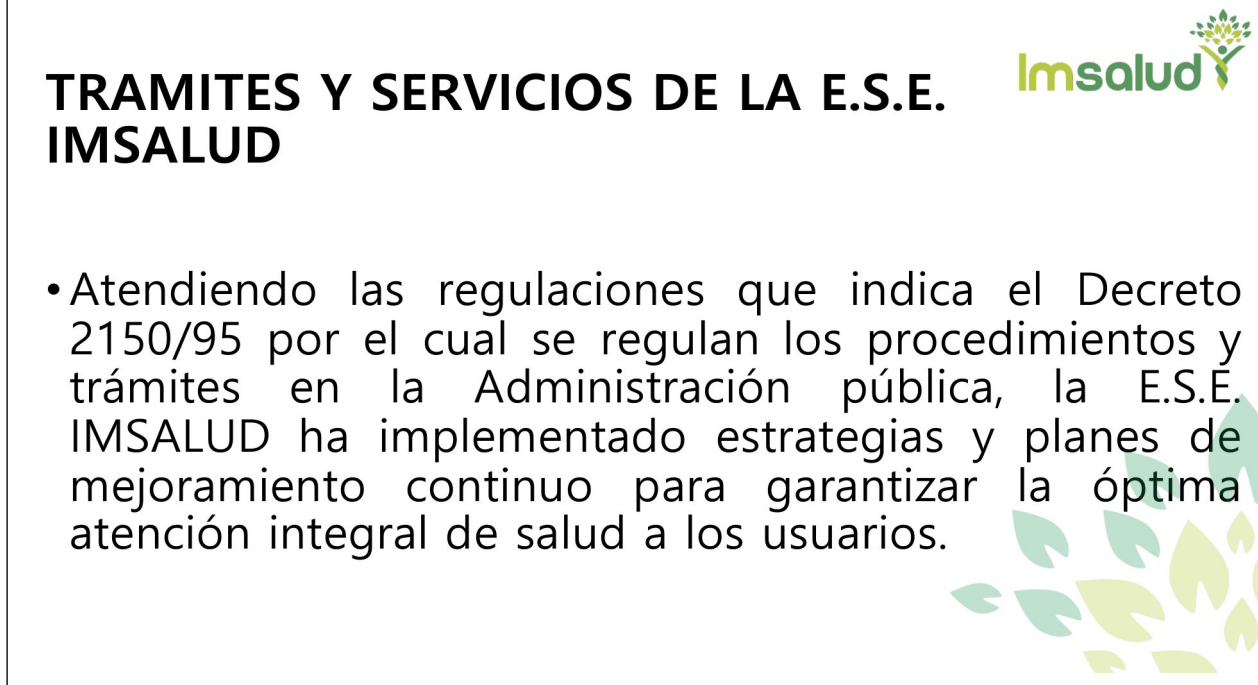




DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **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.

- **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**

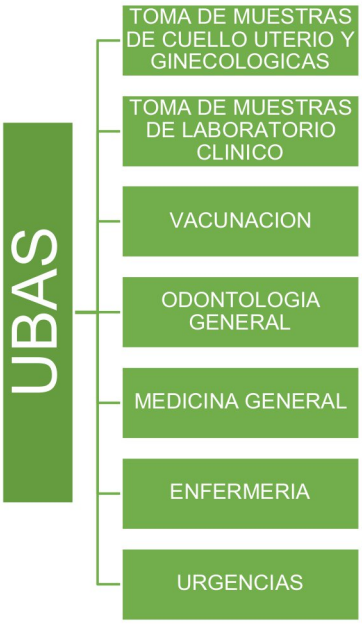
Dentro del programa encontramos las consultas de crecimiento y desarrollo, Adulto mayor, control prenatal, planificación familiar, citologías, agudeza visual, vacunación y curso profiláctico para el embarazo.

- **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.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Política Humanización**

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

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. Proposicion

Sin proposicones y varios

8.Evidencia fotográfica



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
Se dio por terminada la reunión, siendo las 09:30 AM

PROPOSICIONES Y VARIOS	
Sin proposiciones y varios	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**Fecha tentativa 17/10/2025**

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Joan Astrid Aguirre	60370.046.	3185125687	
Andres Ortega Romero	13493873	312.6034687	
Carmen Maria Salazar S.	60.302486	3187373763	
Andrea Diaz	37.272.475	310.8375432	Andrea Diaz A
Rosany soto	60301. 127	3118417674	Rosany soto
Gloria G. Carrillo	60.341.827	311 8074263	
Dora Marcela Rojas	1090517904	3183832553	Dora Rojas
Yoley Publicano	37306385	3123898414	
Claudia P. Pabon T	60374585	3008957677	

FECHA:	**20-09-2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**09**
HORA INICIO:	**8:30 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10:00 AM**
UBA/IPS:	CUNDINAMRCA		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE SEPTIEMBRE 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

Freddy Rincon
Celina Reyes
Avaro pabon esposo sra celina
María del Pilar Mendoza Carreño

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.

Se realizó reunión mensual el día 20 SEPTIEMBRE de 2025 a las 8:30 AM de la mañana se da inicio la reunión con la asociación de usuario de la IPS o UBA Cundinamarca contando la presencia, Sr FREDDY RINCON SRA CELINA REYES YA QUE LOS OTROS TRES USRIOS DE LA ASOCIACION NO ASISTIERO NI DIJERON POR QUE NO HABIAN O NO PODIAN VENIR SE LES DIA A CONOCER LOS DEBERES Y DERECHOS Y SE ÑES EXPLICA QUE SON LAS RIAS DONDE ELLOS MISMOS CON EL QR QUE ESTABA EN ESTA EXPLICACION LO REALIZARON EN DIFERENTES TELEFONOS YA QUE ELLOS NO CUENTAN

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
CON UN QR EN SUS TELEFONOS, ESTOS DOS 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 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** **23. Seguridad del Paciente** **24. Política Humanización** **Temáticas:** **25. Calidad En Salud**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



26. Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

27. Promesa De Valor



28. Mapa De Procesos

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

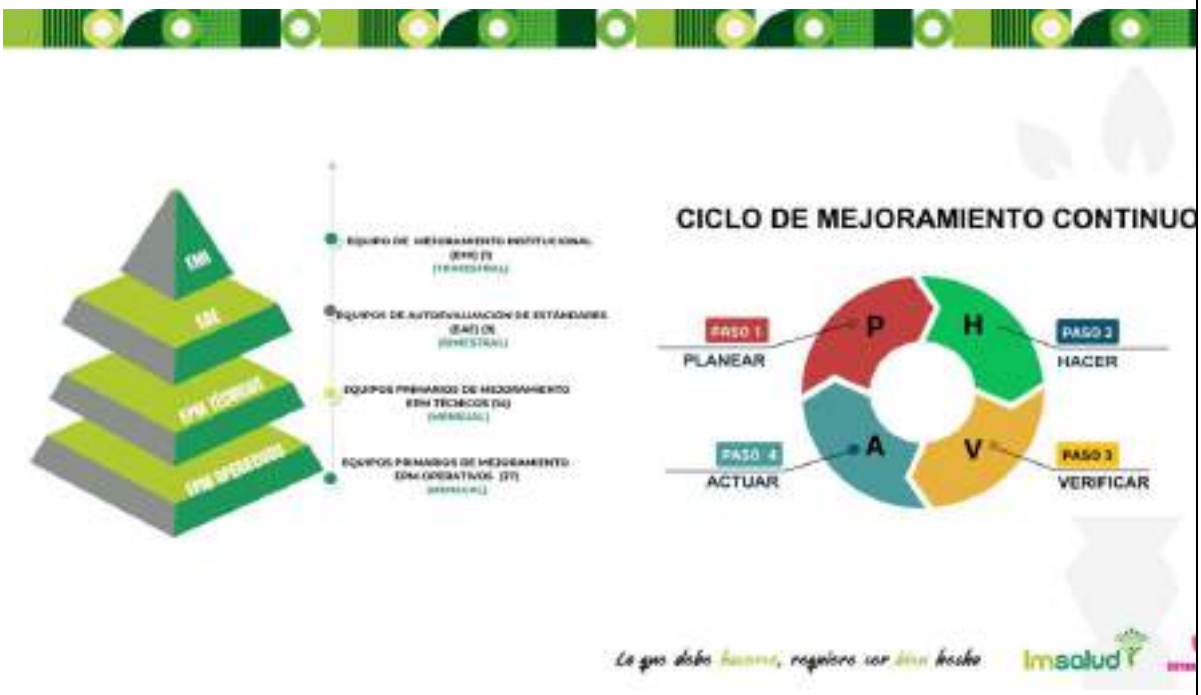


29. (7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

30. Mejoramiento De La Calidad



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

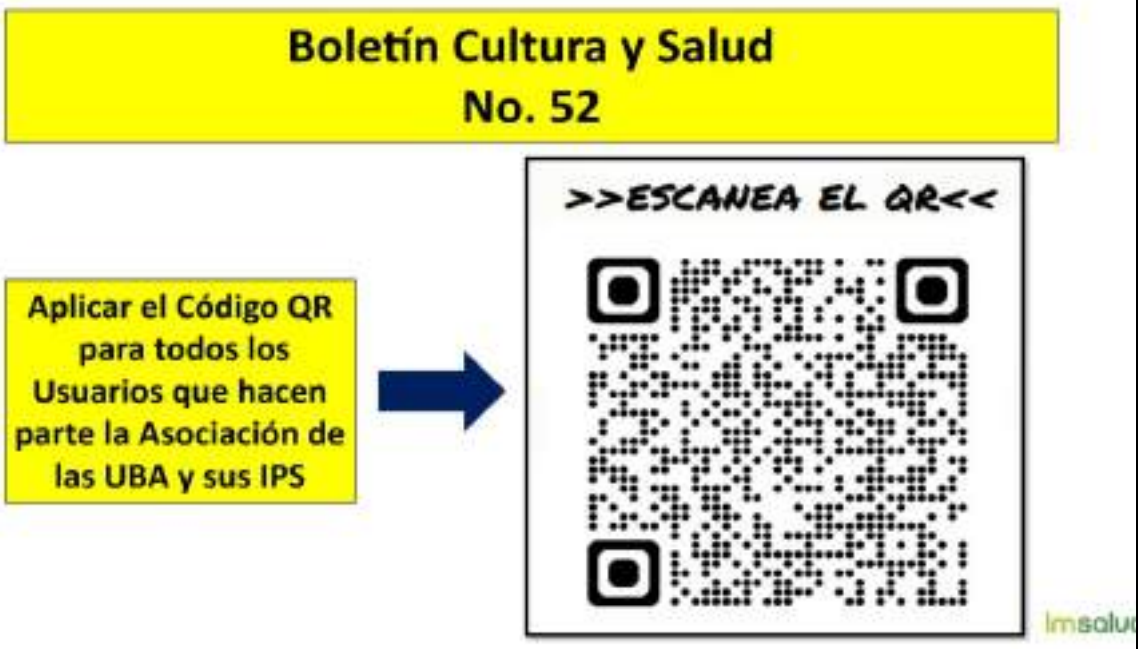


DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

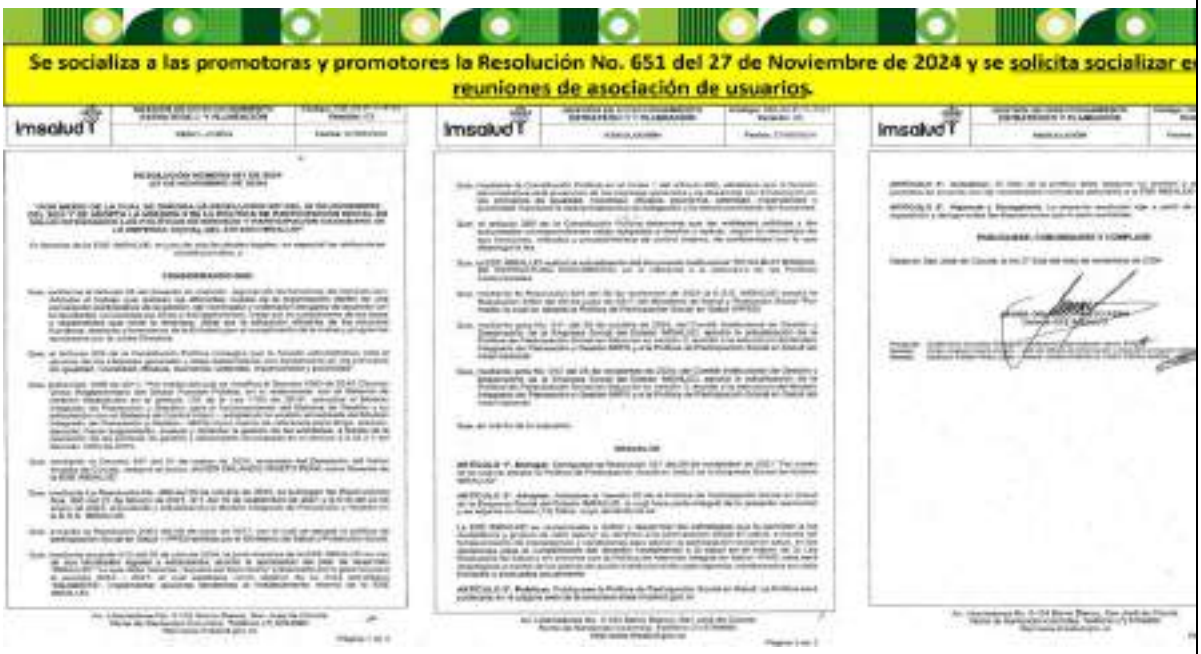
DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN





33. Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN





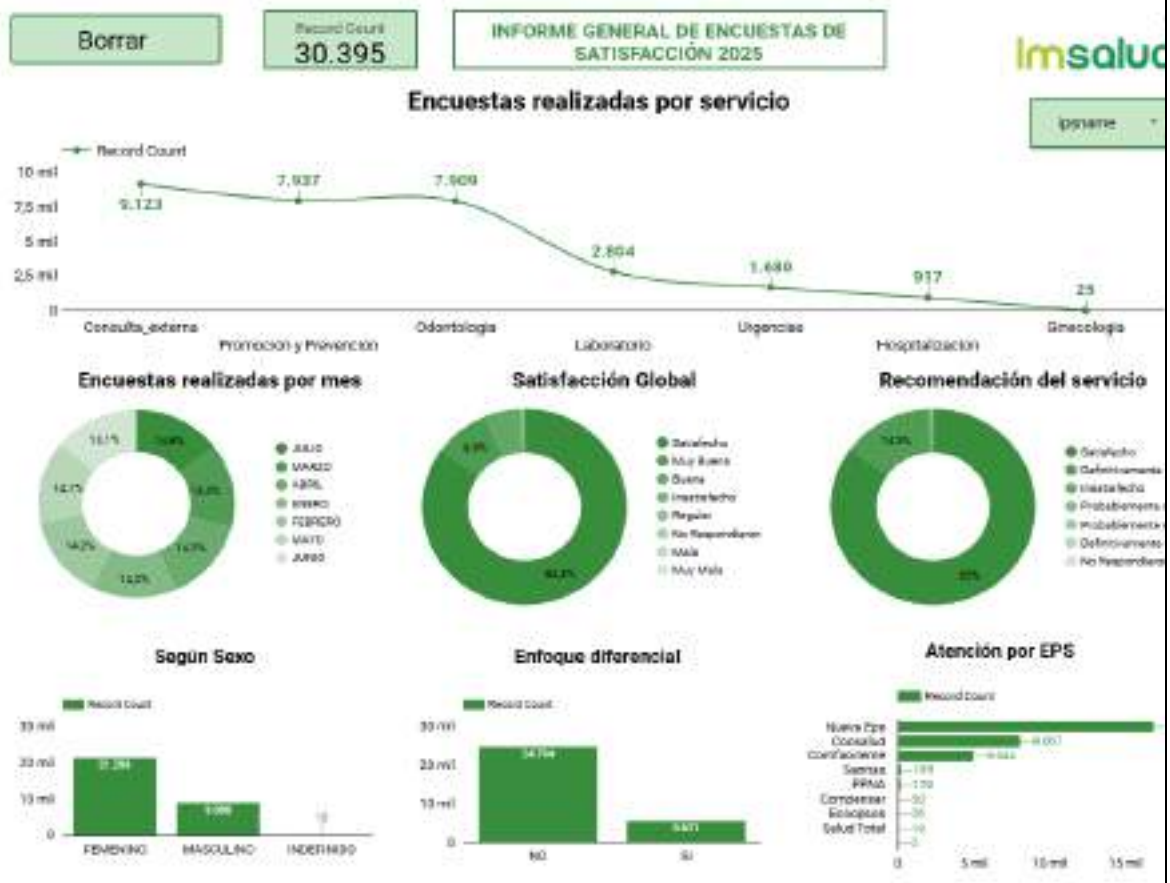
34. Socialización y Retroalimentación del Informe Mensual PQRSDF

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.





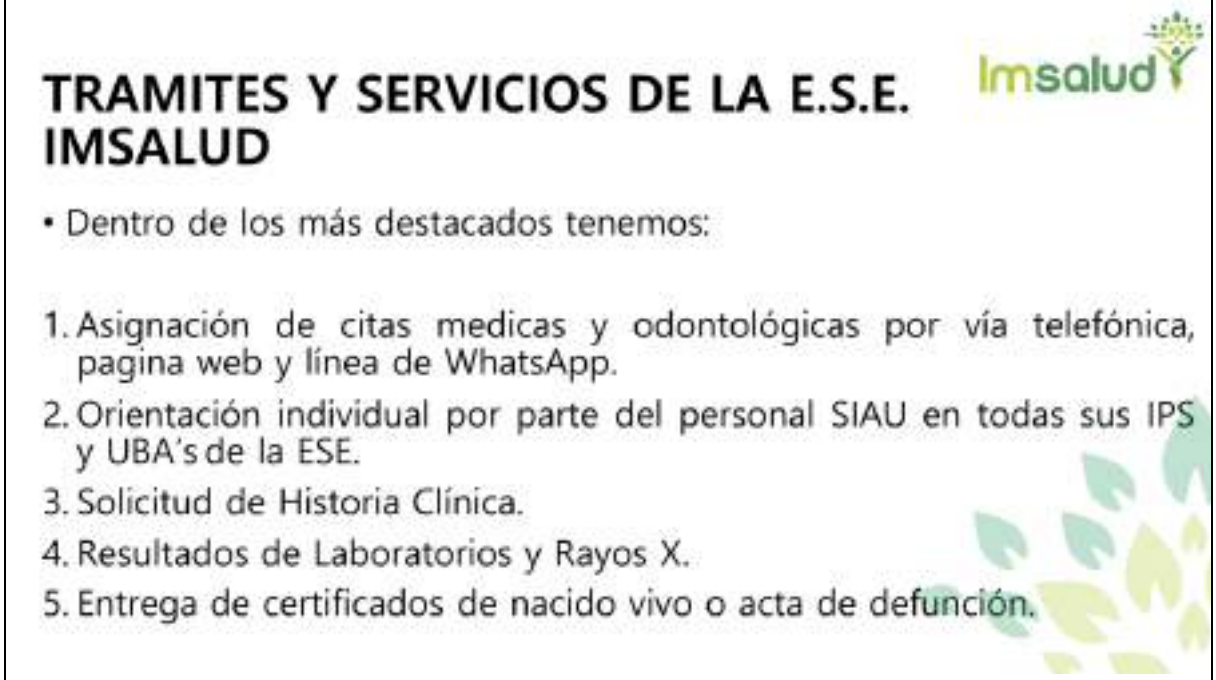
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

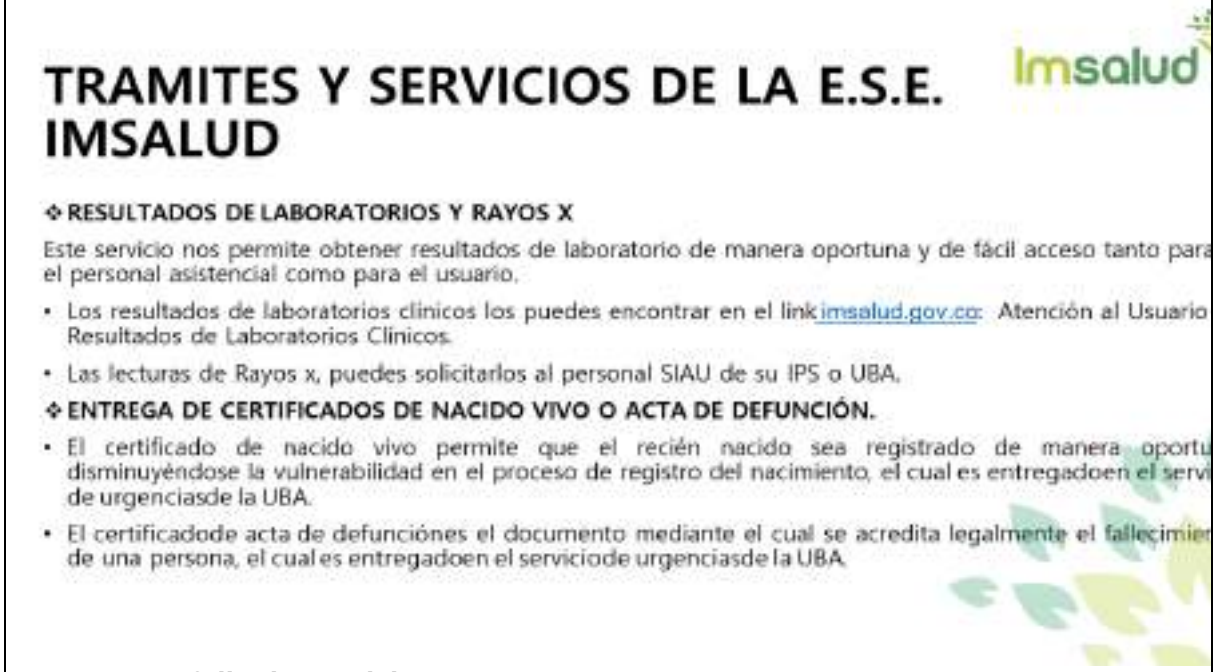


38. Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD



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 odontologia 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), radiologia y ecografias.

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, citologias, 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 Epidemiologia 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

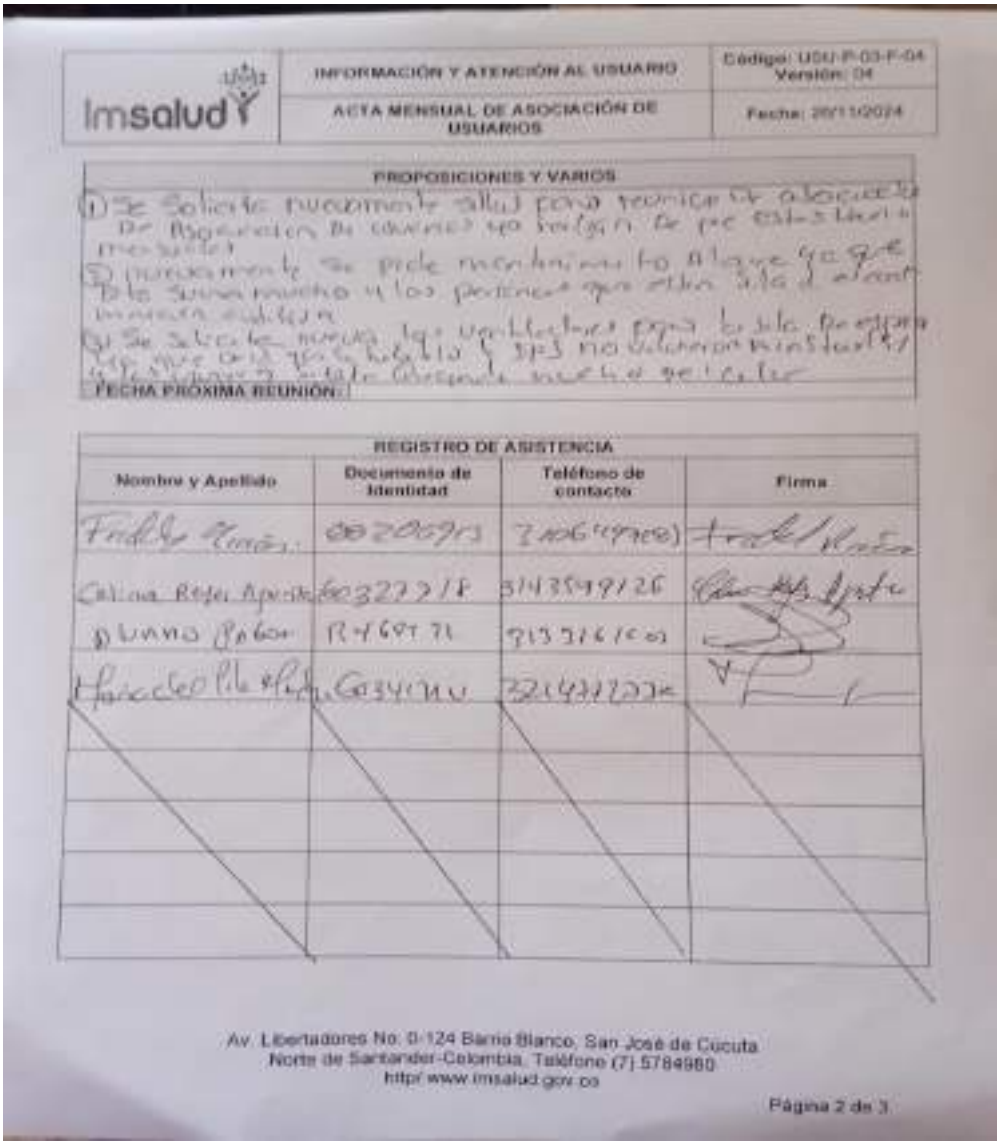




PROPOSICIONES Y VARIOS	
Se realizó reunión mensual el día 20 SEPTIEMBRE de 2025 a las de 8:30 de la mañana se da inicio reunión con la asociación de usuario de la IPS o UBA Cundinamarca contando la presencia, Sr FREDDY RINCON SRA CELINA REYES YA QUE LOS OTROS TRES USRIOS DE LA ASOCIACION NO ASISTIERO NI DIJERON POR QUE NO HABIAN O NO PODIAN VENIR SE LES DIA A CONOCER LOS DEBERES Y DERECHOS Y SE ÑES EXPLICA QUE SON LAS RIAS 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, ESTOS DOS 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 USUARIOS SE QUEJAN QUE ES CONTAMIZACION AUDITIVA. SE LES DA A RECORDAR A ALOS USRIOS DE ASOCIACION QUE SERVICIOS SE PRESTAN CADA DIA EN LA IPS LO CUALES ELLOS VAN Y CUMPLEN TAMBIEN SUS CITA CUANDO LO REQUIERAN. SE LES RECUERDA QUE MENSUALMENTE AY QUE ASISTIR A LAS REUNIONES PERO AY ALGUNO QUE LO TOMA COMO JUEGO Y NUNCA ASISTE YA QUE TODOS LOS DIAS VA Y SOLO SACA CITAS Y SE LE RECUERDA, PERO HACE CASO OMISO Y NUNCA ASISTE A ESTAS REUNIONES Y SOLO ESTE AÑO A ASISITIDO DOS VECES Y EL RESTO DE MESES NO. SOLO CABE DESTACAR QUE UNA NO ASISTIO POR SU ESTADO DE SALUD QUE TUBO ACCIDENTE DE MOTO.Y ESTA EN CASA RECUPERANDOSE Y ASISITIENDO A TERAPIAS.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**20 DE OCTUBRE 2025**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
CELINA REYES	88206913	**310649285**	**CELINA REYES**
FREDDY RINCON	60327718	**3143599126**	**FREDDY RINCON**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
MARIA DEL PILAR MENDOZA CARREÑO	60341214	**3214772779**	**MARIA DEL PILAR MENDOZA CARREÑO**
ALBARO PABON	13681171	**3139161602**	**ALBARO PABON**



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

PROPOSICIONES Y VARIOS

1) Se solicita nuevamente salud para tomarse la glucosa de ayuno de cuanto no hayan de pie establecido mensual
2) nuevamente se pide mantenimiento al parque de la Sucursal mucho y los perros que ahí salen a pasear
3) Se solicita nuevamente los ventiladores para la sala de espera ya que ahí hace calor y los niños no duermen bien y hay mucho mosquito

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Fabiola Ramírez	60209713	3106479408	
Celina Rojas Aparicio	60327218	3143599126	
Diana Pabón	1147697 71	313 376 1601	
Hairo Leo Pile Ruiz	6034700	3214377227	

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:	**22-09-2025**	**-ACTA DE REUNIÓN NO.**	**9**
HORA INICIO:	**4:PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**5:30PM**
UBA/IPS:	**BELISARIO**		

Objetivo de la reunión:	REUNION MENSUAL DE ASOCIACION DE USUARIOS DEL MES DE SEPTIEMBRE 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 4PM del mes de Septiembre del año 2025, se da inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de Usuarios de la Ips Belisario con el
siguiente orden del día:
1. Llamado a lista
Quienes asistieron a la reunión fueron los siguientes asociados:
*Helena Rojas.
* Nayibe Arevalo
* Mayra Triana.
* Gladys Labarca .
* Doris Maria Rojas
2. Lectura y aprobación del acta anterior
Se realiza lectura del acta anterior de lo consignado en la reunión anterior para

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



En cuanto a la socialización del portafolio de servicios se les realizo un recordatorio de todos los servicios que ofrece Imsalud, tanto en las unidades básicas, como en las 37 Ips en funcionamiento en Cúcuta y sus zonas rurales.

Así como temas de interés en el sistema de seguridad social como son la 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.

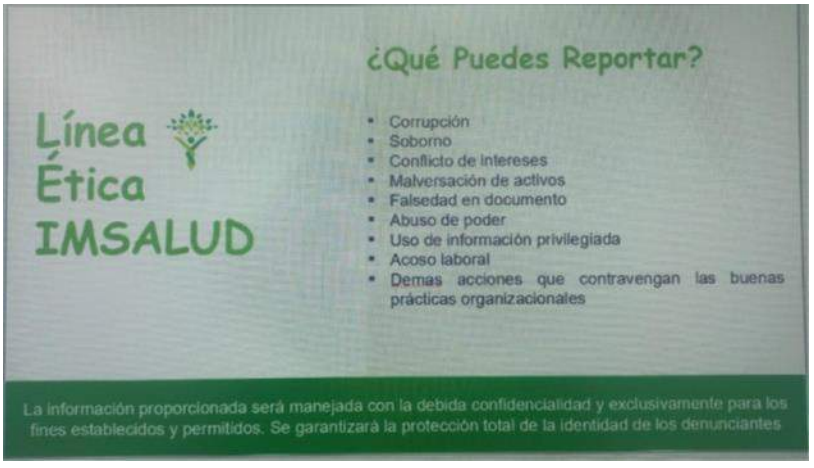
Socializando e informando a los miembros de la asociación, las partes de la página web, menú principal y opciones, servicios virtuales digitales, barras laterales entre otros. Haciendo más cómodas sus necesidades desde casa.

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

irregularidades relacionadas con corrupción, fraude o soborno.







DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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



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

SOLICITUD DE CITAS :

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

RESULTADOS DE EXÁMENES DE LABORATORIOS SOLICITUD

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

SOLICITUD DE HISTORIA CLÍNICA

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

□ Solicitar por medio de formulario copia del documento de identidad

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





DESARROLLO DE LA REUNIÓN





6. Informe de seguimiento a compromisos
Se ha venido evidenciando el cumplimiento de algunas solicitudes, teniendo la seguridad que se cumpla con todo lo solicitado.
De igual manera seguimos en la invitación a líderes comunitarios y usuarios para que se vinculen y ayuden al fortalecimiento de la Asociación de Usuarios, tomar los servicios de promoción y mantenimiento de la salud ya que esto conlleva cumplimiento de las metas propuestas en cada Ips.

Se realiza socialización a los seguimientos de pqrsdf d e la ips Belisario en el mes de agosto

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

-Se les informa también de las jornadas móviles que están programadas para el próximo mes de octubre y que la voz a voz es muy importante para que la comunidad se entere y se sigua beneficiando de las jornadas.

-Se les informa que la ips Belisario cuenta con una profesional más en el área de odontología quien labora en el horario de 1:30pm a 6:30 pm.

- También que nos ayuden a motivar a los vecinos de la comunidad en el tema de citologías se les explica la preparación, y a que eps estamos realizando por el momento, ya que con coosalud no tenemos contrato para citologías

Se les comparte la siguiente información por parte de la oficina del siau



Radicado: 20251090003403

190

San José de Cúcuta, 05 de Septiembre de 2025

Para: YUDLEY ASPARD DUARTE DUARTE
Jefe de Información y Atención al Usuario

De: Clara Yamile Cuadros Castillo

Asunto: Consentación de estrategias para el Despliegue de los Deberes y Derechos de los usuarios en la semana de humanización del 10 al 14 de noviembre del 20

Del 10 al 14 de noviembre del presente año se realizará la semana de humanización de la ESE IMSALUD, donde la oficina SIAU clave en el desarrollo de actividad.

Dentro de las actividades a realizar durante la semana de humanización, se programó el despliegue de los deberes y derechos de los usuarios como línea estratégica de la política de humanización en cada una de las UBAS o IPS de la ESE IMSALUD, con la participación de las asociaciones de usuarios de cada una de ellas.

Contamos a su entorno, solicito muy respetuosamente el apoyo de la Oficina SIAU en:

1. Informar a la Promotora SIAU, para que socialicen en la reunión con las asociaciones de usuarios del mes de septiembre, la participación de ellos en el despliegue de los deberes y derechos de los usuarios en la semana de humanización del 10 al 14 de noviembre del 2025.

2. Escoger en esa reunión un líder de la asociación de usuarios de cada UBA o IPS que asistirá a la reunión del 26 de septiembre de 2 a 5 pm en el auditorio del

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

imsalud

TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Código: TIC-FM-05-P-04 Versión: 02
COMUNICACIÓN INTERNA	Fecha: 16/10/2024

tercer piso de la ESE IMSALUD sede administrativa, para concertar la estrategia a implementar para el despliegue de los derechos y deberes en la semana de humanización; y definir y gestionar los recursos humanos y logísticos para el desarrollo de la actividad.

Es importante que la Promotora SIAU, motive a la asociación de usuarios de su IPS o UBA, a participar en la semana de humanización de la ESE IMSALUD.

De antemano agradezco su acostumbrado apoyo y gestión a esta solicitud.

Atentamente,

Clara Yamile Cuadros Castillo
Asesora de Planeación y Calidad
PLANEACIÓN

https://forms.gle/zFTDJbRfa8CbYJib6

Link de registro que se realizó con cada representante

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Por parte de los miembros de la asociación de usuarios;

No hubo ninguna solicitud más que agradecimiento por las jornadas móviles, por el buen desempeño de los profesionales que hacen parte de la IPS BELISARIO, agradecimiento al coordinador DAVID FAJARDO, quien ha estado pendiente y al escucha de los usuarios durante su administración, de igual manera al señor Gerente JAVIER PRIETO quien se ha dedicado durante su administración a caminar y conocer las necesidades de muchos usuarios de las ips Lo esperamos pronto en Belisario.

También felicitar a la doc. YURLEY AMPARO Jefe del siau por estar siempre en contacto y al escucha de los usuarios.

Mil gracias y solo estamos a la espera de estrenar nuestra IPS BELISARIO

PROPOSICIONES Y VARIOS

Evidencia Fotográfica

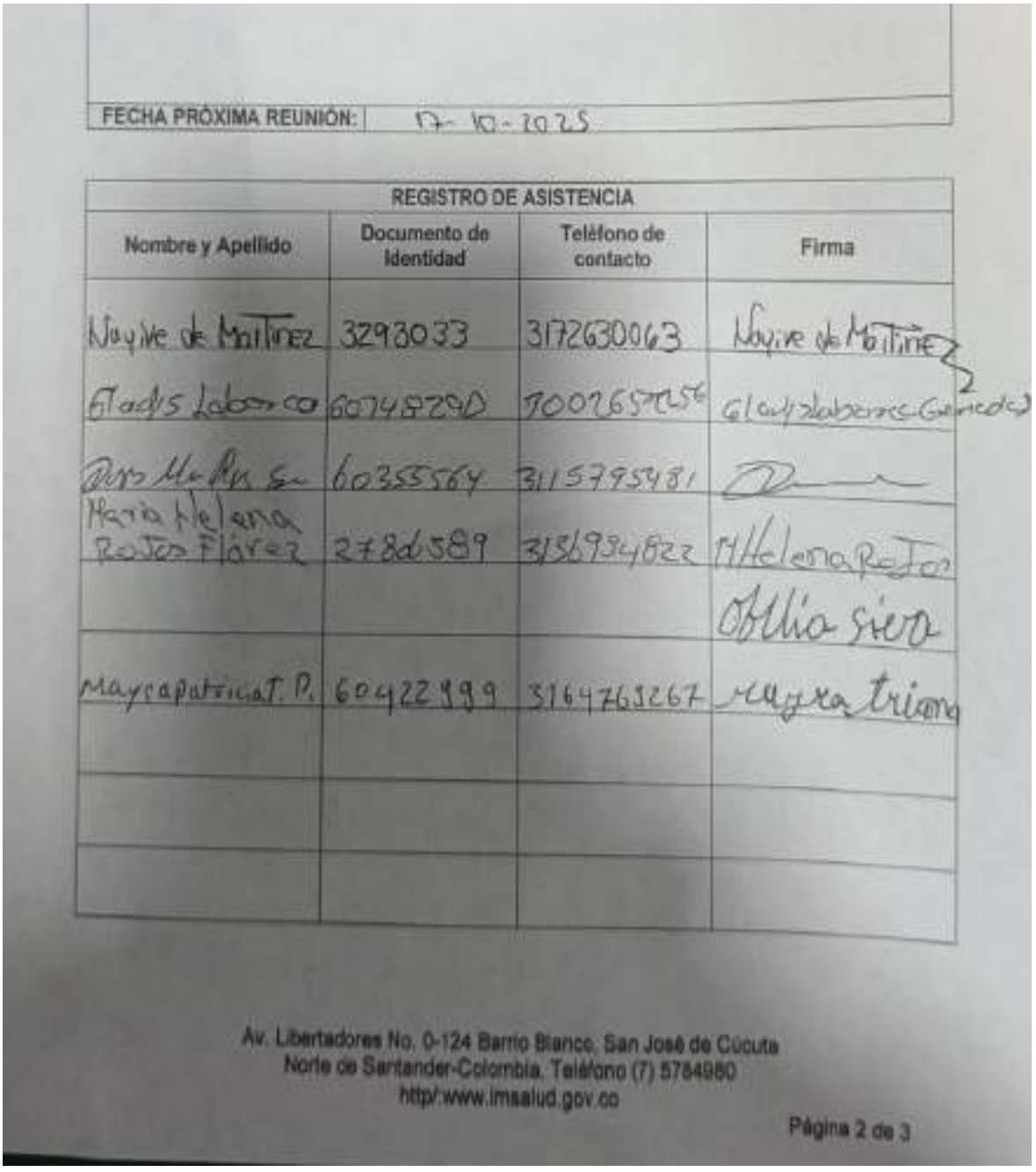








PROPOSICIONES Y VARIOS	
FECHA PRÓXIMAREUNIÓN:	**17-10-25**



FECHA PRÓXIMA REUNIÓN: 17-10-2025

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Nayive de Martinez	3293033	3172630063	Nayive de Martinez
Gladys Laborde	60748290	3007657256	Gladys Laborde Gonzalez
[illegible]	60355564	3115795481	
Maria Helena Rojas Flórez	27861589	3156934822	M Helena Rojas
			Ofilia Sierra
Mayra patricia T. P.	60422999	3164763267	Mayra Triana

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:	**16/09/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**09**
HORA INICIO:	**02:00 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**03:00 PM**
UBA/IPS:	**IPS LA DIVINA PASTORA**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE SEPTIEMBRE 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 2:00 pm del día 16 de Septiembre 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

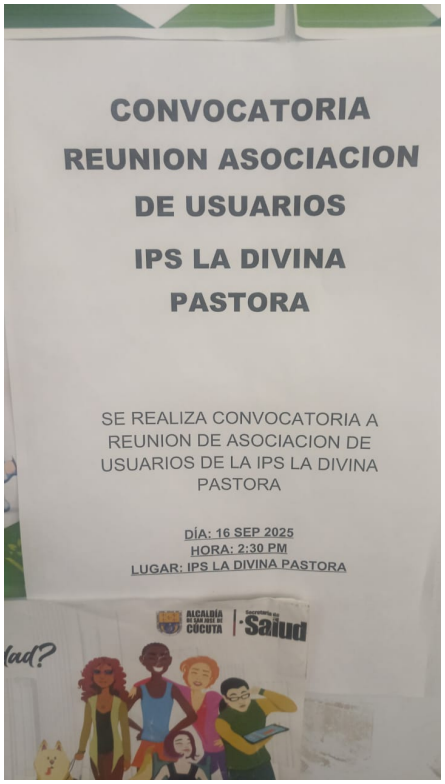
2. Lectura y aprobación del acta anterior.

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.





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.**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Portafolio de Servicios**
- **Seguridad del Paciente**
- **Política Humanización**

Temáticas:

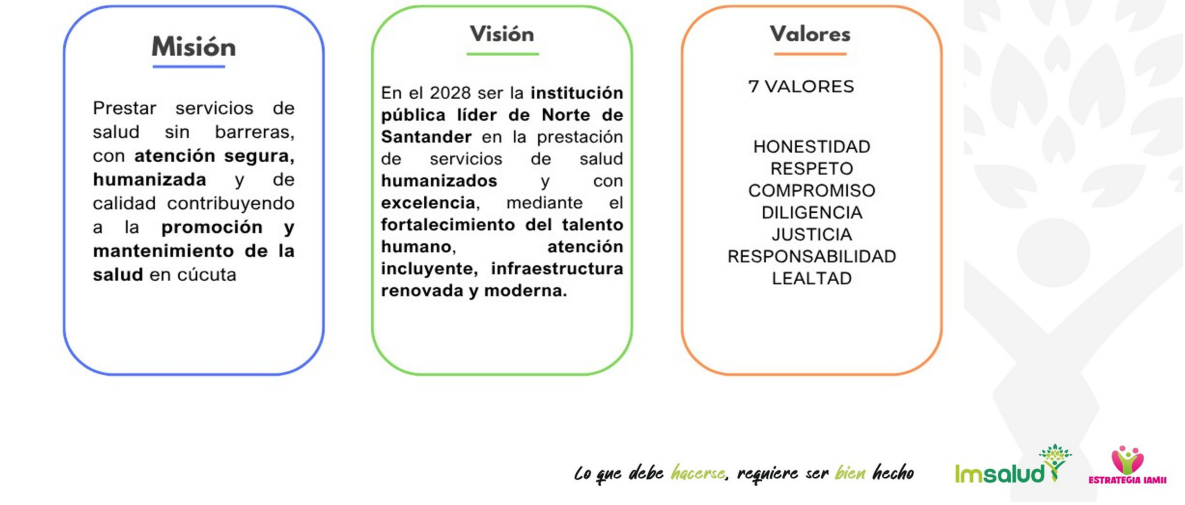
- **Calidad En Salud**





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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Promesa De Valor**

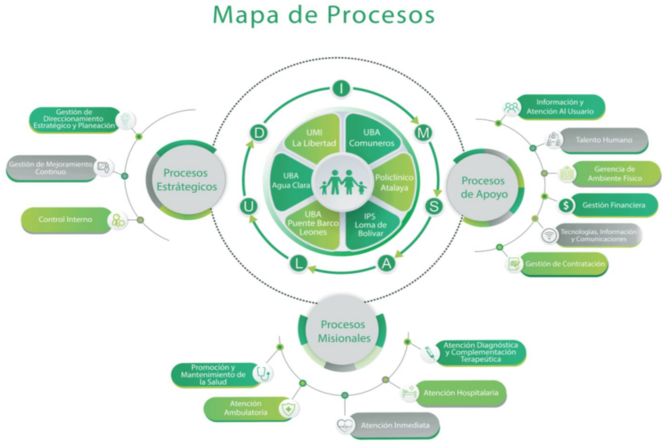
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PROMESA DE VALOR



- **Mapa De Procesos**

MAPA DE PROCESOS

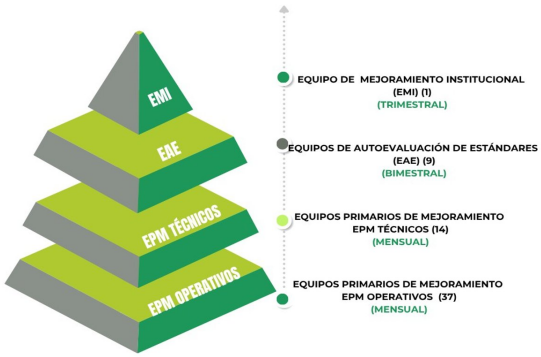


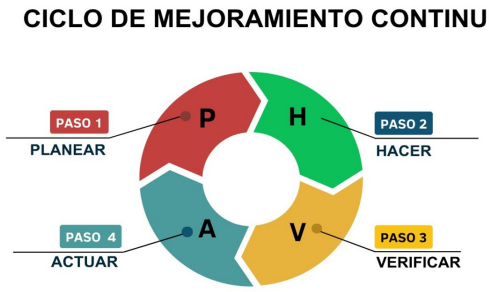
- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Mejoramiento De La Calidad**





Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho
Imsalud
ESTRATEGIA IAMII

- **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:

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



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

POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

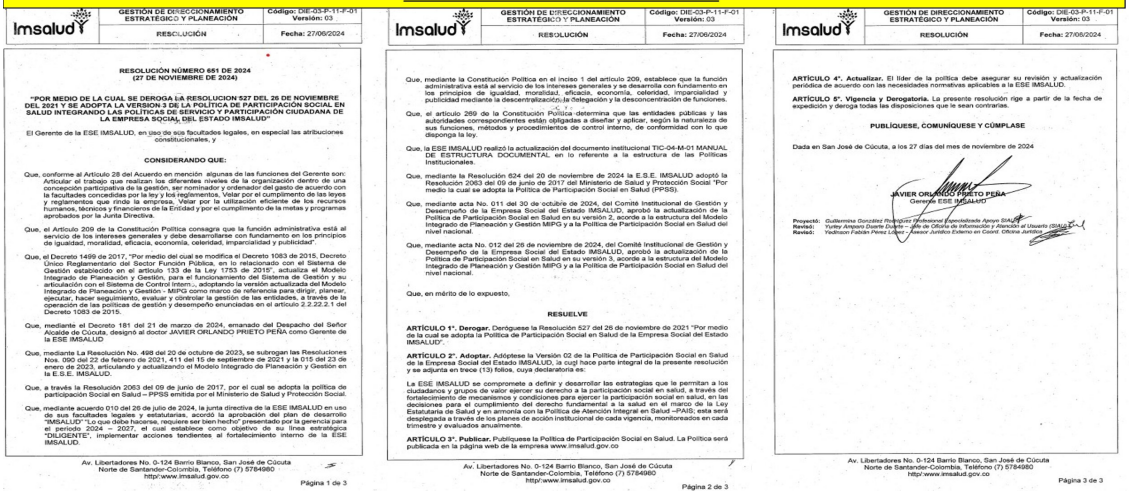
Imsalud

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 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 rindo 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.

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 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

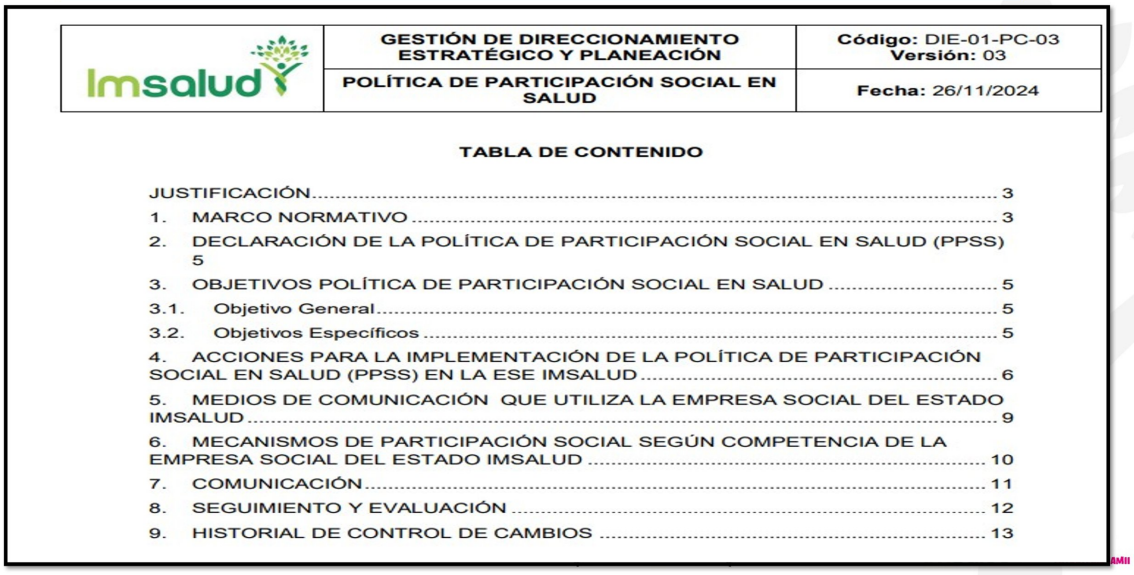
JAVIER ORLANDO PRIETO PEÑA
Gerente ESE IMSALUD

Proyectó: Guillermina González Rodríguez – Profesional Especializado Apoyo SIAU
Revisó: Yuritzy Amparo Duarte Durán – Jefe de Oficina de Información y Atención al Usuario (SIAU)
Revisó: Yedinson Fabian 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 1 de 3 | Página 2 de 3 | 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

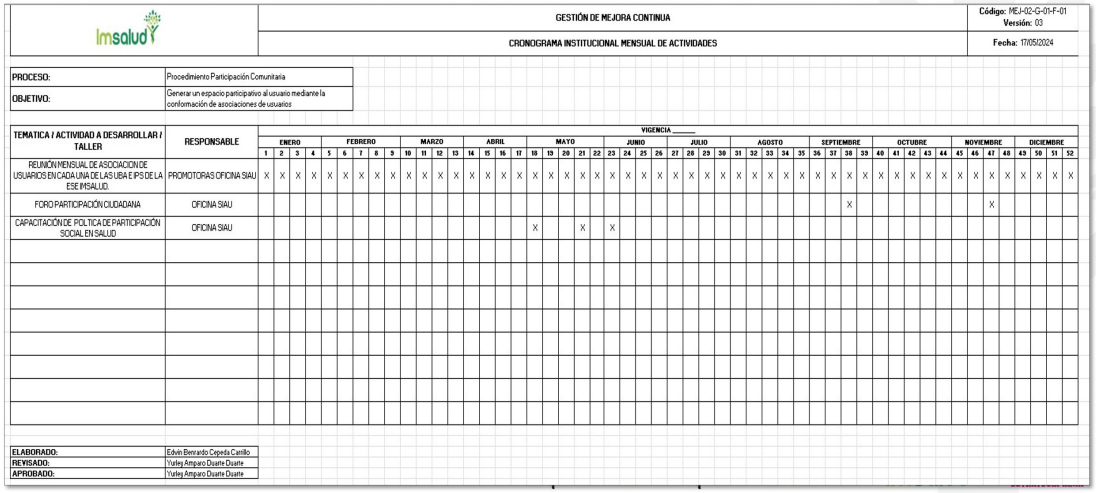
JUSTIFICACIÓN 3
1. MARCO NORMATIVO 3
2. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS) 5
3. OBJETIVOS POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD 5
3.1. Objetivo General 5
3.2. Objetivos Específicos 5
4. ACCIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (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 POLITICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	OFICINA SIAU																		X			X		X																												

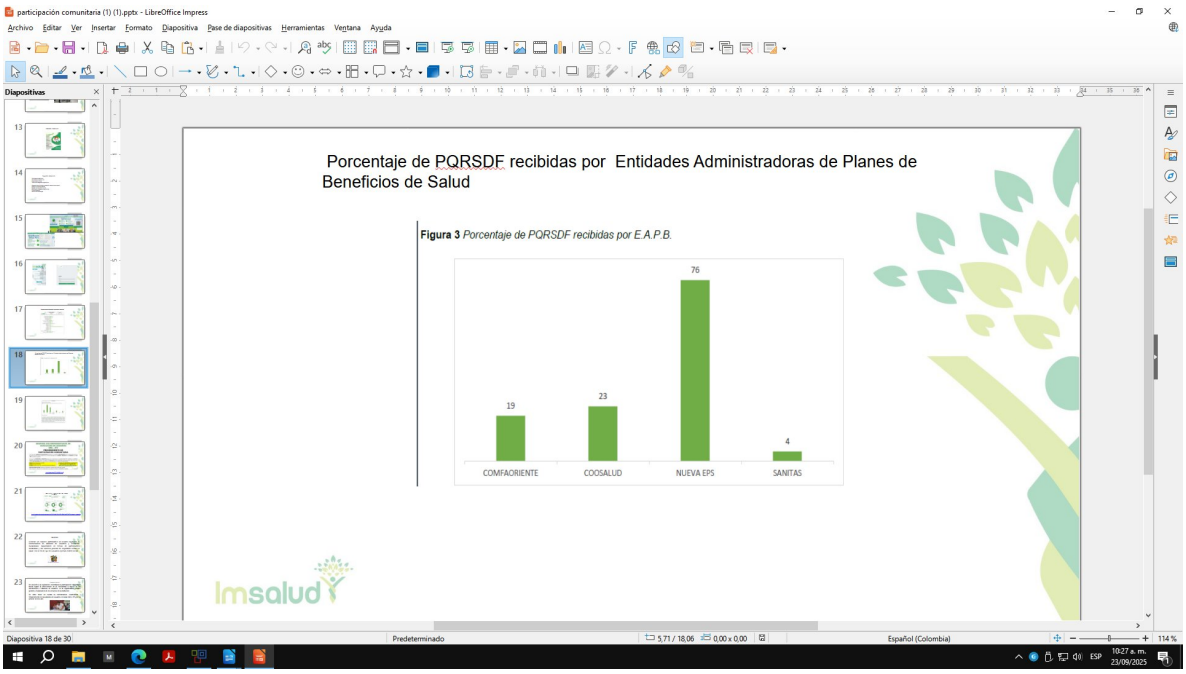
ELABORADO:	Edvin Bernardo Cepeda Castillo
REVISADO:	Yurley Amparo Duarte Duarte
APROBADO:	Yurley Amparo Duarte Duarte

- **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

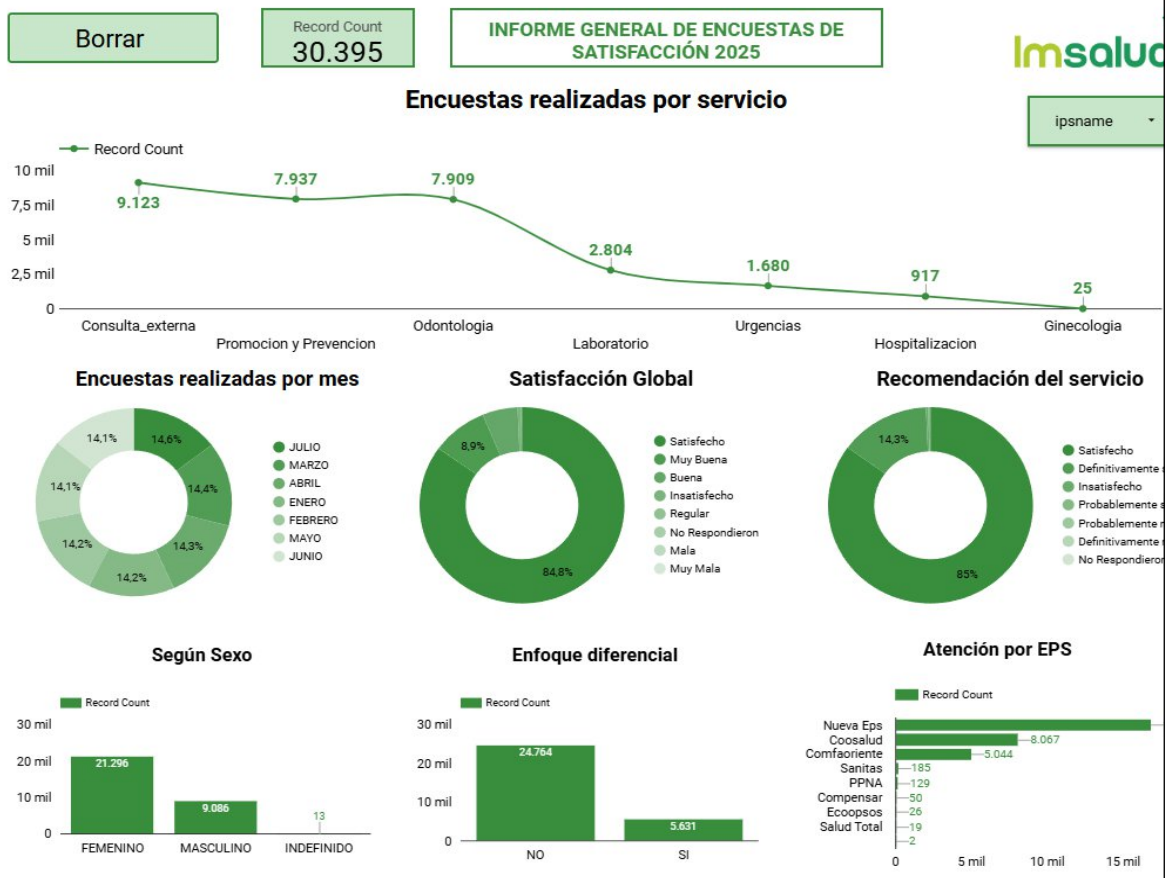


- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

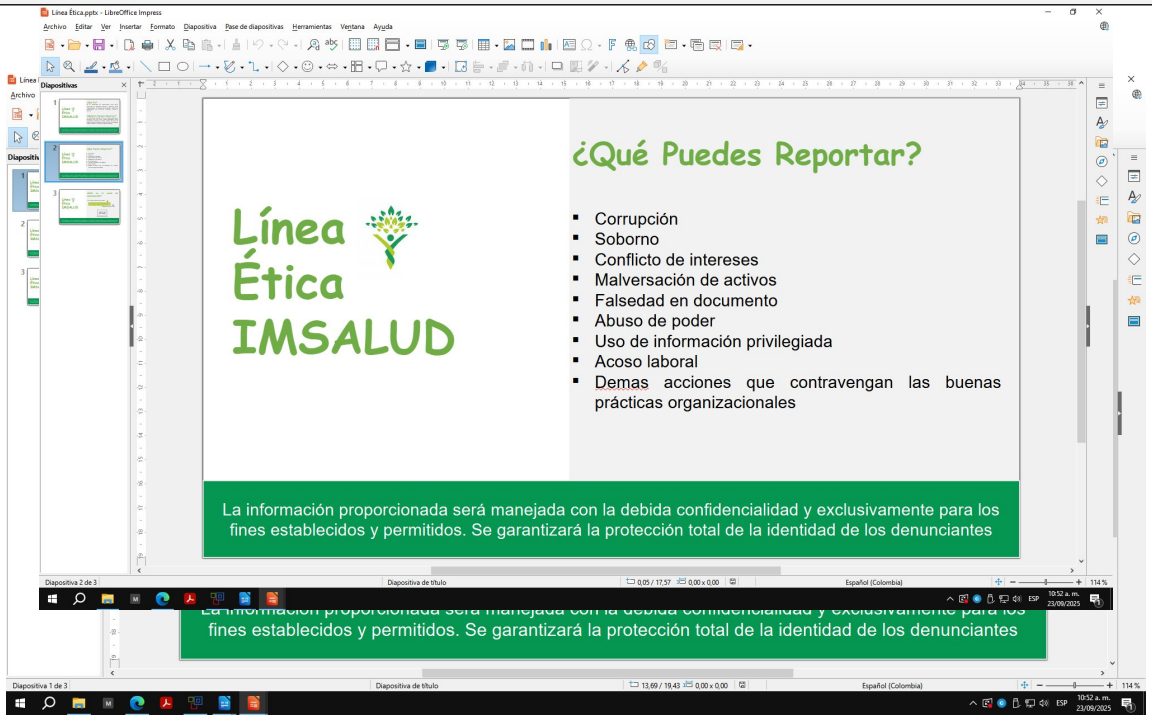
Se socializa a la asociación de usuarios el tablero de control donde se socializa la satisfacción al usuario a través del siguiente link:

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



- **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

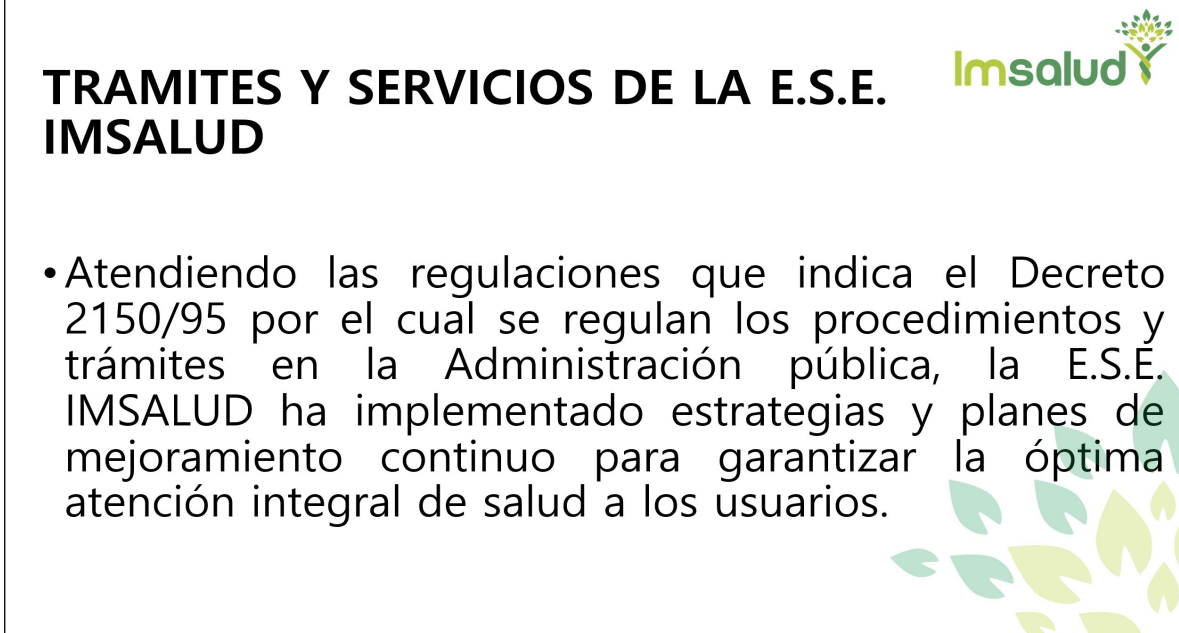




DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **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**

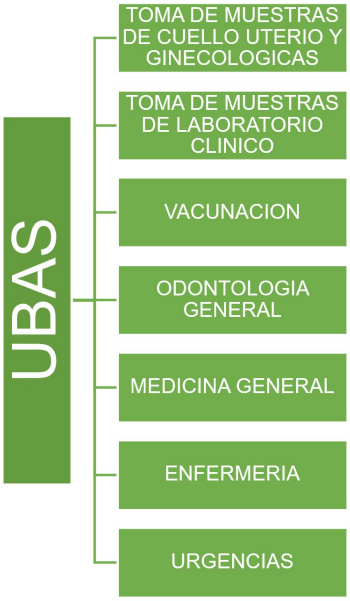
Dentro del programa encontramos las consultas de crecimiento y desarrollo, Adulto mayor, control prenatal, planificación familiar, citologías, agudeza visual, vacunación y curso profiláctico para el embarazo.

- **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









- **Seguridad del Paciente**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.



- **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.

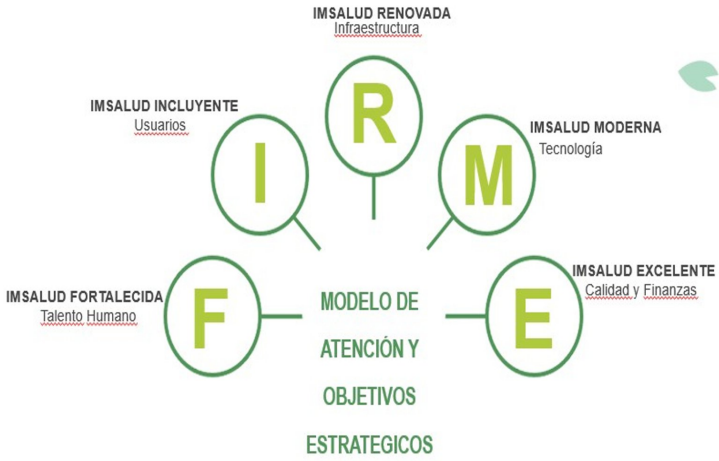
MISION: Imsalud es la empresa publica prestadora de servicios de salud de primer nivel de Cúcuta, cuyo propósito es incentivar la cultura de vida saludable de la población, garantizando la calidad y eficiencia con su red.

VALORES

Imsalud



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



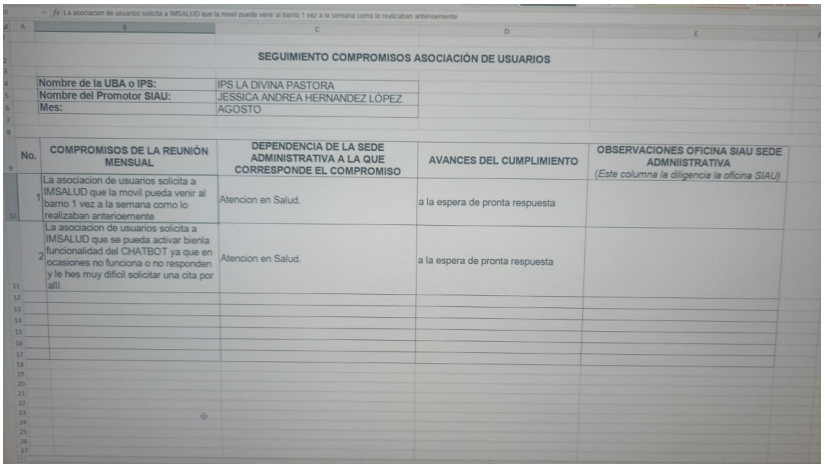
La ESE IMSALUD se compromete a centrar su cuidado en el paciente y su familia, la comunidad y el colaborador; brindando una atención humanizada con base en El Buen trato y el Respeto procurando la protección de sus Derechos y su Satisfacción.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

6.

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



SEGUIMIENTO COMPROMISOS ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Nombre de la UBA o IPS:	IPS LA DIVINA PASTORA
Nombre del Promotor SIAU:	JESSICA ANDREA HERNANDEZ LÓPEZ
Mes:	AGOSTO

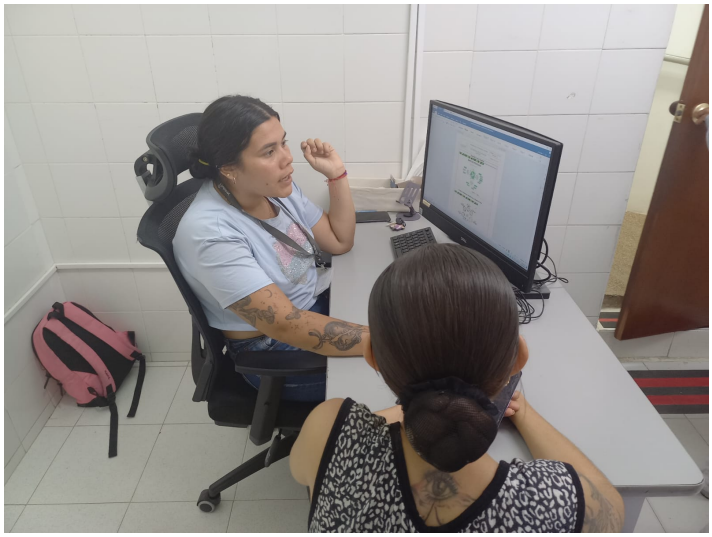
No.	COMPROMISOS DE LA REUNIÓN MENSUAL	DEPENDENCIA DE LA SEDE ADMINISTRATIVA A LA QUE CORRESPONDE EL COMPROMISO	AVANCES DEL CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES OFICINA SIAU SEDE ADMNIISTRATIVA *(Este columna la diligencia la oficina SIAU)*
1	La asociacion de usuarios solicita a IMSALUD que la movil pueda venir al barrio 1 vez a la semana como lo realizaban anteriormente	Atencion en Salud.	a la espera de pronta respuesta	
2	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 alli.	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 Bustos R.	1090982891	3176469[illegible]656	Yorly Bustos 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:	**16 DE OCTUBRE 2025, 02:00 PM**

FECHA:	**16/09/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**09**
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 SEPTIEMBRE 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 16 de SEPTIEMBRE 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
- Heidi Adriana Sanchez usuaria que hace parte de la asociación de usuarios de la IPS BELEN
- Barbara Ramirez usuaria que hace parte de la asociación de usuarios de la IPS BELEN

Se menciona que la reunion estaba programada para el 15 de septiembre a las 8am, pero debido a que los participantes de la asociación de usuarios no pudieron asistir ese dia, se busco reprogramar la reunion; por lo que el dia de la reunion los participantes llegaron a la IPS a realizar a reunion.

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

Se realizó lectura del acta anterior con la aprobación de los usuarios además que logro la

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

3. Medios de Convocatoria.

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, 19, 08, 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 SEPTIEMBRE 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

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, 15, 08, 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: 16 de SEPTIEMBRE 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

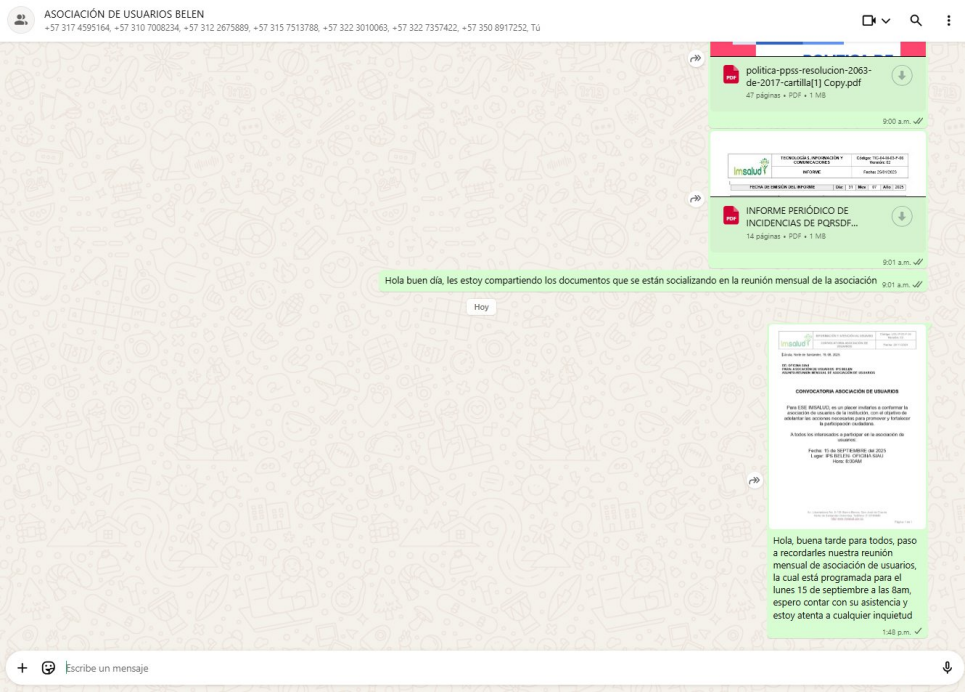
Página 1 de 1

CARTELERA INFORMATIVA

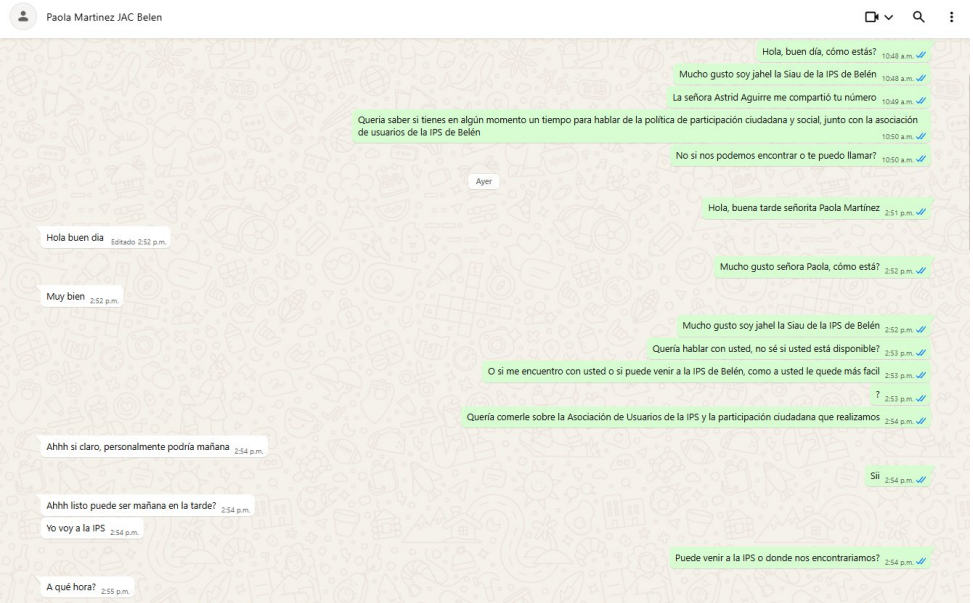


GRUPO DE WHATSAPP DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

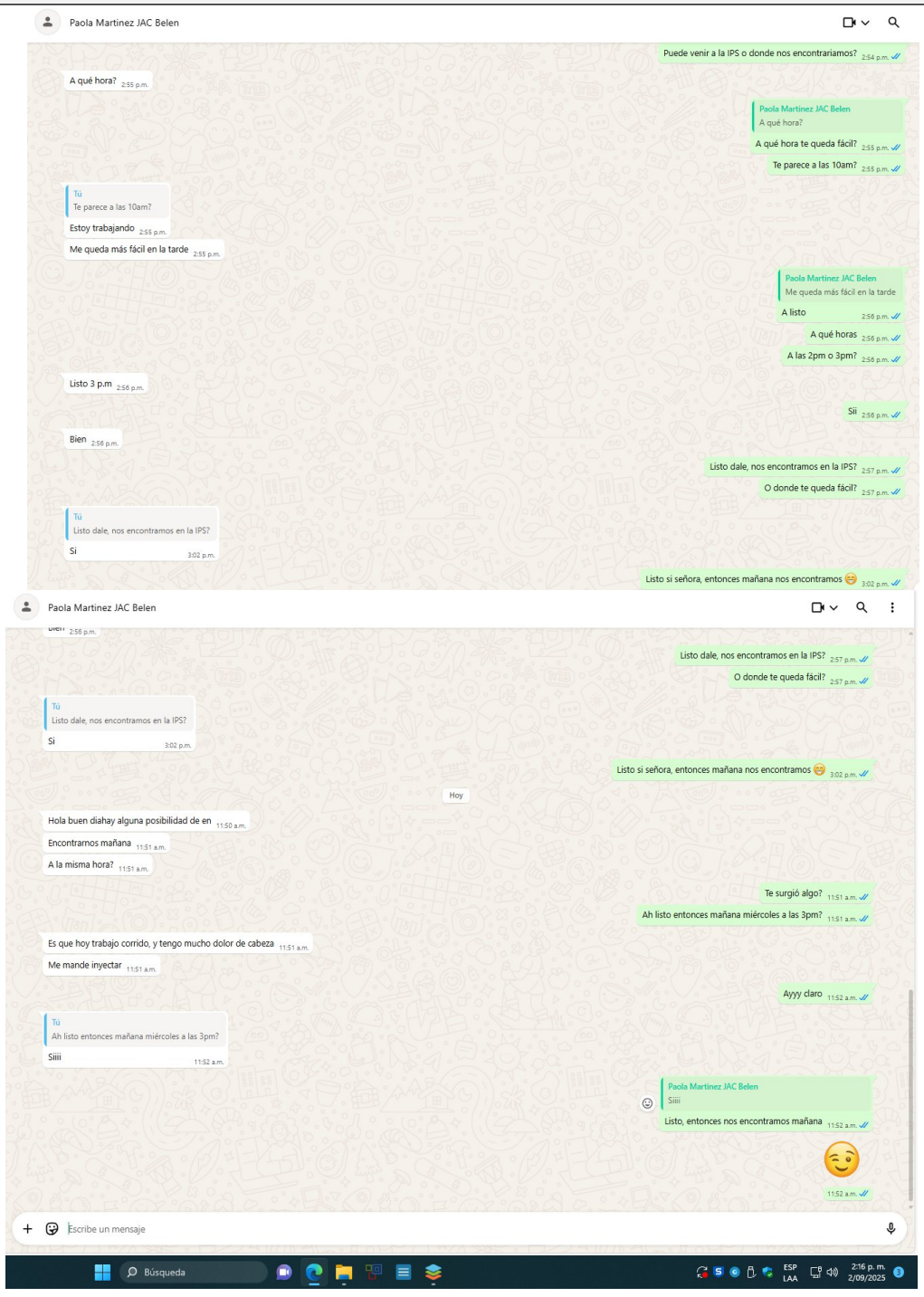
DESARROLLO DE LA REUNIÓN



GESTIÓN DE LA REUNION CON LA PRESIDENTA DE LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



REUNION CON LA PRESIDENTA DE LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Se realizo la gestión y busqueda pertinente de la presidenta de la Junta de Acción Comunal del barrio Belen, la cual es la señora Paola Martinez; la reunion se llevo acabo en las instalaciones de la IPS BELEN a las 3pm del dia miercoles 03 de septiembre del presente año, durante ese tiempo se realizo la presentación pertinente de la SIAU, com de la ESE IMSALUD (mision, vision), servicios de 1 nivel que ofrece IMSAUD, UBA LOMA DE BOLIVAR y la IPS DE BELEN, algunas tematicas de salud, la importancia de la politica de participación ciudadana y la Asociación de Usuarios para la ESE IMSALUS asi mismo le realizo invtación a participar como invitada a la proxima reunion mensual de la asociación de usuarios, la cual se realizara el dia 15 de septiembre del 2025 y se le pidio el favor de si conocia lideres comunales que cimplan los requisitos de la asociación y querian participar nos comentara, se menciono la pronta realzación del foro y la importancia en este.

- 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 logra entablar comunación con el señor Beto quien es lider comnal y persona en condicion de discapacidad para realizarle la invitación a participar en la Asociación de usuarios, el señor menciona asistir si no tiene alguna complicación o compromiso.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.



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

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:

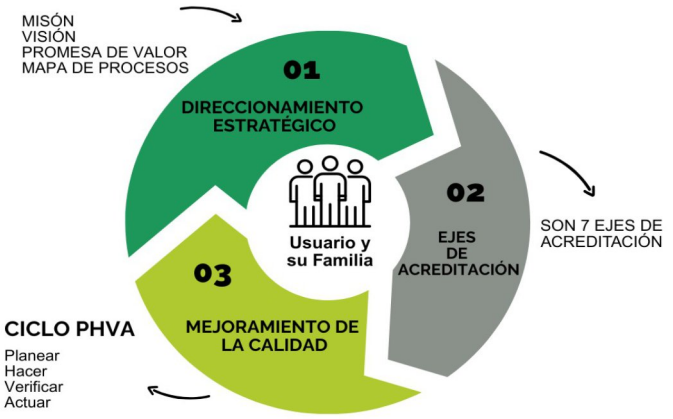
- **Calidad En Salud**
- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**
- **Promesa De Valor**
- **Mapa De Procesos**
- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**
- **Mejoramiento De La Calidad**
- **Boletín Cultura Y Salud No. 52 – Aplicar El Código QR**
- **Política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

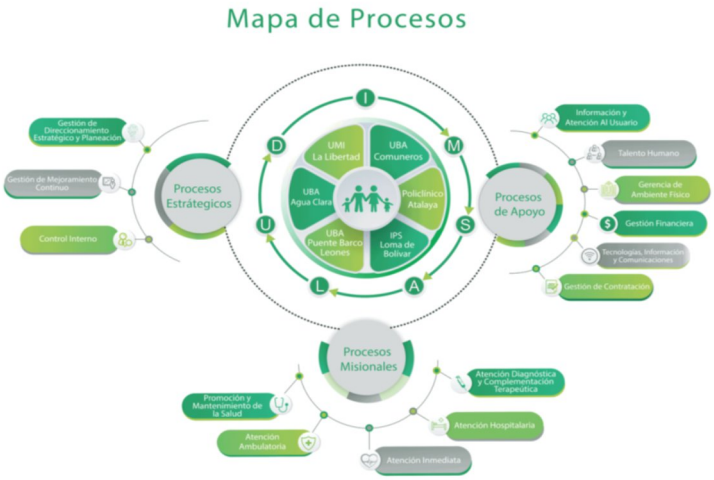
- **Promesa De Valor**



- **Mapa De Procesos**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

MAPA DE PROCESOS



Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho

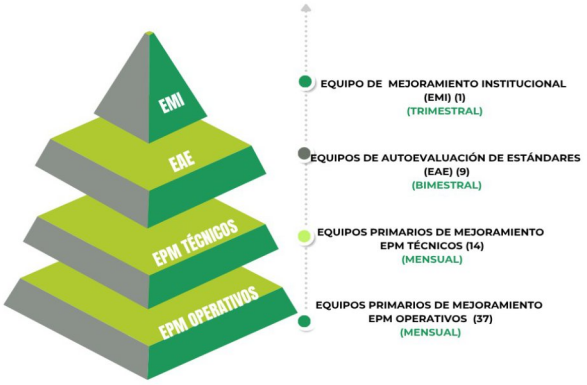
- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**

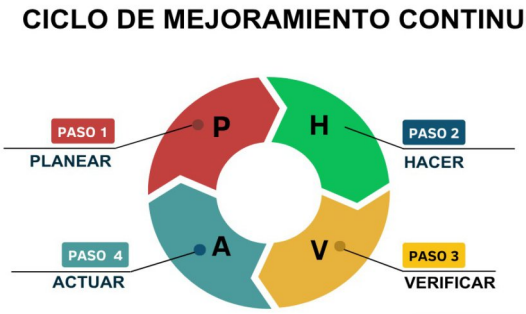


Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho

- **Mejoramiento De La Calidad**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



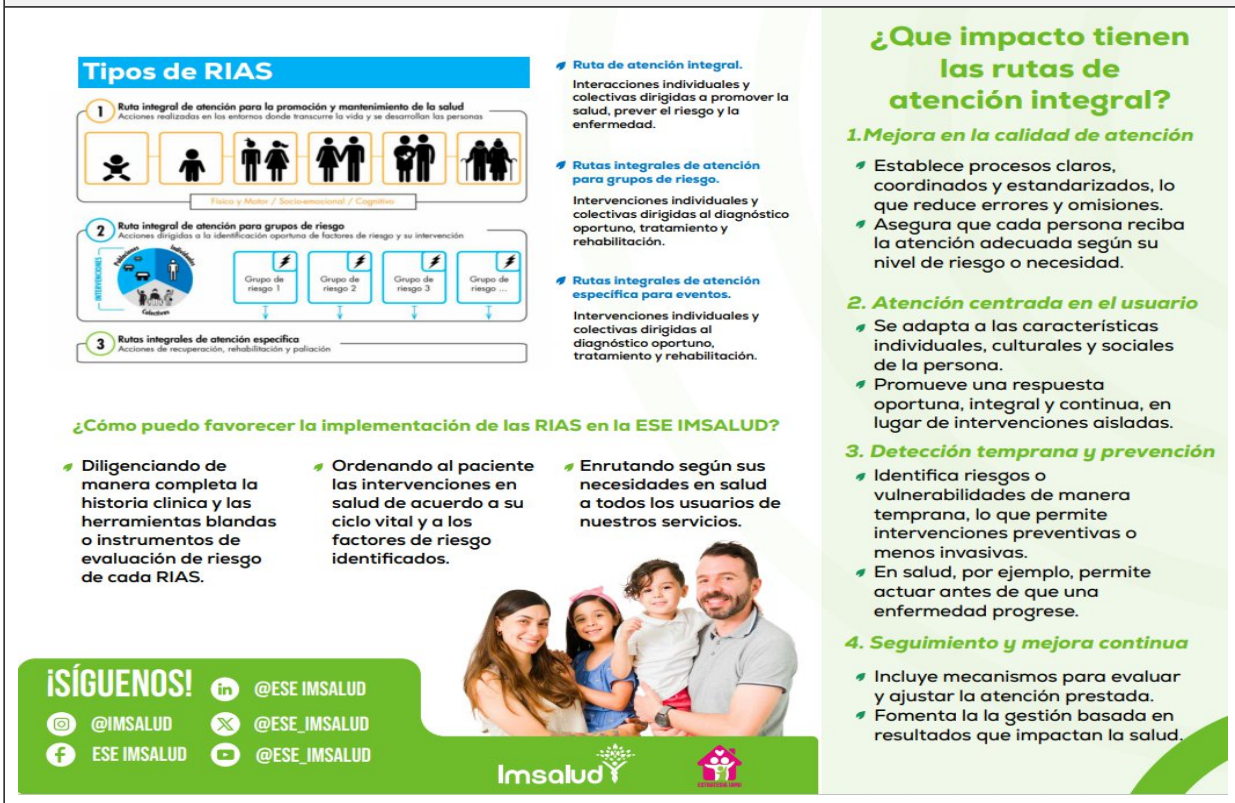


Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho

- **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:

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

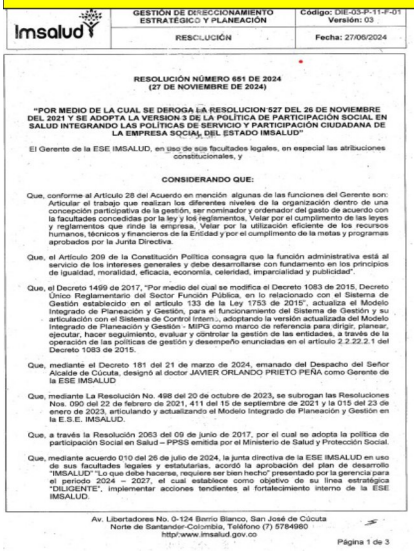
- **Política De Participación Social En Salud Y Resolución No. 651 Del 27 De Noviembre De 2024.**

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)".

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 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

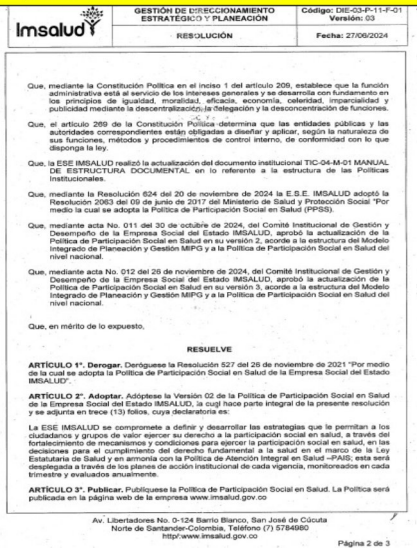
Que, mediante La Resolución No. 498 del 20 de octubre de 2023, se subrogan las Resoluciones Nos. 090 del 22 de febrero de 2021, 411 del 15 de septiembre de 2021 y la 015 del 23 de enero de 2023, articulando y actualizando el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en la E.S.E. IMSALUD.

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



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 824 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".

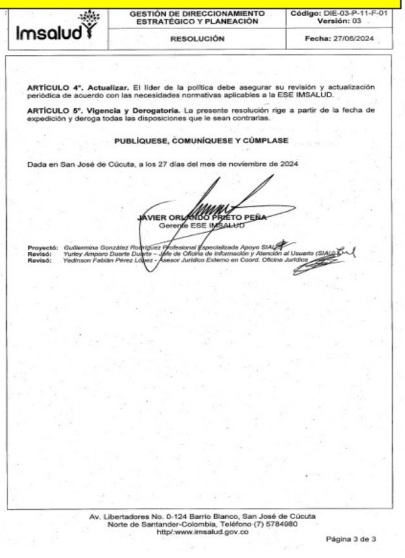
ARTÍCULO 2°. Adoptar. Adóptese la Versión 02 de la Política de Participación Social en Salud de la Empresa Social del Estado IMSALUD, la cual hace parte integral de la presente resolución y se adjunta en trece (13) folios, cuya declaratoria es:

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: Yuriey 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

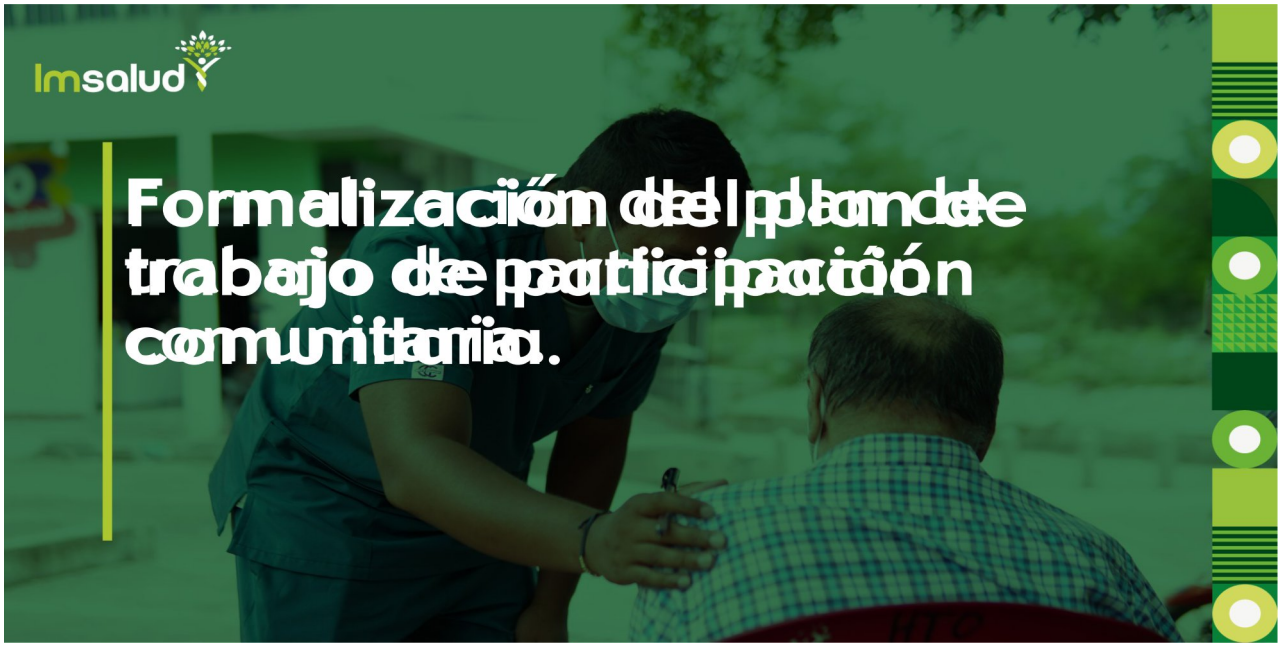
SE SOLICITA SOCIALIZAR EN LAS REUNIONES DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS

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

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

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:**	31	**Mes**	08	**Año**	2025

NOMBRE DEL INFORME	INFORME PERIÓDICO DE INCIDENCIAS DE PQRSDF CORRESPONDIENTE AL MES DE JULIO VIGENCIA 2025
NÚMERO DEL INFORME	07
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.

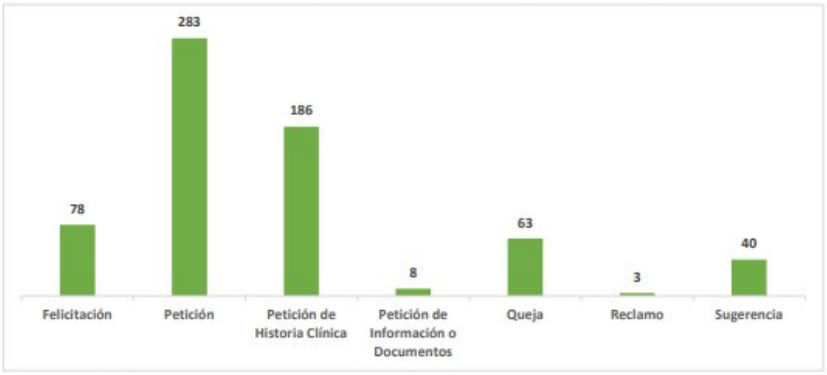
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

Cantidad de PQRSDF y tipologías

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



Fuente de elaboración propia

En el transcurrir del mes de julio de 2025 la ESE IMSALUD recibió 661 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 283 (42,21 %), mientras que las peticiones de historia clínica priorizada sumaron 186 (28,14 %) y las peticiones de información o documentos 8 (1,21%). El anterior análisis porcentual nos permite identificar que el 72,16 % 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 78 felicitaciones (11,80 %), 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 63 quejas radicadas que representan apenas el (9,53 %), aunque la proporción es baja, cada inconformidad puede señalar una brecha de calidad o

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

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: más 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.

Elaborado por:	Jesús 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

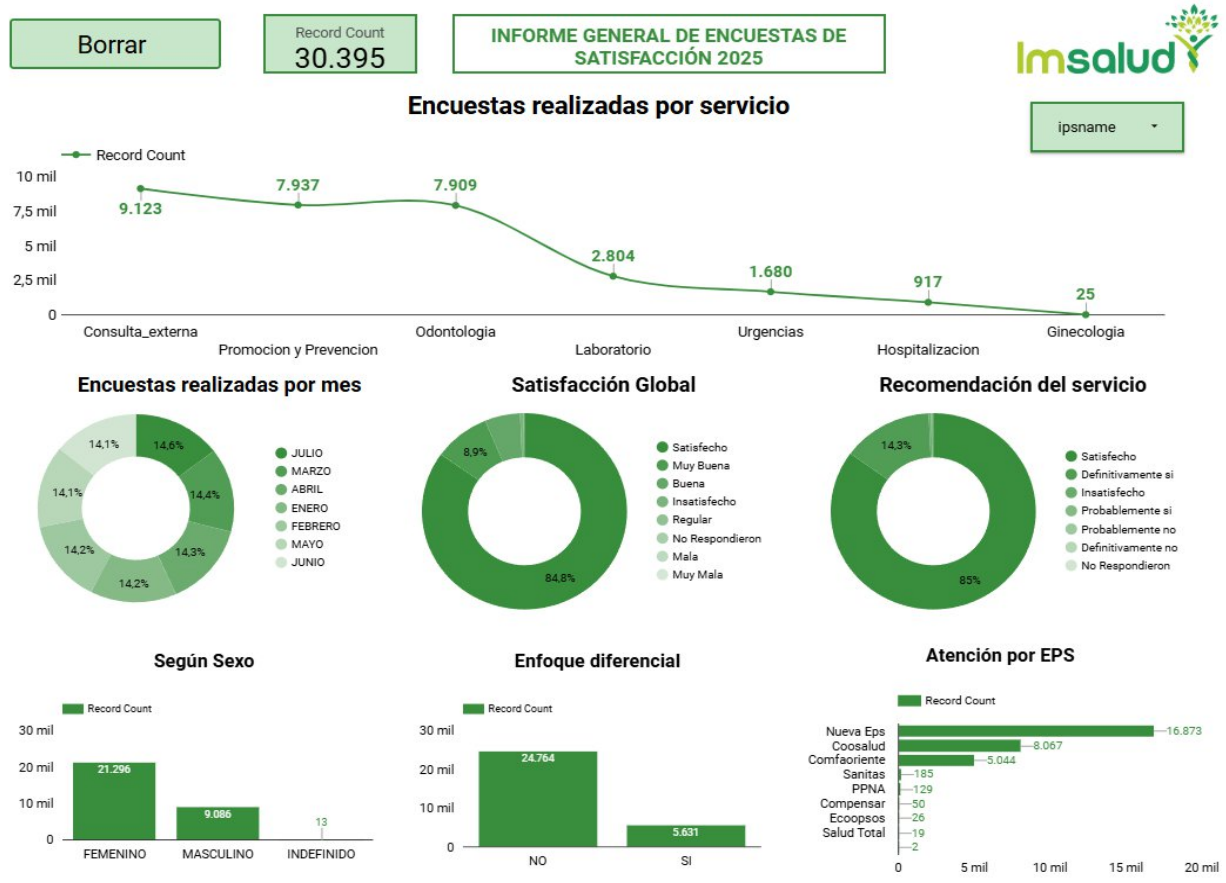
Se realizo la socialización del informe periodico de incidencias a PQRSDF correspondiente al mes de julio vigencia 2025, de esta manera los participante de la reunion de la asociación de usuarios pueden tener este conocimiento dando asi trasabilidad a la participación ciudadana; de esta manera mencionan que desean que el formato se comparta para poder volver a realizar lectura en cualquier momento.

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

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



- **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.

- **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



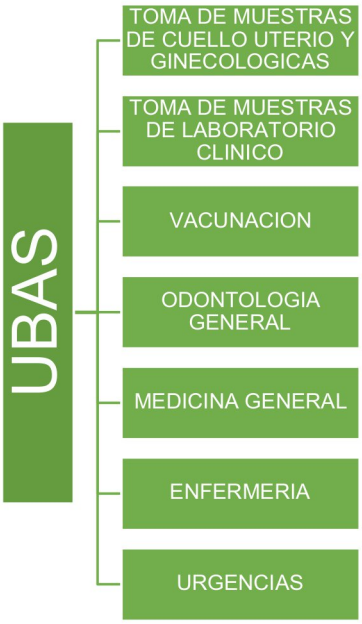
- **Programa de Promoción y Mantenimiento de Salud**

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

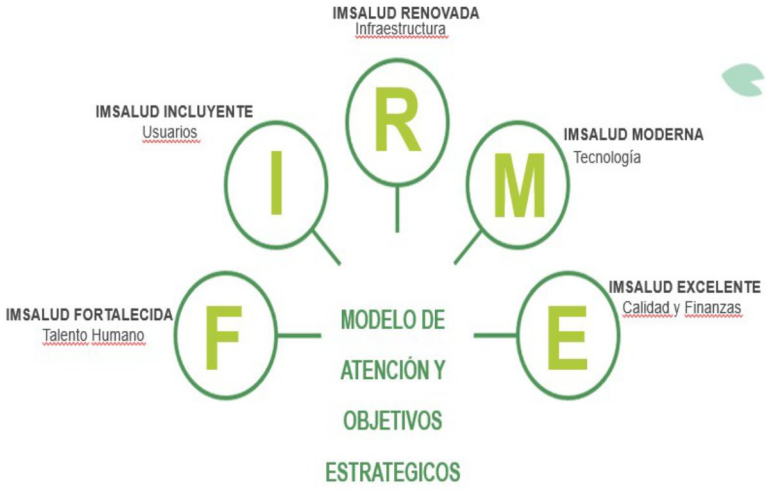
La política de humanización de la ESE IMSALUD, aplica para los pacientes, sus familias, comunidad y colaboradores, potencializando la misión, los valores y la estrategia FIRME.

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



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 PARTICIPACIÓN COMUNITARIA**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



REUNIÓN CON REPRESENTANTE DE ASOCIACION DE USUARIOS UBA – IPS

PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

En el marco de la **SEMANA DE HUMANIZACIÓN** liderada por la compañera **CARLA MARCUCCI** que se realizará del 10 al 14 de Noviembre de 2025 donde se fortalecerá y se realizará despliegue de los **DEBERES Y DERECHOS** de los **USUARIOS** de las **UBA e IPS,** les solicito lo siguiente:

Por favor, cada **PROMOTORA** y **PROMOTOR** apoyar con la socialización con las ASOCIACIONES DE USUARIOS en la REUNIÓN MENSUAL de este mes o enviar a los grupo de WhatsApp que tiene conformados, para que, puedan elegir entre ellos mismos **UNO (1) USUARIO** que los represente en una REUNIÓN que se realizará en la siguiente fecha:

FECHA: 29 de Septiembre de 2025
HORA: 3:00 pm a 5:00 pm
LUGAR: Auditorio Tercer Piso - Sede Administrativa ESE IMSALUD

Los datos del USUARIO que participará lo deben registrar en el siguiente link:
https://forms.gle/ok9L2aWTBcQAjnjw8

NOTA SOLO PARA LAS UBA: Participar una Promotora o Promotor para la fecha de la reunión.
Deben coordinar e informar con la Coordinación de la UBA para no afectar la ATENCIÓN AL USAURIO.

Imsalud

Durante la reunion de la asociación de usuarios se explico y se escogio de manera democratica al usuario de la asociación de la IPS BELEN, quien va a ser el representante para dicha reunion el 29 de septiembre en la sede administrativa de la ESE IMSALUD.

Donde la señora Heidi Sanchez menciona que ella es la que va a asistir el 29 de septiembre a la reunion.

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:	AGOSTO

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)*
	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	ASOCIACIÓN DE USUARIOS	se da cumplimiento debido a las charlas diarias que se realizan	
	Los usuarios participes de la asociación de usuarios mencionan querer conocer como estan agilizando la asignacion de citas el whatsapp ya que menconan que se demoran mucho y no dan respuesta.	CHATCENTER IMSALUD	Se le elevo la petición a la oficina de sistemas	
	Ademas mencionan el favor de compartir los documentos plasmados durante la reunion	PROMOTORA SIAU	Se da cumplimiento el dia 19 de agosto del 2025 donde se envian el material imformativo implementado para la reunion	

- 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 querer conocer como estan agilizando la asignacion de citas el whatsapp ya que menconan que se demoran mucho y no dan respuesta; de esta manera se realizo tramite con la oficina de sistemas con la finalidad, ademas dejo la salvedad de que el dia 29 de noviembre en la reunion de la ESE IMSALUD donde se abarcara ese tema.

- Ademas mencionan el favor de compartir los documentos plasmados durante la reunion, lo cual se realizo el mismo dia terminada la reunion

De esta manera se menciona que para dar respuesta a lo mencionado con anterioridad se plasma que

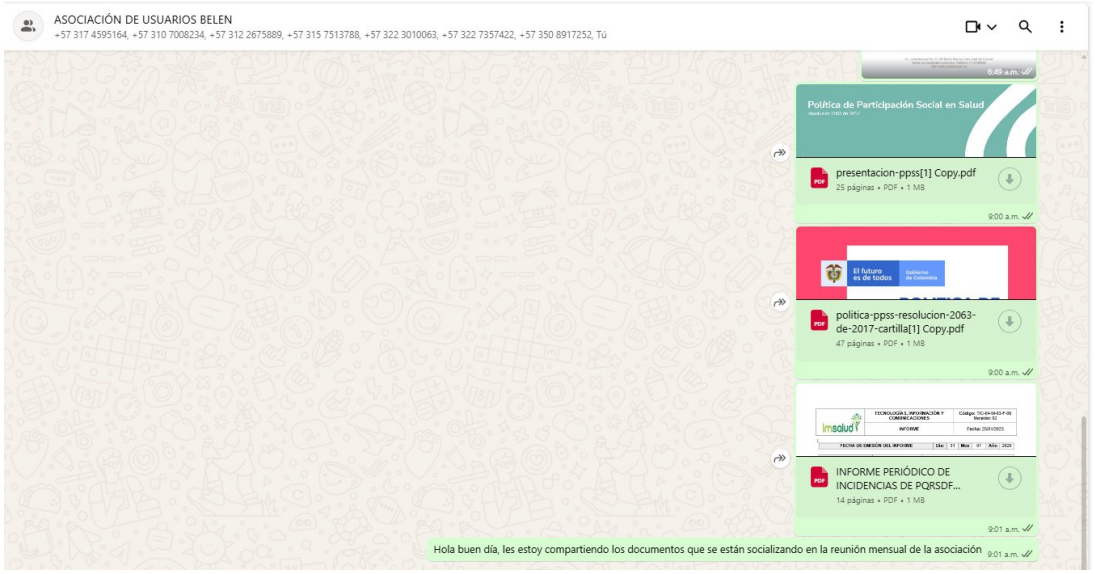
- El SIAU de la IPS de BELEN realiza charlas diarias donde menciona la importancia y la invitación a la participacion por parte de la ciudadana a este espacio que se realiza de manera mensual, asi mismo se menciona la fecha proxima a realizar la reunion

- Se esta realizando la gestion por parte del SIAU de la IPS para dar a conocer la agilización de los procesos de solicitud de citas del CHATCENTER para ello se ha: entablado conversación con la jefe de la IPS para dar a conocer la demora del chatcenter, se entabla conversación via whatsapp con el ING Danny para mencionar la situacion y lo mencionado por la situación, por lo tanto se esta esperando respuesta

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

por parte de los mencionados

- 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.



7. Proposiciones y varios.

Se programa próxima reunión para el día 15/10/2025 a la hora 8:00am

- Mencionan el favor de compartir los documentos plasmados durante la reunion, lo cual se realizo el mismo dia terminada la reunion
- Los usuarios mencionan que el area de facturación 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 regaño.
- 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.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN





DESARROLLO DE LA REUNIÓN
8. Evidencia fotográfica. 

PROPOSICIONES Y VARIOS	
Se programa próxima reunión para el día 15/09/2025 a la hora 8:00am	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	15/09/2025 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**
Juana Bárbara Ramirez	60302597	3107008234	Barbara Ramirez
Heid. A. Sánchez	60398610	3174595164	Heidi Sanchez
Jalal Martner R	1004845672	3202667491	Jalal Martner

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

FECHA:	**23/09/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**09**
HORA INICIO:	**2:30 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**4:00 PM**
UBA/IPS:	**IPS SANTA ANA**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE SEPTIEMBRE 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 23 de septiembre 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 charlas diarias se informo a los usuarios que asisten a recibir servicios en la IPS

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SANTA ANA de participar en las reuniones mensuales que se realizan con la asociación de usuarios .

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.

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.

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**

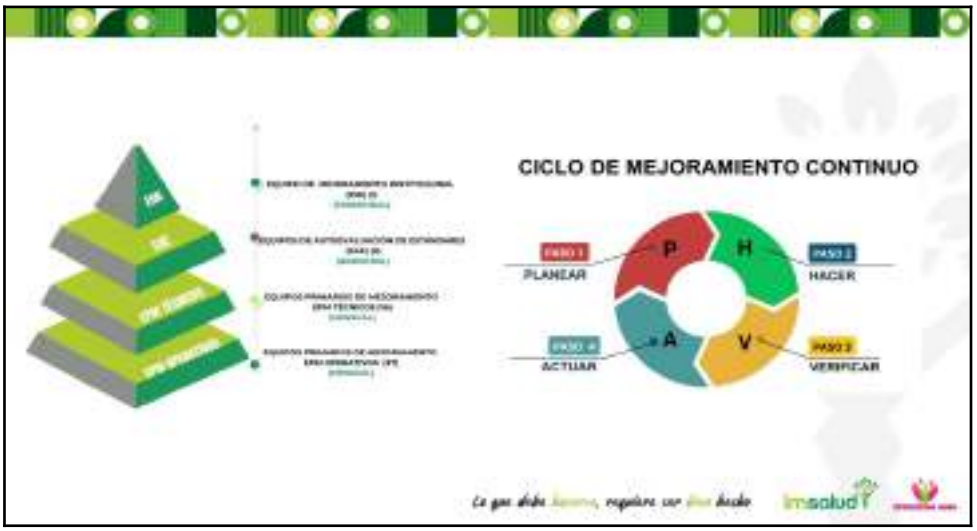


- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Mejoramiento De La Calidad**



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





- **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.

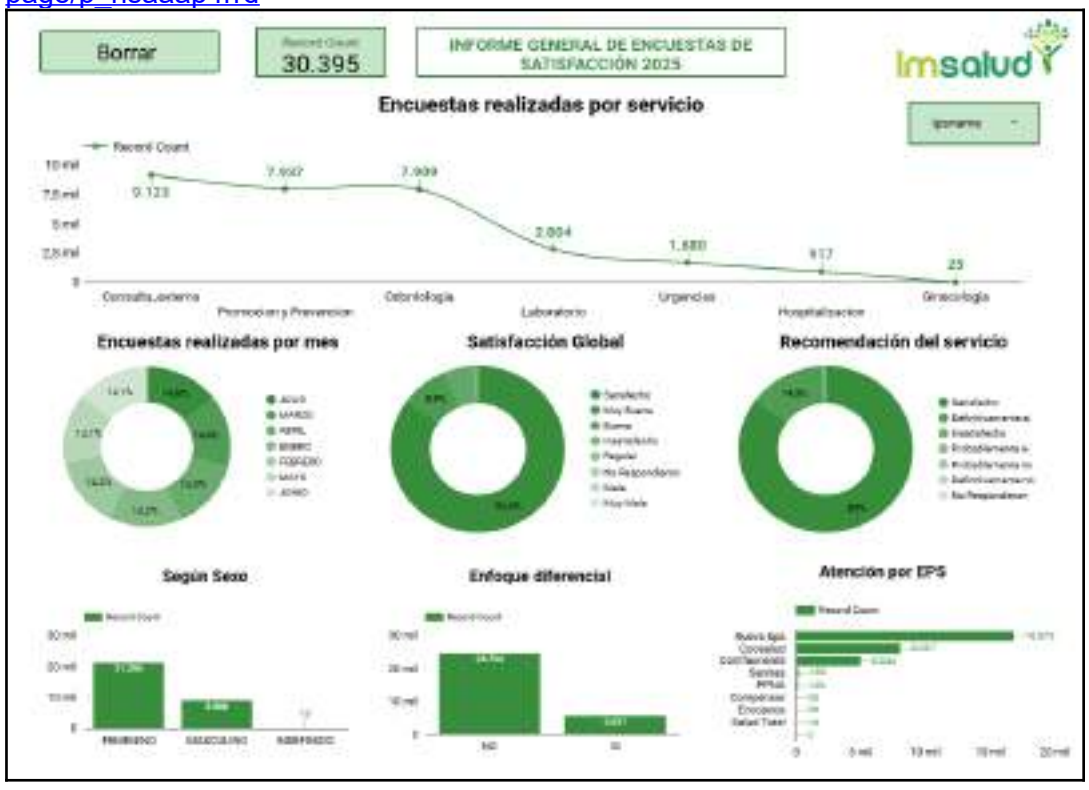
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se informó que, durante el mes de septiembre, en la IPS Santa Ana se recibieron 2 **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**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.

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

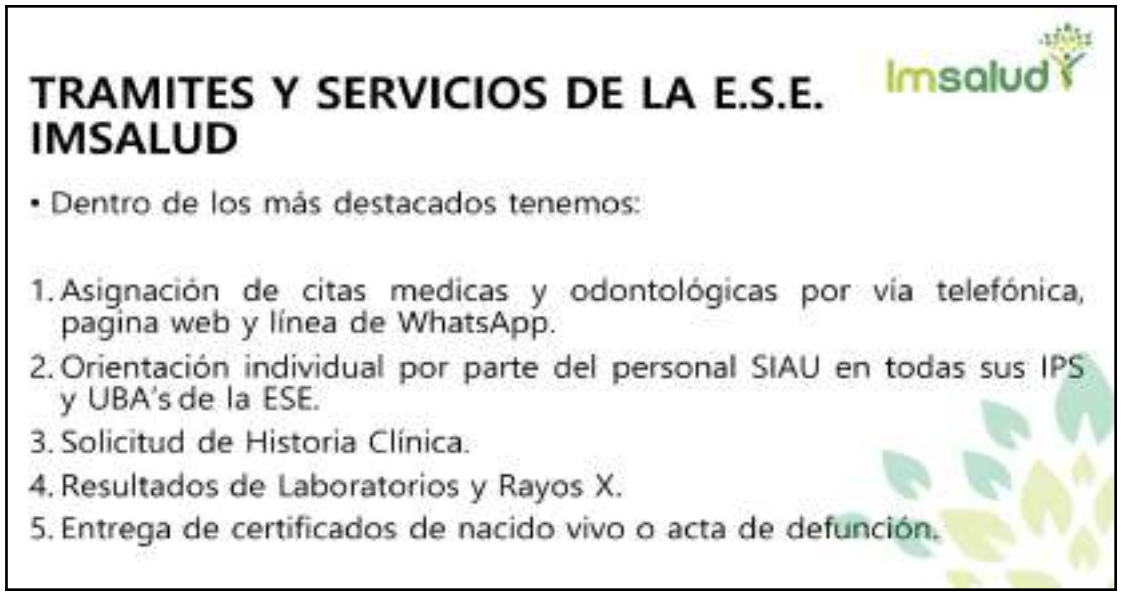




- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**

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





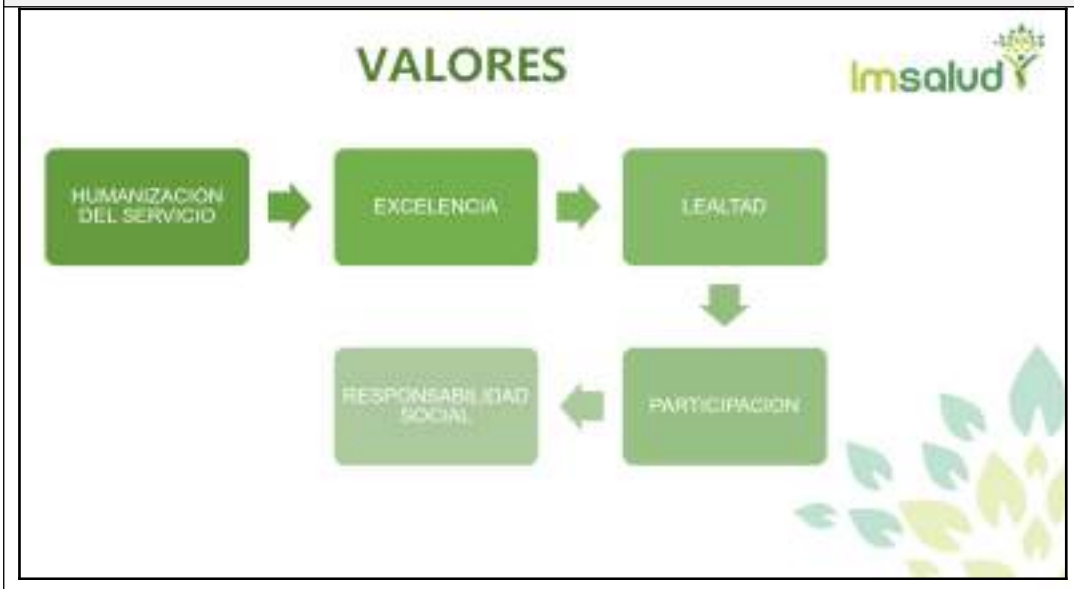
DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **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:	**22 de octubre – 2:3O PM**

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



FECHA:	**22/09/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**9**
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 SEPTIEMBRE 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 SEPTIEMBRE 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:*

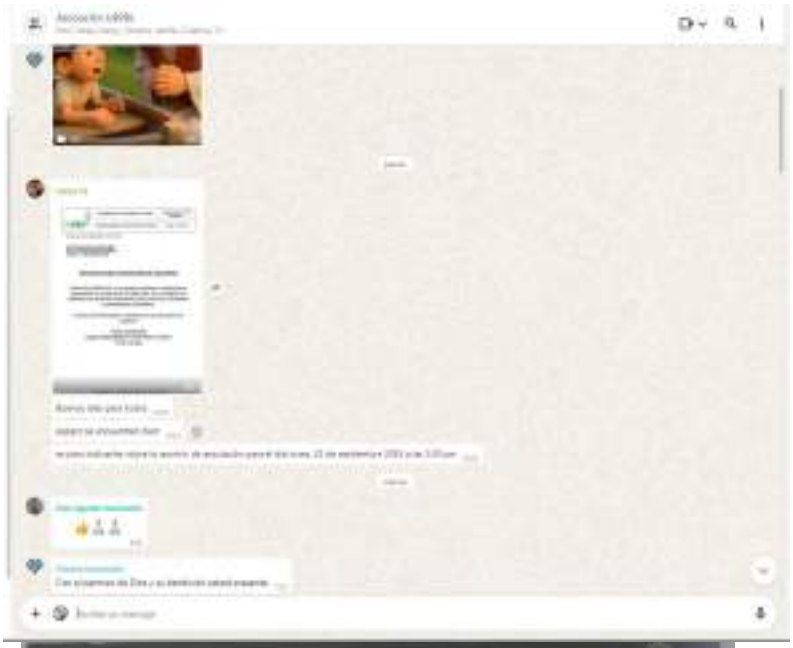
- Norma Nancy Uribe
- Jose Agustín Araque
- Omaira Marquéz
- Claudia Angarita
- Heisa Pacheco
- Fernanda Villamizar

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.

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



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.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior. En el mes de AGOSTO recepcionaron 5 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)** • **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**

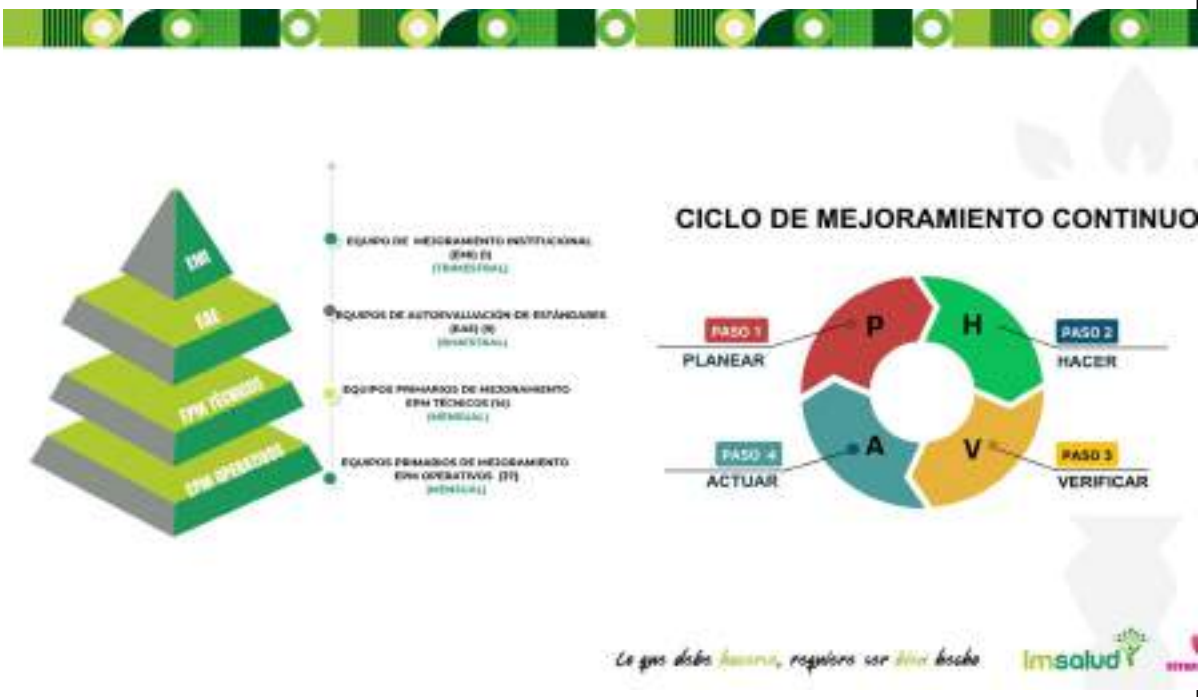


- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**

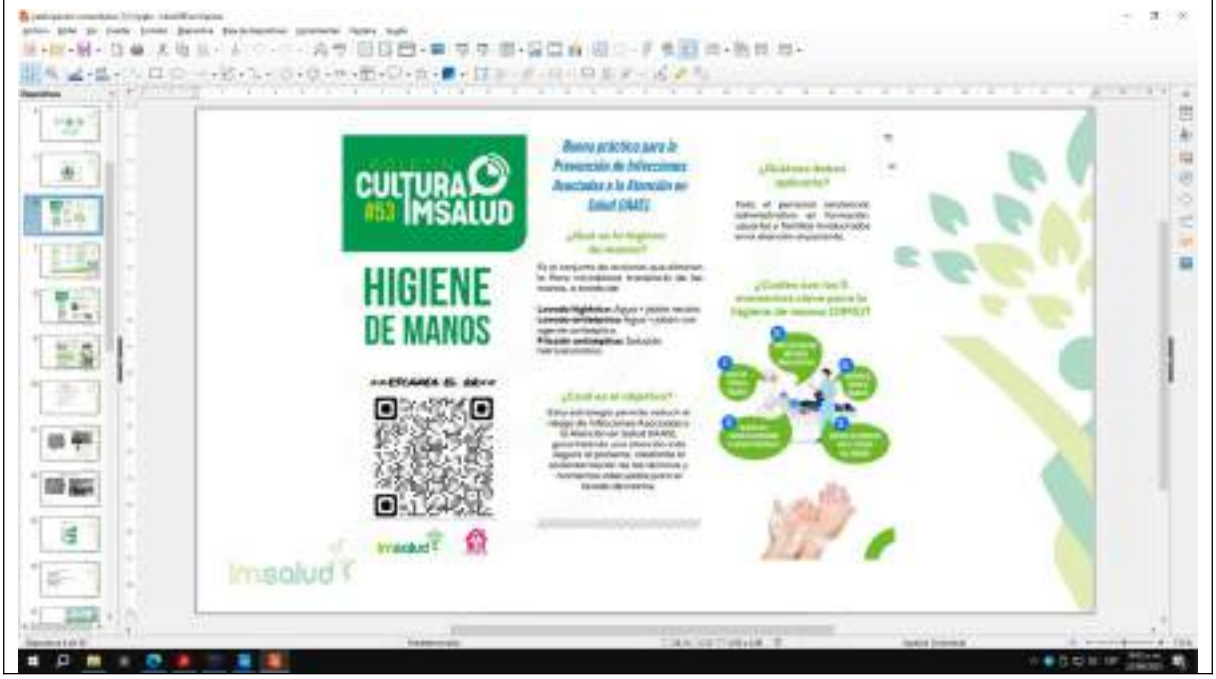


DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Mejoramiento De La Calidad**



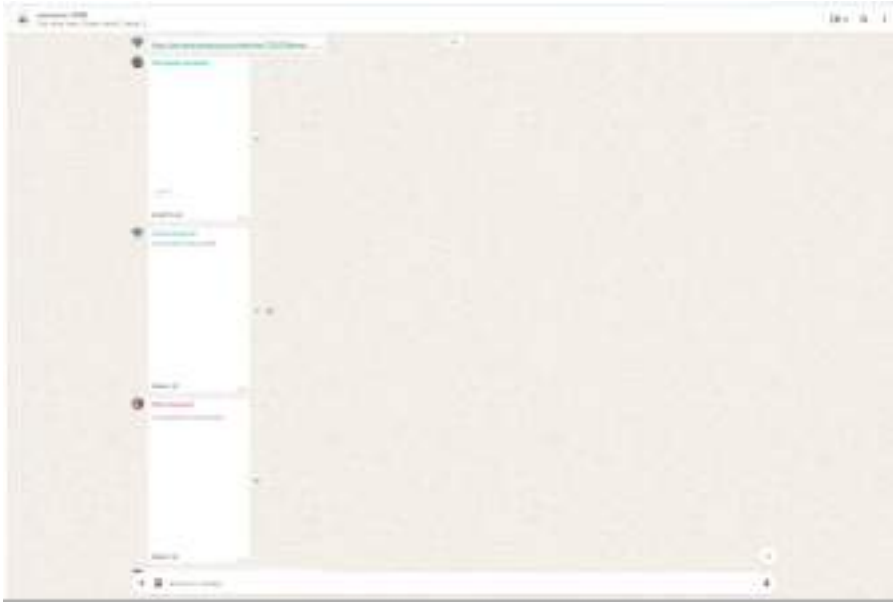
- **Boletín Cultura Y Salud No. 53 – Aplicar El Código QR**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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



En este boletín contamos con la participación de seguridad del paciente para que hiciera participe y les diera a conocer a la asociación los 5 momentos del lavador de manos, aparte de conocer que actividades o que función tiene seguridad del paciente dentro de

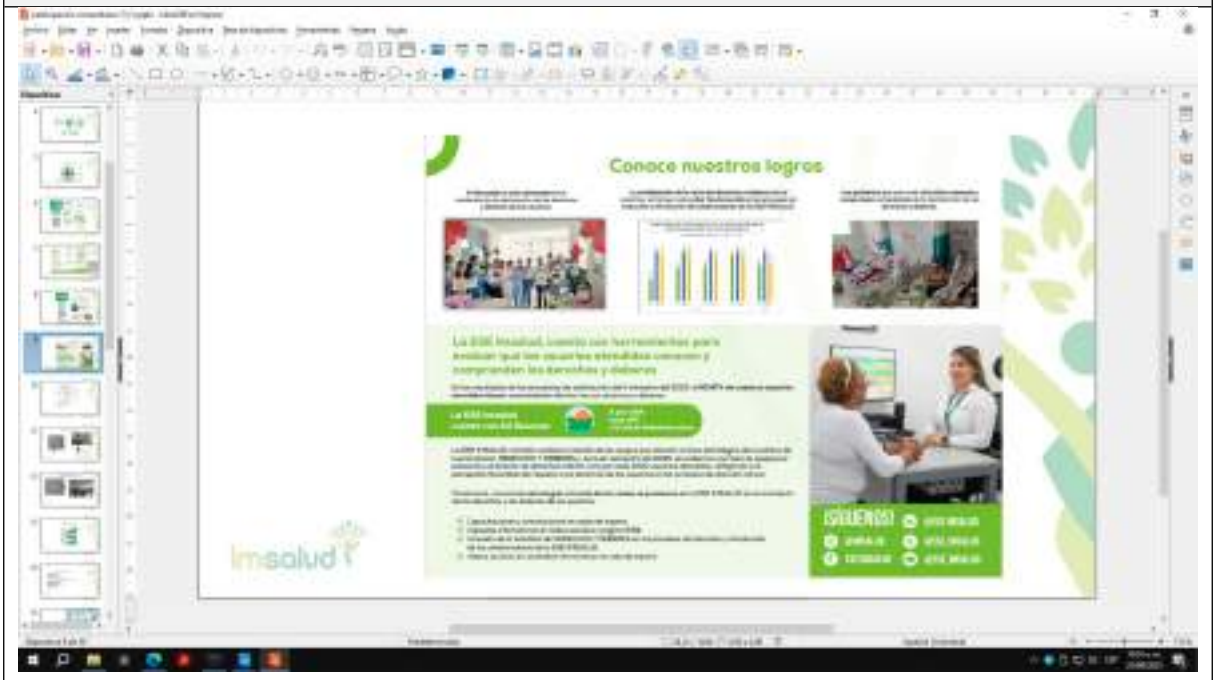
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

nuestras UBAS e IPS de la ESE IMSALUD.

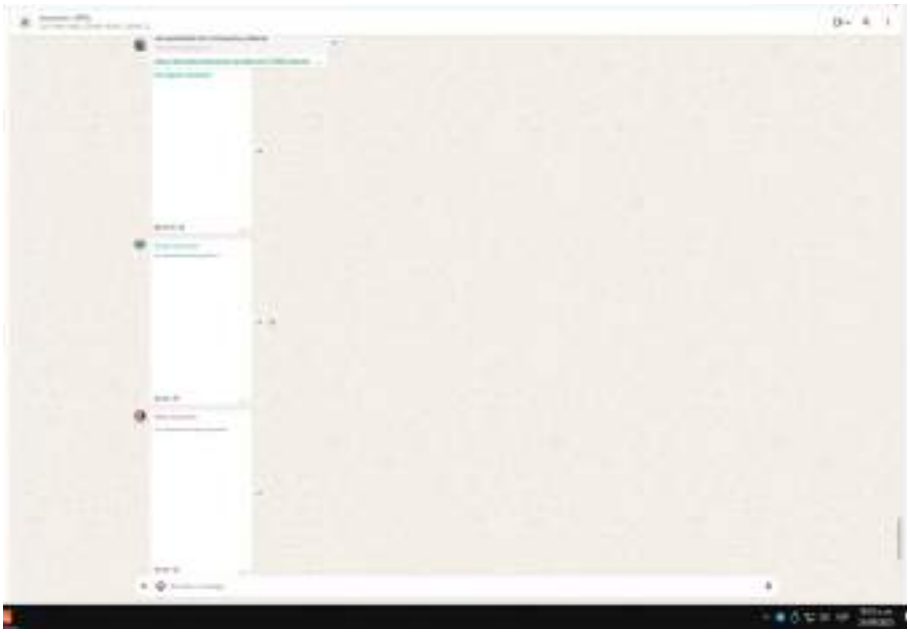
- **Boletín Cultura Y Salud No. 55 – Aplicar El Código QR**



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)".

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.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **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.

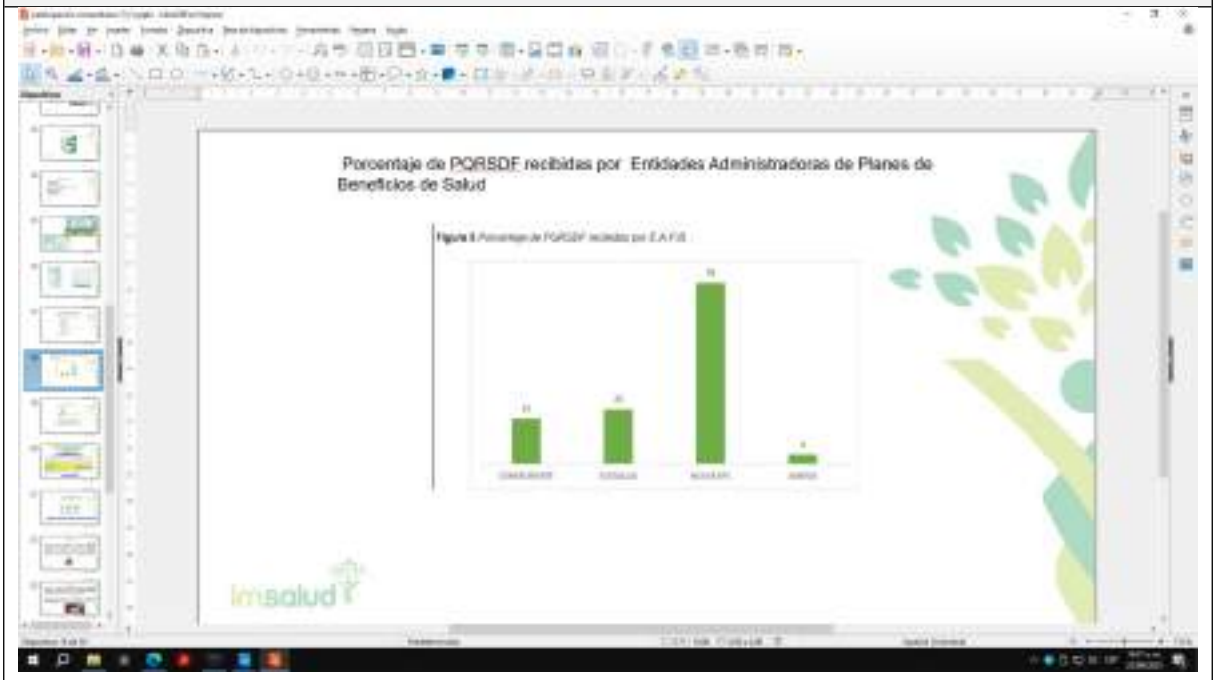


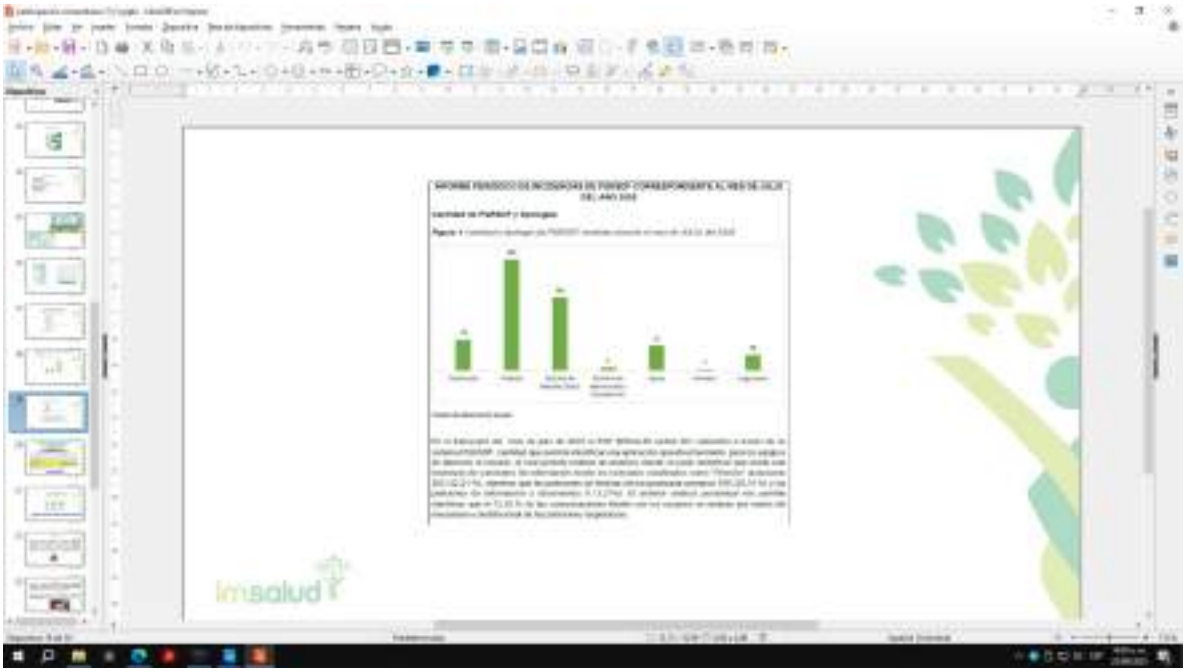
- **Socialización y Retroalimentación del Informe Mensual PQRSDF**

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

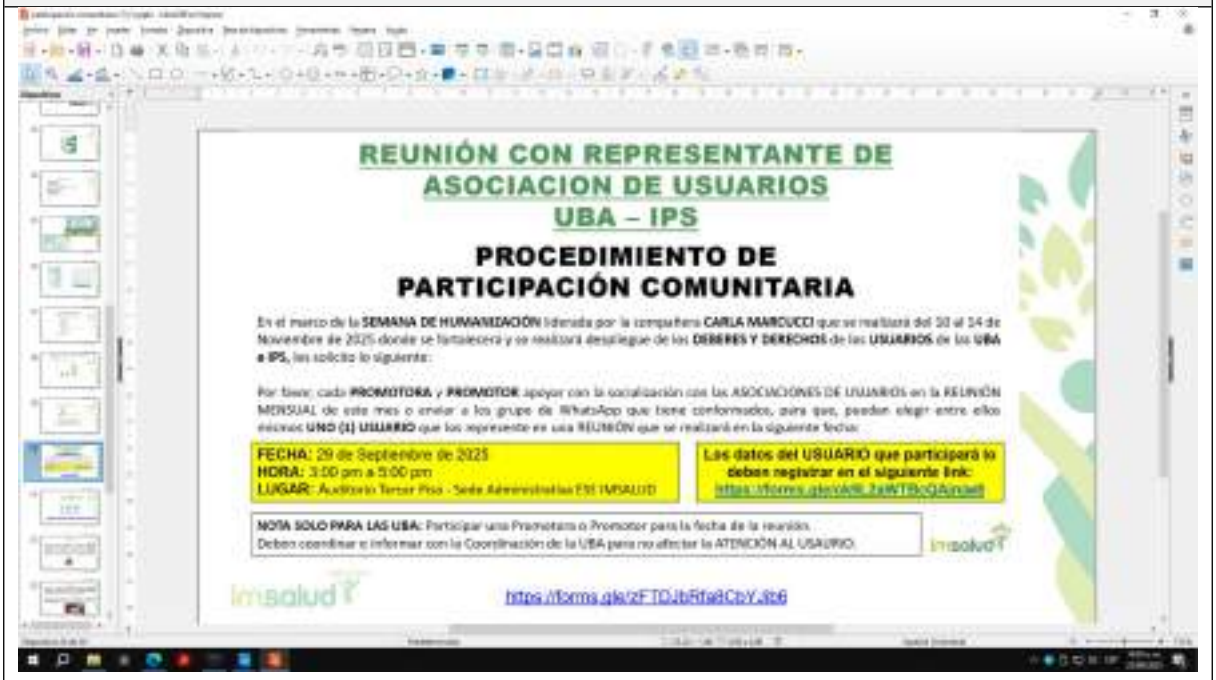


DESARROLLO DE LA REUNIÓN





DESARROLLO DE LA REUNIÓN



El usuario de la asociación el cual va hacer participe de la semana de humanización es el señor Jose Agustín Araque el cual fue seleccionado en la reunión de asociación mensual junto con la trabajadora social de la UBA Heisa Pacheco.

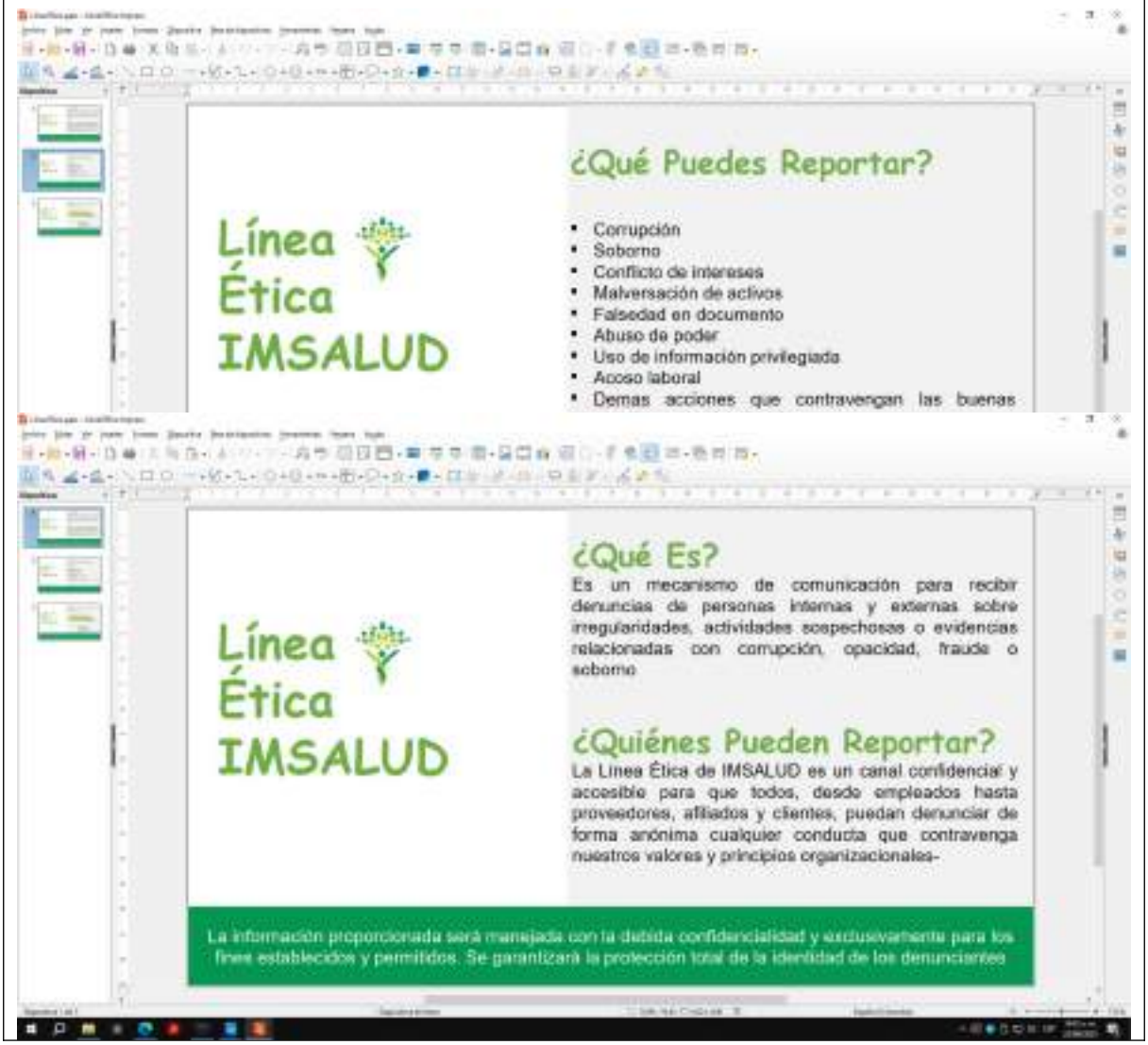
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

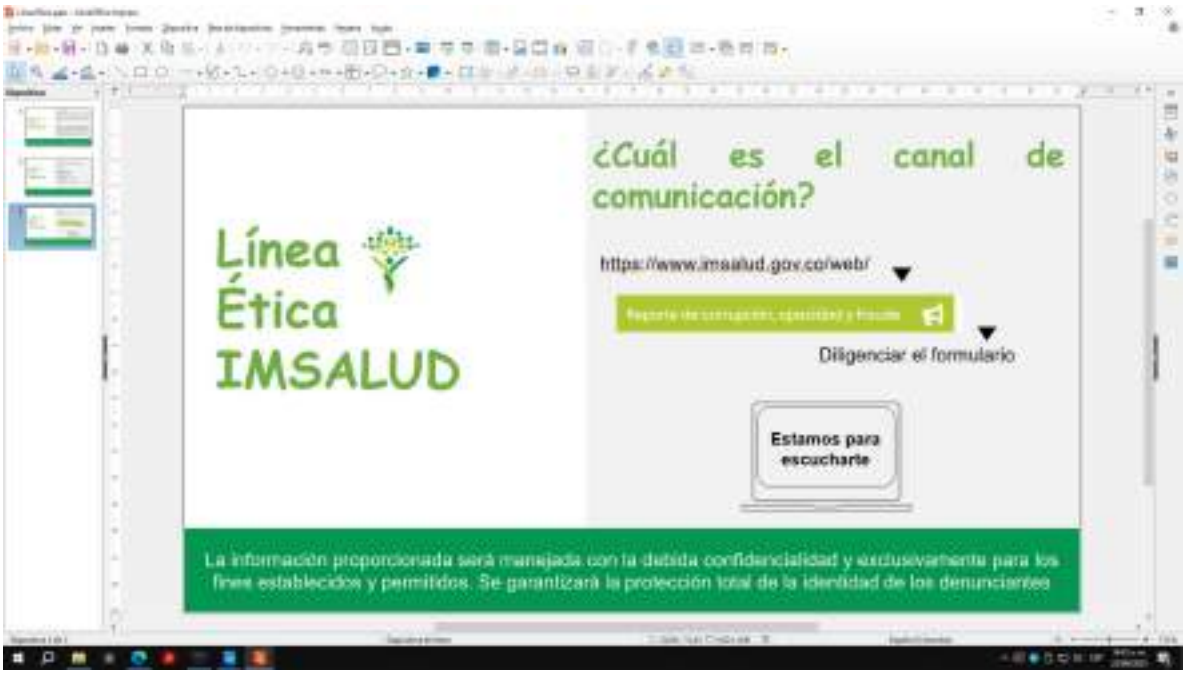
Se socializa a la asociación de usuarios el tablero de control donde se socializa la satisfacción al usuario a través del siguiente link:

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



- **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





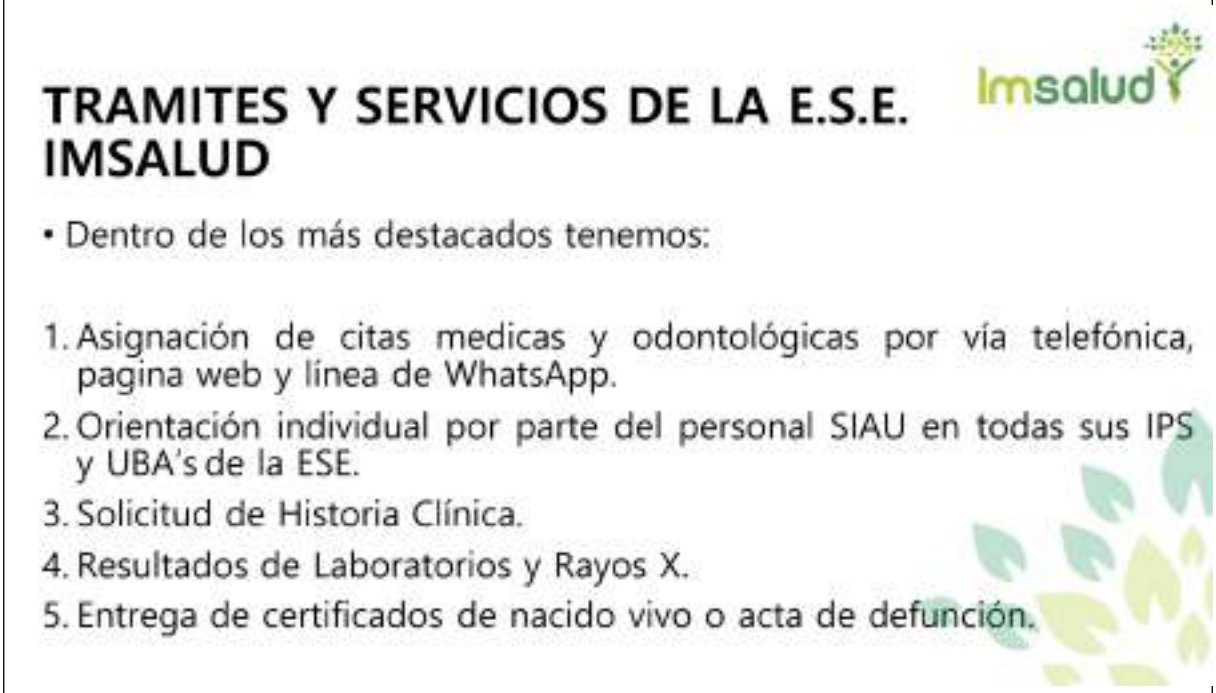
DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Portafolio de Servicios**

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

Imsalud

SEGURIDAD DEL PACIENTE

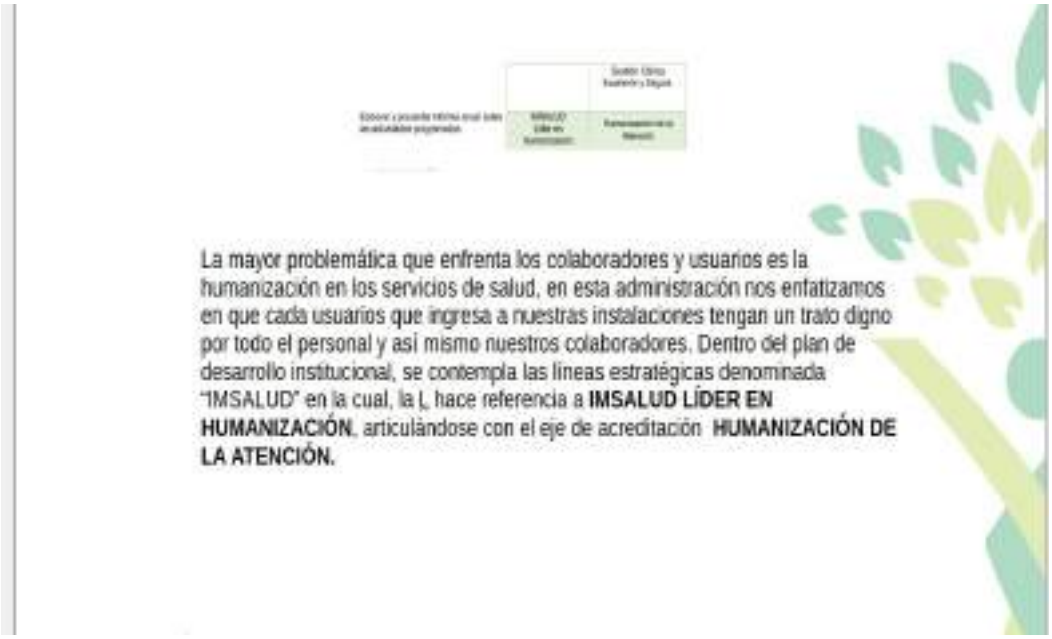
La finalidad es proteger al paciente de posibles riesgos evitables derivados de la atención en salud donde se garantice el desarrollo de una cultura de seguridad para el usuario, fomentando en nuestros colaboradores, pacientes y en sus familias el desarrollo de acciones de identificación, prevención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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

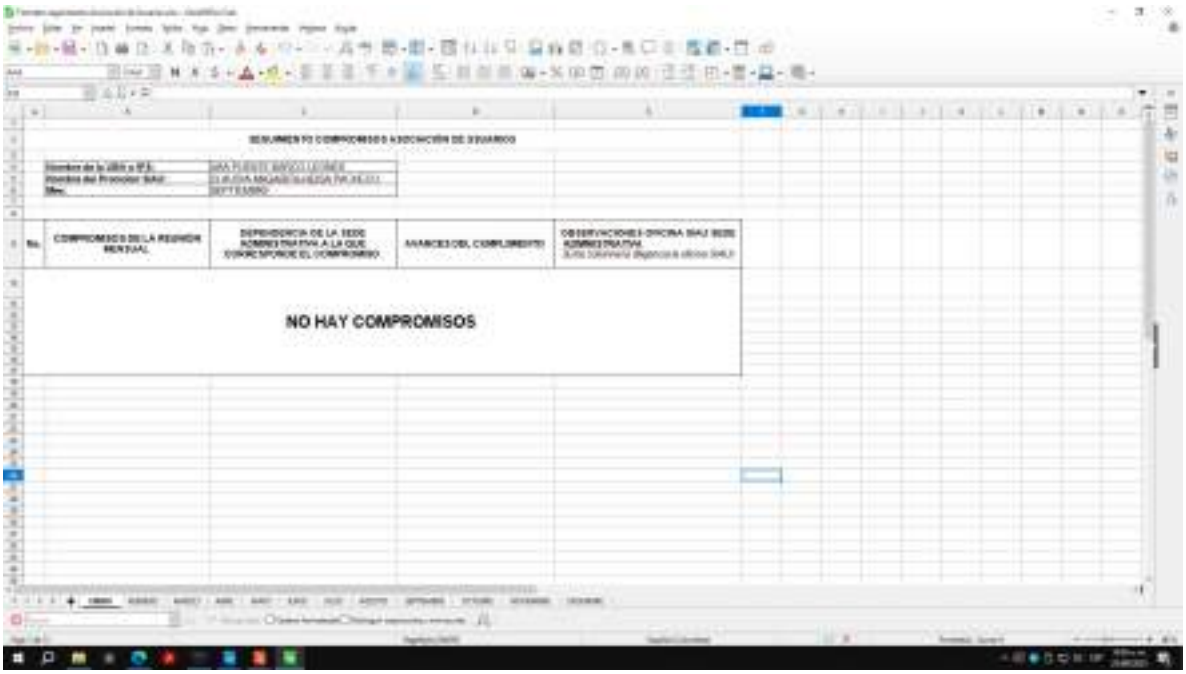
- **Política Humanización**





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



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.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

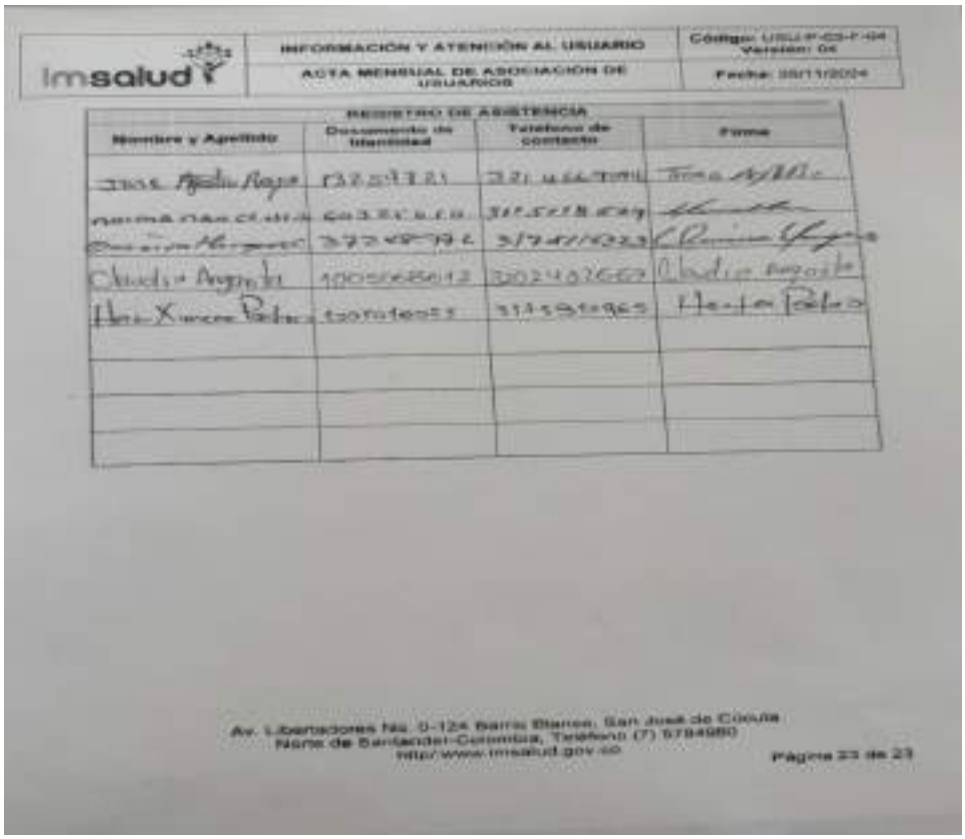
8. Evidencia fotográfica.



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.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**22 de OCTUBRE del 2025, 3:30 pm**



FECHA:	**26/09/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**09**
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 SEPTIEMBRE 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 26 de Septiembre 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 5 integrantes, la señora María Agripina, la señora Carmen Laguado, la señora Alba Viancha, la señora Aurora Buitrago y la señora María Hilda Villamizar.

Como Invitados Tuvimos la presencia:
Maritza Soledad – Coordinadora UBA COMUNEROS
Joany Astrid Aguirre – Presidenta Asociación de Usuarios.

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.

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 octavo encuentro mensual, el cual se llevó a cabo el día 26 de Septiembre enviando Recordatorio individual por llamada y por medio del WhatsApp.

4. Estrategias para vincular:

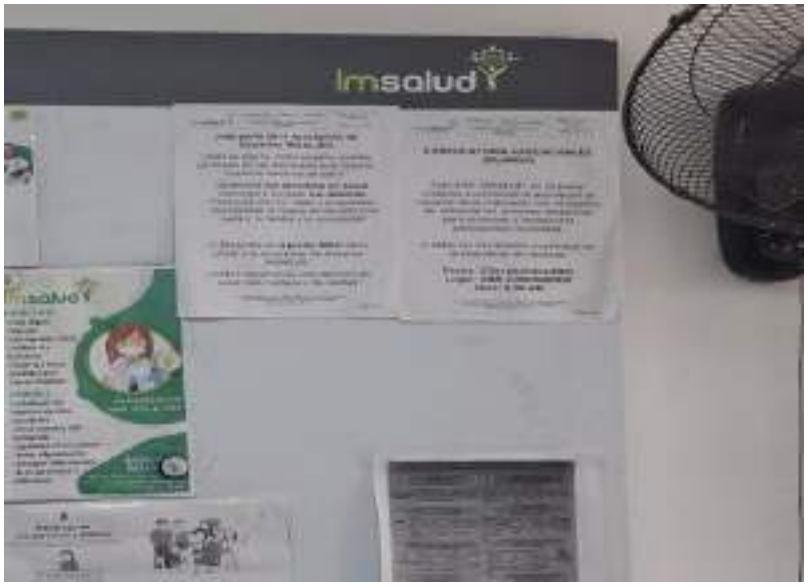
Publicar en cartelera la fecha de reunión mensual y la invitación a nuevos usuarios para la conformación de la asociación de usuarios.

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.

En la cartelera Informativa, se mencionó el día y hora de la reunión con la asociación de usuarios para aquellas personas que quisieran pertenecer a esta 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.**



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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Temáticas:

23. Calidad En Salud





24. Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

25. Promesa De Valor



26. Mapa De Procesos



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



28. Mejoramiento De La Calidad



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

30. 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



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

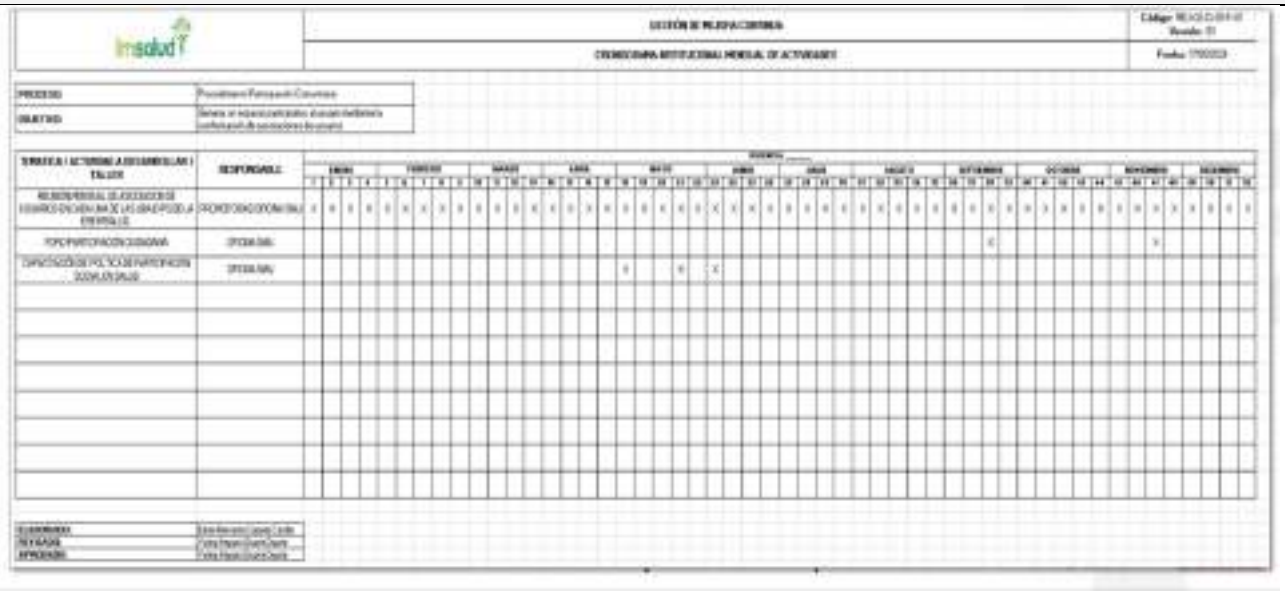
TABLA DE CONTENIDO

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

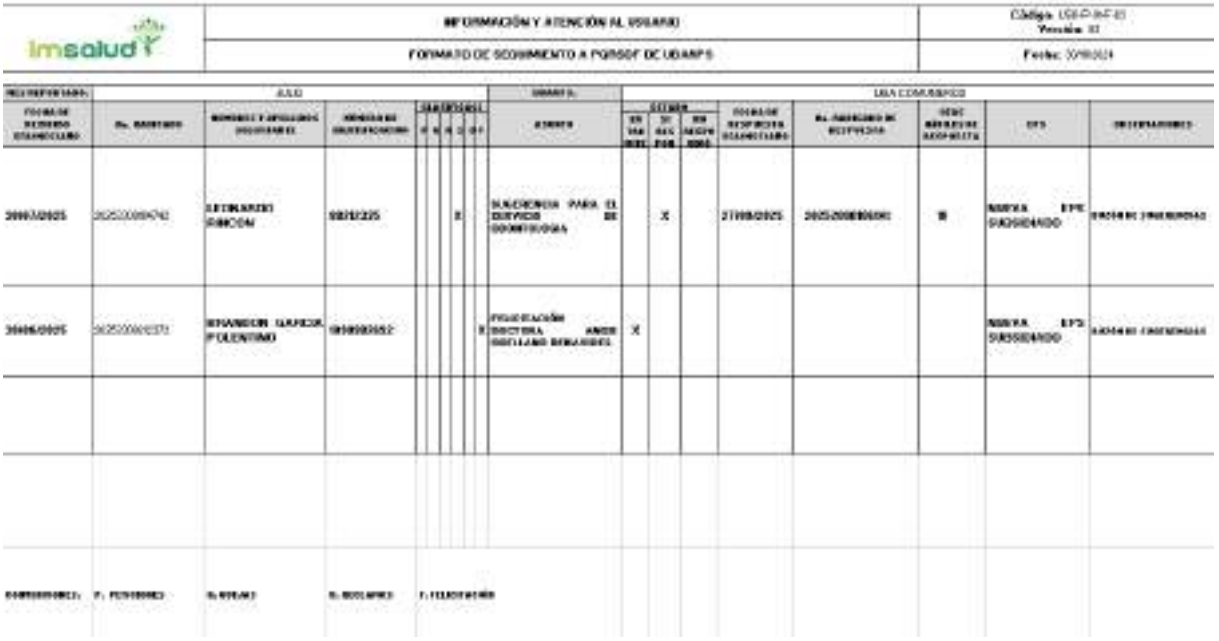
31. Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



32. Socialización y Retroalimentación del Informe Mensual PQRSDF

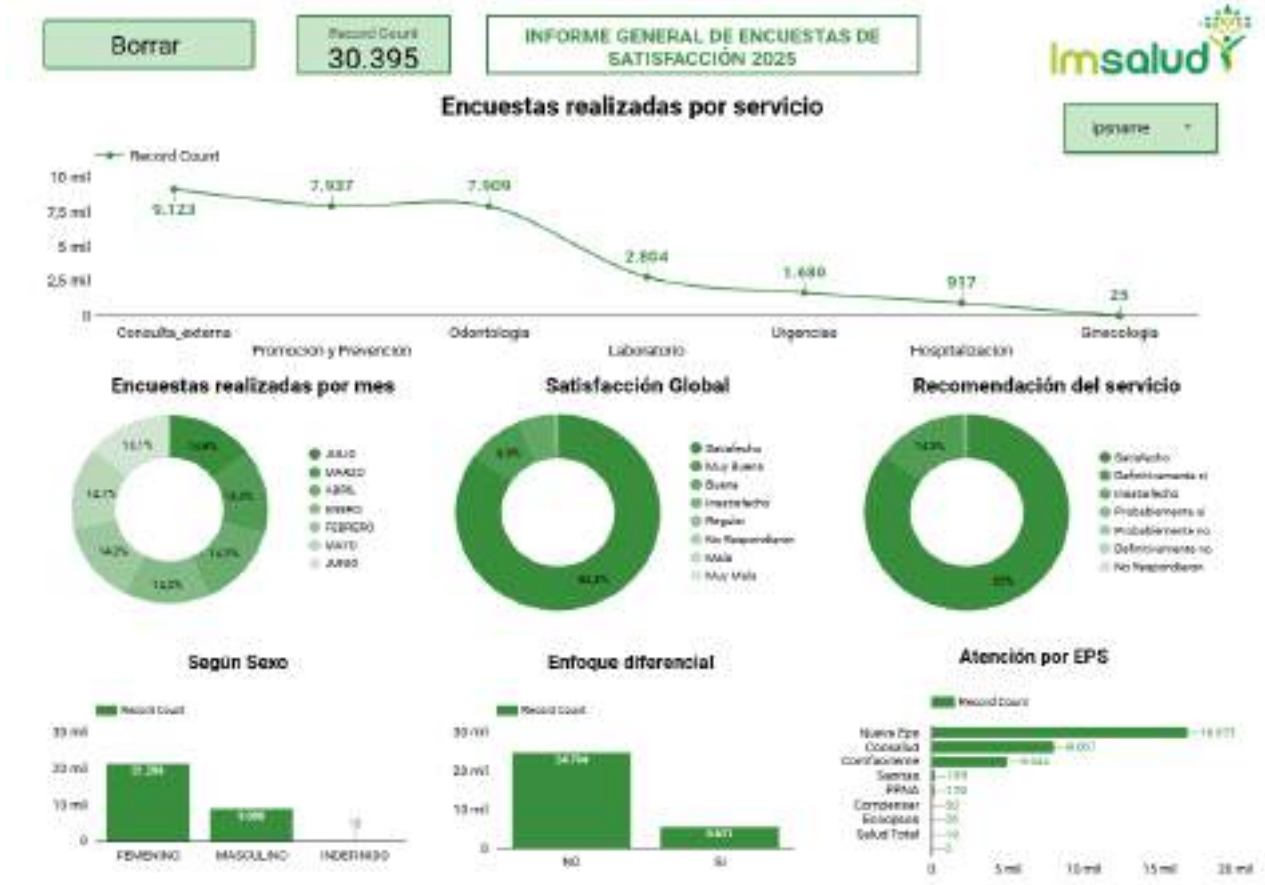


DESARROLLO DE LA REUNIÓN

33. 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



34. Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD

Incluir en este espacio lo que ya tienen establecido en sus actas mensuales

35. 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





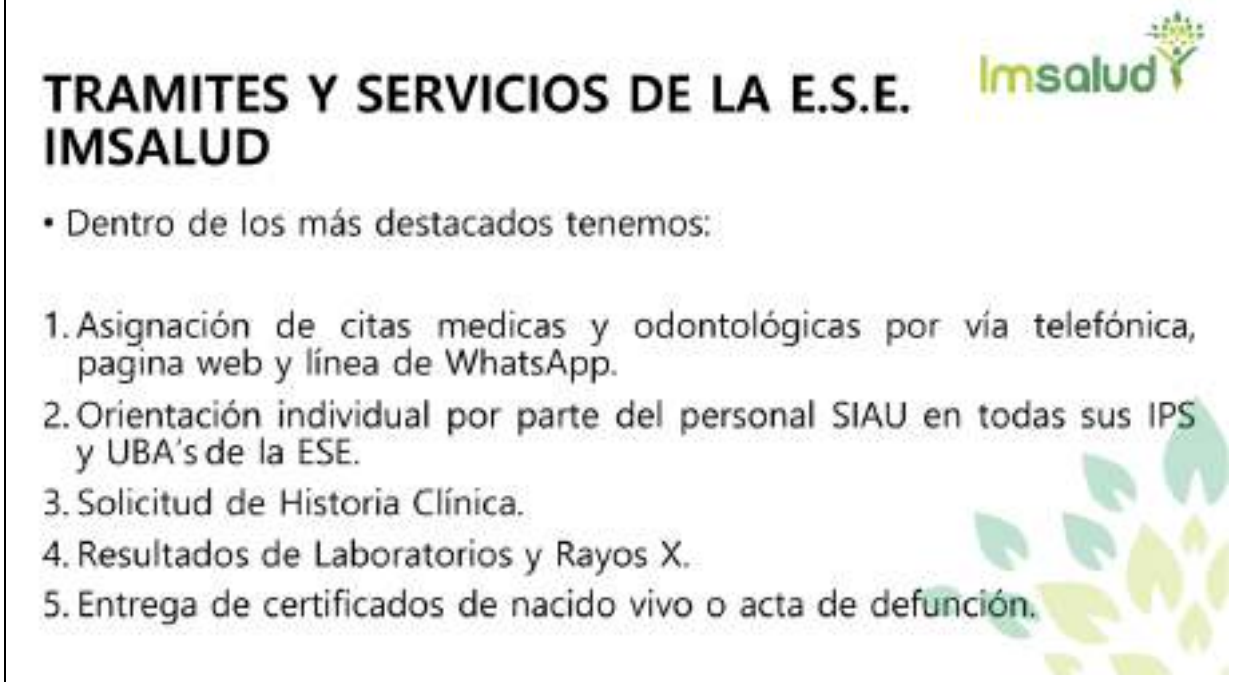
DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN





37. 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 odontologia 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), radiologia y ecografias.

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, citologias, 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

38. 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.



39. Política Humanización

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Imsalud

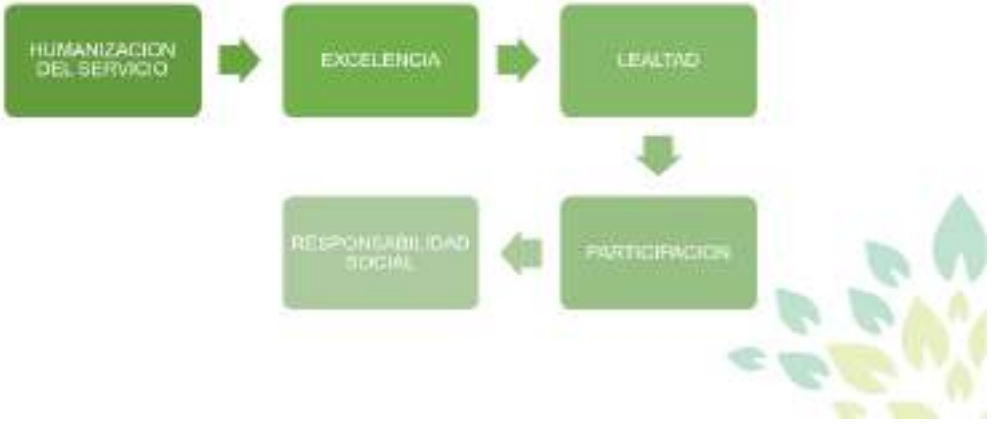
POLITICA DE HUMANIZACIÓN

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.

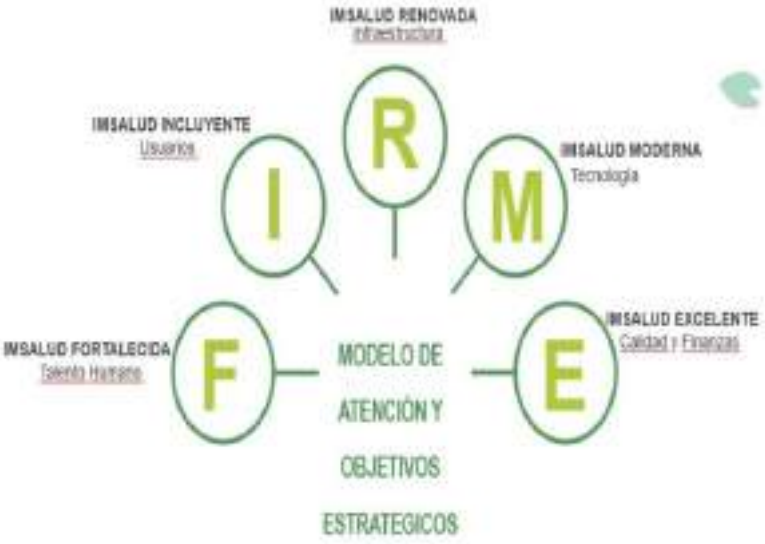
MISION: Imsalud es la empresa publica prestadora de servicios de salud de primer nivel de Cúcuta, cuyo propósito es incentivar la cultura de vida saludable de la población, garantizando la calidad y eficiencia con su red.

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

40. 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 COMUNEROS
Nombre del Promotor SIAU:	CRISTIAN SANDOVAL-TATIANA AMAYA
Mes:	AGOSTO

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)*
1	Señalización de un lebero por la entrada principal de consulta externa de la unidad básica donde indique que somos IMSALUD UBA COMUNEROS	Coordinación UBA Comuneros	La coordinadora ya hizo el debido proceso pero no han venido a tomar medidas.	
2	Agenda más extensa para medicina general.	Coordinación UBA Comuneros		
3	El por qué se fue la anterior trabajadora social (DIANA ROSAS)	Coordinación UBA Comuneros		
4	- Trato humanizado por parte de las administrativas (COORDINACION).	Coordinación UBA Comuneros		
5	Más personal para el servicio de laboratorio para agilizar el flujo de usuarios.	Coordinación UBA Comuneros		
6	Acompañamiento de la coordinadora en la próxima reunión programada.	Coordinación UBA Comuneros		
7	Implementar la idea de realizar sillas de semanti para las personas que esperar para ingresar al servicio de laboratorio.	Coordinación UBA Comuneros	Se socializo que para el año entrante (2026) se hara un cambio en las instalaciones	
8	Explicar el tema relacionado con las cafeterías.	Coordinación UBA Comuneros		
9	Promover visitas a los colegios para una educación de planificación familiar.	Coordinación UBA Comuneros		
10	Buscar la manera que los funcionarios de la unidad reconozcan a los usuarios que hacen parte de la asociación y les logren brindar una atención.	Coordinación UBA Comuneros		

41. Proposiciones y varios.

- Fortalecer los derechos y los deberes en los espacios educativos que realizamos con los usuarios.

42. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



PROPOSICIONES Y VARIOS

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)*
HACER REVISION DEL ARBOL DE LA ENTRADA YA QUE ALZO EL PISO Y SE HAN CAIDO USUARIOS	Coordinación UBA Comunero		

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**25/10/2025**

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
Maritza Toledo	37270273	3188067146	
Joany Astrid Aguirre	60370.046	3185125087	
Alba Viancla Olivo	60 323 389	3202141949	
Maria Agripina Cano	60'310.869	3174878412	Agripina Cano.
Aurora Buitrago Tello	60324074	3203022143	
Maria Heidy Manrique	60398813	3059365199	Maria Heidy Manrique
Tatiana Amaya A	1090523549	3226361862	Tatiana Amaya A

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

FECHA:	**19/09/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**10**
HORA INICIO:	**9:00 Am**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10:00 Am**
UBA/IPS:	**IPS SAN LUIS**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE SEPTIEMBRE 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 9:00 Am del día 19 de SEPTIEMBRE del 2025 se dio inicio a la reunión programada de asociación de usuarios de la IPS SAN LUIS con el siguiente orden del *día:*

- Julio Santos
- Gregorio Acurero
- Maria Virginia Moreno
- Mayra Viggiani

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

Se dio lectura y aprobacion del acta anterior

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 se encuentra plasmado la invitación y con la asociación se indica 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.



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior. En el mes de AGOSTO, 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)** • **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**

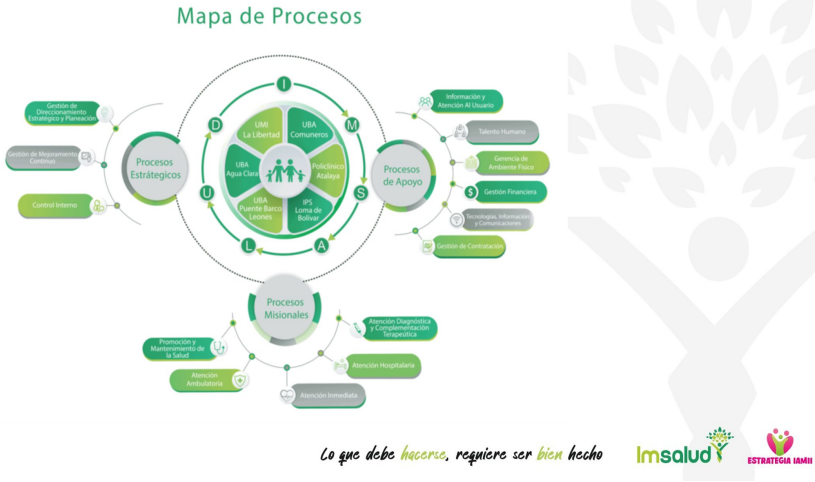
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PROMESA DE VALOR



- **Mapa De Procesos**

MAPA DE PROCESOS

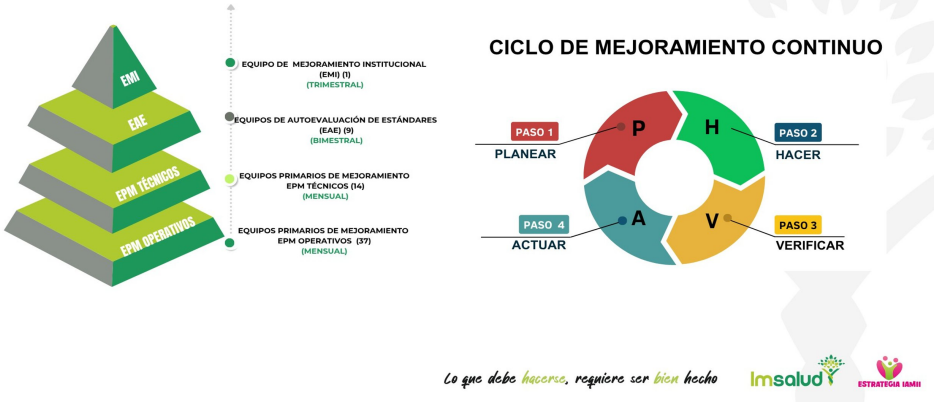


- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



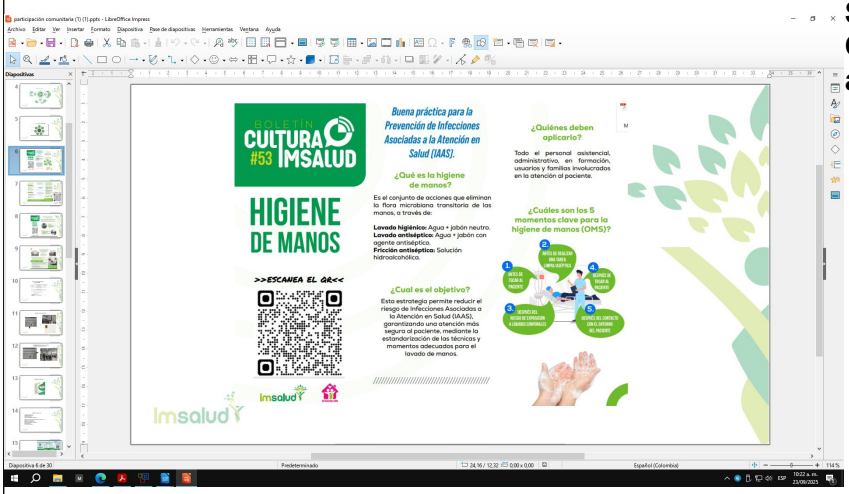
- **Mejoramiento De La Calidad**

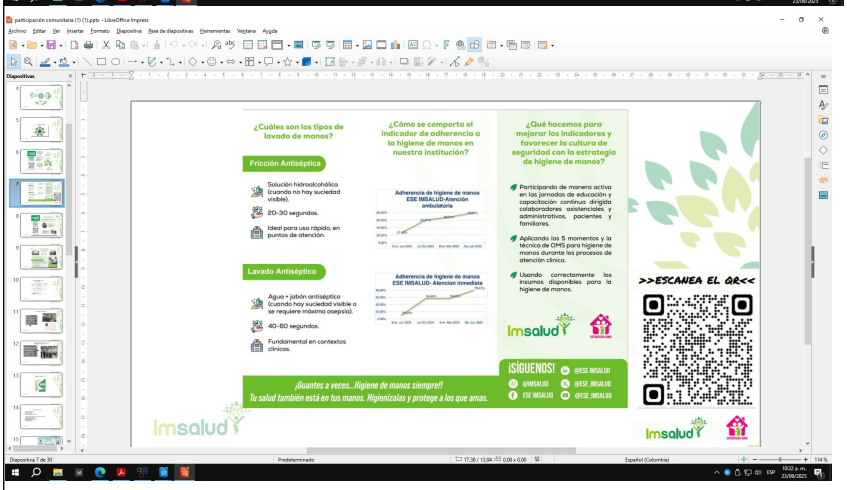


- **Boletín Cultura Y Salud No. 53 – Aplicar El Código QR**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

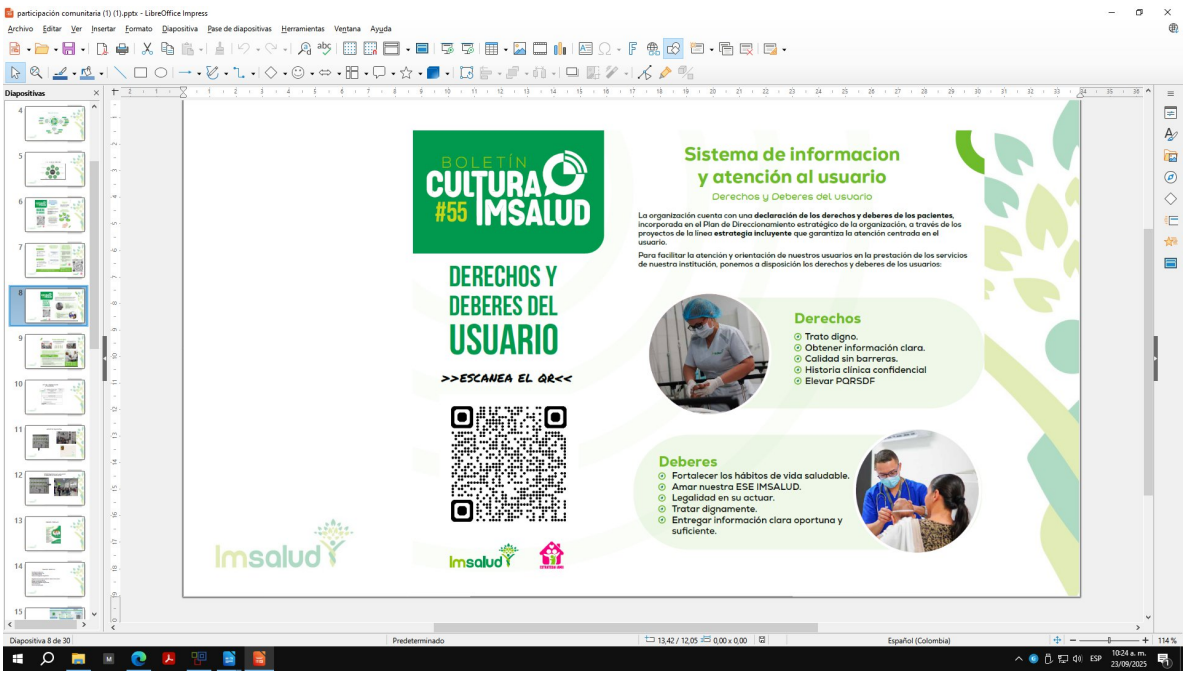
Se les aplica el Código QR a los usuarios de la asociación:



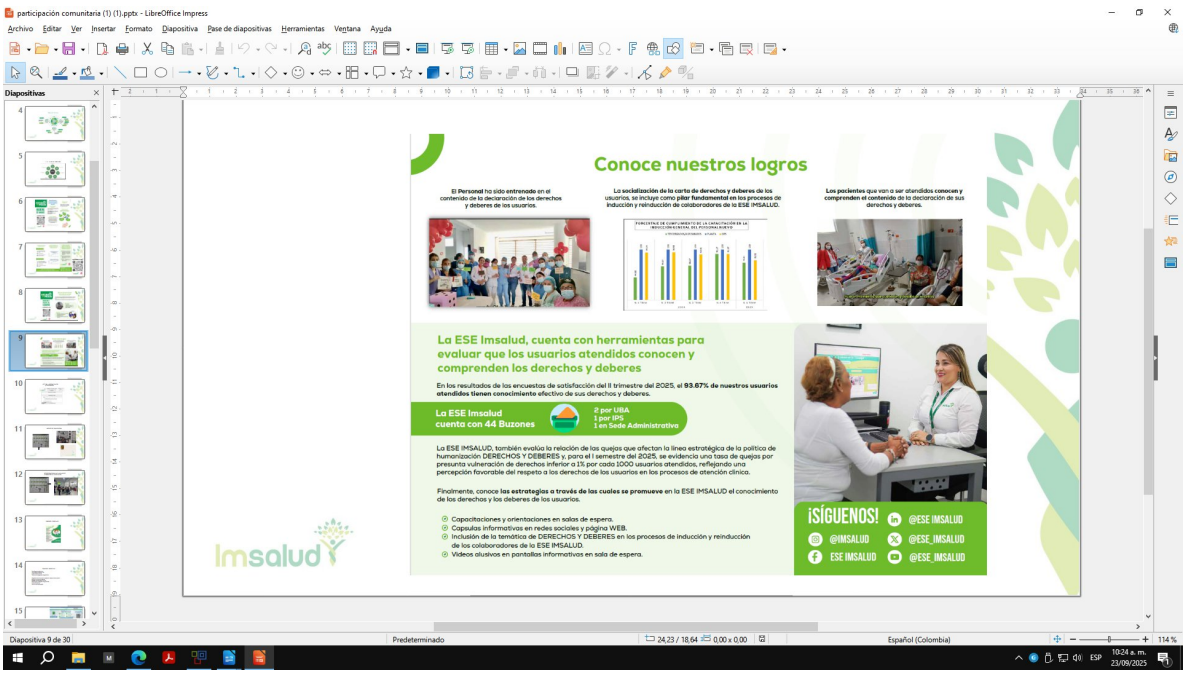


DESARROLLO DE LA REUNIÓN

-
-
- **Boletín Cultura Y Salud No. 55 – Aplicar El Código QR**

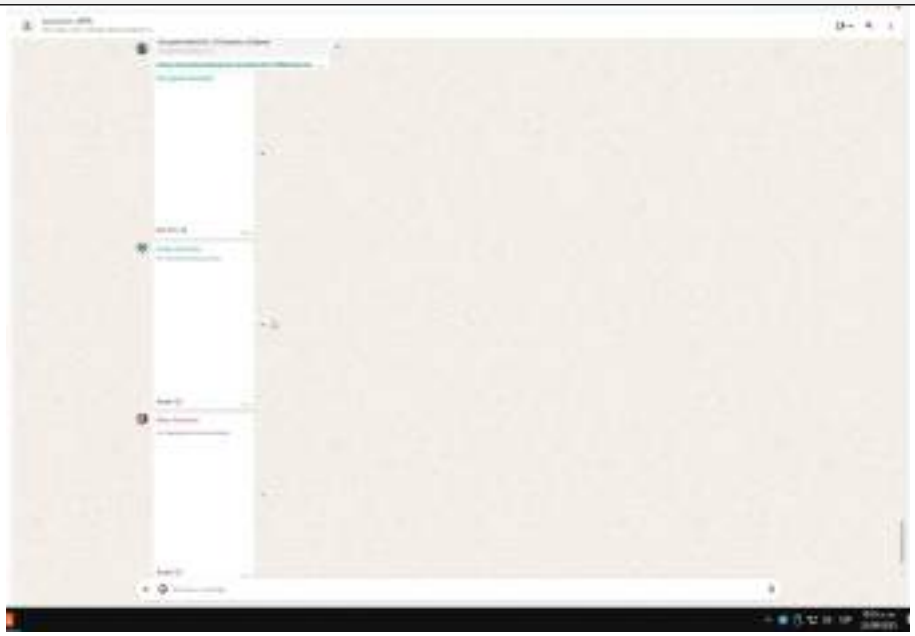


DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **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.**

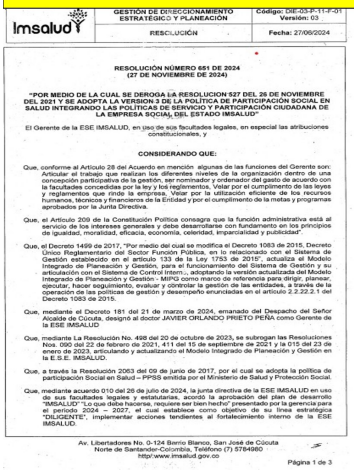
POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

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 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

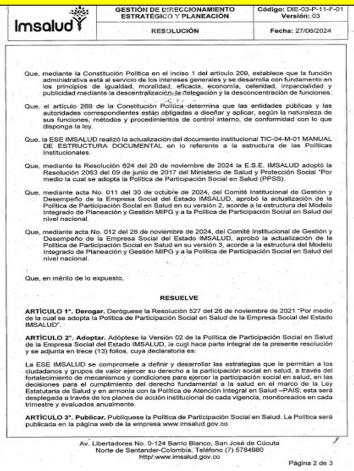
Que, mediante La Resolución No. 498 del 20 de octubre de 2023, se subrogan las Resoluciones Nos. 090 del 22 de febrero de 2021, 411 del 15 de septiembre de 2021 y la 015 del 23 de enero de 2023, articulando y actualizando el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en la E.S.E. IMSALUD.

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



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".

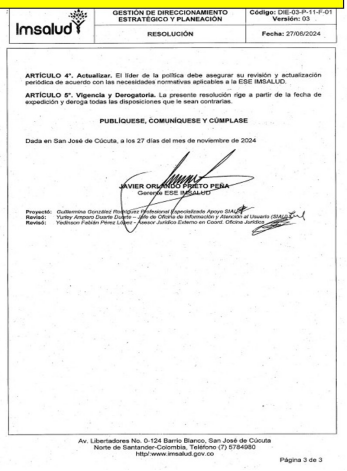
ARTÍCULO 2°. Adoptar. Adóptese la Versión 02 de la Política de Participación Social en Salud de la Empresa Social del Estado IMSALUD, la cual hace parte integral de la presente resolución y se adjunta en trece (13) folios, cuya declaratoria es:

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 establecimiento 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 Durán – Jefe de Oficina de Información y Atención al Usuario (SIAU)
Revisó: Yadhson 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

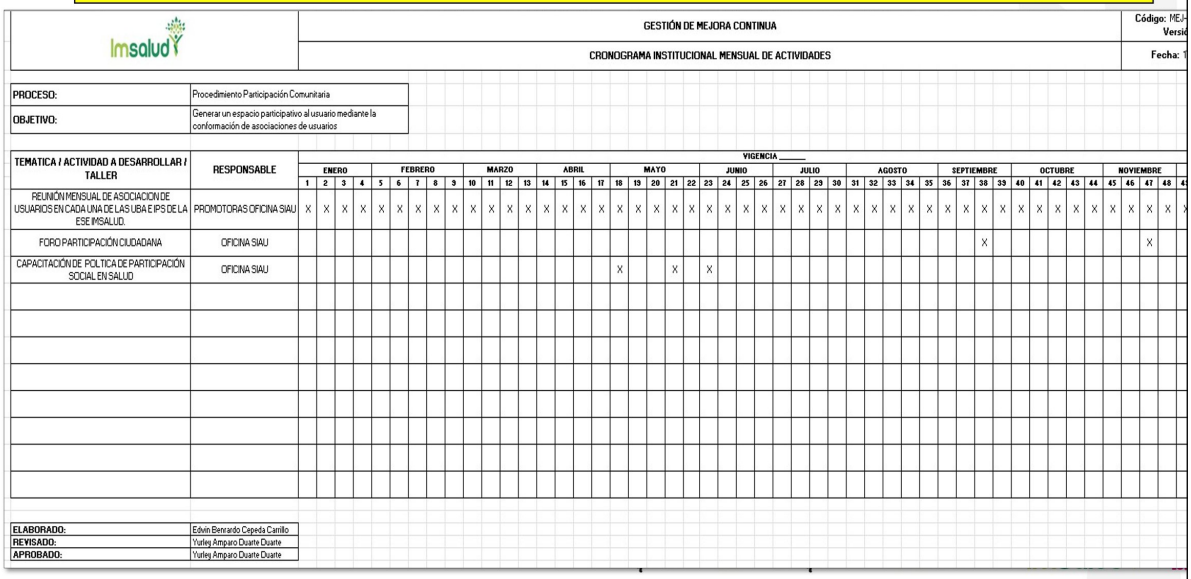
JUSTIFICACIÓN 3
1. MARCO NORMATIVO 3
2. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS) 5
3. OBJETIVOS POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD 5
3.1. Objetivo General 5
3.2. Objetivos Específicos 5
4. ACCIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (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-
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

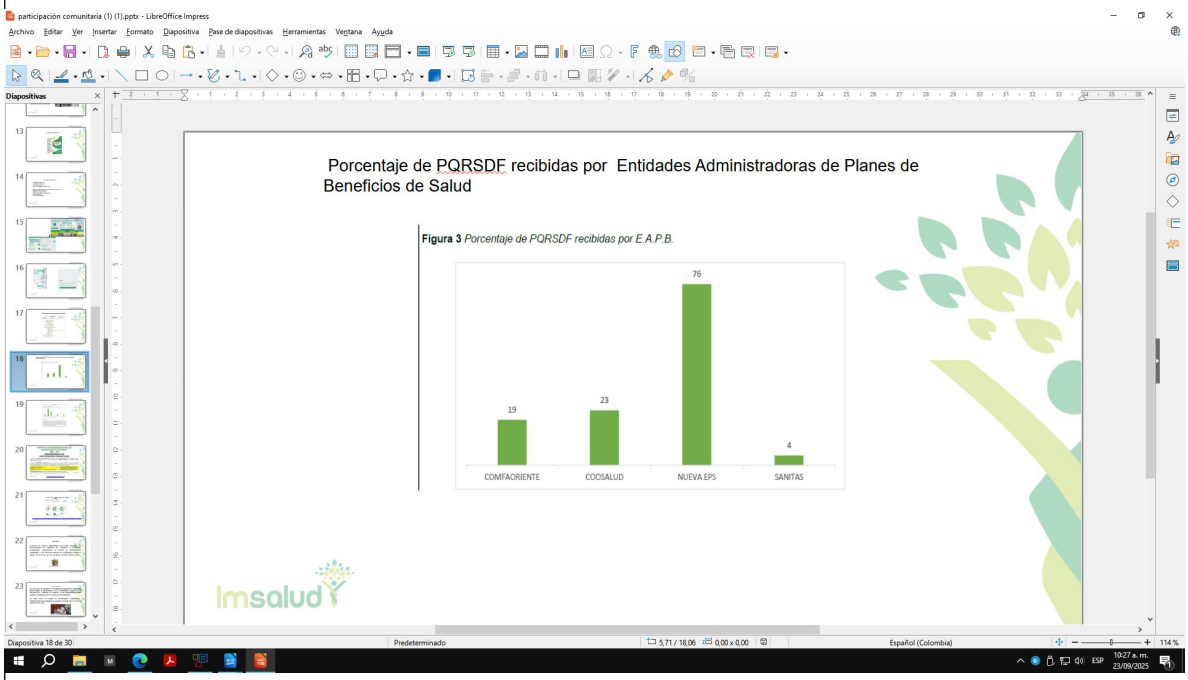
VIGENCIA _____

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	4
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
FORO PARTICIPACIÓN CIUDADANA	OFICINA SIAU																																					X										X		
CAPACITACIÓN DE POLITICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	OFICINA SIAU																		X			X		X																									

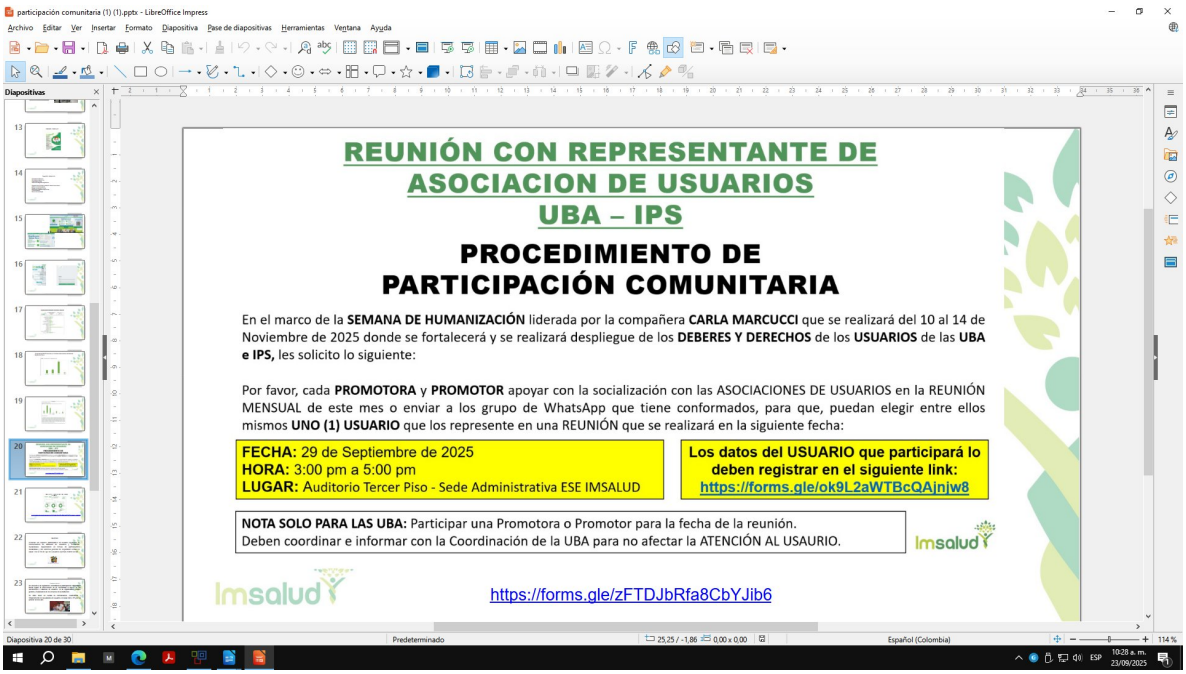
ELABORADO:	Edvin Bernardo Cepeda Carrillo
REVISADO:	Yurley Amparo Duarte Duarte
APROBADO:	Yurley Amparo Duarte Duarte

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



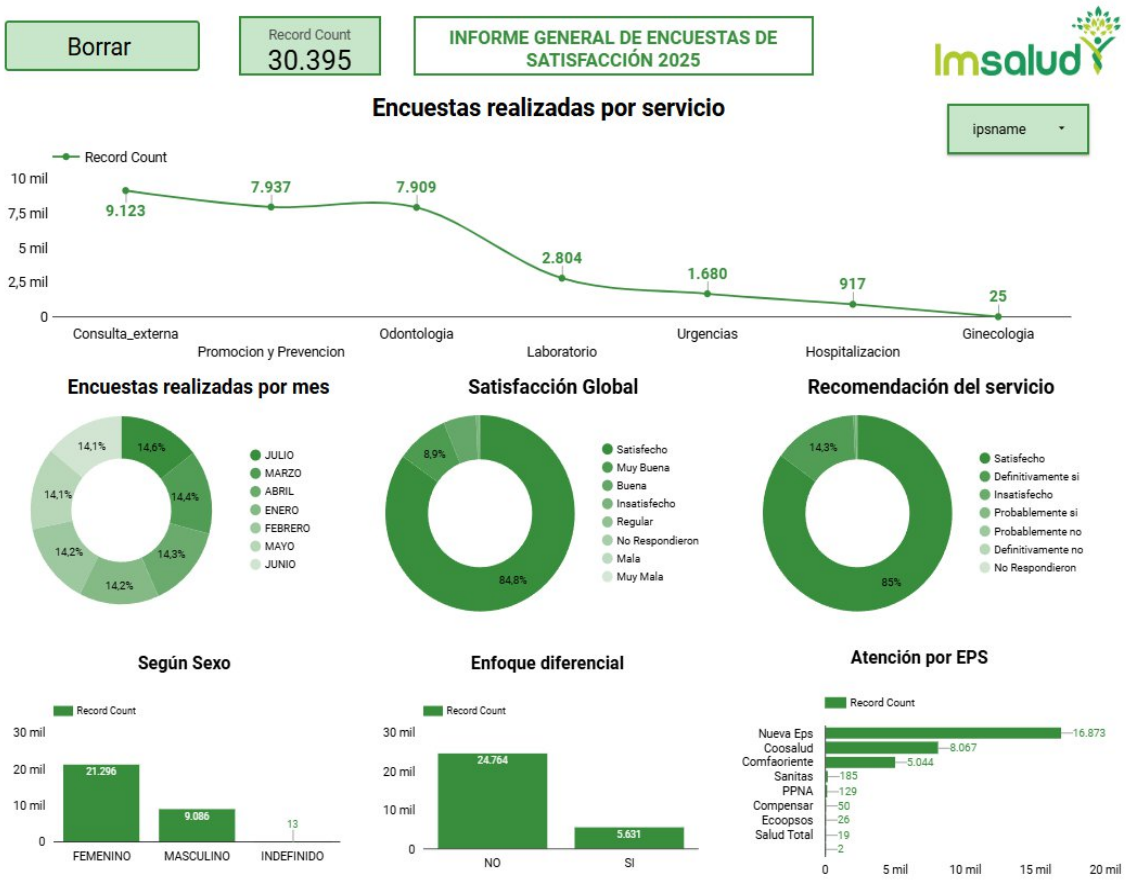
DESARROLLO DE LA REUNIÓN



El usuario de la asociación el cual va hacer presencia de la semana de humanización es el señor Julio Santos Pedraza A el cual fue seleccionado en la reunión de asociación de septiembre.

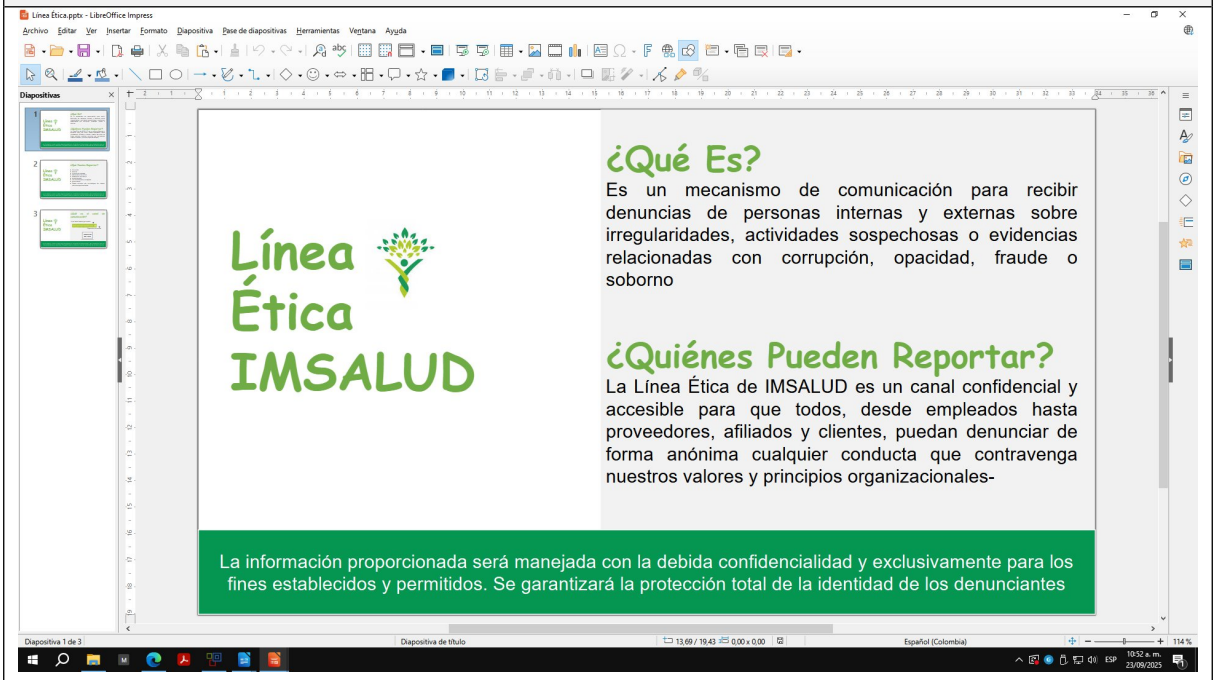
DESARROLLO DE LA REUNIÓN
• **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)** Se socializa a la asociación de usuarios el tablero de control donde se socializa la satisfacción al usuario a través del siguiente link: https://lookerstudio.google.com/reporting/3267a3de-2b2b-4831-98ef-1ce627a575cd/page/p_hsaaap4rrd

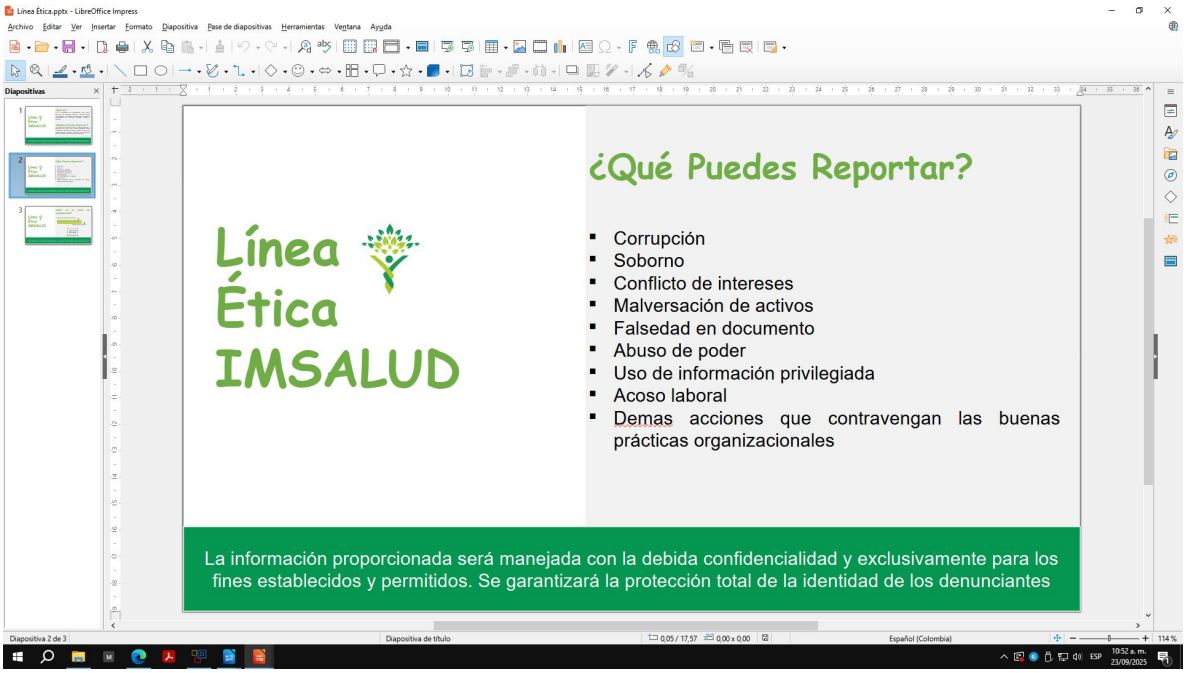
DESARROLLO DE LA REUNIÓN



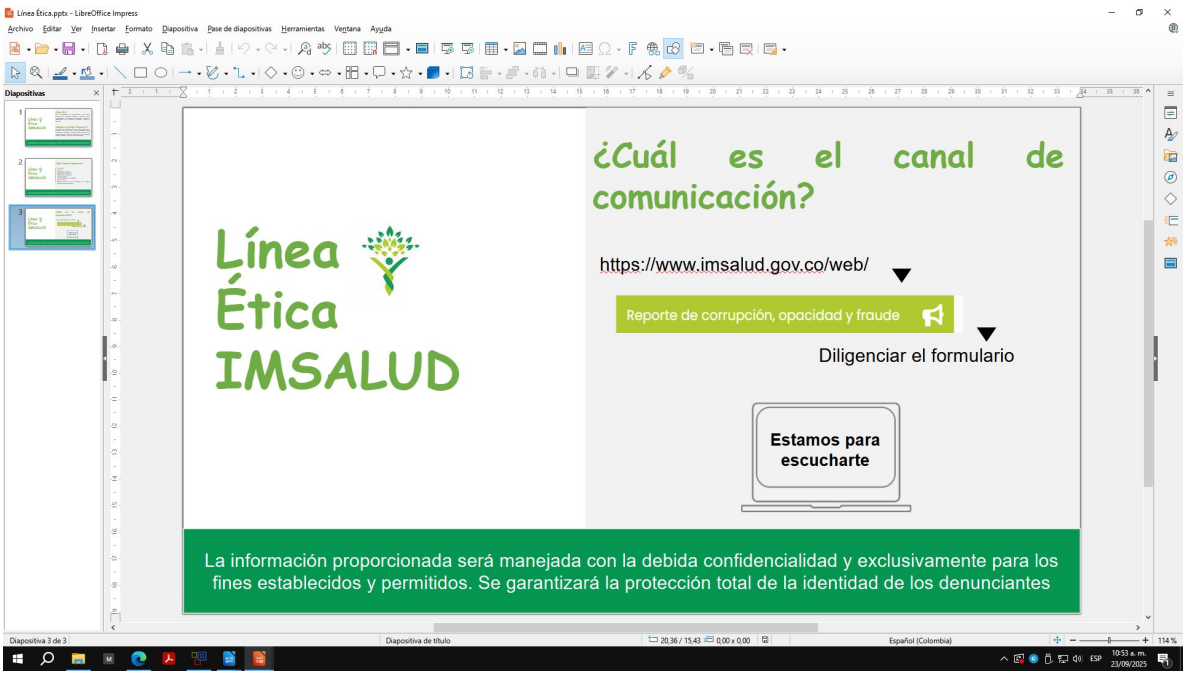
- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**

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





DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **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

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.

- **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**

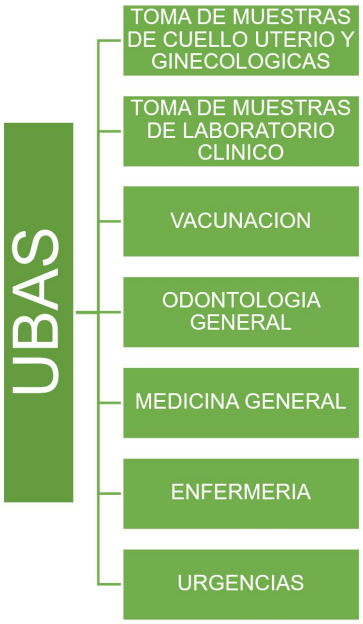
Dentro del programa encontramos las consultas de crecimiento y desarrollo, Adulto mayor, control prenatal, planificación familiar, citologías, agudeza visual, vacunación y curso profiláctico para el embarazo.

- **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





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

NO HAY COMPROMISOS

7. Proposiciones y varios.

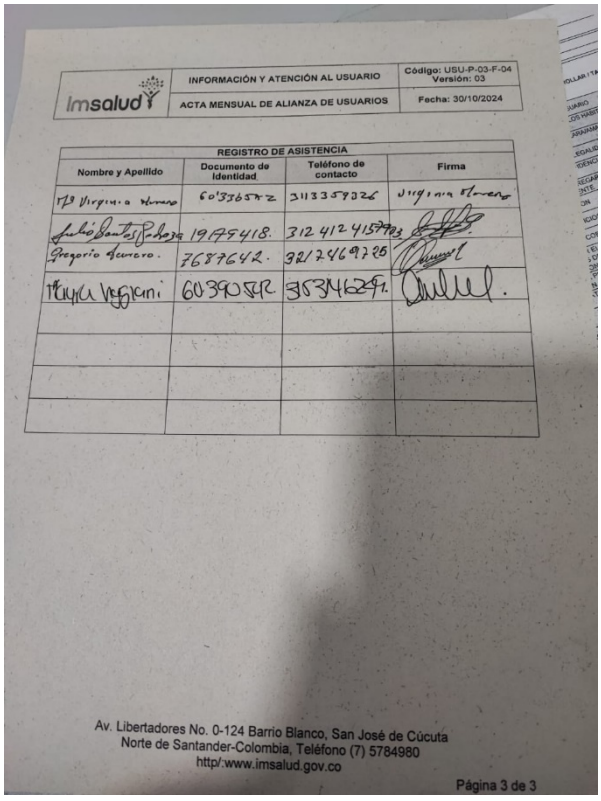
- Seguir fortaleciendo deberes y derechos a todos los usuarios.

8. Evidencia fotográfica.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PROPOSICIONES Y VARIOS	
• Seguir fortaleciendo deberes y derechos a todos los usuarios.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**17 de OCTUBRE del 2025, 9:00 am**



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
Yo Virginia Alvarez	60'336572	3113357326	Virginia Alvarez
Julio Santos Pabon	19175418.	3124124157	
Gregorio Alvarez.	7687642.	3217469726	
Mayra Vegliani.	60390552.	3534629.	

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

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

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE SEPTIEMBRE 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 25 de SEPTIEMBRE 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 septiembre asistieron las señoras:
MARISELA GUERRERO
STELLA MARTINEZ
ZULAY RAMIREZ

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 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

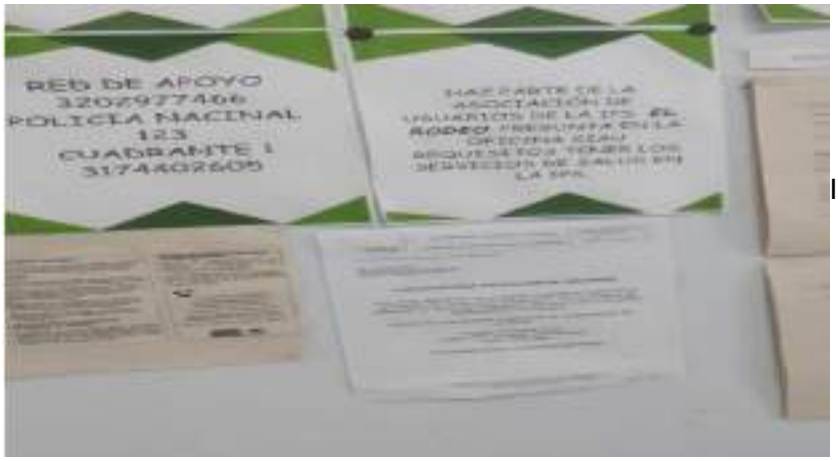
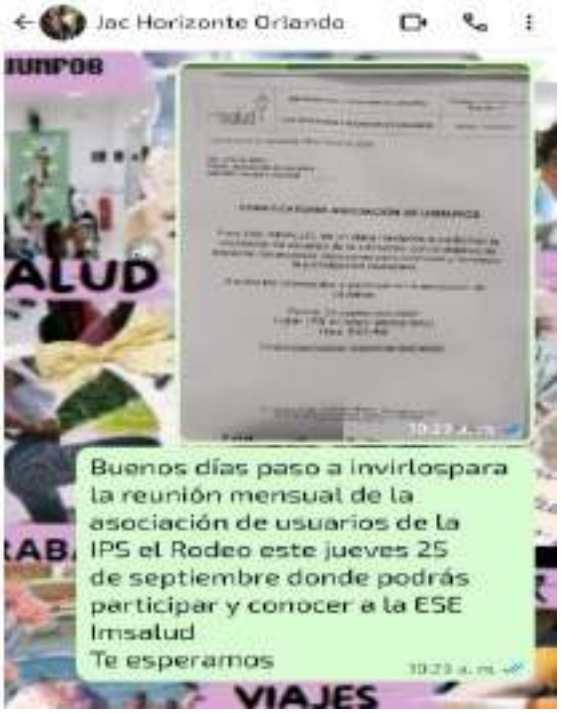
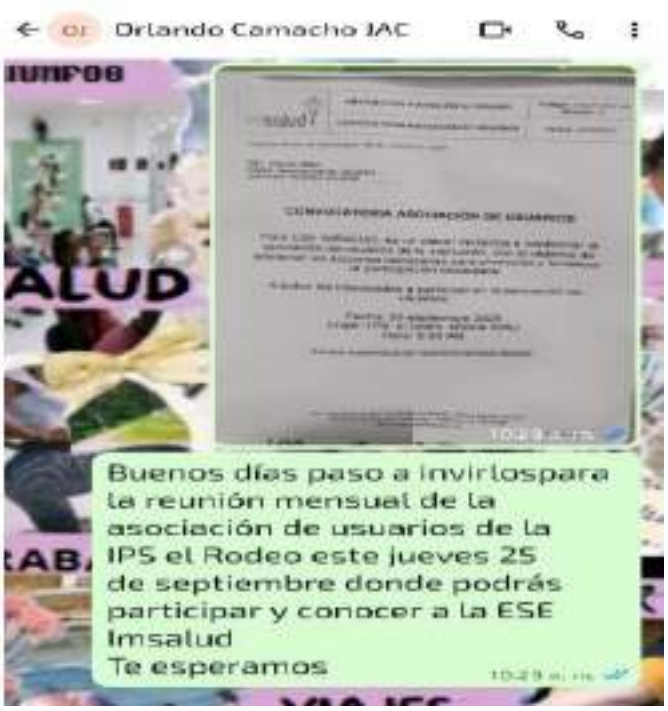


FOTO CARTELERA INFORMATIVA IPS EL RODEO





INVITACION A MIEMBROS DE JUNTA DE ACCION COMUNAL

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. 52 – 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. 52

Aplicar el Código QR para todos los Usuarios que hacen parte la Asociación de las UBA y sus IPS

>>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

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.



GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN | Código: DIE-01-PD-03 Versión: 03

POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD | Fecha: 26/11/2024

TABLA DE CONTENIDO

JUSTIFICACIÓN 0
1. MARCO NORMATIVO 0
2. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS) 5
3. OBJETIVOS POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD 6
3.1. Objetivo General 6
3.2. Objetivos Específicos 6
4. ACCIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS) EN LA ESE IMSALUD 8
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

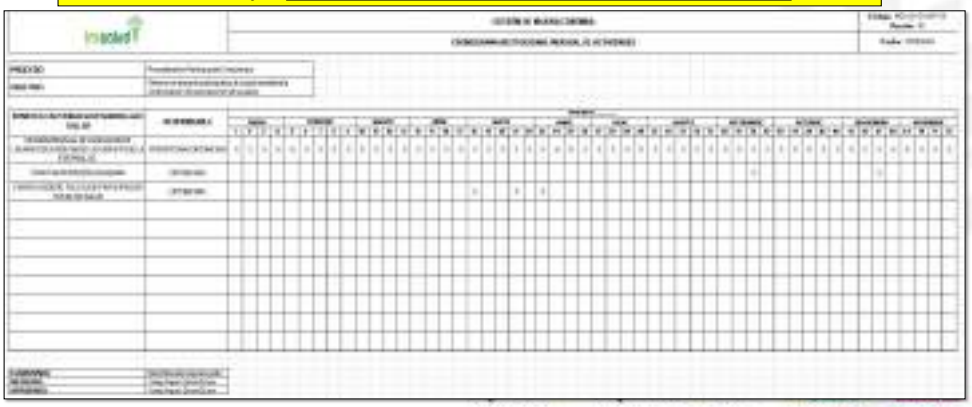
La Resolución 651 del 27 de noviembre de 2024 refuerza la importancia de la participación ciudadana en salud, al oficializar la política de participación social dentro de la ESE IMSALUD

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.



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:

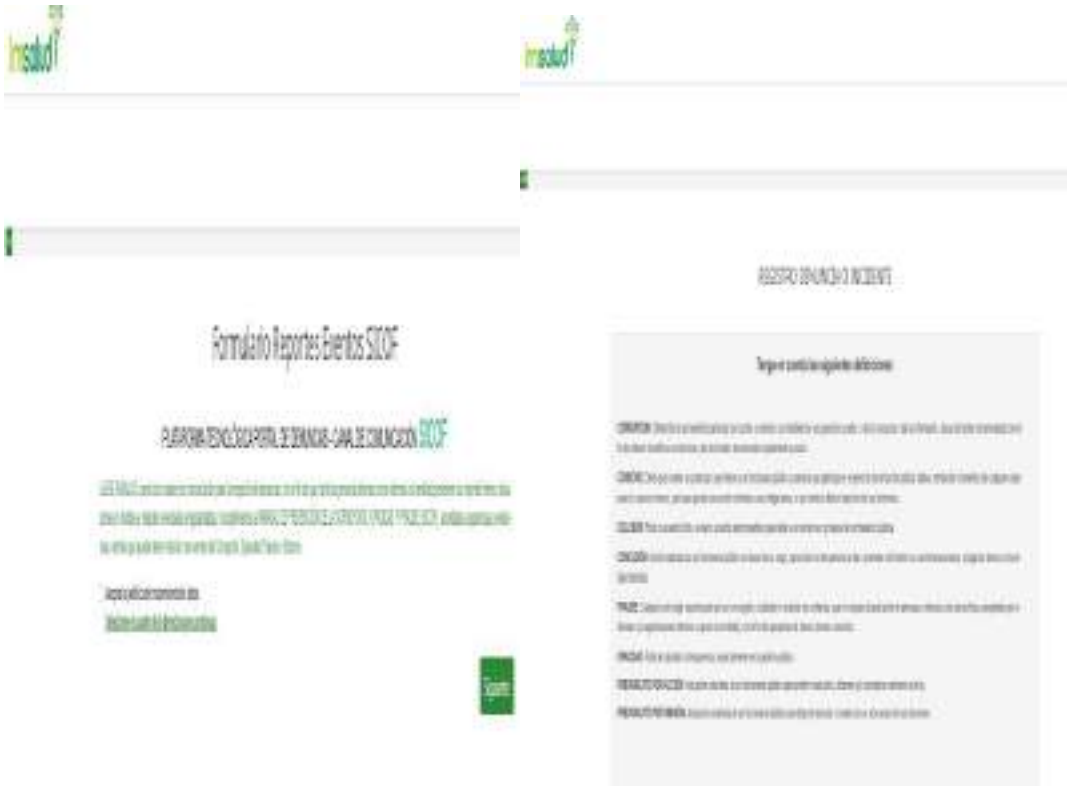
https://lookerstudio.google.com/reporting/3267a3de-2b2b-4831-98ef-1ce627a575cd/page/p_hsaaap4rrd



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

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.

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 defunción**es el documento mediante el cual se acredita legalmente el fallecimiento de una persona, **el cual es entregadoen el servicio de urgenciasde la UBA.**

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





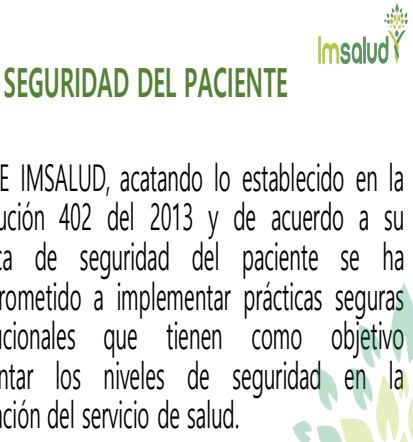


El portafolio de servicios de la ESE IMSALUD refleja una oferta integral y articulada que responde a las necesidades prioritarias de la comunidad, garantizando acceso a servicios de promoción, prevención, atención básica, especializada y complementaria. Su enfoque centrado en el usuario, junto con la 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

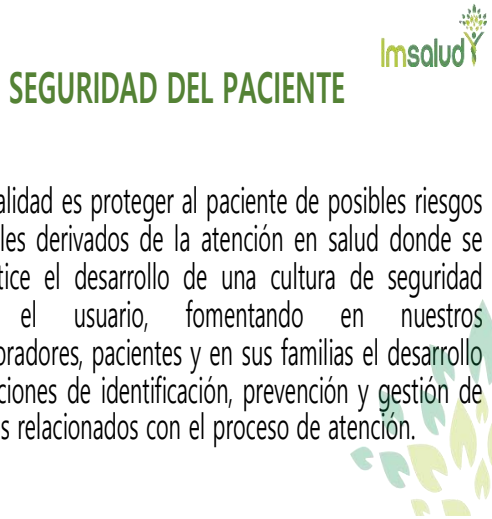
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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 garantizar una atención más confiable. Implementar y fortalecer estas prácticas no solo

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.

La asociación de usuarios de la IPS EL RODEO no dejo solicitudes en la reunión del mes de agosto.

7.Proposiciones y varios.

La asociación de usuarios de la IPS EL RODEO no deja solicitud en esta reunión correspondiente al mes de septiembre.

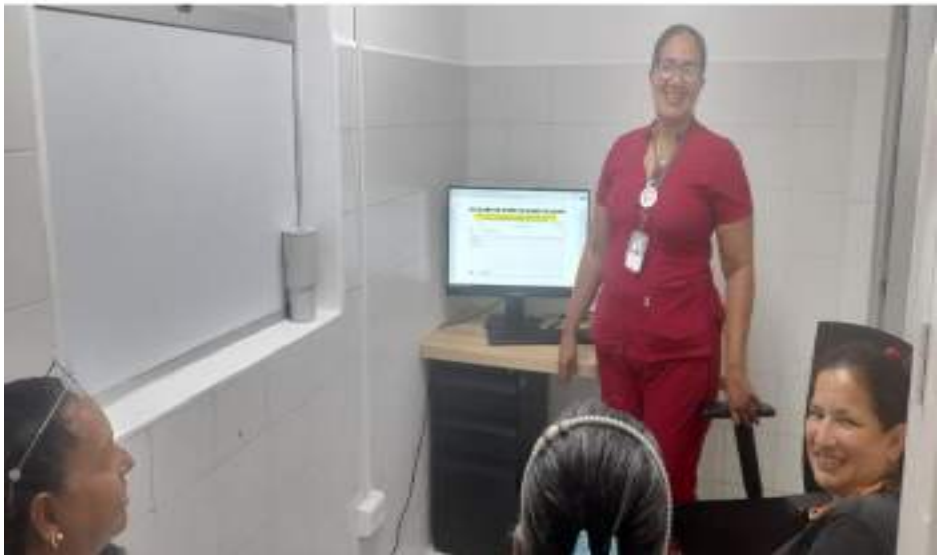
Siendo las 10:10 AM se da por concluida la reunión mensual de la asociación de usuarios de la IPS EL RODEO

8.Evidencia fotográfica.





DESARROLLO DE LA REUNIÓN



PROPOSICIONES Y VARIOS

Proposiciones y Varios: no se realiza ninguna solicitud este mes

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**24 DE OCTUBRE 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
Daniela Guerrero	60449672	3222877098	
Zulay Ramirez	60387962	3175640769	
	60.283.065	3204737249	
Kelly Cook	60412 382	321 [illegible]	

FECHA:	**23 septiembre 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**9**
HORA INICIO:	**3 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**4:10 PM**
UBA/IPS:	**IPS SALADO**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE SEPTIEMBRE 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 am del día 23 de SEPTIEMBRE 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 septiembre asistieron los señores:
   MARIA EUGENIA SARMIENTO
   CARMEN ELIZA MONSALVE
   LUIS GOYENETE

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
Para recordar la reunión mañana a las 3 PM acá en la ips espero su asistencia gracias.

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

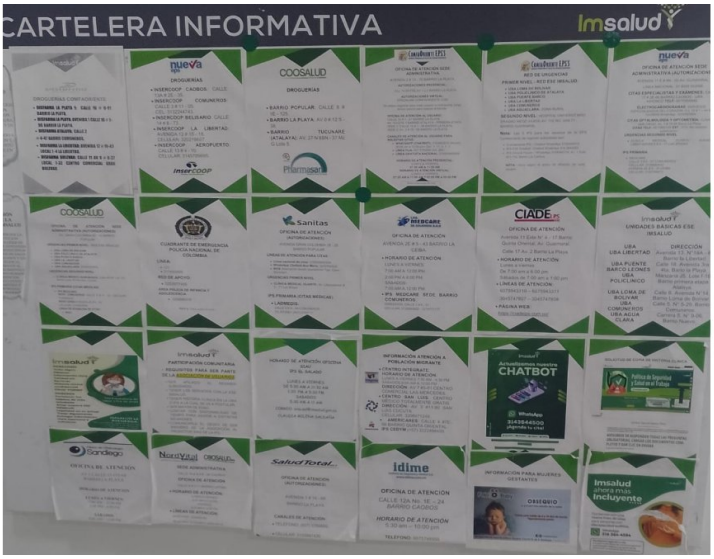


FOTO CARTELERA INFORMATIVA IPS SALADO

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**

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.

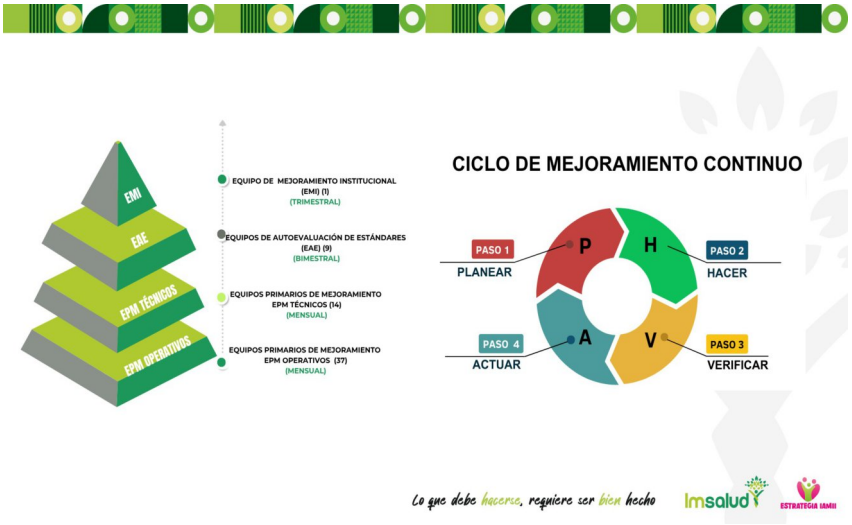
(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor

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

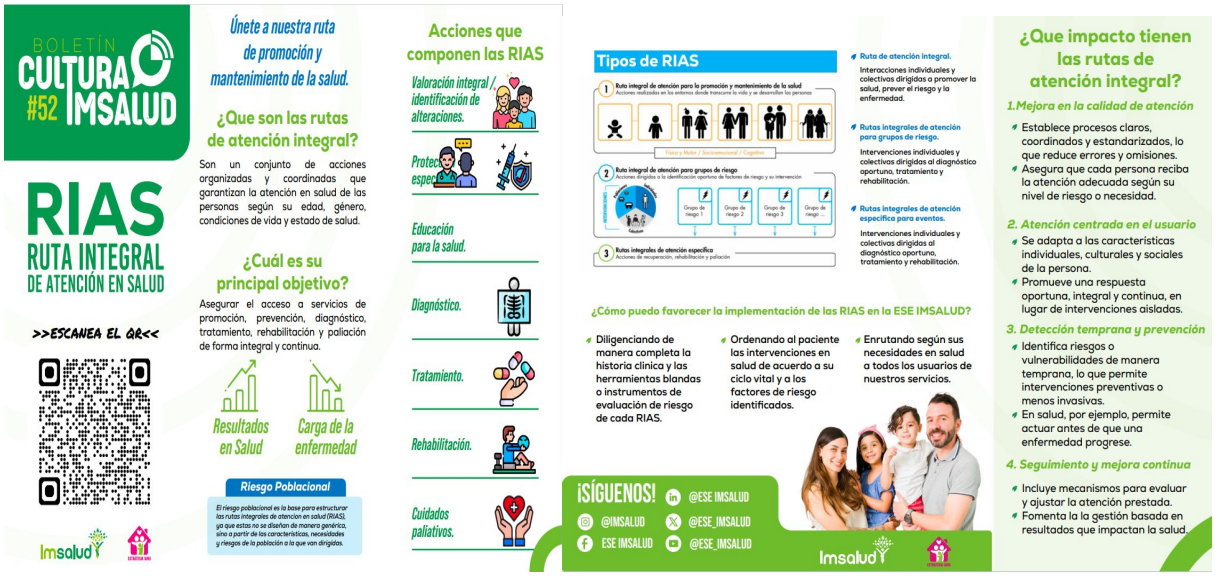


Este modelo asegura que la organización no se limite a cumplir procesos, sino que los

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

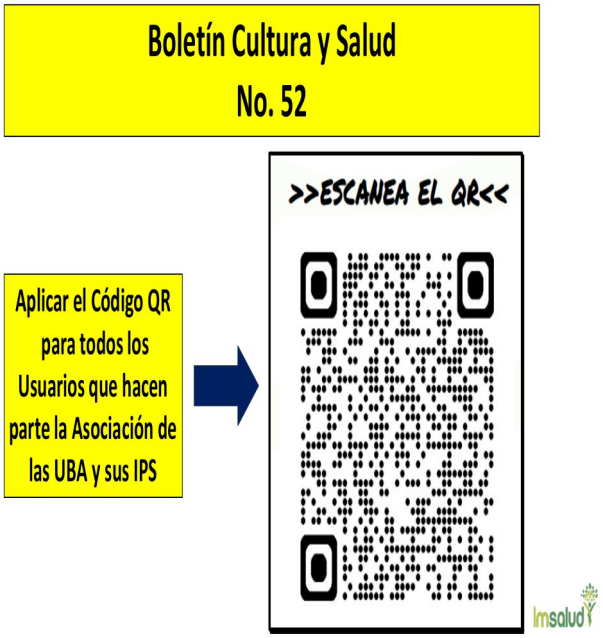
evalúe y mejore continuamente, fortaleciendo la eficiencia, la seguridad y la humanización en la atención a los usuarios.

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

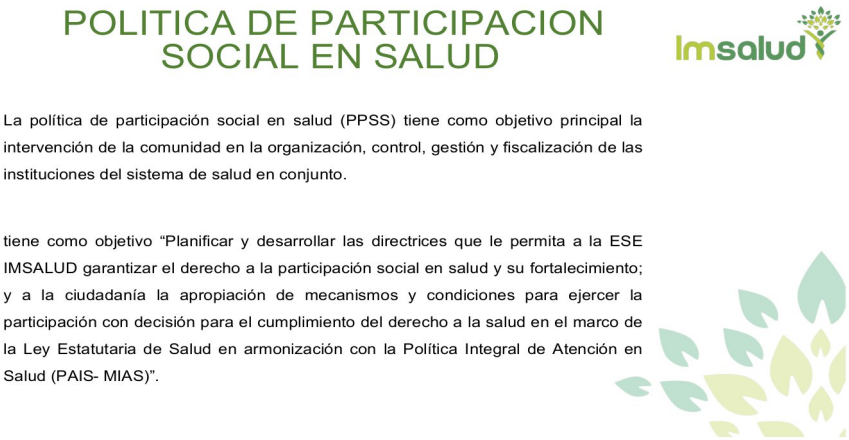


Se les aplica el Código QR a los usuarios de la asociación:

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

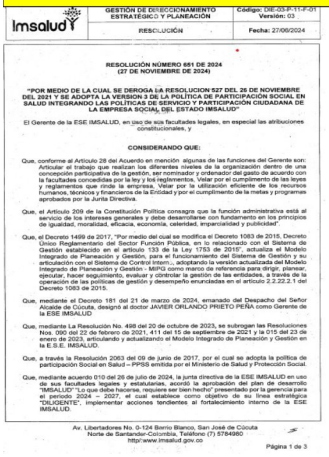


La PPSS fortalece la democracia participativa en el ámbito de la salud, al permitir que los usuarios incidan en la gestión y fiscalización de los servicios. Con ello, IMSALUD asegura

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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 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 realizan los diferentes niveles de la organización dentro de una concepción participativa de la gerencia, cumplir y hacer cumplir la Constitución, la ley y demás facultades conexas por parte de los reglamentos, velar por el cumplimiento de las leyes y reglamentos que tiene 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

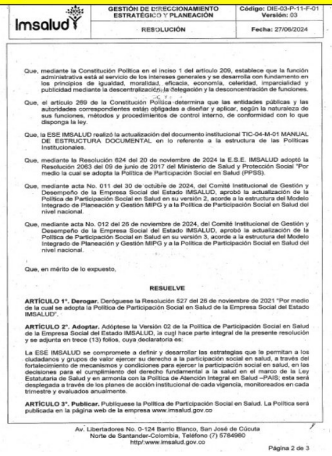
Que, mediante La Resolución No. 498 del 20 de octubre de 2023, se subrogan las Resoluciones Nos. 090 del 22 de febrero de 2021, 411 del 15 de septiembre de 2021 y la 015 del 23 de enero de 2023, articulando y actualizando el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en la E.S.E. IMSALUD.

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, aprobó la "Actualización de la Política de Servicio de IMSALUD "Lo que debemos, nuestro mejor hacer" actualizada por la gerencia para 2024 – 2027, el cual establece como objetivo de su línea estratégica "CLIDENTE", 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 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. 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".

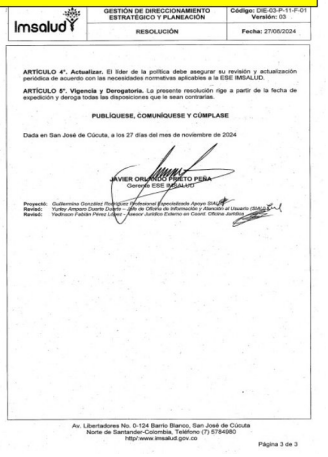
ARTÍCULO 2°. Adoptar. Adóptese la Versión 02 de la Política de Participación Social en Salud de la Empresa Social del Estado IMSALUD, la cual hace parte integral de la presente resolución y se adjunta en trece (13) folios, cuya declaratoria es:

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 Durán – Jefe de Oficina de Información y Atención al Usuario (SIAU)
Revisó: Yadinson Fabián Pérez López – Asesor Jurídico Externo en Cuenti. 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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

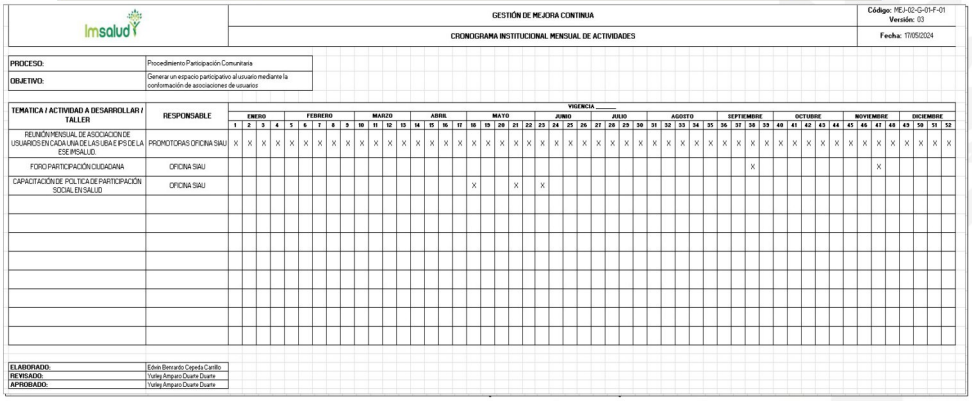
la ESE IMSALUD

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.



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
FORO PARTICIPACIÓN CIUDADANA	OFICINA SIAU																																				X										X				
CAPACITACIÓN DE POLITICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	OFICINA SIAU																		X			X		X																											

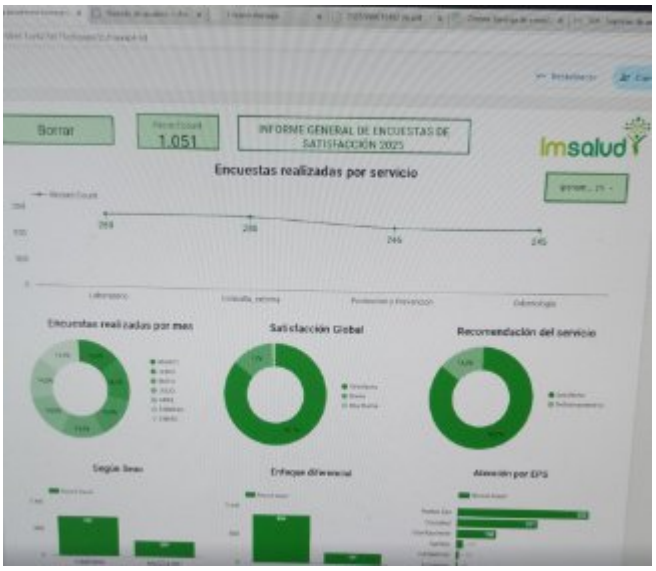
ELABORADO:	Edwin Bernardo Cepeda Carrillo
REVISADO:	Yurley Amparo Duarte Duarte
APROBADO:	Yurley Amparo Duarte Duarte

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.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



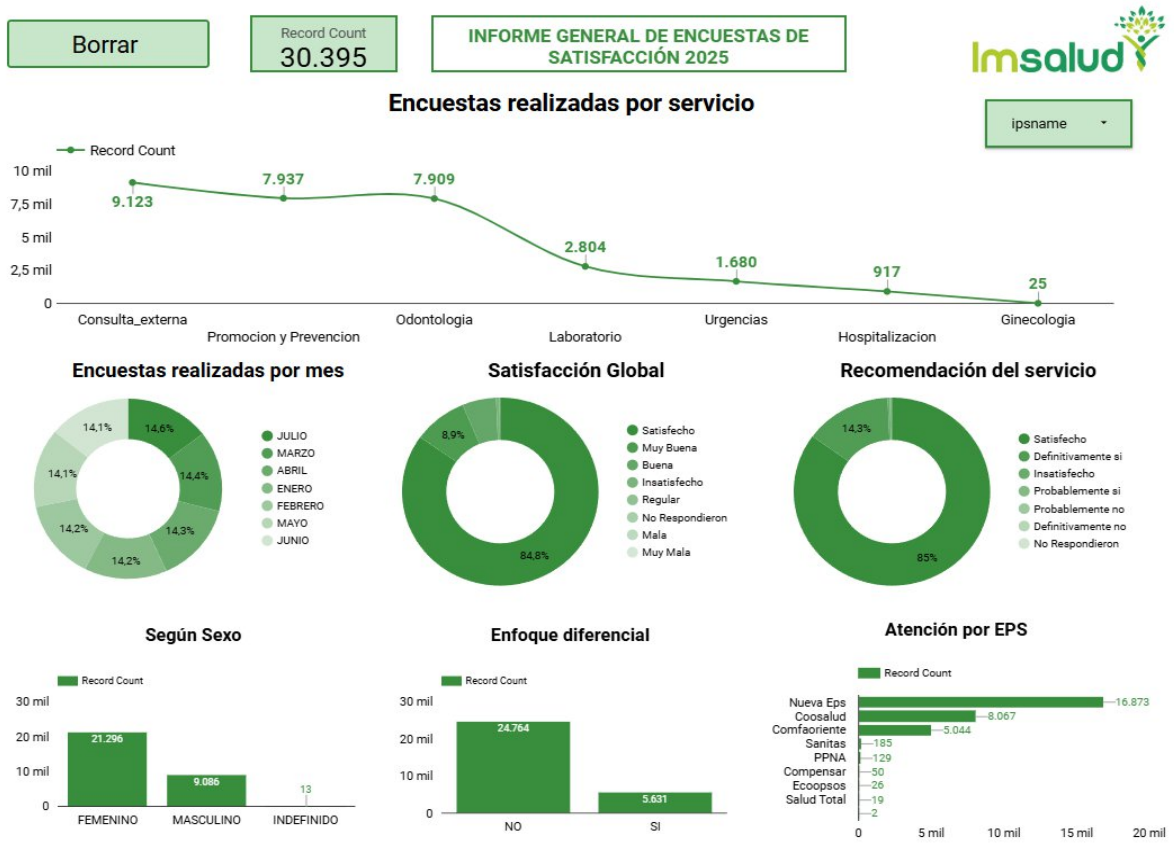
En conclusión, aunque la baja cantidad de PQRSD puede proyectar una imagen favorable, no debe asumirse como un reflejo absoluto de satisfacción, sino como una oportunidad para reforzar los mecanismos de divulgación y accesibilidad a los canales de quejas y reclamos. Paralelamente, resulta indispensable 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:

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

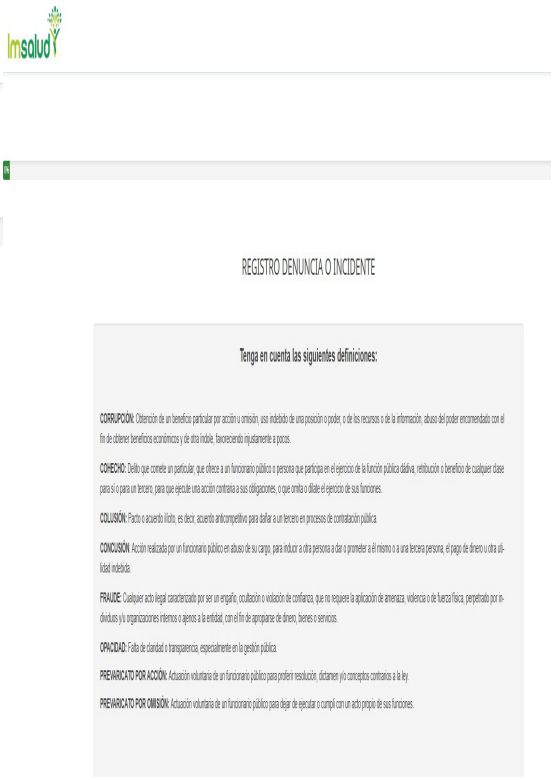


El análisis evidencia un nivel de satisfacción global alto (84,8%) y una recomendación positiva del servicio en un 85%, lo cual refleja confianza y aceptación de los usuarios. La mayor participación se concentra en mujeres y en servicios de consulta externa, promoción y prevención, mientras que áreas 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







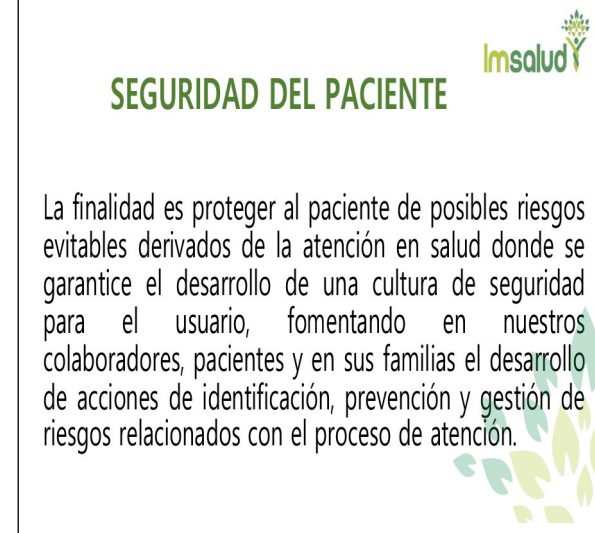
El portafolio de servicios de la ESE IMSALUD refleja una oferta integral y articulada que responde a las necesidades prioritarias de la comunidad, garantizando acceso a servicios de promoción, prevención, atención básica, especializada y complementaria. Su enfoque centrado en el usuario, junto con la 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





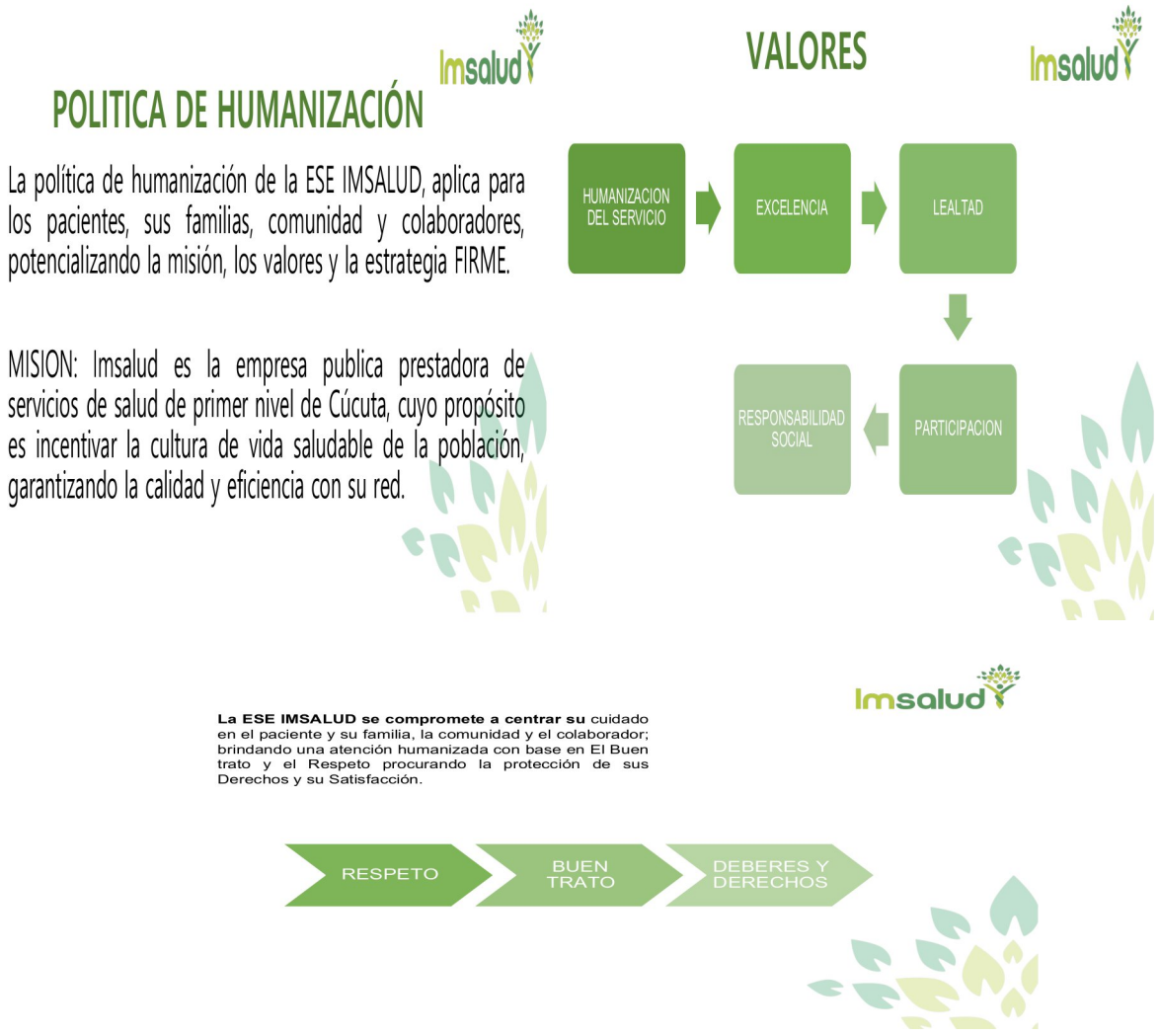




La seguridad del paciente constituye un pilar esencial en la calidad de la atención en salud, orientada a prevenir incidentes, eventos adversos y complicaciones evitables. Las acciones clave, como la identificación correcta del paciente, la comunicación efectiva, la seguridad en la medicación, los procedimientos, 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.

La asociación de usuarios de la IPS SALADO no dejo solicitudes en la reunión del mes de agosto.

7.Proposiciones y varios.

La asociación de usuarios de la IPS SALADO no deja solicitud en esta reunión correspondiente al mes de septiembre.

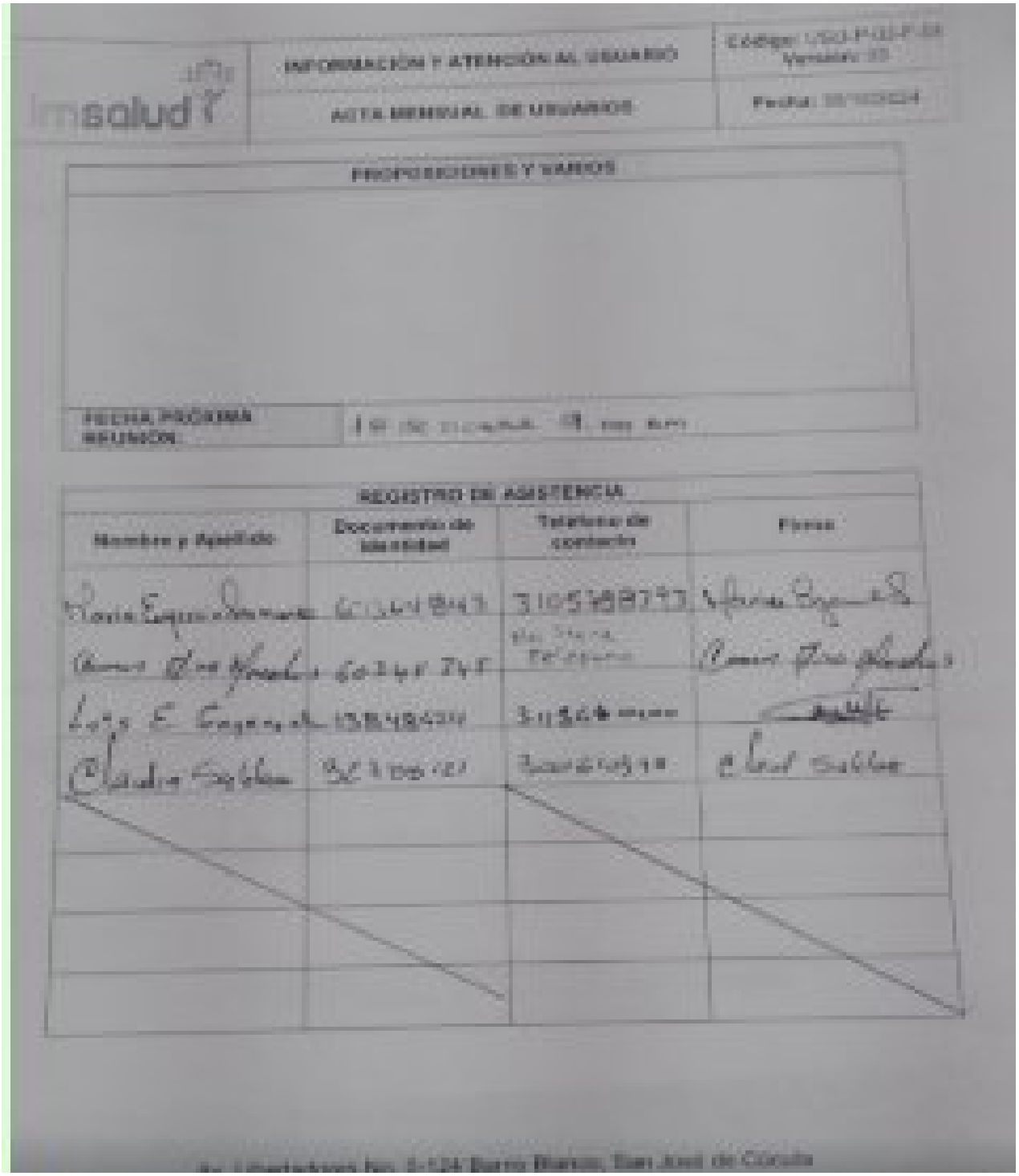
Siendo las 4:10 PM se da por concluida la reunión mensual de la asociación de usuarios de la IPS SALADO

8.Evidencia fotográfica.



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:	**18 DE OCTUBRE 9 AM**



Imsalud

INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

ACTA MENSUAL DE USUARIOS

PROPOSICIONES Y VARIOS

FECHA PROXIMA REUNIÓN:

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de identidad	Teléfono de contacto	Firma

FECHA:	**17/09/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**09**
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 SEPTIEMBRE 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 17 de agosto 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.

Lo cual fue publicado por la pagina que manejan de facebook

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

En la reunión con la asociación 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**
- **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.**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **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. 53 – 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**

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


TABLA DE CONTENIDO

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Resolución No. 651 Del 27 De Noviembre De 2024.**



Cabe resaltar que estos documentos fueron entregados impresos a cada uno de los usuarios**.**

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



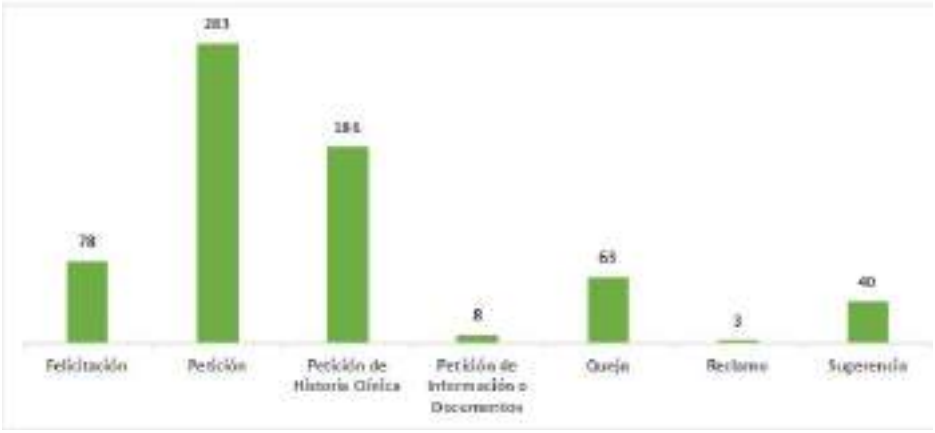
- **Socialización y Retroalimentación del Informe Mensual PQRSDF**

Se da conocer el informe periódico de incidencias de pqrsdf correspondiente al mes de julio vigencia 2025, Es de mencionar que el informe de gestión y seguimiento a las PQRSDF es

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

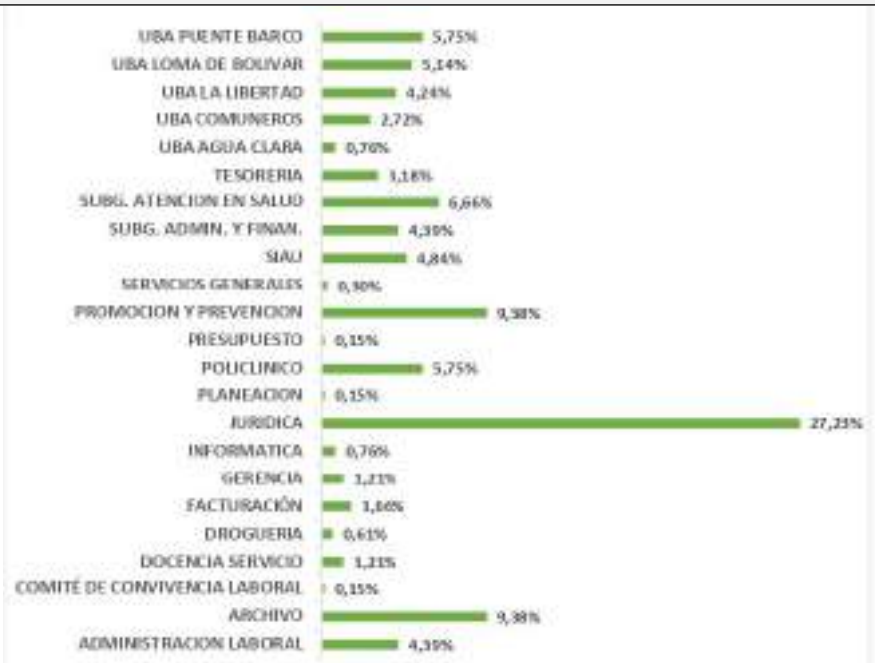
Para ello se dan a conocer la cantidad de pqrsdf y su tipología recibidas durante el mes de julio del 2025.



En el transcurrir del mes de julio de 2025 la ESE IMSALUD recibió 661 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 283 (42,21 %), mientras que las peticiones de historia clínica priorizada sumaron 186 (28,14 %) y las peticiones de información o documentos 8 (1,21%). El anterior análisis porcentual nos permite identificar que el 72,16 % 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 julio.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

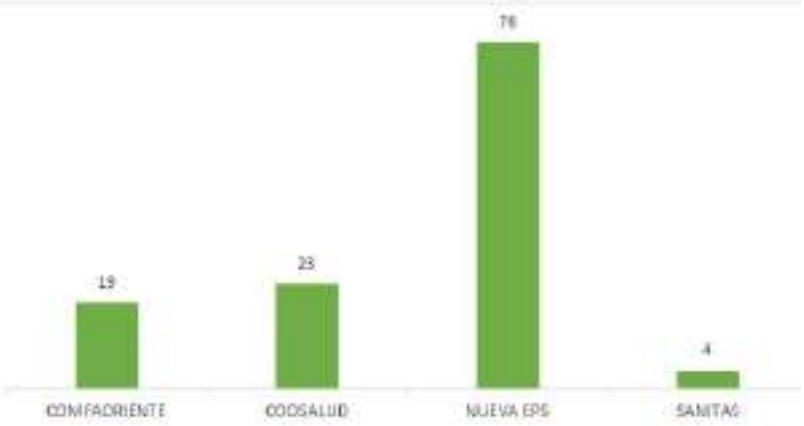


Con base en la anterior grafica podemos interpretar que la distribución de los 661 radicados recibidos en junio evidencia un proceso muy diverso de solicitudes entre las distintas dependencias de la ESE IMSALUD, pues la quinta parte del total (180 radicados, 27,23%) fueron realizadas al área de jurídica 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 resaltan Promoción y Prevención (62 radicados, 9,38 %) y Archivo (62 radicados, 9,38 %) las cuales resaltan como las 3 dependencias con mayor incidencia de solicitudes PQRSDF; tanto así que juntas completan el 45.99 % del total de las solicitudes ciudadanas.

Como conclusión final pudimos identificar que durante el mes de JULIO se resalta que la dependencia con más solicitudes es JURIDICA, así como también que existe un aumento significativo en las solicitudes asignadas al SIAU 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.

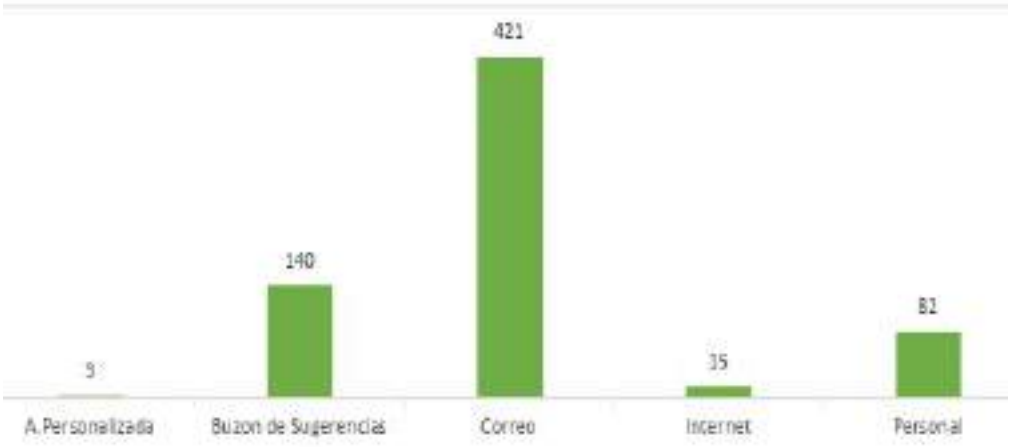
DESARROLLO DE LA REUNIÓN



En el recuento de julio de 2025, una vez depurados los registros sin identificación de EPS, quedaron 122 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.

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Para el mes de julio del 2025 radicaron a la ESE IMSALUD 661 solicitudes a través de cinco medios, el correo electrónico es, con diferencia, el más utilizado ya que por este medio se radicaron 421 solicitudes, lo que equivale a casi el (63%) del total general. El buzón físico de sugerencias ocupó el segundo lugar con 140 registros, una muestra de que el formato tradicional todavía resulta cómodo para muchos usuarios, seguido por la atención presencial que generó 82 solicitudes, medio que viene en decadencia puesto que a diferencia de los meses anteriores su utilización disminuyo significativamente , mucho más lejos quedaron la ventanilla virtual solo 15 solicitudes y el módulo de atención personalizada, que contabilizó 3 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-4831-98ef1ce627a575cd/page/p_hsaaap4rrd

Informe general



Consulta externa

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Odontologia



PYM

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



En el mes de julio 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 pm 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; 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 formulario.

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.**

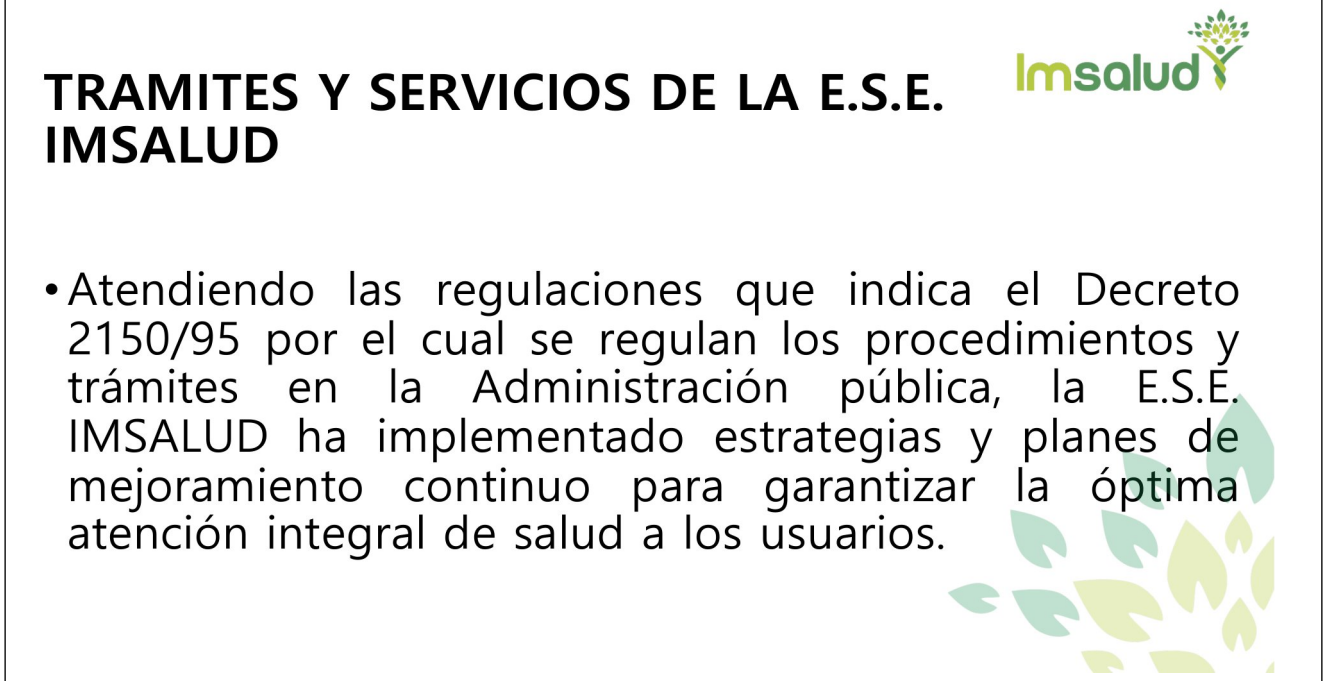




DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

• 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



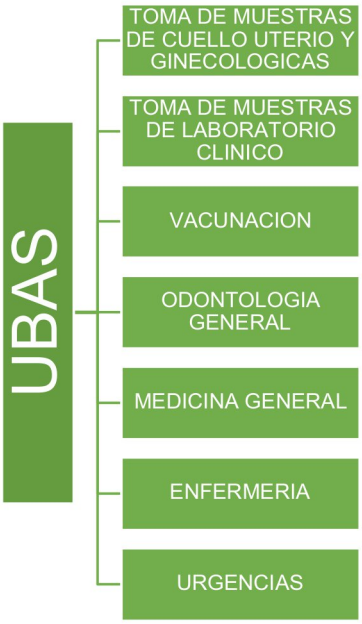
- **Programa de Promoción y Mantenimiento de Salud**

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.

VALORES

Imsalud



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.** 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.   

PROPOSICIONES Y VARIOS	
• N/A	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**24/10/2025 - 2:00 pm**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Martha Lucia AH	37274051	3229292993	
Josi Angel Reyes	88309117	3132523089	
Alejandro Bautista G.	13455367	3115453161	
Maria Fernanda Perez	1090466893	3213436675	

Powered by CamScanner

FECHA:	**26 septiembre 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**09**
HORA INICIO:	**7:00 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**9:00 AM**
UBA/IPS:	**IPS LOS OLIVOS**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE SEPTIEMBRE 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:** 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 3 usuarios afiliados a la asociación usuarios

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 26 de septiembre 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

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**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **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.



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**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

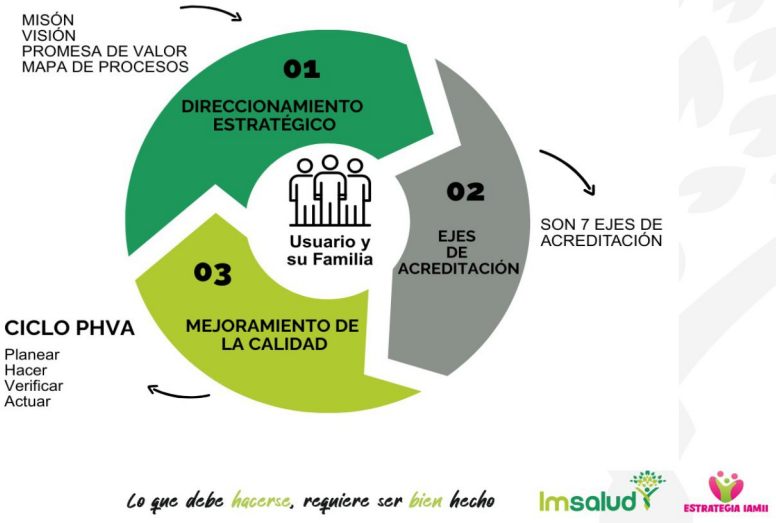
- **Mejoramiento De La Calidad**
- **Boletín Cultura Y Salud No. 52 – Aplicar El Código QR**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 651 Del 27 De Noviembre De 2024.**
- **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.**

- **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**

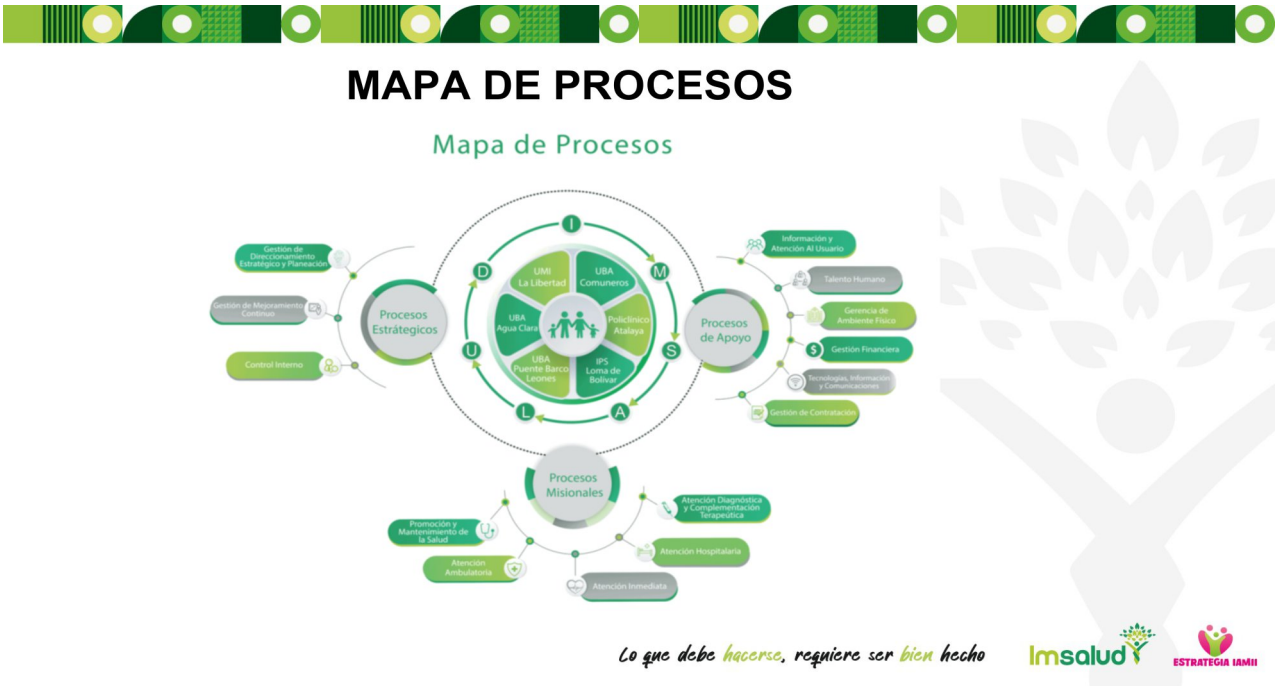


- **Promesa De Valor**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Mapa De Procesos**



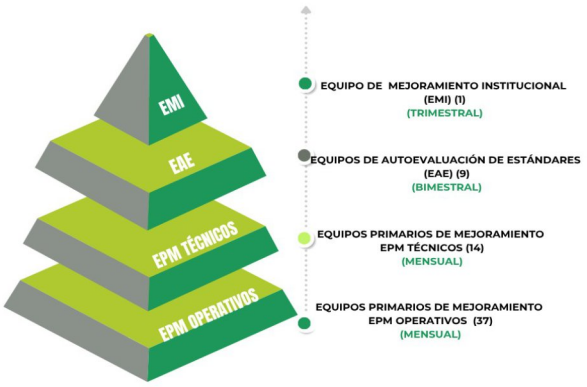
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

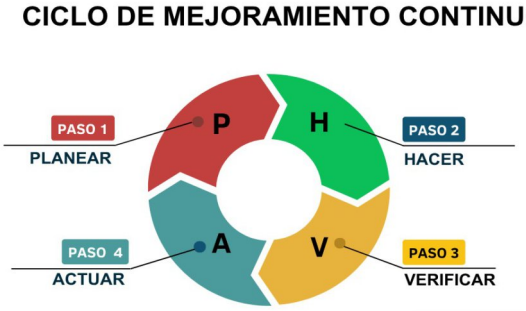
- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**



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. 54 – Aplicar El Código QR**

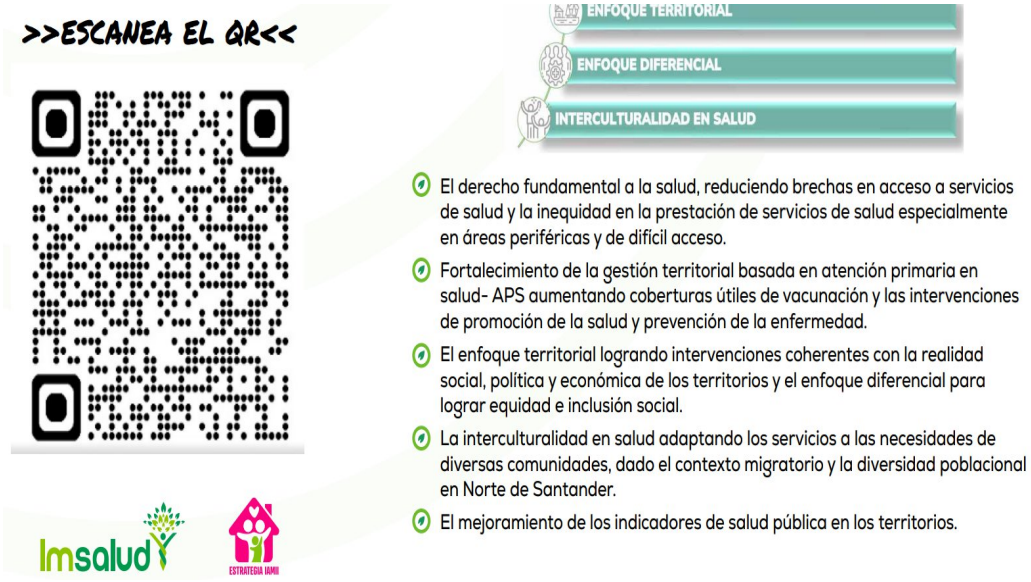






DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

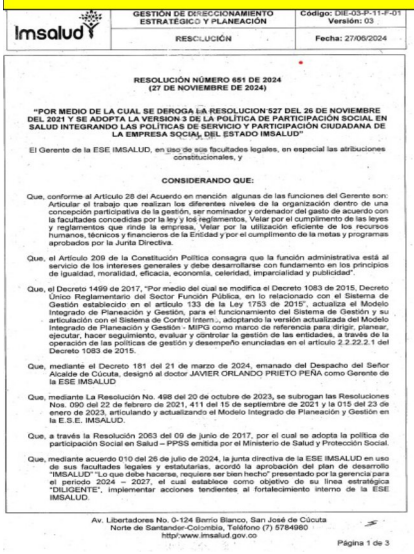
Imsalud

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

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, 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

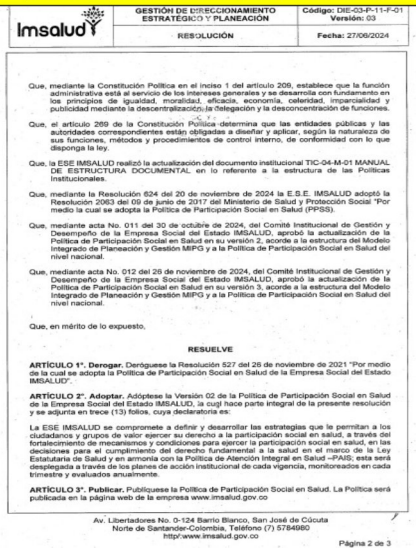
Que, mediante La Resolución No. 498 del 20 de octubre de 2023, se subrogan las Resoluciones Nos. 090 del 22 de febrero de 2021, 411 del 15 de septiembre de 2021 y la 015 del 23 de enero de 2023, articulando y actualizando el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en la E.S.E. IMSALUD.

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".

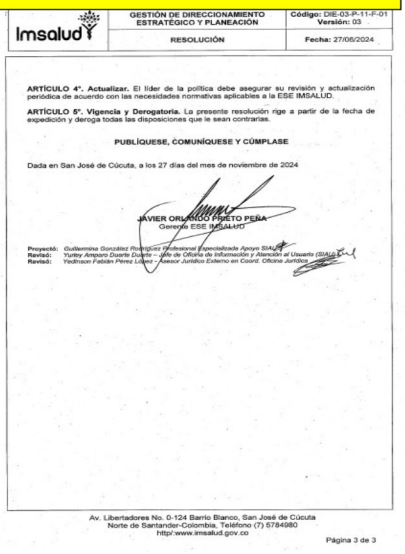
ARTÍCULO 2°. Adoptar. Adóptese la Versión 02 de la Política de Participación Social en Salud de la Empresa Social del Estado IMSALUD, la cual hace parte integral de la presente resolución y se adjunta en trece (13) folios, cuya declaratoria es:

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 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

SE SOLICITA SOCIALIZAR EN LAS REUNIONES DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS



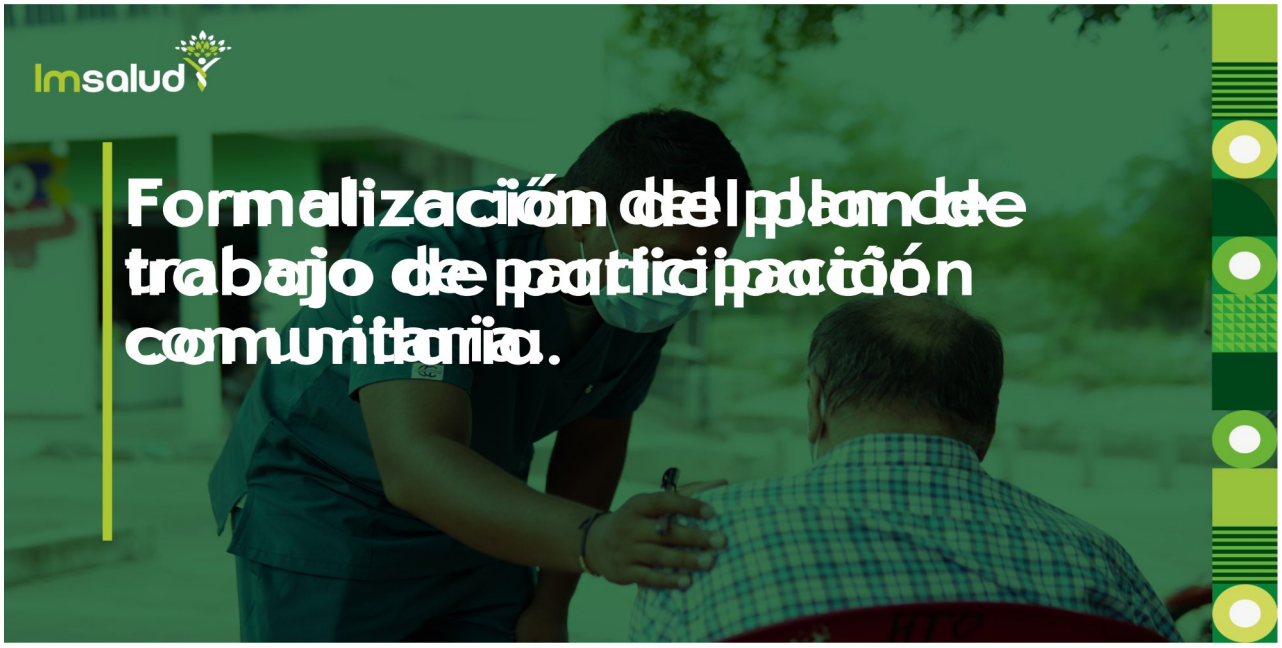
Imsalud	**GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN**	**Código:** DIE-01-PC-03 **Versión:** 03
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	**Fecha:** 26/11/2024

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																												

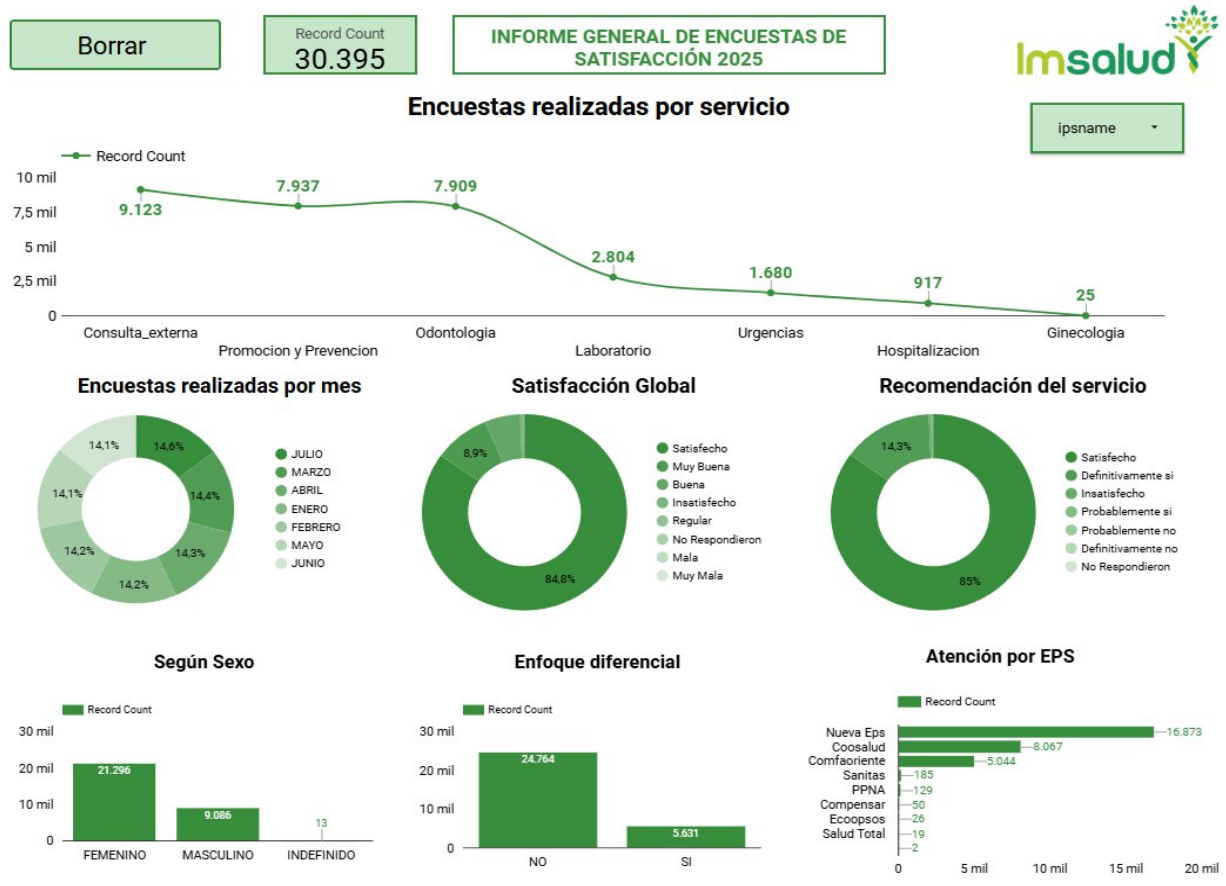
ELABORADO:	Edvin Bernardo Cepeda Carrillo
REVISADO:	Yurley Amparo Duarte Duarte
APROBADO:	Yurley Amparo Duarte Duarte

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.**

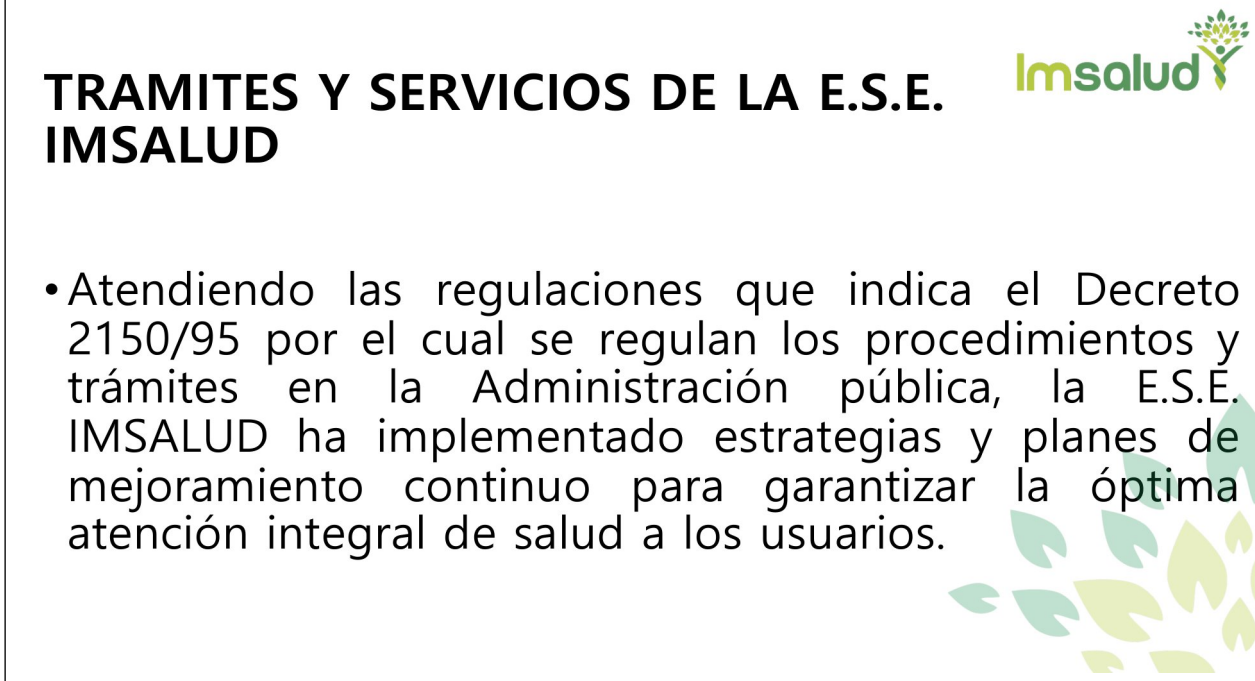




DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **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

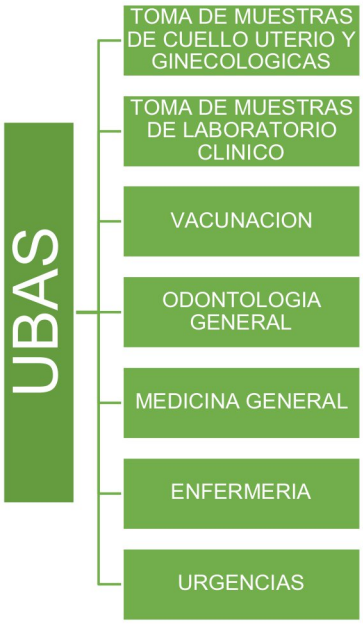
- **Programa de Promoción y Mantenimiento de Salud**

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**

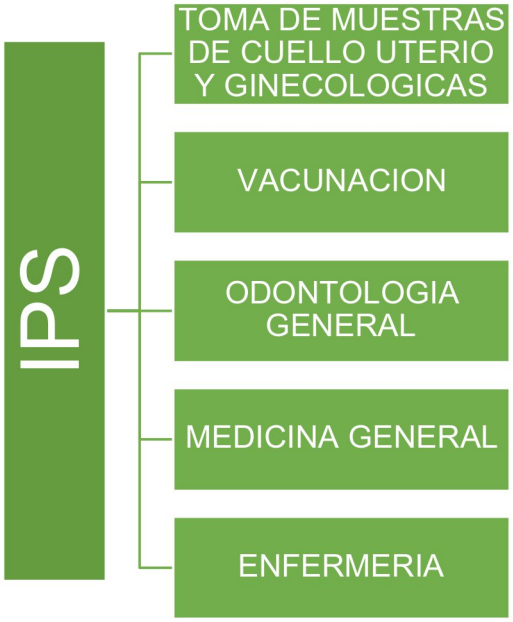
Cumpliendo con lo establecido por la legislación de salud pública contamos con personal a cargo del departamento de Epidemiología en la ese IMSALUD







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

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**

POLITICA DE HUMANIZACIÓN

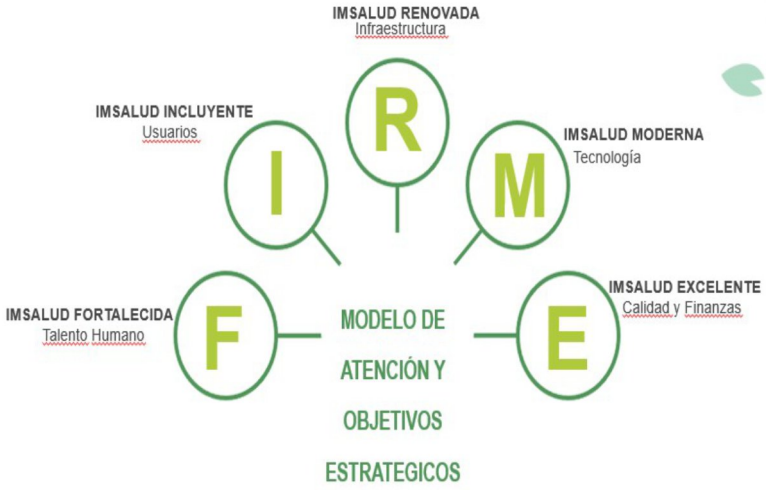
La política de humanización de la ESE IMSALUD, aplica para los pacientes, sus familias, comunidad y colaboradores, potencializando la misión, los valores y la estrategia FIRME.

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.Los asistente a la reunion sugieren que en la entrada se ubique una carpa que que resguarde a los usuarios del sol y llevia. Se implementada el ingreso de los usuarios a sala en el orden de llegada con el fin de evitar la exposiciona a los cambios climaticos.

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:	**Octubre 24 de 2025. Hora 7:00**



INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Código: USU-P-03-F-04
Versión: 04
Fecha: 26/11/2024

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Blanca Lucy Rodriguez	60361524	3116749843	Blanca Lucy Rodriguez
Alba Sandra	37.227224	3118172437	Alba Sandra
Erika Y. Conde	1.090.36778	3120549756	Erika Y. Conde

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:	**SEPTIEMBRE 18/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**9**
HORA INICIO:	**2:30 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**5:00 PM**
UBA/IPS:	**IPS LA ERMITA**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE SEPTIEMBRE 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 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 mayoria presentes, por lo tanto si hay Quorom.

   - Digna Rosa Ortega
   - Addy Estela Velasquez
   - Yaneth cáceres

   Una vez se realiza el llamado a lista, se informa que la Señora Leila Nohemi Luciani no puede asistir porque se encuentra cumpliendo otro compromiso con la comunidad. La señor Zulay Parada también se comunica con la Señora Piedad, informando que tiene quebrantos de salud y por lo tnto no puede asistir.

2. Lectura y aprobación del acta anterior: Se realiza la lectura del acta anterior dandoles 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.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

3. Medios de Convocatoria: la convocatoria a la reunión con la asociación de usuarios de la IPS LA ERMITA, 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 relevenate y significativa.
- Llamada telefonica a cada uno de los integrantes de la asociación de usuarios de la IPS LA ERMITA.
- Se realiza convovatoria por escrito y se publica en cartelera-

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 Lideres 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 explicación de derechos y deberes donde a través de un folleto informativo donde se explican ls Derechos como lo son: El trato Digno,Obtener información clara, Calidad sin barreras, Historia clinica confidencial y elevar PQRDSF. También se explican los Deberes como lo son: Fortalecer los hábitos de vida saludable, Amar la ESE IMSALUD, Legalidad en el actuar, trsatar dignamente al personal de la IPS y entrgar inormación 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**

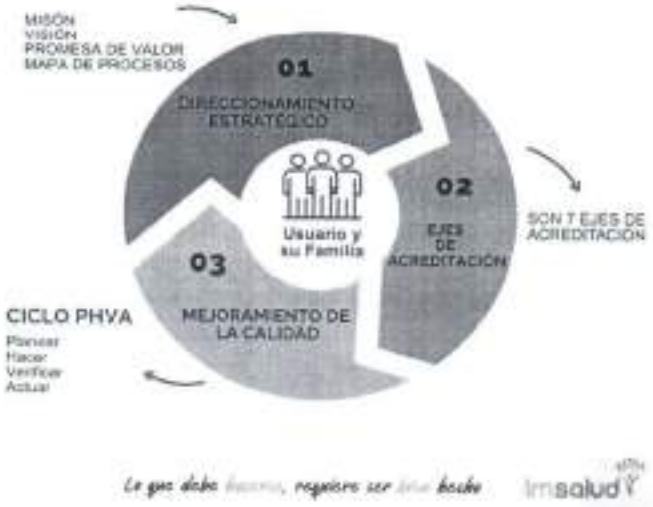
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- (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

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 hacer, requiere ser bien hecho

- 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

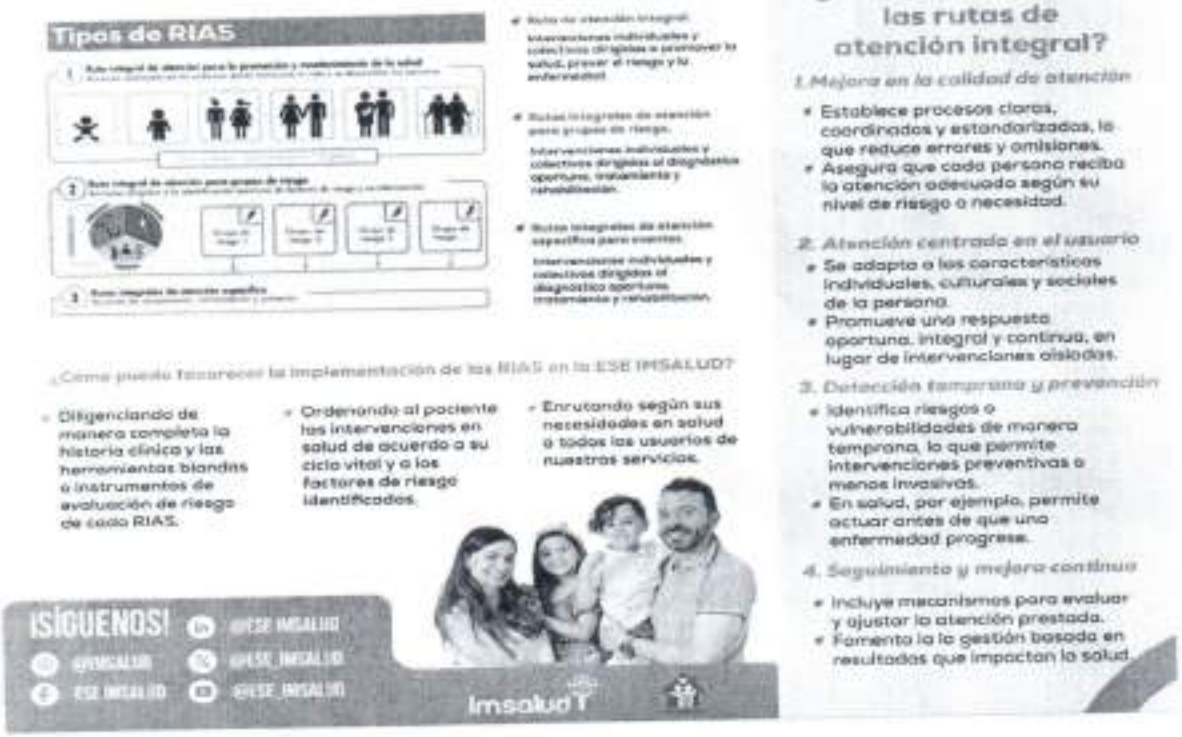


- **Boletin Cultura Y Salud No. 52 – Aplicar El Código QR**

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

>>ESCANEA EL QR<<

Aplicar el Código QR para todos los Usuarios que hacen parte la Asociación de las UBA y sus IPS

Imsalud

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

POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

Imsalud

La politica 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 laResolución 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
	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 POLITICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD 5
3.1. Objetivo General 5
3.2. Objetivos Específicos 5
4. ACCIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLITICA 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.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

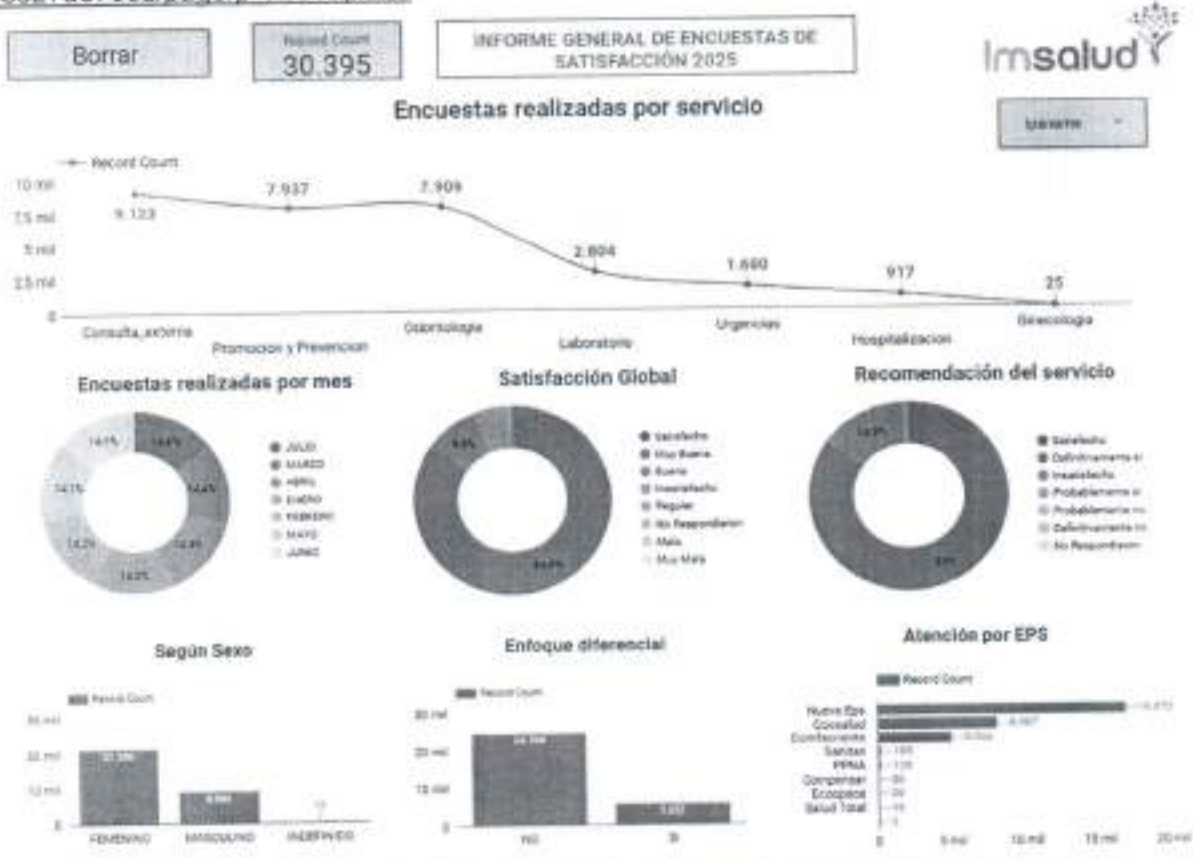
- **Socialización y Retroalimentación del Informe Mensual PQRSDF**

Se socializa con los integranes de la Asociación, el informe mensual de PQRSDF, donde se resalta la satisfacción que los usuarios ha manifestado mediante el buzón de sugerencias e incluso al mismo SIAU, donde indican que se encuentran muy conformes con todas las remodelaciones hechas a la IPS La Ermita y la atención dle personal que labora en ella. No se reportan quejas a la fecha.

- **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 Linea Ética de la ESE IMSALUD**

  Nuevamente se socaliza a los miembros de la Asoiación, que contamos con una linea Eética en la ESE IMSALUD, donde pueden manifestar o notificar llegado el caso, cobros indebidos o ilegalidades en la prestación del servicio por parte del personal que presta los servicios en las UBA, en las IPS o incluso en la Sede Administrativa

- **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

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*

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-03**

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

POLITICA SARLAFT **DIE-01-PC-03**



- 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

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**

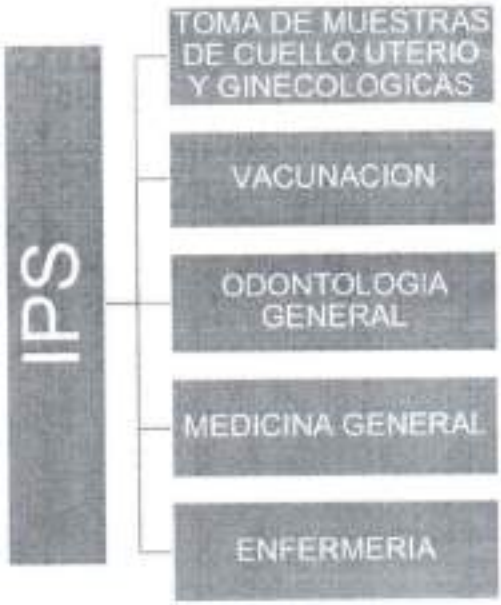
Cumpliendo con lo establecido por la legislación de salud pública contamos con personal a cargo del departamento de Epidemiología en la ese IMSALUD



DESARROLLO DE LA REUNIÓN









DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Seguridad del Paciente**

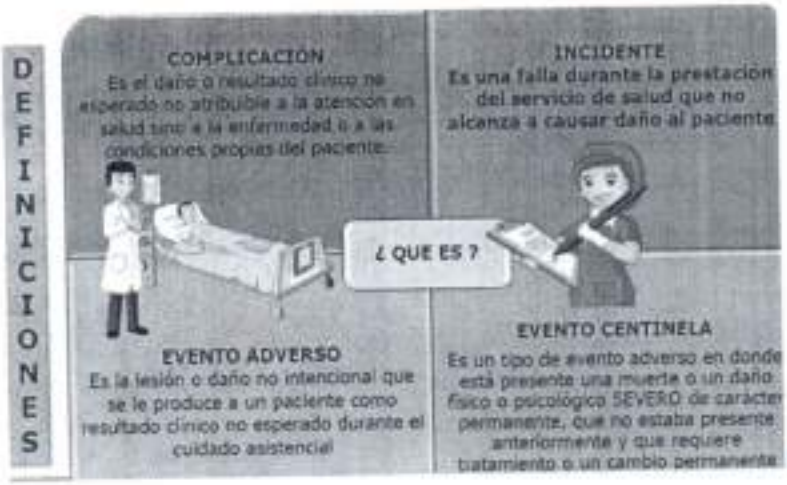
Imsalud

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.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

VALORES

Imsalud



Imsalud



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.

En la reunión pasada se expresó la necesidad de reforzar la Asociación mediante el compromiso de todos los miembros para incentivar a los usuarios a pertenecer a este proceso de participación comunitaria en la IPS La Ermita pero no fue posible, por cuanto manifiestan que a las personas que les han comunicado y convocado refiere tener ocupaciones que le impiden participar. Se les recuerda que hay un compromiso de participar en el día mundial de lucha contra la Hipertensión a realizarse el próximo 29 de Septiembre del año en curso.

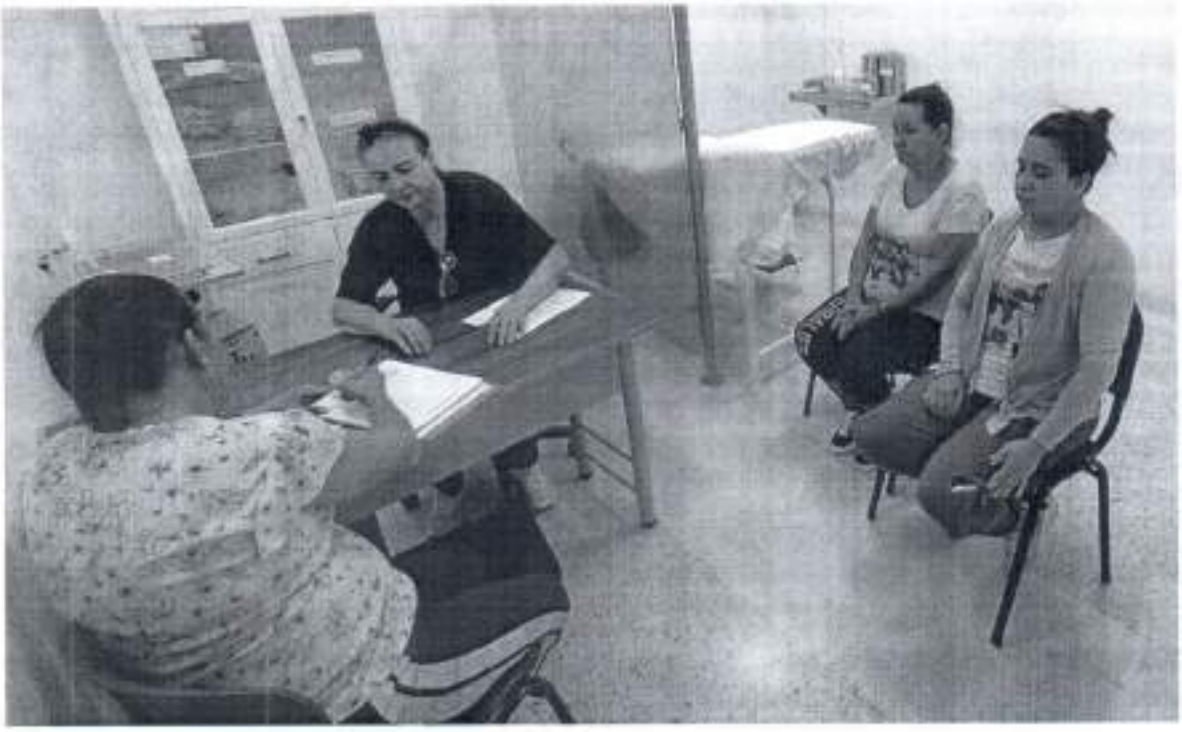
7. Proposiciones y varios.

La Asociación propone continuar con las capacitaciones que se han venido llevando a cabo en las reuniones mensuales, ya que permiten conocer a fondo todas las temáticas que se dan a los usuarios en las charlas educativas y aprender sobre los procesos en salud que tiene la ESE IMSALUD y así ellos como voceros de la comunidad poderlos difundir y dar a conocer.

También solicitan que se soluciones el tema del whatsapp para pedir las citas por cuanto se encuentra bloqueado para generar citas para la IPS La Ermita.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

8. Evidencia fotográfica.



PROPOSICIONES Y VARIOS	
La Asociación propone continuar con las capacitaciones que se han venido llevando a cabo en las reuniones mensuales, ya que permiten conocer a fondo todas las temáticas que se dan a los usuarios en las charlas educativas y aprender sobre los procesos en salud que tiene la ESE IMSALUD y asi ellos como voceros de la comunidad poderlos difundir y dar a conocer. También solicitan que se soluciones el tema del wasapp para pedir las citas por cuanto se encuentra bloqueado para generar citas para la IPS La Ermita.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**20 DE OCTUBRE DEL 2025 A LAS 2 PM**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Digna Rosa Ortega	60365718	3134357792	Digna Ortega
Yaneth caceres	60424242	3209054424	Yaneth caceres
ADDY estela Velasquez	60446287	3204183593	ADDY estela Velasquez
Piedad Cuellar G.	60341017	3024070118	Piedad Cuellar

FECHA:	**16/09/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**09**
HORA INICIO:	**2:00 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**3:30 PM**
UBA/IPS:	**UBA LA LIBERTAD**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE SEPTIEMBRE 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 p.m. del día 16 de septiembre 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 3 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 informo a los usuarios que asisten a recibir servicios en la UBA LA LIBERTAD de participar en las reuniones mensuales que se realizan con la asociación de usuarios .

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Estrategias para vincular: Como parte de las estrategias para vincular nuevos usuarios a la asociación, la señora luz se comprometió a realizar convocatoria con otro 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 luz en la jornada de la mañana en la UBA LA LIBERTAD, manifestando las 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 claridad al momento de entregar la información y ser explícitos con cada palabra.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
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**

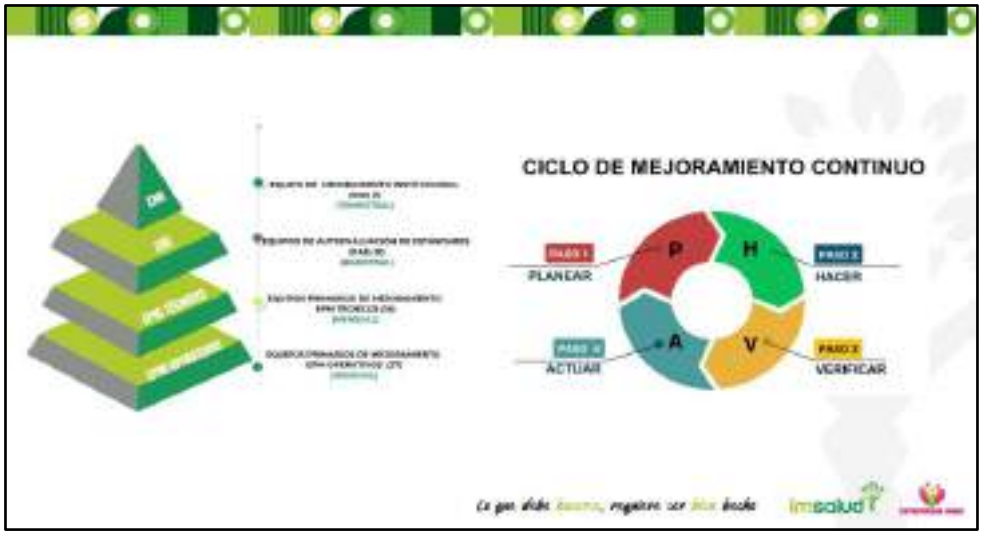


- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Mejoramiento De La Calidad**



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

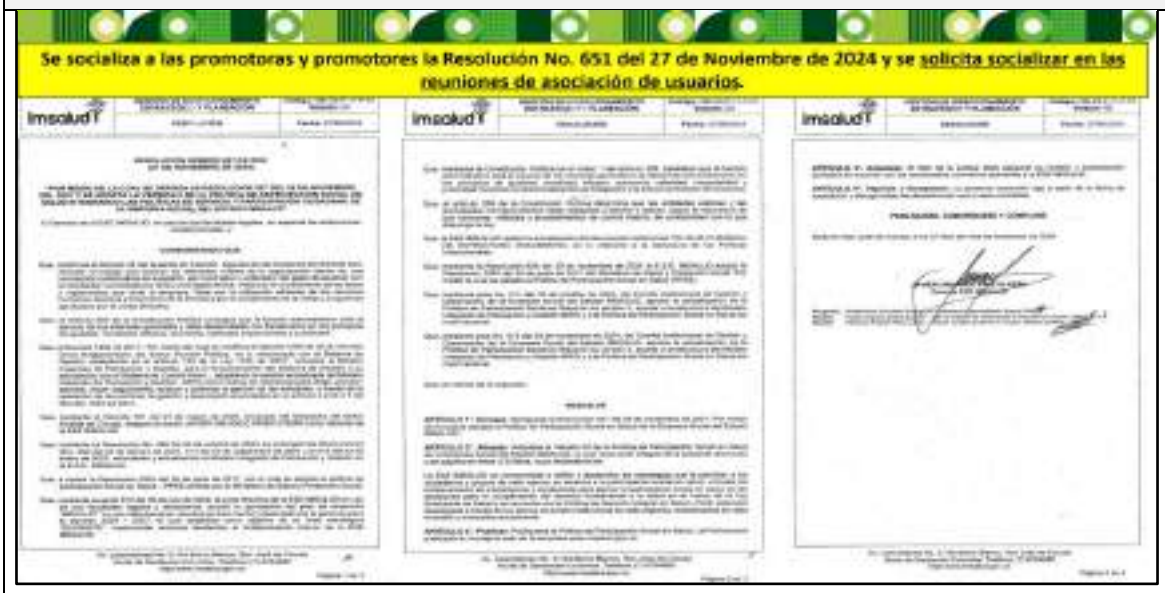
Se les aplica el Código QR a los usuarios de la asociación:



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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

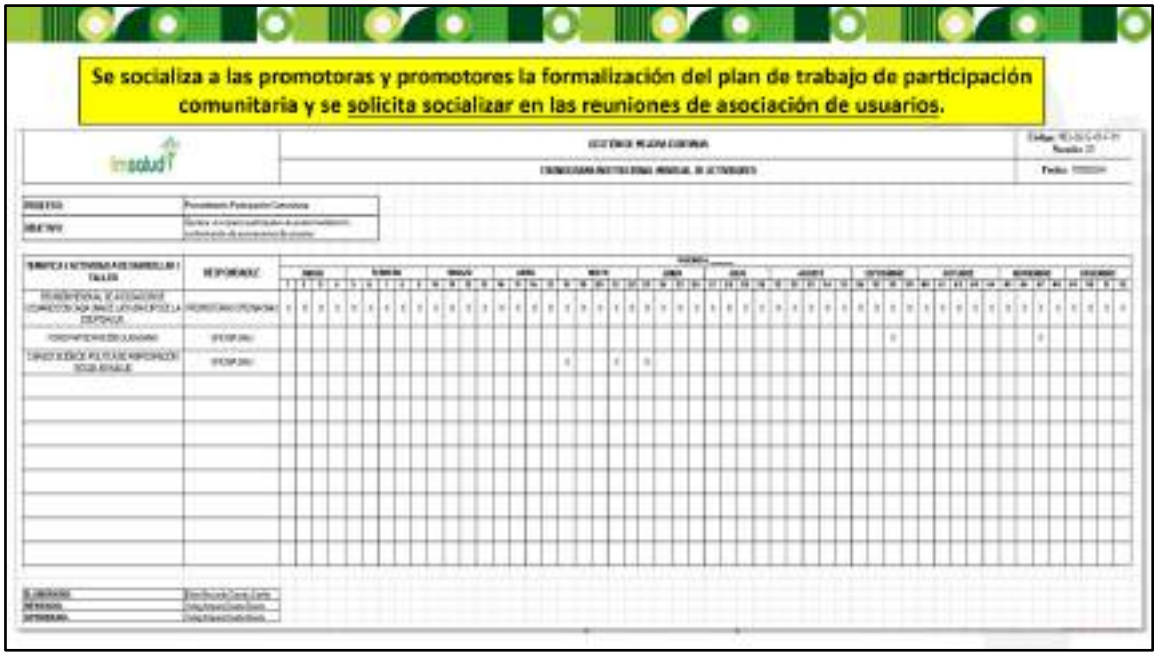




- **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.**

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 todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.**





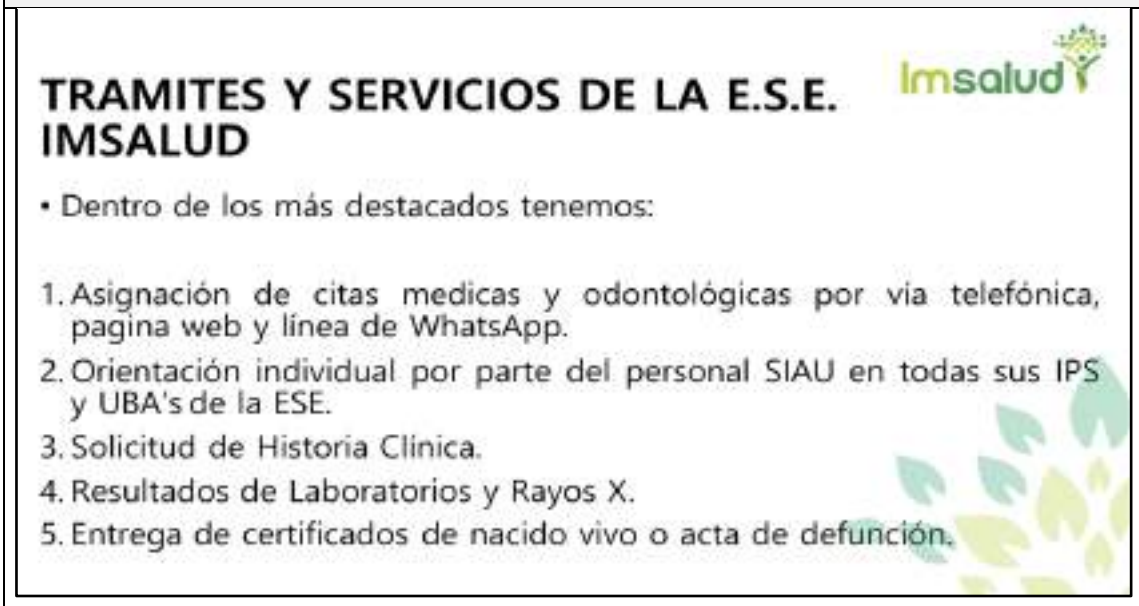
DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **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 odontologia 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), radiologia y ecografias.

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 Epidemiologia 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. • 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 , para la próxima reunión definir que personas continúan en la asociación. • Para el día 14 de octubre hará presencia prensa para realizar entrevista a los participantes de la asociación de usuarios. **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 definir que personas continúan en la asociación. • Para el día 14 de octubre hará presencia prensa de la ESE IMSALUD para realizar entrevista a los participantes de la asociación de usuarioS	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**14 de octubre – 2:0O 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**
M Fabiola Ruiz	32510459	3142237810	M Fabiola Ruiz
Mary luz Acuña.	60378376.	3274197451	Mary luz Acuña.
Esmeralda Pérez A	60362254	3208168700	
Yelitza Acevedo	60396139	3023760266	
Katherine Mora	1.10.407853	3008391207	Katherine Mora
Paola Velásquez	60450356	3171399214	Paola V.

FECHA:	**22 DE SEPTIEMBRE DE 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**09**
HORA INICIO:	**3:30 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**4:30 PM**
UBA/IPS:	**IPS EL CONTENTO**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE SEPTIEMBRE 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 3:30 pm del 22 de septiembre del 2025, se da inicio a la reunión programada con la Asociación de usuarios IPS EL CONTENTO.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.
   - José del carmen barrientos
   - José Daniel barrientos
   - Luz marina Vargas
   - Carmen Medina
   - Fabian Contreras
   - Abelardo Antonio Pabon.
   - Alexandra.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

promotor SIAU, Ana Angelica Paola Sanchez Carvajal y da un cordial saludo.

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 CONTENTO, 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 CONTENTO.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

en caso de exámenes especializados, medicamentos y entre otros, además la atención recibida debe ser de calidad si limitación alguna debido a que el servicio debe ser equitativo y accesible, cabe resaltar la importancia de que los datos del paciente sean manejados con privacidad, partiendo de que la historia clínica debe ser totalmente confidencial, sin divulgación alguna, por último los usuarios tienen la posibilidad de presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias Formalmente (PQRSDF) en relación con el servicio recibido. Los pacientes tienen el derecho de expresar sus inquietudes y recibir respuestas adecuadas.
Por otro lado, se recalca que, así como los usuarios tienes derechos que pueden exigir, deben cumplir con ciertos deberes principalmente con fortalecer los hábitos de vida saludable, es decir, como los usuarios desde casa pueden mejorar su estado de salud desde la alimentación saludable, el ejercicio, evitando productos que estabilicen sus diagnósticos, así mismo están en la responsabilidad de amar la ESE IMSALUD valorando, cuidando y colaborando en el proceso de atención, con el fin de llevar a cabo un proceso ameno y mejorar como entidad manteniendo legalidad en su actuar a partir del respeto a las normas establecidas en la IPS, cabe destacar que así como los pacientes tienen derecho a ser tratados con dignidad, también tienen el deber de tratar con respeto a los profesionales de la salud y al personal administrativo, por último los usuarios deben entregar información oportuna y suficiente sobre antecedentes familiares y datos que ayuden a corroborar los datos.

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

- deberes y derechos de los usuarios



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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 CONTENTO 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. 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**

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



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**



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

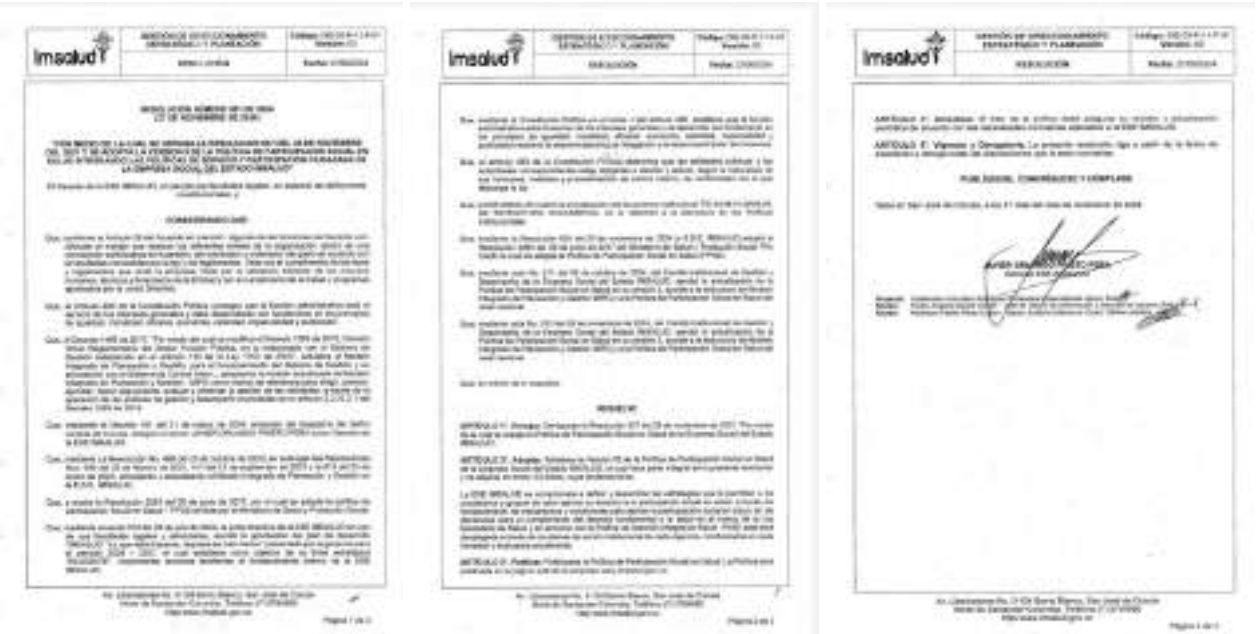

POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

imsalud


imsalud

TABLA DE CONTENIDO

- **Resolución No. 651 Del 27 De Noviembre De 2024.**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Cabe resaltar que estos documentos fueron entregados impresos a cada uno de los usuarios**.**

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

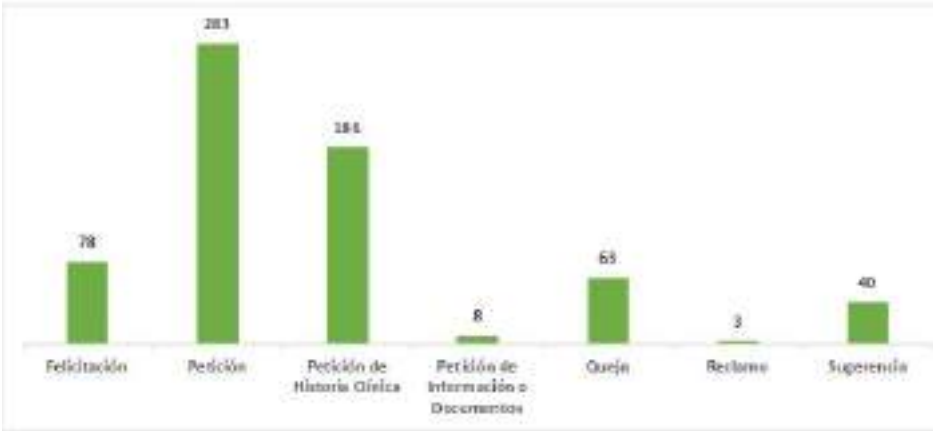


- **Socialización y Retroalimentación del Informe Mensual PQRSDF**

Se da conocer el informe periódico de incidencias de pqrsdf correspondiente al mes de julio vigencia 2025, Es de mencionar que el informe de gestión y seguimiento a las PQRSDF es elaborado por la oficina de información y atención al usuario, que es el área encargada de recepcionar, clasificar y reasignar las peticiones, hacer seguimiento y control al trámite y a la respuesta suministrada por las dependencias de la ESE IMSALUD, con el fin de identificar las necesidades y oportunidades de mejora cuando se requiera, frente a la atención, de la misma manera, visibilizar la información sobre los trámites y servicios que la institución presta a los usuarios toda vez que haya inconformidad en la atención.

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

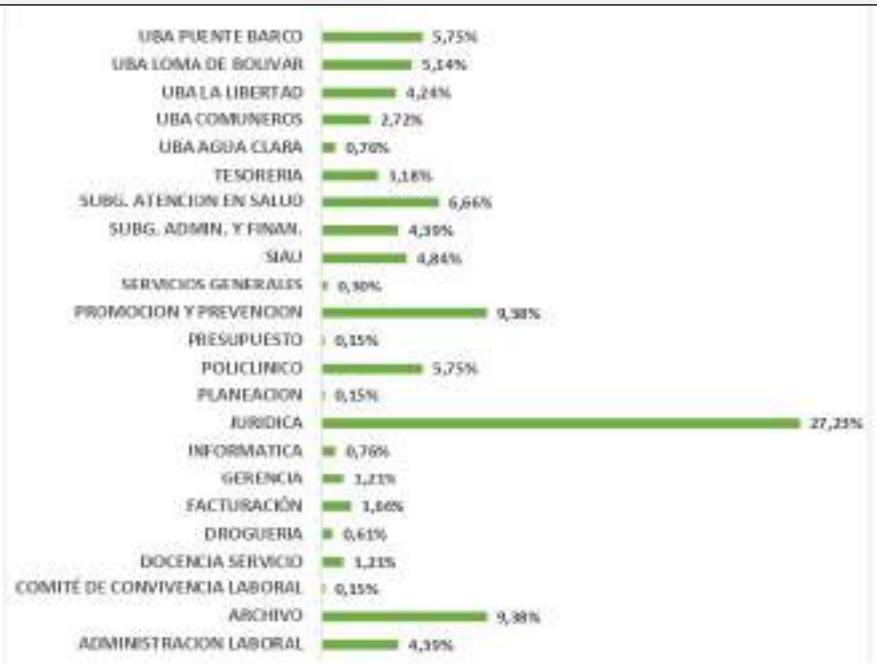
DESARROLLO DE LA REUNIÓN



En el transcurrir del mes de julio de 2025 la ESE IMSALUD recibió 661 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 283 (42,21 %), mientras que las peticiones de historia clínica priorizada sumaron 186 (28,14 %) y las peticiones de información o documentos 8 (1,21%). El anterior análisis porcentual nos permite identificar que el 72,16 % 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 julio.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

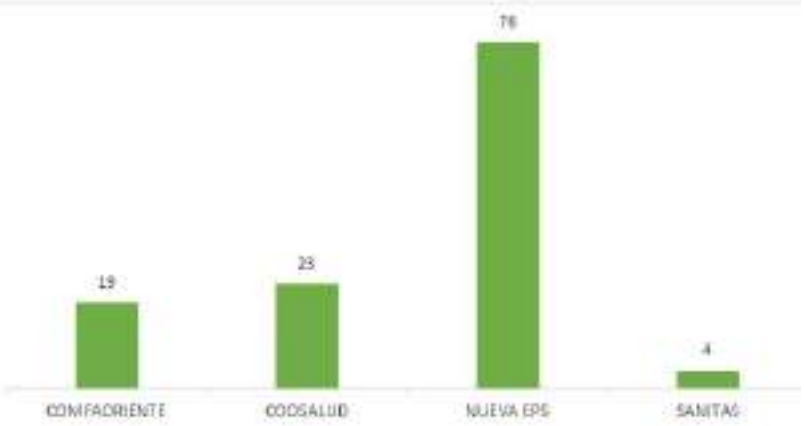


Con base en la anterior grafica podemos interpretar que la distribución de los 661 radicados recibidos en junio evidencia un proceso muy diverso de solicitudes entre las distintas dependencias de la ESE IMSALUD, pues la quinta parte del total (180 radicados, 27,23%) fueron realizadas al área de jurídica 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 resaltan Promoción y Prevención (62 radicados, 9,38 %) y Archivo (62 radicados, 9,38 %) las cuales resaltan como las 3 dependencias con mayor incidencia de solicitudes PQRSDF; tanto así que juntas completan el 45.99 % del total de las solicitudes ciudadanas.

Como conclusión final pudimos identificar que durante el mes de JULIO se resalta que la dependencia con más solicitudes es JURIDICA, así como también que existe un aumento significativo en las solicitudes asignadas al SIAU 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.

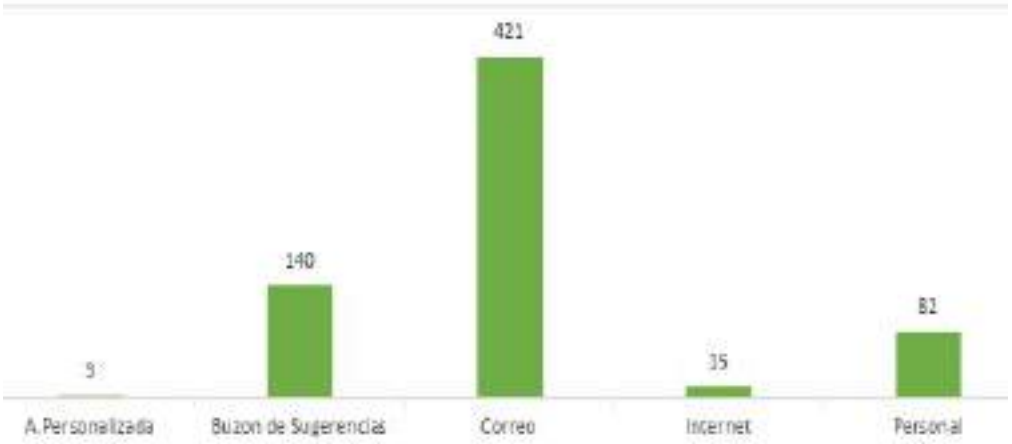
DESARROLLO DE LA REUNIÓN



En el recuento de julio de 2025, una vez depurados los registros sin identificación de EPS, quedaron 122 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.

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Para el mes de julio del 2025 radicaron a la ESE IMSALUD 661 solicitudes a través de cinco medios, el correo electrónico es, con diferencia, el más utilizado ya que por este medio se radicaron 421 solicitudes, lo que equivale a casi el (63%) del total general. El buzón físico de sugerencias ocupó el segundo lugar con 140 registros, una muestra de que el formato tradicional todavía resulta cómodo para muchos usuarios, seguido por la atención presencial que generó 82 solicitudes, medio que viene en decadencia puesto que a diferencia de los meses anteriores su utilización disminuyo significativamente , mucho más lejos quedaron la ventanilla virtual solo 15 solicitudes y el módulo de atención personalizada, que contabilizó 3 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-4831-98ef1ce627a575cd/page/p_hsaaap4rrd

Informe general



Consulta externa

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Odontologia



PYM

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



En el mes de julio 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 pm 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; 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 formulario.

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.**

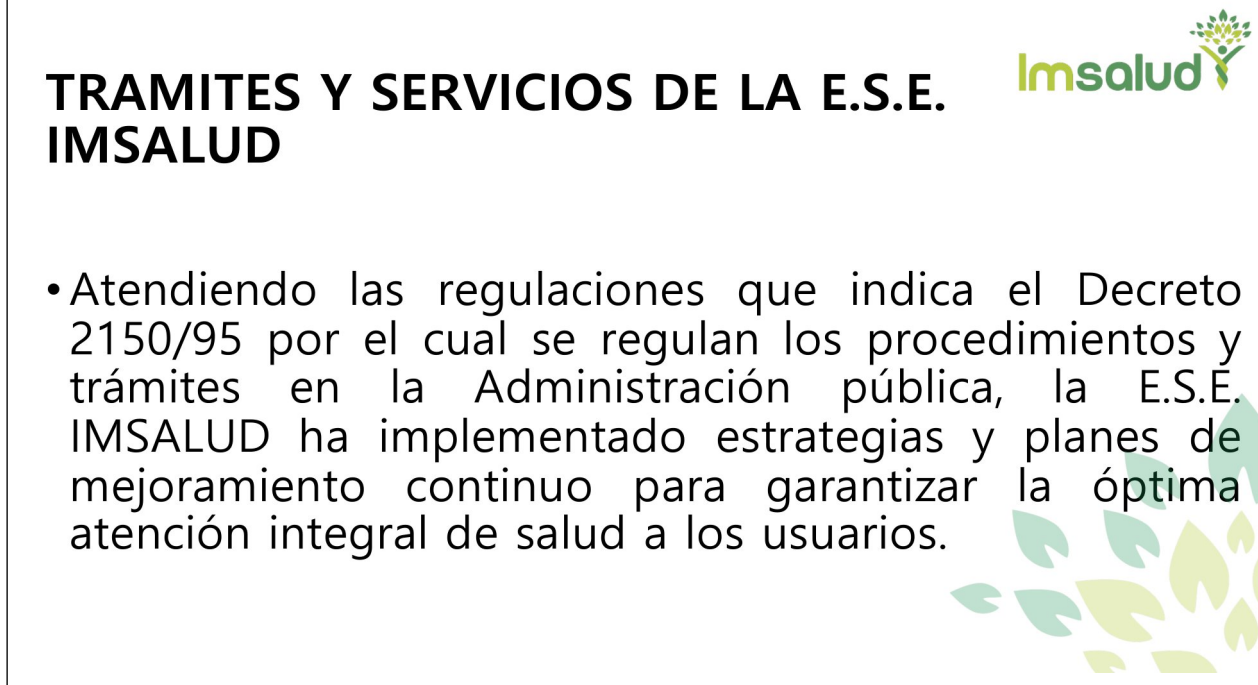




DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

• 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**

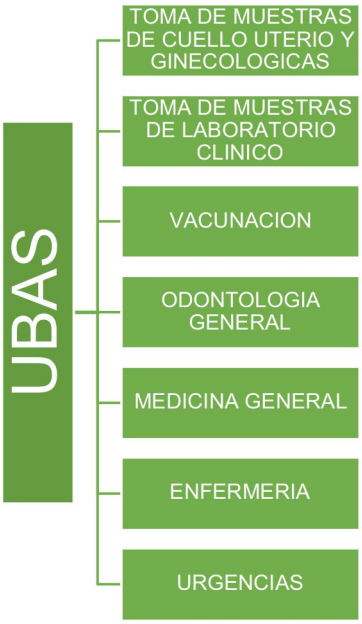
Dentro del programa encontramos las consultas de crecimiento y desarrollo, Adulto mayor, control prenatal, planificación familiar, citologías, agudeza visual, vacunación y curso profiláctico para el embarazo.

- **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**

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.

VALORES



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



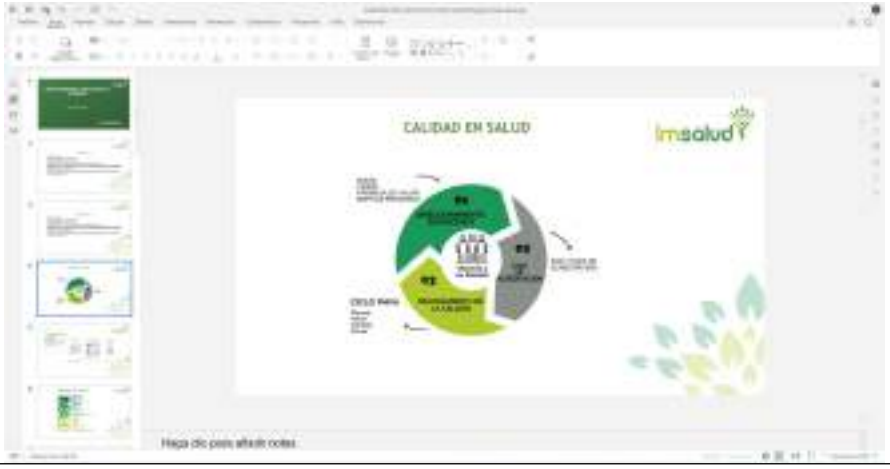
- **Procedimiento de caracterizacion**

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)** así, el del arreglo de las sillas de la sala de espera del segundo piso**(No se ha cumplido)**, el vidrio y el aire acondicionado de la parte de facturacion y siau, asi mismo un polisombra.

7. Proposiciones y Varios:

- Realizar cartelera informativa de los servicios que se prestan en la ips
- FECHA PROXIMA REUNION: 13/10/2025 3:30 PM

8. Evidencias fotográficas:



REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Luz Marina Vargas	60340408	3227021958	
[illegible]	13449156	3185466035	
abelardo PABON	82805[illegible]	3227053800	
Jose [illegible]	13167375	3217484827	
Ana Angelica Sanchez	1093746693	3117005126	Angelica Sanchez

FECHA:	**19 SEPTIEMBRE 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**9**
HORA INICIO:	**2:00 Pm**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**3:30 Pm**
UBA/IPS:	**IPS TOLEDO PLATA**		

Objetivo de la reunión:	Realizar la reunión mensual de Asociación de Usuarios del mes de SEPTIEMBRE 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, socialización y retroalimentación del informe mensual de PQRSDF.
6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.
7. Proposiciones y varios.
8. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 02:00 pm del día 19 septiembre del año 2025, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS TOLEDO PLATA con el siguiente orden del día:

Representantes asociación de usuarios vinculados a la IPS Toledo Plata.

- Sandra Carolina serrano
- Libia Landazábal Jaimes
- Sandra Patricia Cano Gil
- Claudia Patricia Triana
- Hilda Zoraida Solano

1. Se llama a lista si están los miembros de la asociación.

   - Sandra Carolina serrano
   - Sandra Patricia Cano Gil
   - Claudia Patricia Triana
   - Hilda Zoraida Solano.

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

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

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

   Se deja en cartelera la convocatoria de asociación de usuarios con los requisitos para pertenecer a la IPS Toledo Plata.





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

DERECHOS Y DEBERES:

Se le socializa al cliente interno 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:

- Trato digno
- Obtener información clara
- Atención de calidad y sin barreras
- Historia clínica confidencial
- 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

Los funcionarios de la IPS participaron de forma activa y se aclararon dudas inquietudes frente a los procedimientos de la oficina Siau.

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

Se socializa un pequeño resumen de del plan estratégico de imsalud con todos los usuarios de la IPS Toledo Plata.

- 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.
- Trámites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD
- Portafolio de Servicios
- Seguridad del Paciente
- Política Humanización

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



Promesa De Valor



IMSALUD busca consolidarse como referente en salud pública, priorizando la humanización, la transparencia y la mejora continua en beneficio de la comunidad.

Mapa De Procesos



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.

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



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**.**

Mejoramiento De La Calidad



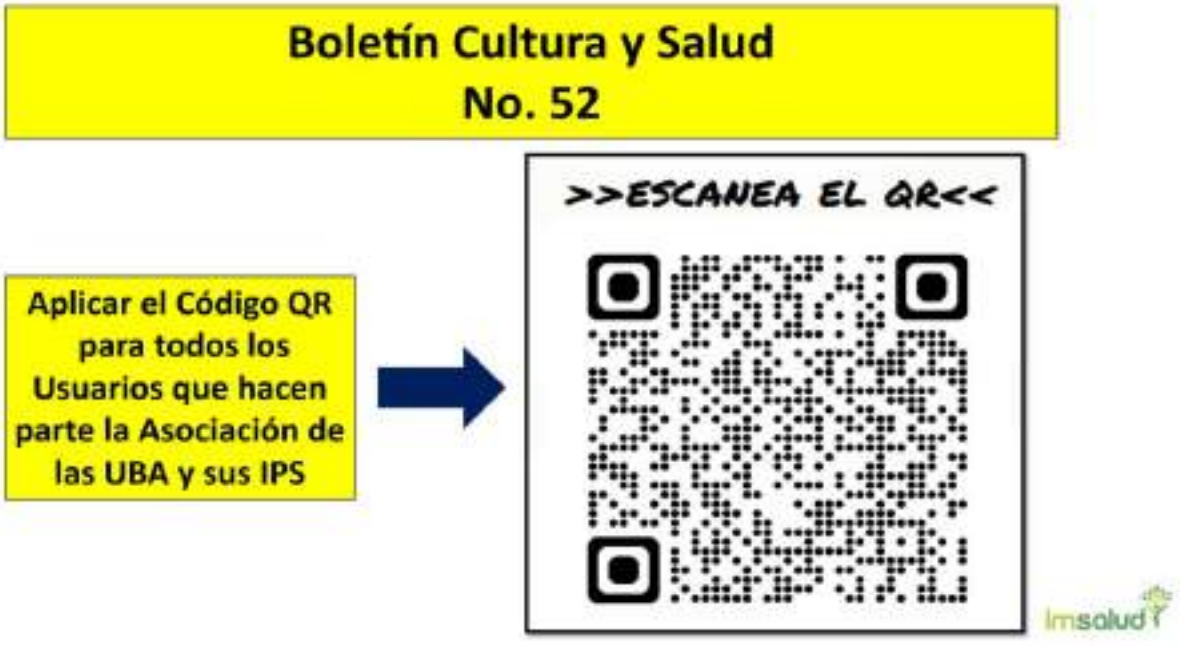
Estos ejes garantizan que la prestación de los servicios sea segura, humanizada y responsable, consolidando a IMSALUD como una entidad moderna, incluyente y con altos estándares de calidad, donde cada acción está orientada al bienestar del paciente y su familia.

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





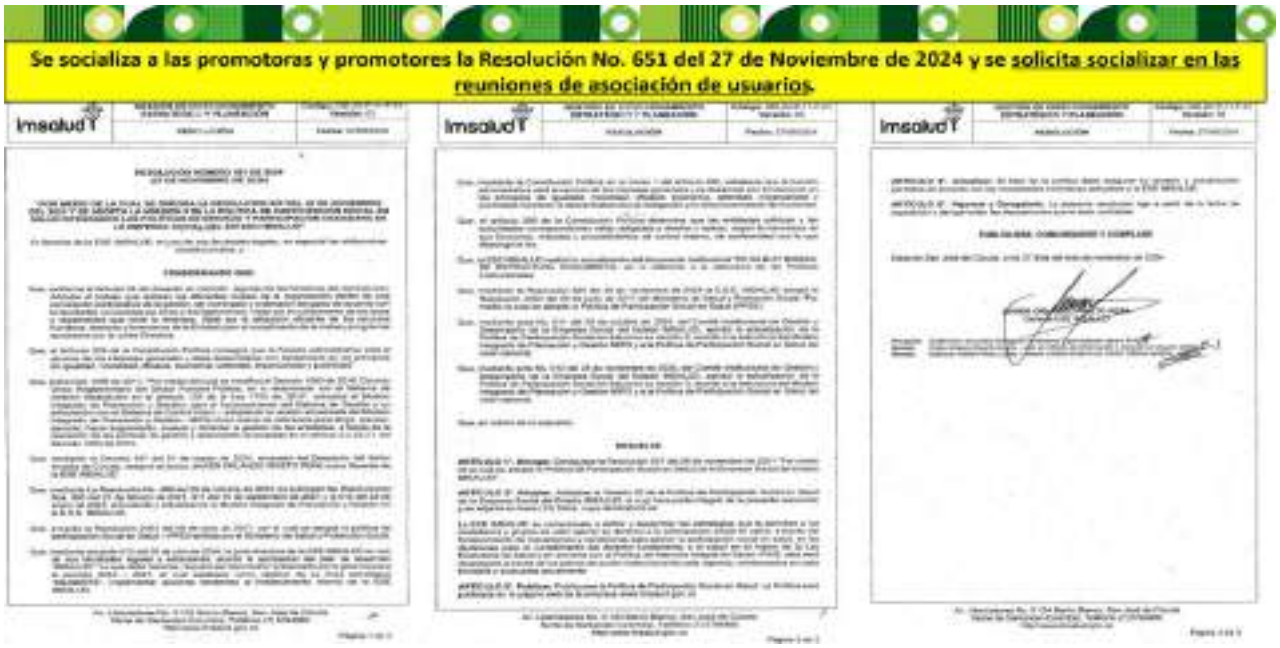
Se les aplica el Código QR a los usuarios de la asociación:



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



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



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.



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 POLITICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS) 5
3. OBJETIVOS POLITICA 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

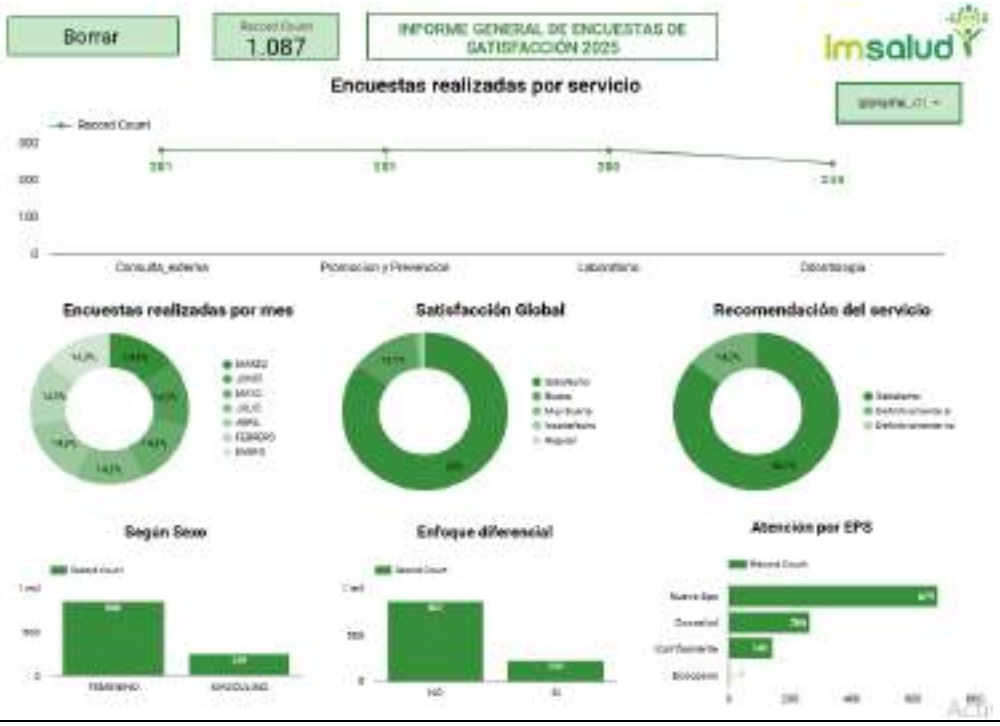


Se socializa a las promotoras y promotores la formalización del plan de trabajo de participación comunitaria y se solicita socializar en las reuniones de asociación de usuarios.



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

- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario**



El análisis evidencia un nivel de satisfacción global alto (85%) y una recomendación positiva del servicio en un 85.7%, 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 laboratorio y odontologia 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



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 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.

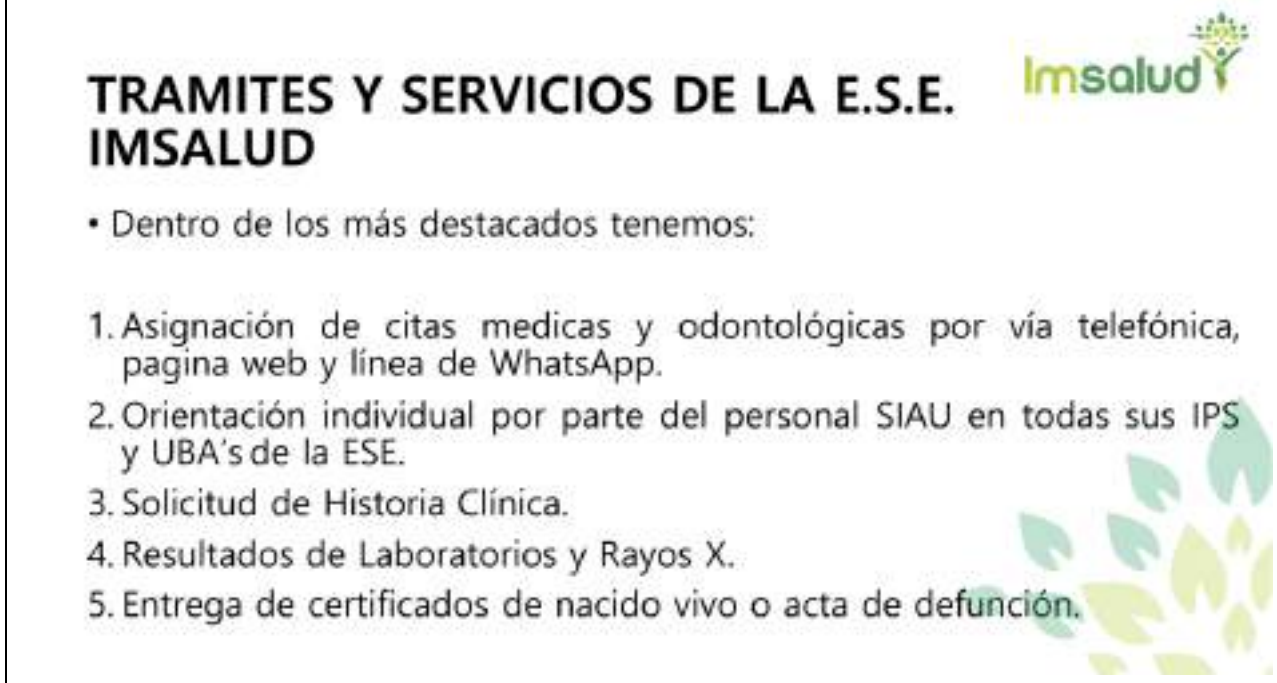






- **Trámites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**







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**.**

- **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









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.

- **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 bienestar de los usuarios, sino que también consolida la confianza en los

servicios de salud y el compromiso con la excelencia asistencial.



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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

La asociación de usuarios de la IPS TOLEDO PLATA no dejo solicitudes en la reunión del mes de agosto.

Los usuarios de usuarios se sientes satisfechos con la atención prestada en la IPS Toledo plata pues hasta el momento no ha sido quejas de la comunidad sobre la prestación de servicio todo el personal se ha manifestado la humanidad ante los usuarios.

También se le recordó a la asociación de los usuarios los siguientes puntos: Estrategias para vincular nuevos integrantes a la alianza de usuarios:

- Invitar a nuevos miembros a una Asociación de usuarios de Servicios de Salud es fundamental para fortalecer la participación y lograr un impacto significativo en la

mejora de los servicios. Aquí te presento algunas estrategias y medios efectivos para invitar a nuevos miembros: Animar a los miembros existentes a invitar personalmente a amigos, familiares y conocidos que puedan beneficiarse de la participación en la asociación.

- Compartir los logros de la asociación, como mejoras obtenidas en los servicios de salud, gracias a la participación activa de los miembros. Este tipo de contenido puede aumentar el interés de quienes buscan un cambio en los servicios que reciben.

- Por medio de las charlas diarias sobre temas de salud, donde se invitan a los participantes a unirse a la asociación.

- Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros, socialización y retroalimentación del informe mensual de PQRSDF.

- Se socializa con la asociación de los usuarios los derechos y deberes que la institución, los procesos del SIAU, el portafolio de servicio, también se socializo las PQRSDF del mes de mayo por cada apertura de buzón por semanas.
- La promotora SIAU incentivo a la asociación de usuarios a prenderse los deberes y derechos y 8 procesos del SIUA, el cual les dará un reconocimiento por el interés y sentido de pertenencia.

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

- Ya se tramito la entrega de un computador de mesa para la promotora SIAU.
- Se socializa con la asociación de usuarios el procedimiento de participación comunitaria.

En la semana de la humanización

En el marco de la SEMANA DE HUMANIZACIÓN liderada por la Dra. CARLA MARCUCCI
Que se realizará del 10 al 14 de noviembre de 2025 donde se fortalecerá y se realizará despliegue de los DEBERES Y DERECHOS de los USUARIOS de las UBA e IPS.

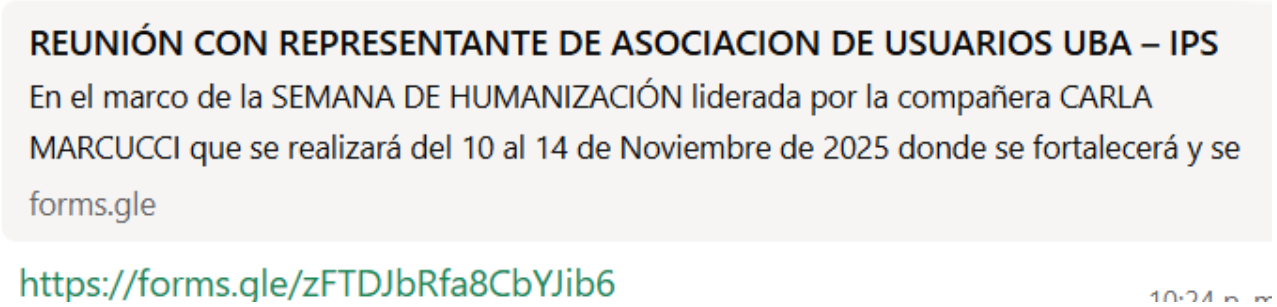
Cada PROMOTORA y PROMOTOR apoyar con la socialización con las ASOCIACIONES DE USUARIOS en la REUNION MENSUAL de este mes o enviar a los grupos de WhatsApp que tiene conformados, para que, puedan elegir entre ellos mismos UNO (1) USUARIO que los represente en una REUNIÓN que se realizará en la siguiente fecha:

FECHA: 29 de septiembre de 2025

HORA: 3:00 pm a 5:00 pm LUGAR: Auditorio tercer piso – sede administrativa ESE IMSALUD

El cual por medio de un link se inscribió la Sra. Sandra cano representando los usuarios de la IPS Toledo Plata.

https://forms.gle/zFTDJbRfa8CbYJib6





Por medio de un código QR se le realzo un test de conocimiento a los usuarios sobre el

protocolo de higiene de manos.



La promotora SIAU realizó un pequeño compartir de amor y amistad con los integrantes de la asociación de usuarios de la IPS Toledo plata.

7.Proposiciones y varios.

La asociación de usuarios de la IPS TOLEDO PLATA no deja solicitud en esta reunión correspondiente al mes de septiembre.

6. Preposiciones y varios

- La asociación solicita nuevamente que den más citas de odontologías el cual no hay respuesta.

8. Evidencia fotográfica.

Se adjunta evidencia fotográfica.



Se da por terminada la reunión no dejando ningún compromiso, próxima reunión queda para el día 25 octubre de 2025 a las 9:00 am.

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

Siendo las 3:30 PM se da por concluida la reunión mensual de la asociación de usuarios de la IPS TOLEDO PLATA


Asociación de u...
Claudia Triana Toledo Pla..
Muy buenos días 9:22 a. m.
Bendiciones para todas
9:22 a. m.
Un fuerte abrazo
9:22 a. m.
La reunión es para el día de hoy 19 de septiembre a las 2 pm
9:23 a. m.
Por favor confirmar que todas tienen la información con una manita
9:24 a. m.
Sandra Serrano Asociación Tol...
OK


Asociación de u...
Claudia Triana Toledo Pla..
9:26 a. m.
Claudia Triana Toledo Plata As...
9:26 a. m.
9:27 a. m.
Zoraida Solano Toledo Plata A...
9:31 a. m.
Sandra Cano Ropa

PROPOSICIONES Y VARIOS	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	25 octubre 2025 hora 09:00 Am

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Sandra C Serrano	37399925	3206286982	
[illegible]	37510900	3187644594	
Claudia P. Parra	60'395.160	3044845730	
Claudia P triana	60387876	3214625682	
Maria Isabel Toro S.	60312436	3212622465	

FECHA:	**10/09/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**9**
HORA INICIO:	**8.30 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10:AM**
UBA/IPS:	**IPS PALMERAS**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE SEPTIEMBRE 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 8:30 AM del día 10 de SEPTIEMBRE del 2025 se dio inicio a la reunión programada de asociación de usuarios de la IPS PALMERAS con el siguiente orden del *día:*

1. Llamado a Lista

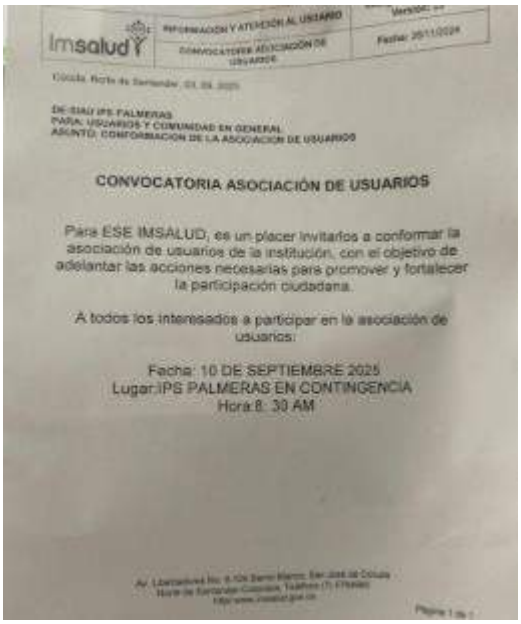
- Gladys Sanchez.
- Maria Mendez.
- Jesus Urbina.
- Dameliz Venta.

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.

3. Medios de Convocatoria.



Imsalud

INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

CONVOCATORIA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Fecha: 26/11/2024

DE: GIAU IPS PALMERAS
PARA: USUARIOS Y COMUNIDAD EN GENERAL
ASUNTO: CONFORMACION DE LA 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: 10 DE SEPTIEMBRE 2025
Lugar:IPS PALMERAS EN CONTINGENCIA
Hora:8: 30 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 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 AGOSTO recepcionaron 2 felicitaciones 1 queja por el chat bot y los usuarios pertenecientes a la asociación no tuvieron ninguna sugerencia o solicitud.

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 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**



- **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 Calid**



Boletín 53 Cultura Y Salud



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

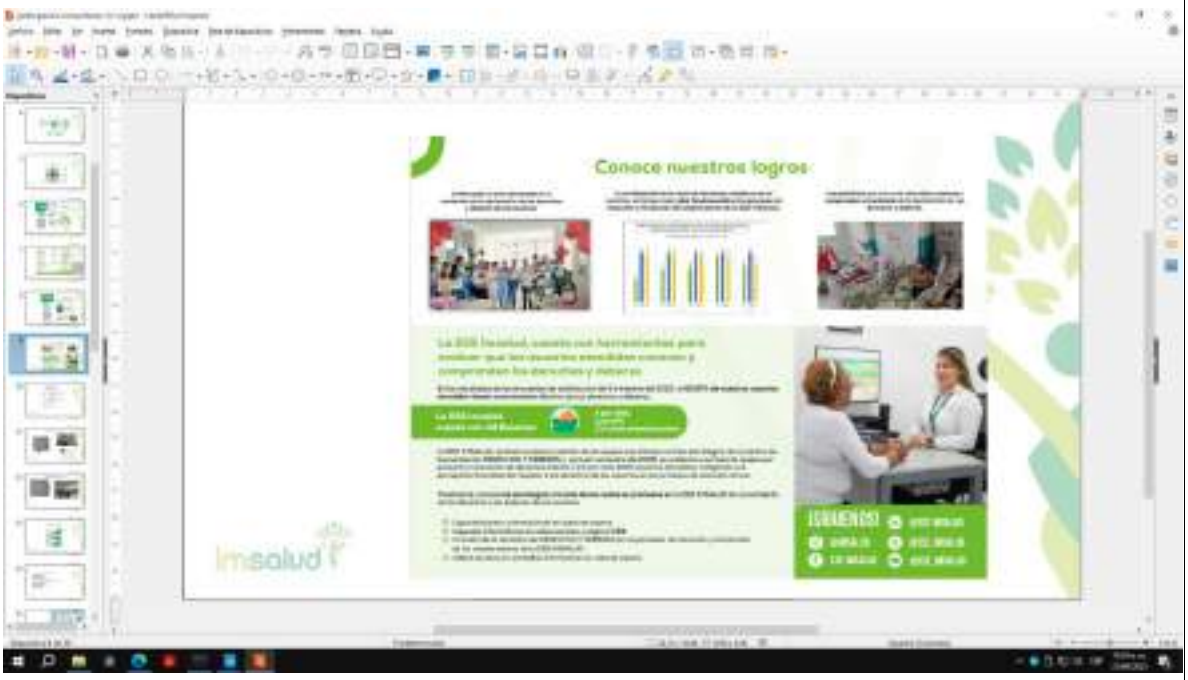
Se les aplica el Código QR a los usuarios de la asociación:



- **Boletín Cultura Y Salud No. 55 – Aplicar El Código QR**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **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



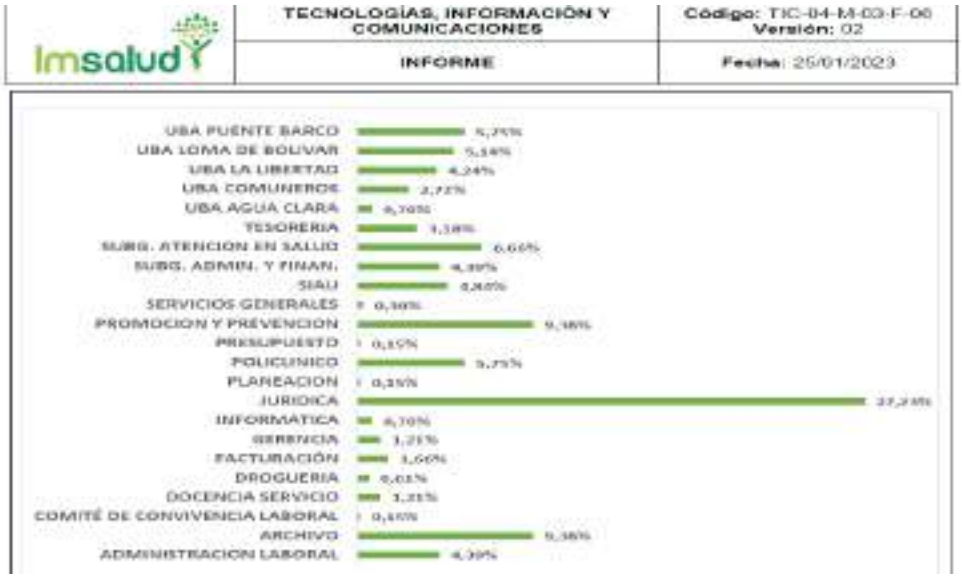
- **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.**



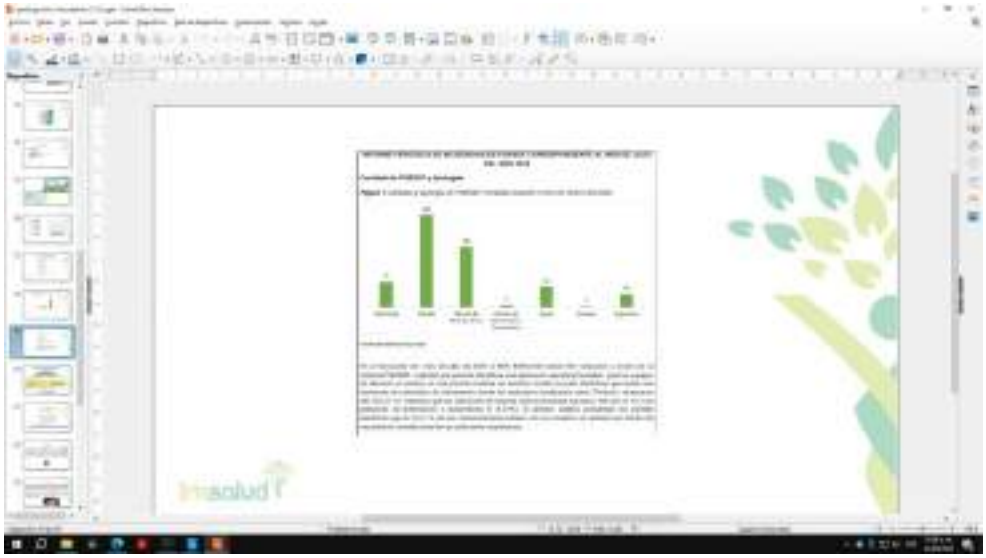
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

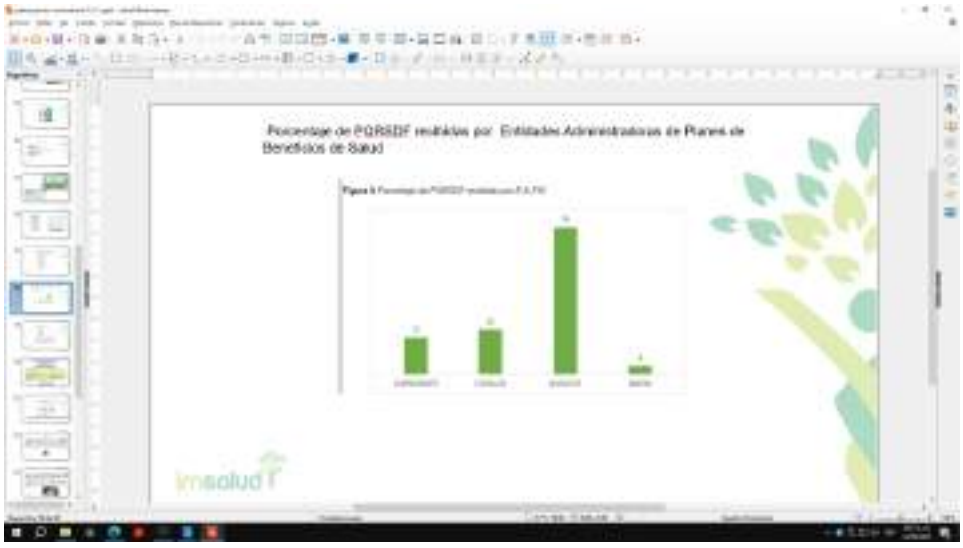


- **Socialización y Retroalimentación del Informe Mensual PQRSDF**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN





DESARROLLO DE LA REUNIÓN



La usuaria de la asociación el cual va hacer participe de la semana de humanización es la señora Shirleyl cual fue seleccionado en la reunión de asociación mensual.

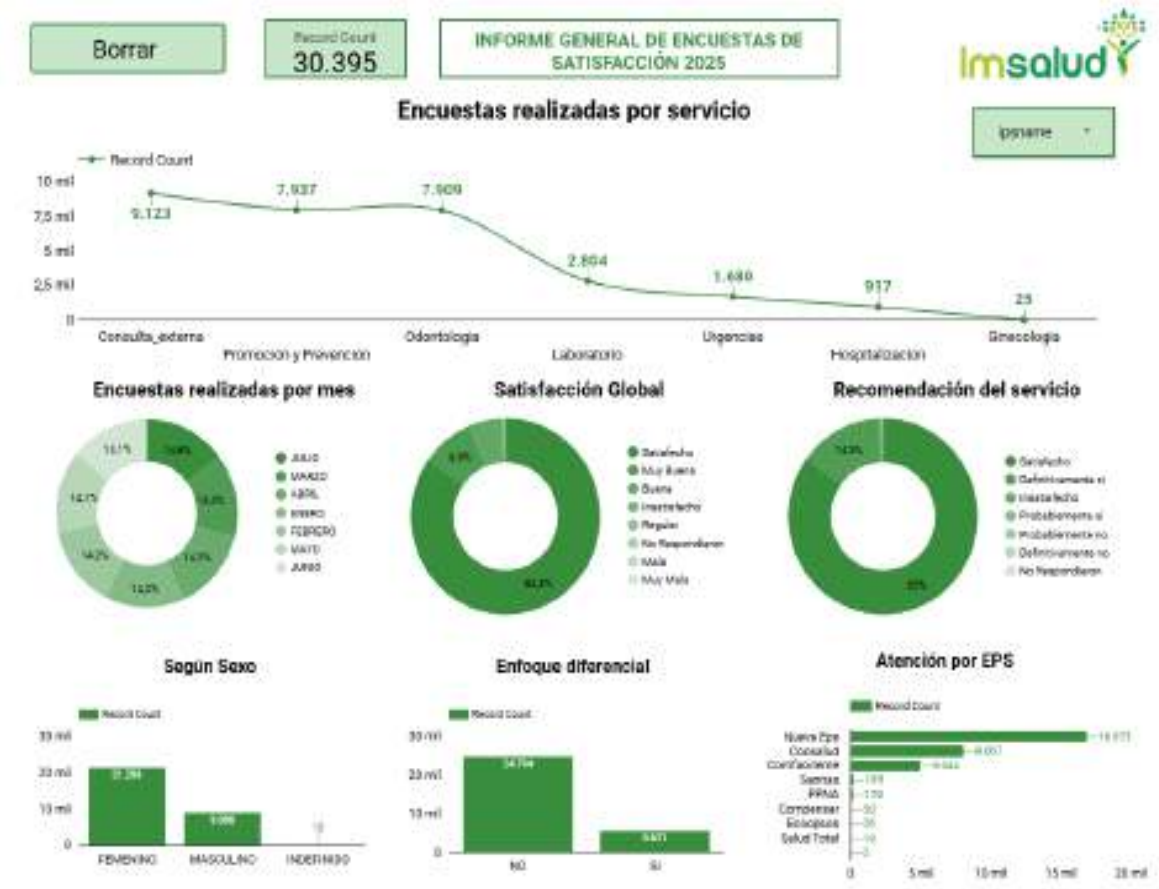
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

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

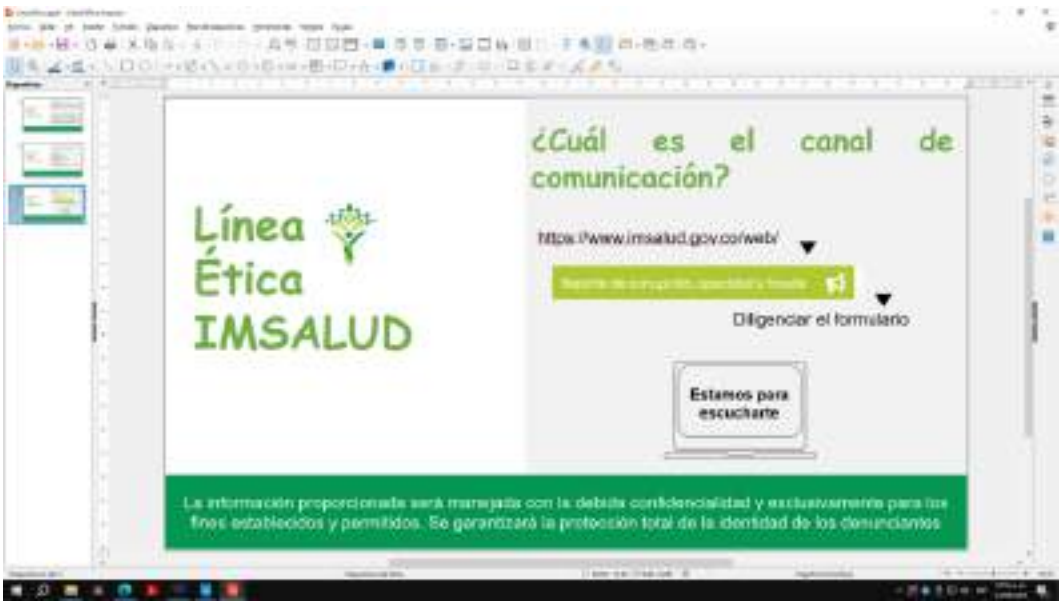


Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

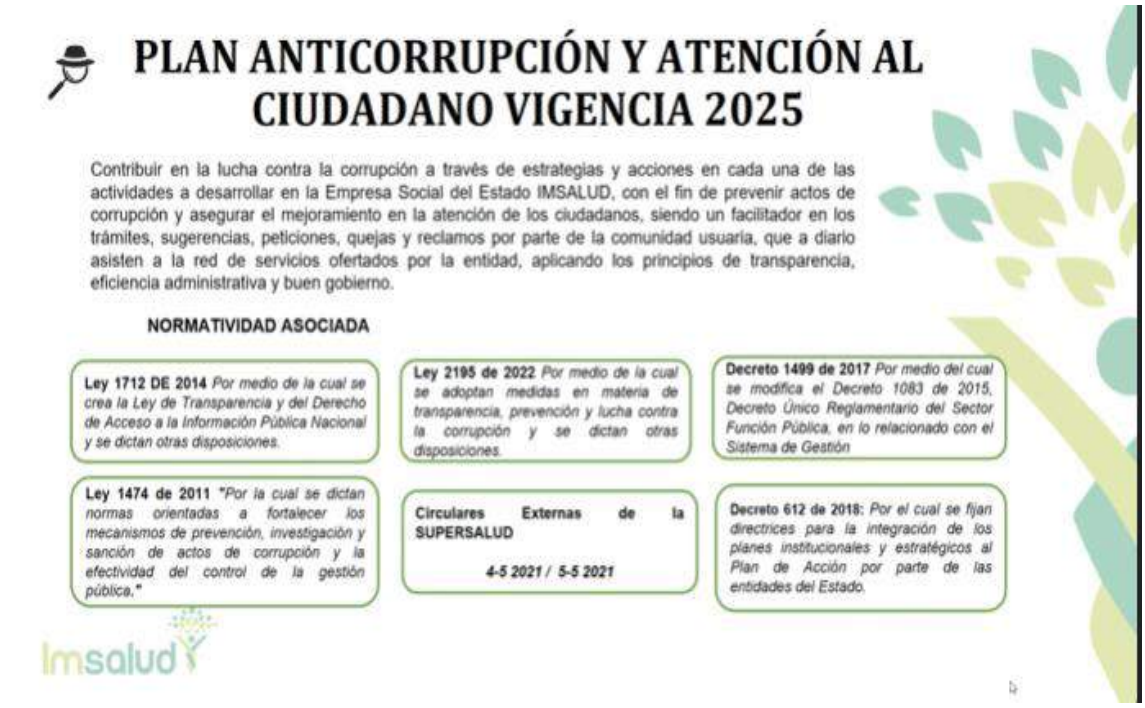




DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **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

• 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.

- **Portafolio de Servicios**

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.



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

Imsalud



UBAS

- TOMA DE MUESTRAS DE CUELLO UTERIO Y GINECOLOGICAS
- TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO CLINICO
- VACUNACION
- ODONTOLOGIA GENERAL
- MEDICINA GENERAL
- ENFERMERIA
- URGENCIAS

Imsalud



DESARROLLO DE LA REUNIÓN





- **Seguridad del Paciente**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN





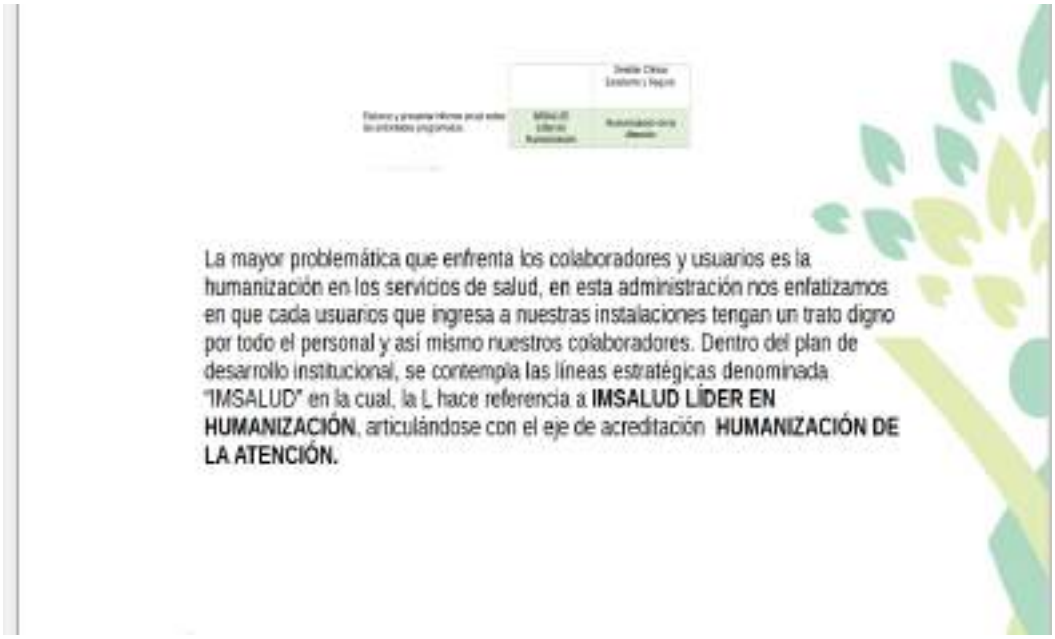
DESARROLLO DE LA REUNIÓN



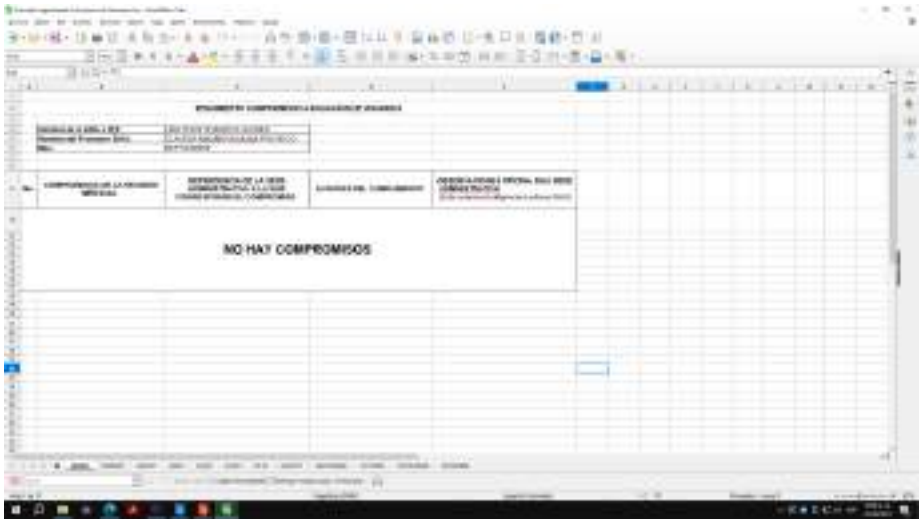
- **Política Humanización**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.

8. Evidencia fotografica



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:	**20 de OCTUBRE del 2025, 7:30 am**

PROPOSICIONES Y VARIOS	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	Octubre 2025

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Gladys Sanchez	37845567	3144802654	Gladys S.M.
Maria Mendez	PT 1184735	3118339759	Mendez
Jesus Urbina C.	5480019	3232441000	
Damaris Venta	PT 6739215	3244153499	
Ana Hilda Velandia R	60408488	3134631914	

Powered by CamScanner



Powered by CamScanner

FECHA:	**29/09/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**09**
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 SEPTIEMBRE 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 29 de Agosto de la anualidad 2025, se da inició la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la UBA AGUA CLARA, se realiza reunión en las horas de la tarde,Se da inicio con el siguiente orden del día:

1. **Llamado a lista**

En primer lugar, se da un cordial saludo a los partícipes de la asociación y lideres de la zona, de esta forma se valida la asistencia realizando el llamado a lista en la cual se observa la asistencia de los 3 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.

Asociacion de usuarios:	Invitados:
Graciela moncada	Jose damian torres
Gerson zuleta	
Ketty carrillo	

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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 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 29 de septiembre 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,

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

DERECHOS

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

DEBERES

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

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**

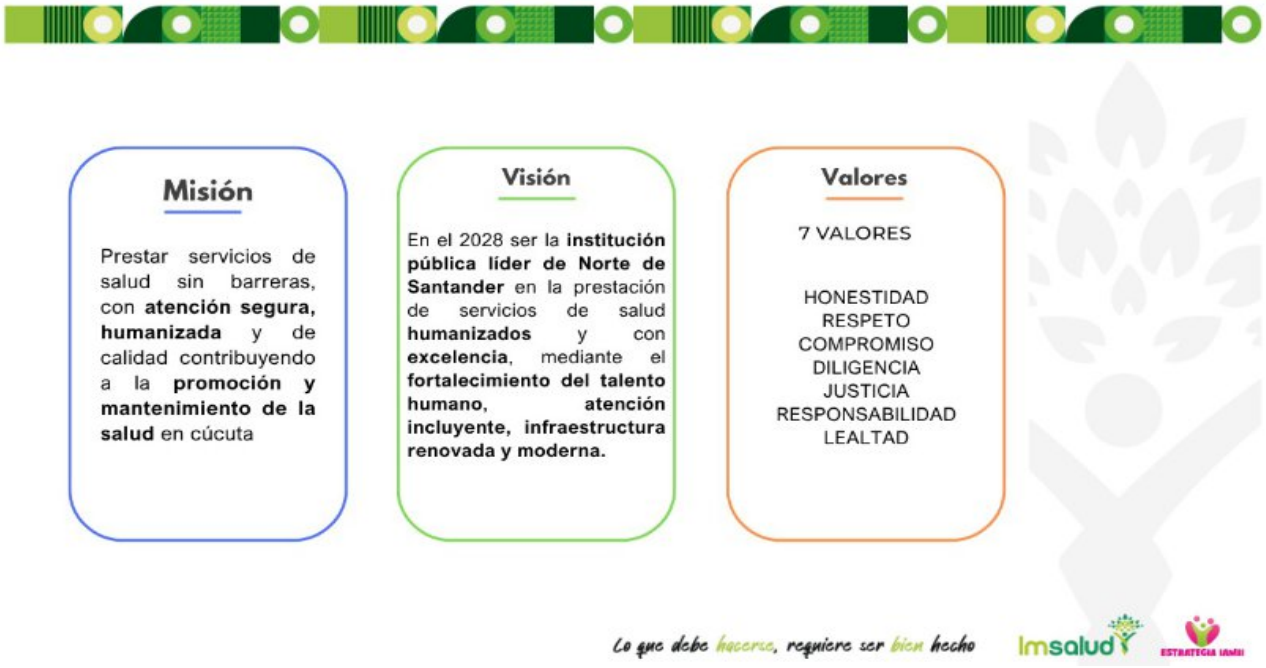




Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores

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



Promesa De Valor 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

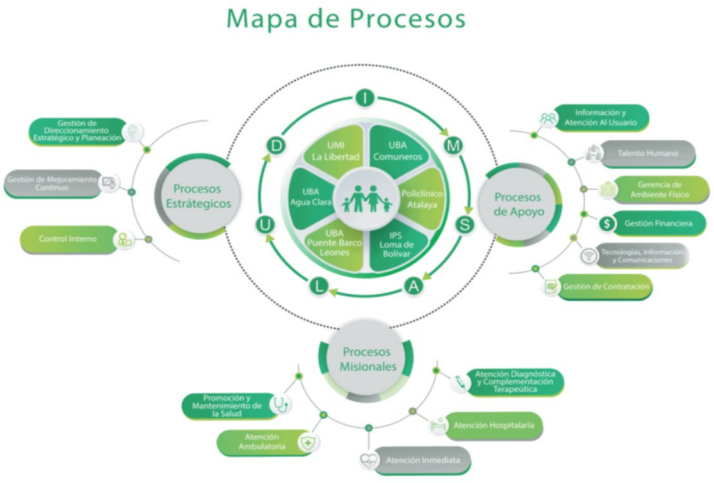
PROMESA DE VALOR



Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho

- **Mapa De Procesos:**

MAPA DE PROCESOS



Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho

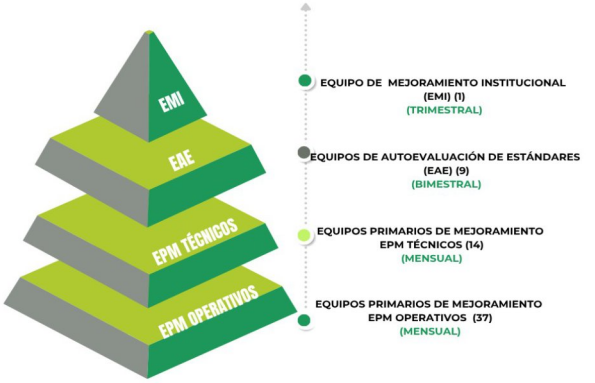
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

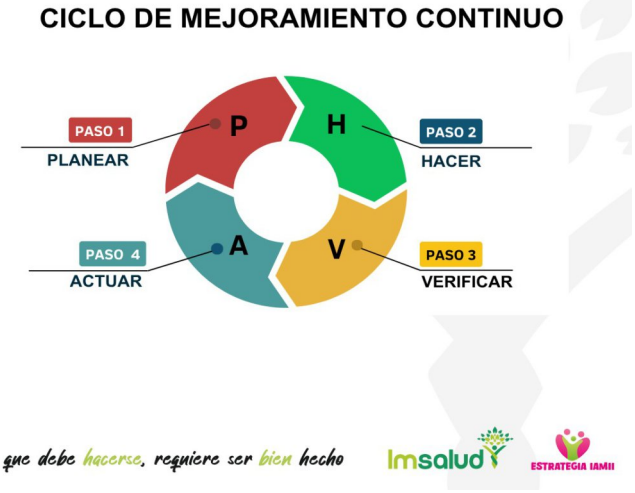
- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Mejoramiento De La Calidad**





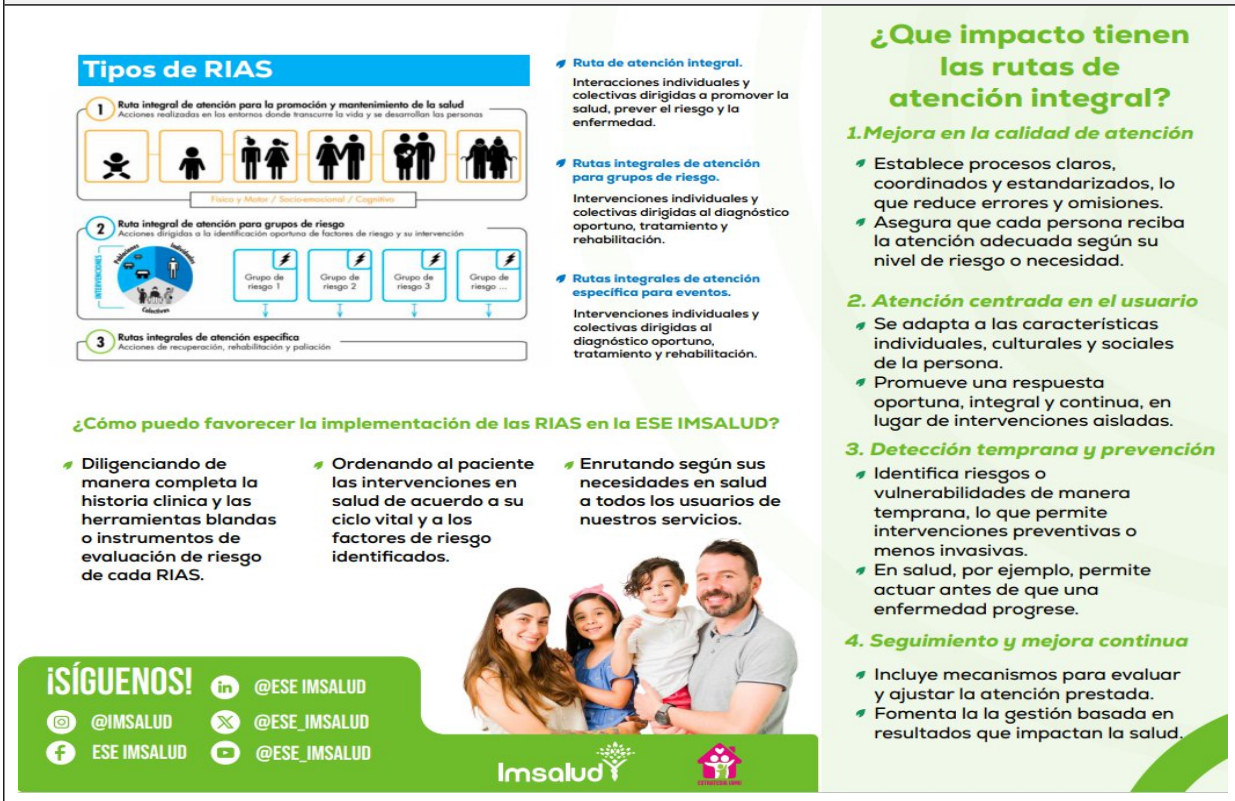
- **Boletín Cultura Y Salud No. 52 – Aplicar El Código QR**

Desde la dministracion se han venido trabajando cada semana un boletin cultural donde dan a conocer sobre los planes que la ESE esta implemnetando,con la asociacion se trabajo el boletin #52 donde se les deba a conocer sobre las RIAS, la asociado realizo la encuesta activamente obteniendo conocimiento sobre cada uno de los temas, se le dio a conocer que ya habian salido el boletin #53,#54,#55 y que cada mes se va a socializa un boletin diferente.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Se les aplica el Código QR a los usuarios de la asociación: Depues de darles a conocer sobre de que se trataba el boletin #52 se procedio a realizar la encuentas donde cada uno daban a conocer diferentes opinios y concordaban con cada punto de la pregunta, se le dificulto un poco ya que la tecnologia no la manejaban bien pero con ayuda de cada uno de los participantes se logro realizar la encuenta.

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

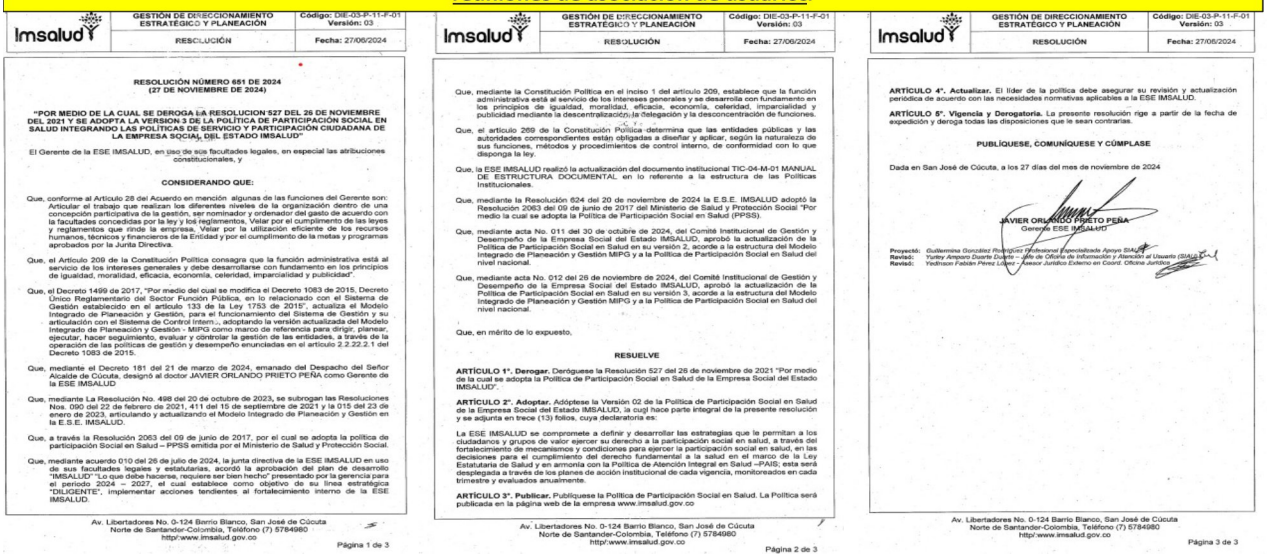
Imsalud

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 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 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. Derógueses 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: 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



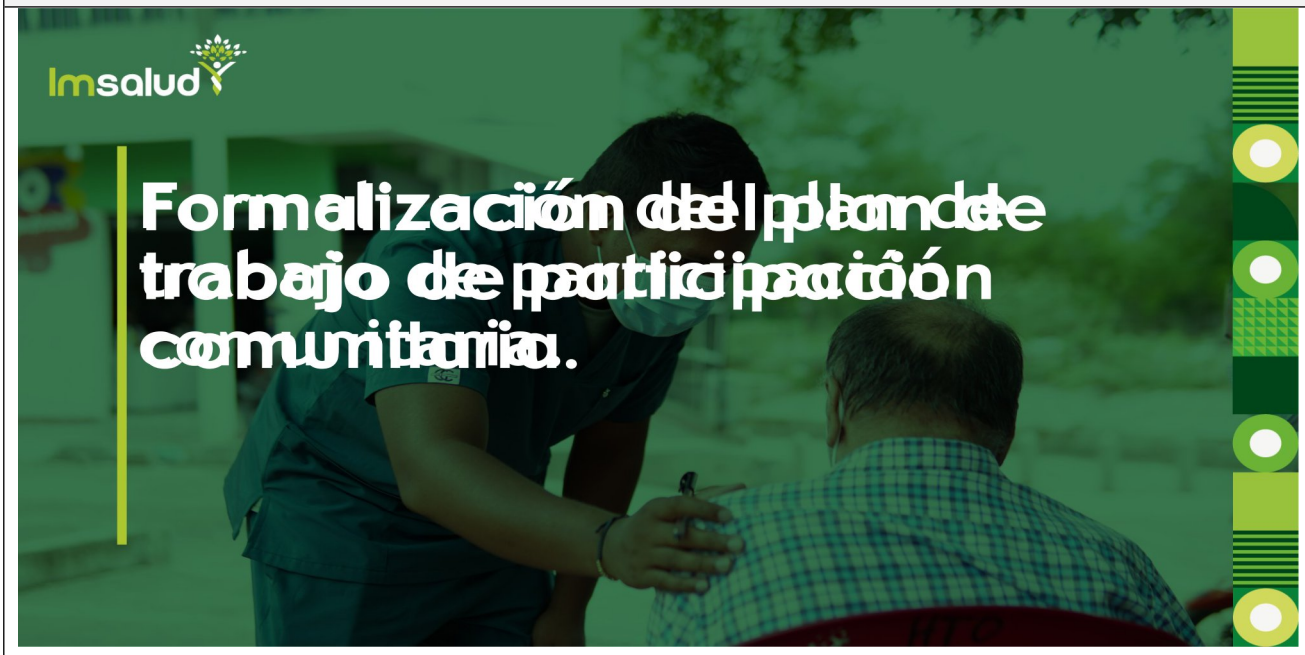
Imsalud	**GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN**	**Código:** DIE-01-PC-03 **Versión:** 03
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	**Fecha:** 26/11/2024

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



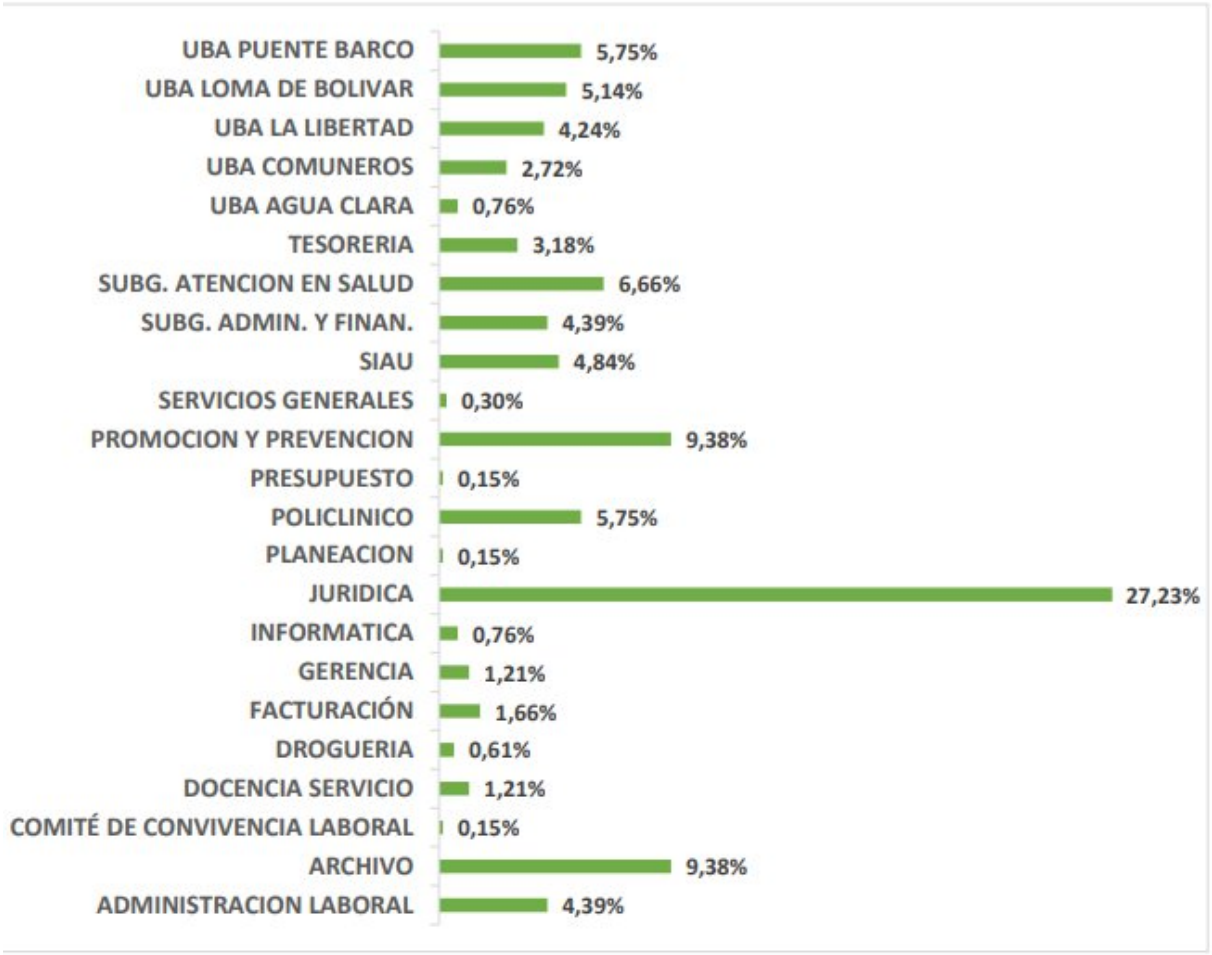
SEGUIMIENTO COMPROMISOS ASOCIACIÓN DE USUARIOS

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		

- **Socialización y Retroalimentación del Informe Mensual PQRSDF** Se socializa el informe mensual que desde la oficia siau envian los reportes sobre cada uno de los p,q,r,s,d,f Para resaltar, se destaca que el mes de julio dibuja a IMSALUD ante un escenario dominado por la demanda legítima de información, con niveles moderados de inconformidad y un aporte significativo de reconocimiento positivo.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

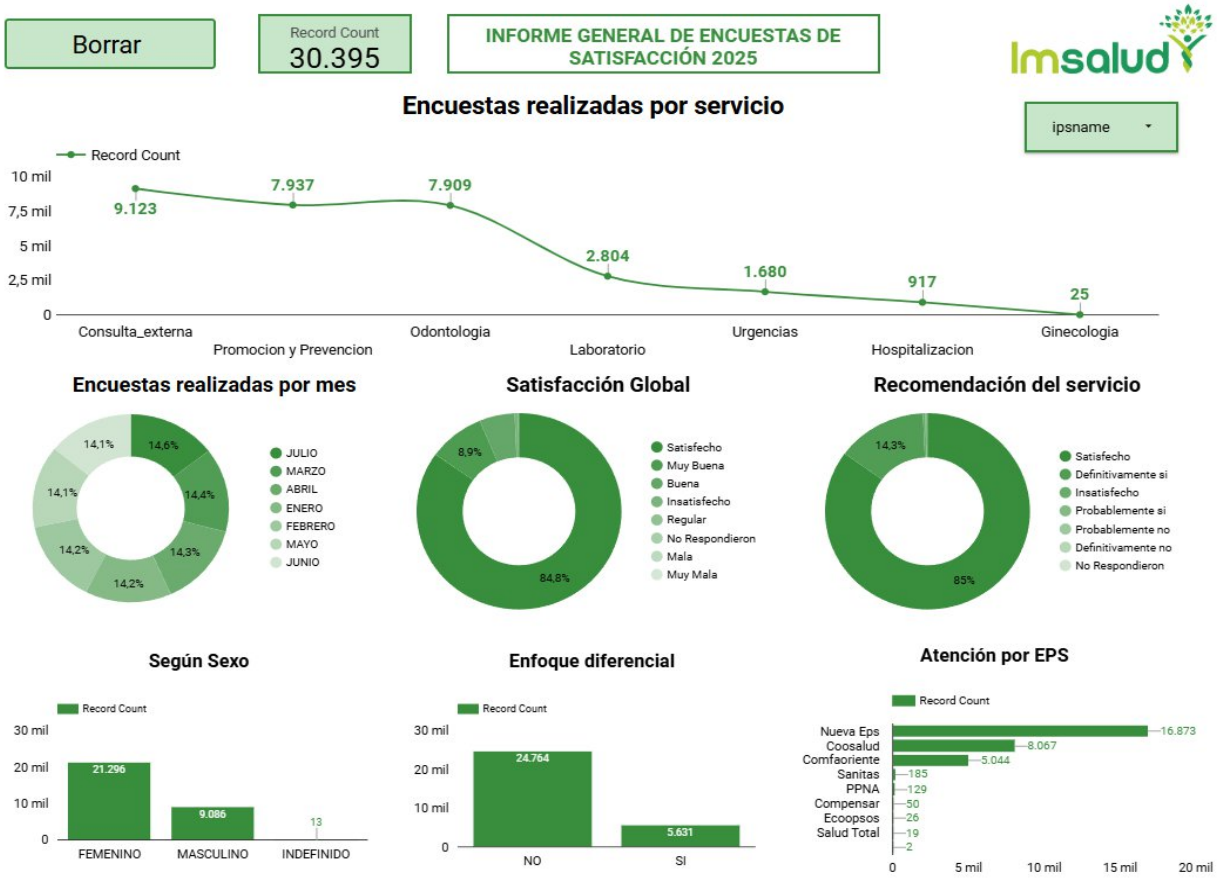


- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

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**

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 con orrupción, 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.

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 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**
  Se da a conoser sobre el portafolio de servcios que ofrece la UBA de AGUA CLARA.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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**

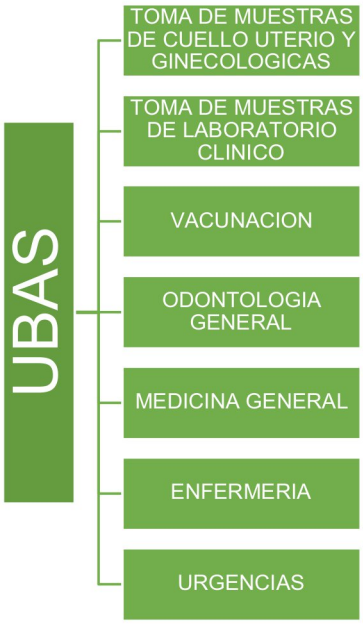
Dentro del programa encontramos las consultas de crecimiento y desarrollo, Adulto mayor, control prenatal, planificación familiar, citologías, agudeza visual, vacunación y curso profiláctico para el embarazo.

- **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.

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.

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

MES REPORTADO:	SEPTIEMBRE								UBA/IPS:	UBA AGUA CLARA								
FECHA DE RECIBIDO DÍA/MES/AÑO	No. RADICADO	NOMBRES Y APELLIDOS SOLICITANTE	NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN	CLASIFICACIÓN						ASUNTO	ESTADO			FECHA DE RESPUESTA DÍA/MES/AÑO	No. RADICADO DE RESPUESTA	DÍAS HÁBILES DE RESPUESTA	EPS	OBSERVACIONES
				P	Q	R	S	D	F		EN TRÁMITE	SI RESPONDIÓ	NO RESPONDIÓ					
12/09/2025	20253300229382	WALTER ALFONSO MINA	88026799				X			Demora en atencion por el servicio de urgencias		X		23/09/2025	20253130117211	15 DIAS	NEPS	
CONVENCIONES:	P: PETICIONES	Q: QUEJAS	R: RECLAMOS	F: FELICITACIÓN														

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

7. 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

8. 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	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**28/10/2025 HORA 2:00 PM**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Ketty carrillo	8043491	3142717602	
Gerson Alvarado	1330758	3202787675	
Juanita Morcado	60.338973	3204781709	
José Damián Toro	13475952	3124363575	
Yoily Katriana Nieto	1010100026	3168865013	

Scanned with CamScanner

FECHA:	**30 DE SEPTIEMBRE 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**09**
HORA INICIO:	**1:20PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**2:00PM**
UBA/IPS:	**IPS GUARAMITO**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE SEPTIEMBRE 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 1:20 PM del día 30 de septiembre 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 da un cordial saludo a los partícipes de la asociación, de esta forma se valida la asistencia realizando el llamado a lista en la cual se observa la asistencia de dos de las usuarias que conforman la asociación, para así de esta forma se da prevé inicio a la reunión, dando cordial bienvenida a la comunidad general que están en la IPS, en el encuentro del mes hace presencia dos invitadas pertenecientes a la comunidad para hacer participación activa del encuentro, para así de esta forma se da prevé inicio a la reunión, dando cordial bienvenida a la comunidad general que están en la IPS. En total, la reunión contó con 4 asistentes.

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 septiembre 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.



Imsalud | INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO | CONVOCATORIA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Cúcuta, Norte de Santander, 02 09 2025

DE: PROMOTORA SIAU
PARA: USUARIOS IPS GUARAMITO
ASUNTO: INVITACIÓN A LA REUNIÓN MENSUAL DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS – SU PARTICIPACIÓN ES IMPORTANTE PARA LA IPS

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 SEPTIEMBRE
Lugar: TIENDA AL LADO DE LA ESCUELA
Hora: 1:00 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.

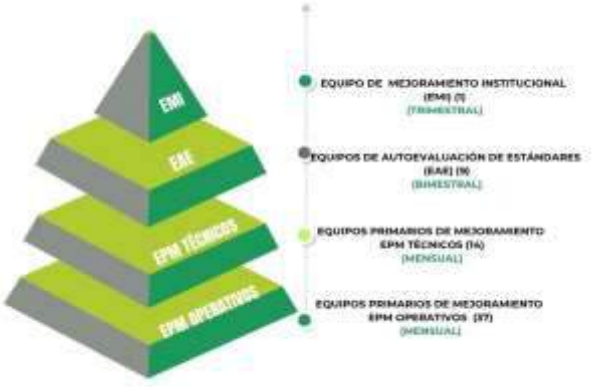


DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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. 55 – 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 #55, 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.



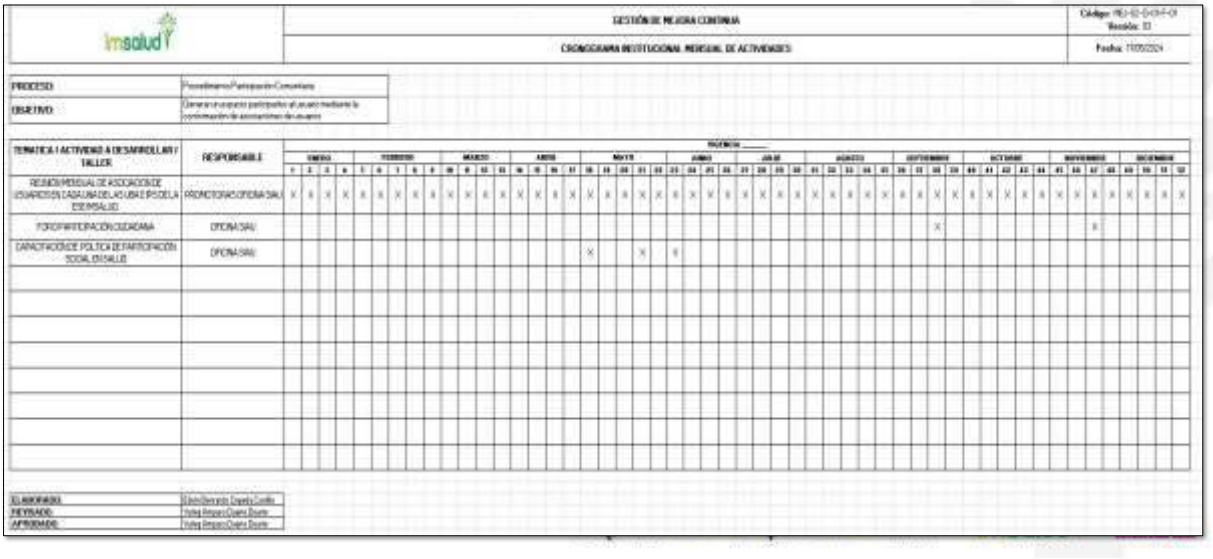
14. Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.

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 .



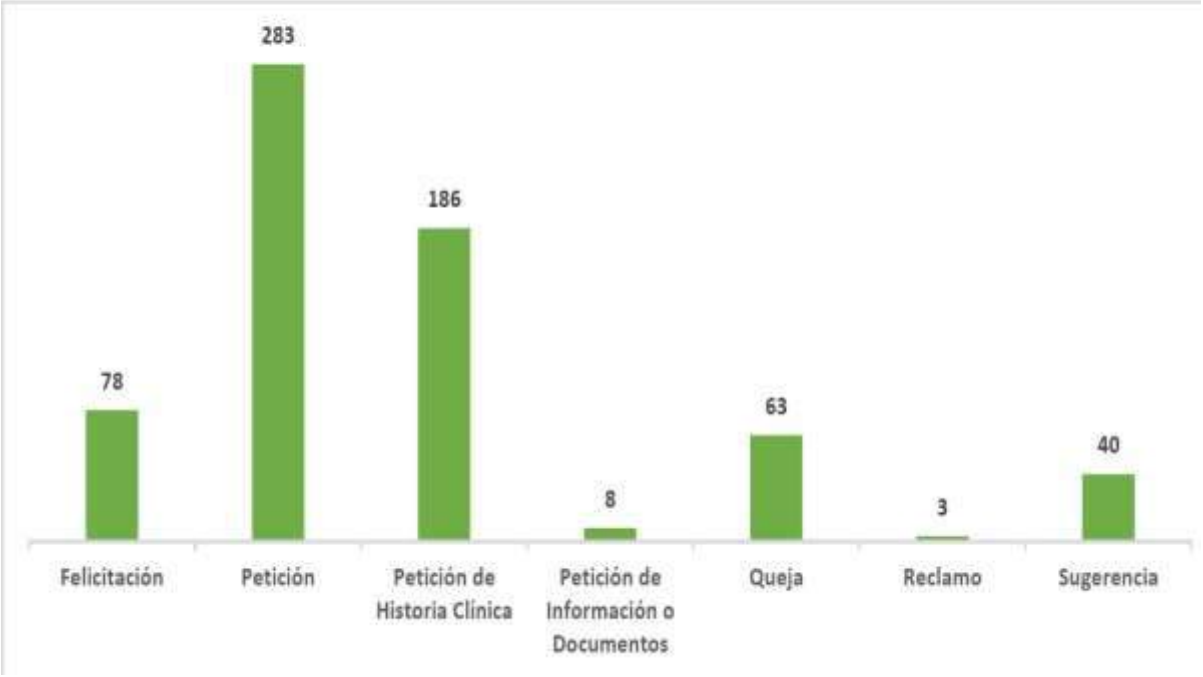
15. Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF

Se inició la socialización del informe de PQRSDF de julio, 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 661 radicados: 78 felicitaciones, 283 peticiones, 186 solicitudes de historia clínica (la mayoría), 63 quejas y 8 solicitudes de información. Esto muestra que los usuarios usan más estos canales para acceder a documentos que para quejarse del servicio.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Figura 1 *Cantidad y tipología de PQRSDF recibidas durante el mes de JULIO 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 Guaramito recibió un total de 2 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 2 casos, en enero 1, en marzo 1 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 1 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. A las 2:00 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 OCTUBRE 1:00 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
Erika Vega Perez	1094044073	3233251418	Erika Vega
Yonguer Tarazona	60343219	3209251212	
Yeimy Contreras	5153611	316 9211033	
Jessica A. Arias Faubrave	PPT 6198822	3138104562	
Emilianc Vega P.	1010075118	3168294151	

Powered by CamScanner

FECHA:	29 DE SEPTIEMBRE DEL 2025	ACTA DE REUNIÓN NO.	09
HORA INICIO:	10:00 AM	HORA FINALIZACIÓN:	11:00 AM
UBA/IPS:	IPS NIÑA CECI		

Objetivo de la reunión:	REUNION MENSUAL DE ASOCIACION DE USUARIOS DEL MES DE SEPTIEMBRE 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 fotografica

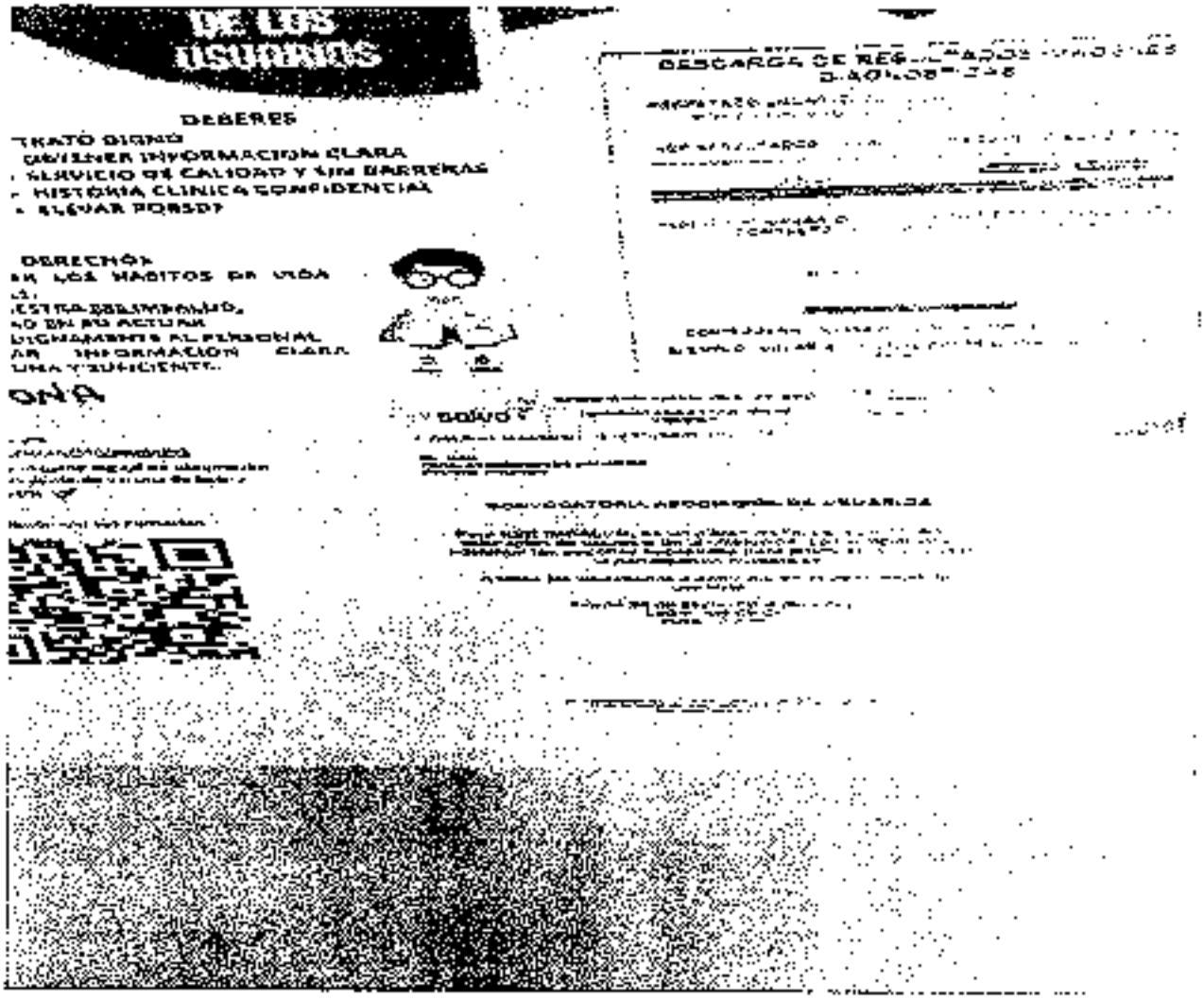
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Se procede a llamado a lista para asi 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.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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, 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

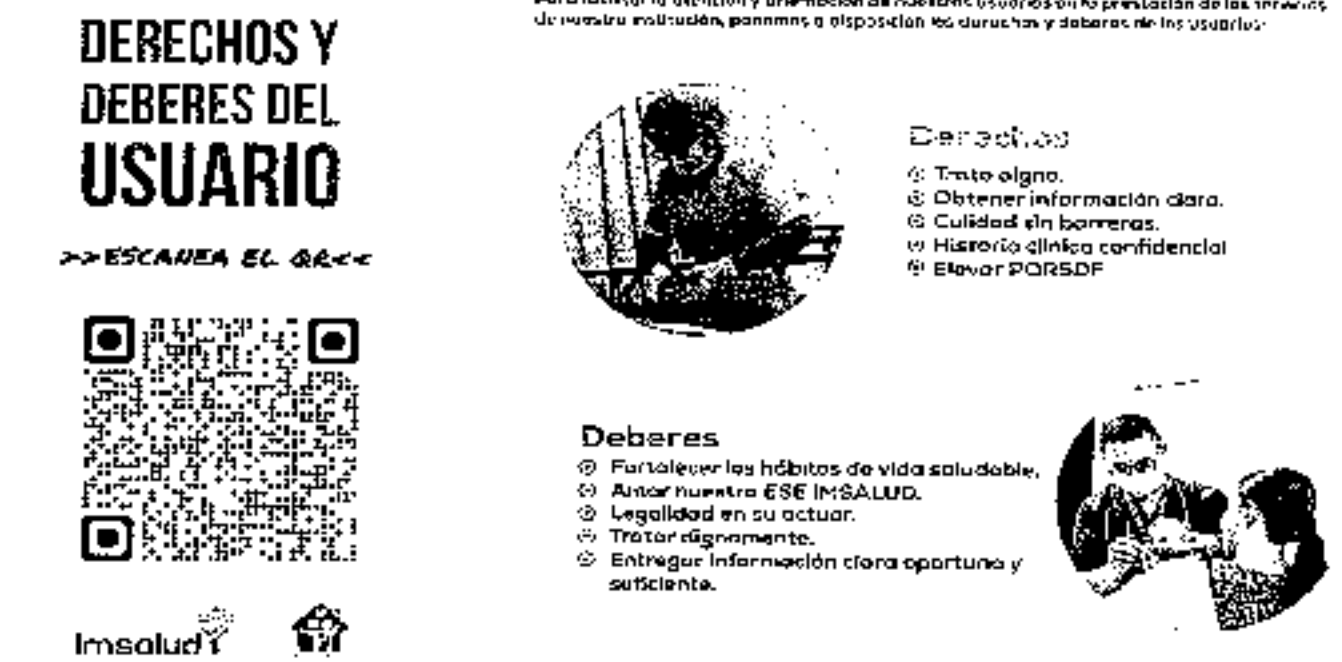
a. Trato digno
b. Obtener información clara -
c. Atención de calidad y sin barreras
d. Historia clínica confidencial
e. Elevar PQRSDF

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

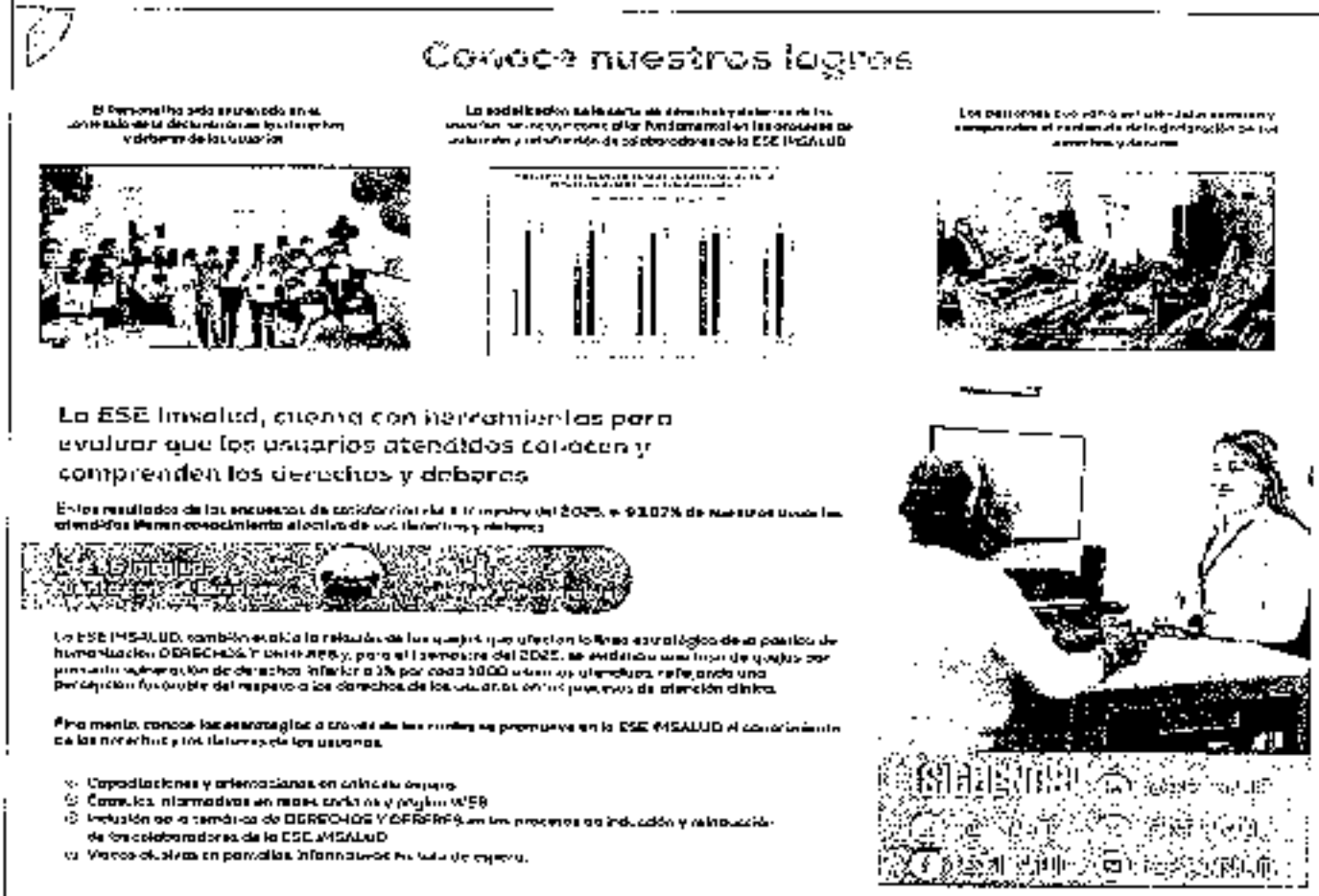
- INGRESANDO A LA PAGINA WEB:WWW.IMSALUD.GOV.CO/WEB
- RESULTADOS DE LABORATORIO
- CIICK EN USUARIO DIGITA EL NÚMERO DEL DOCUMENTO
- POr ULTIMO INGRESAR Y DESCARGAR. También puedes ingresar direciamente al

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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 envieda 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



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 concertina de pared colindante patio de la ips, calle externa con la finalidad de brindar seguridad en la zona. Se anexa evidencia de solicitud a la espera de verificación de las áreas encargadas de la sede administrativas, Frente a dicha solicitud del mes anterior se brindo la atencion necesaria y se cubrio la necesidad de la asociacion de usuarios indicada anteriormente.

6.2. solicitud de parlantes intercomunicadores de vidrio para el servicio de facturación, ya que los

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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 solicilud 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.

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

"POR MEDIO DE LA CUAL SE DEROGA LA RESOLUCION 437 DEL 28 DE NOVIEMBRE DEL 2021 Y SE ADOPTA LA VERSIONA 05 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 ejercicio de facultades legales, en especial las atribuciones constitucionales, y

CONSIDERANDO QUE:

Que, conforme al Artículo 26 del Acuerdo en mención siguiendo 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 rijan la empresa. Velar por la utilización eficiente de los recursos humanos, técnicos y financieros de la Entidad y por el cumplimiento de la misión 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 fortalecimiento 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 del Ámbito y desempeño vinculadas en el artícular 2.2.22.2 del Decreto 1083 de 2015.

Que, mediante el Decreto 151 del 21 de marzo de 2024, el Alcalde 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. 495 del 20 de octubre de 2023, se actualizan las Resoluciones Nos. 099 del 22 de febrero de 2021, 411 del 15 de septiembre de 2022 y la 010 del 27 de enero de 2023, adoptando y actualizando el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en la E.S.E. IMSALUD.

Que, a través la Resolución 2053 del 06 de junio de 2013, 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 2021, la junta directiva de la ESE IMSALUD en uso de sus facultades legales y estatutarias, acordó la aprobación del plan de desarrollo "IMSALUD [illegible] lo que debe hacerse, reparando el [illegible]" presentado por la gerencia para el periodo 2024 – 2027, el cual retomó como objetivo de su línea estratégica "Ciudadanía", implementar acciones tendientes al fortalecimiento interno de la ESE IMSALUD

ÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD, RESOLUCIÓN NO. 651 DEL 27 DE NOVIEMBRE DE 2024.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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-GM-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 Resolución 2063 del 09 de junio de 2017 del Ministerio de Salud y Protección Social "Por medio de 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. Derogúese la Resolución 527 del 25 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 anexa en trece (13) folios, cuya declaratoria es:

La ESE IMSALUD se compromete a diseñar 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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Imsalud	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN	Código: GDE-03-F-11-F-01 Versión: 03
	RESOLUCIÓN	Fecha: 27/09/2024

ARTÍCULO 4°. Actualizar. El líder de la política deberá adelantar 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

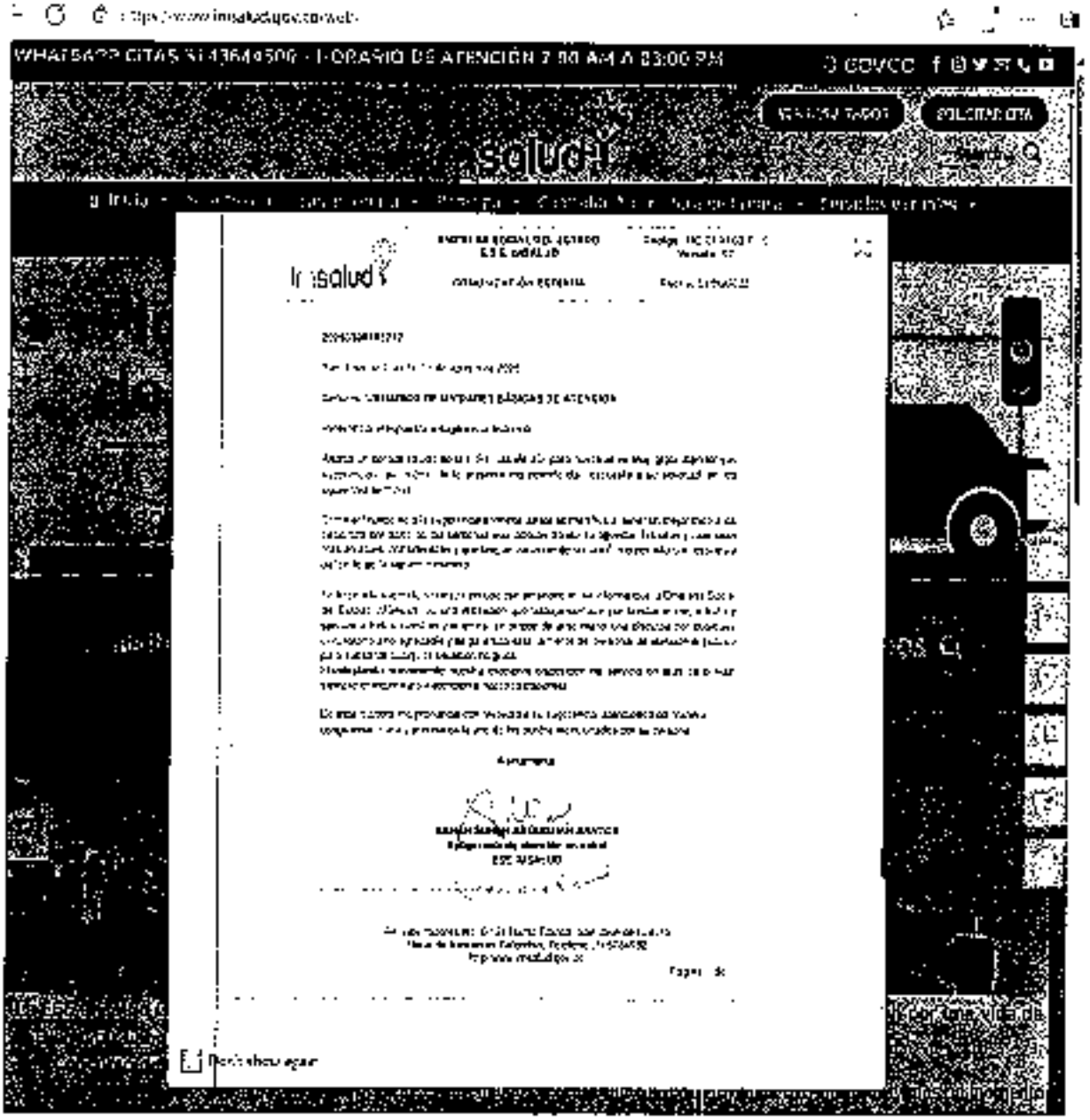
Dada en San José de Cúcuta, a los 27 días del mes de noviembre de 2024

JAVIER ORLANDO PRIETO PEÑA
Gerente ESE IMSALUD

Proyectó: Guillermina Herrera Hernández / Profesional Especializado Área SIAU
Revisó: Yenny Alejandra Olivera Quintero / Jefe de Oficina de Información y Atención al Usuario (e)
Revisó: Yenifer Fabiola Yáñez López – Asesor Jurídico Externo del Comité Ética Judicial

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

6.4 Se socializa imagen de respuesta a queja anonima por todos los medios institucionales para dejar garantia a la libre informacion y al cumplimiento al debido proceso.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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 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. Se solicita estudio de gabinetes de facturacion.

7.2 Se solicita verificacion de puertas y ventanas para que cierren bien puerta trasera del patio.

PROPOSICIONES Y VARIOS

8. Fotografias de participacion



PROPOSICIONES Y VARIOS





FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**27 DE OCTUBRE DEL 2025**

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Ruth Catalina Ibáñez	60437281	3124999[illegible]	Ruth Catalina Ibáñez
Sandra Milena Hernández	1325663[illegible]	314-807884[illegible]	
María Antonia Carrillo	60 344 202	3156635844	María Antonia Carrillo COMUNIDAD USUARIOS NIÑA CECI
Isabela Olivares	1343[illegible]517	3147435[illegible]60	
Brenda Barbosa	1090490193	3223[illegible]4364	

ELABORADO POR:

AMPARO LINDARTE DIAZ
PRESTACIÓN DE SERVICIOS SIAU PARA APOYAR LAS ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LAS UNIDADES BÁSICAS DE LA ESE IMSALUD -IPS NIÑA CECI

FECHA:	**26/09/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**09**
HORA INICIO:	**04:00 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**05:00 PM**
UBA/IPS:	**IPS GUAIMARAL**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE SEPTIEMBRE 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 4:00 pm del día 26 de Septiembre de la anualidad 2025, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS GUAIMARAL con el siguiente orden del día:

Quienes asistieron a la reunión fueron los siguientes usuarios:

- Juan carlos umbarilla
- Cecilia Jaimes
- Luis Villamizar

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.

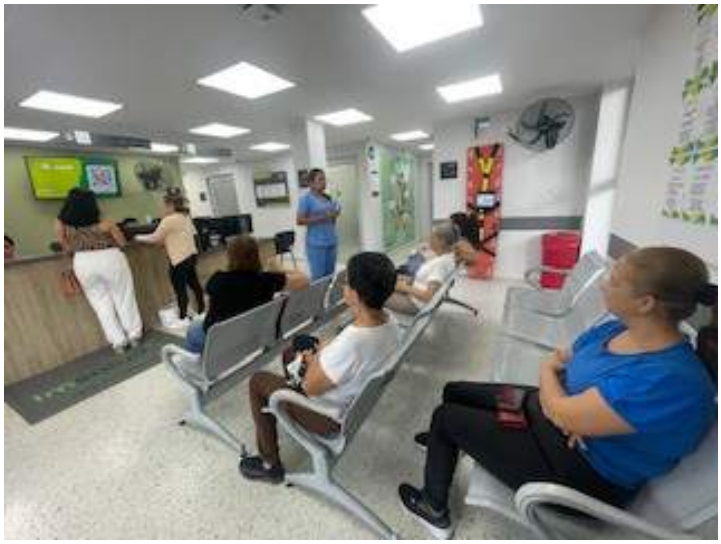
3. Medios de Convocatoria.

Mediante el grupo de whatsApp se invito a la reunión de Asociación de Usuarios correspondiente al mes de Septiembre.





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





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





- **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

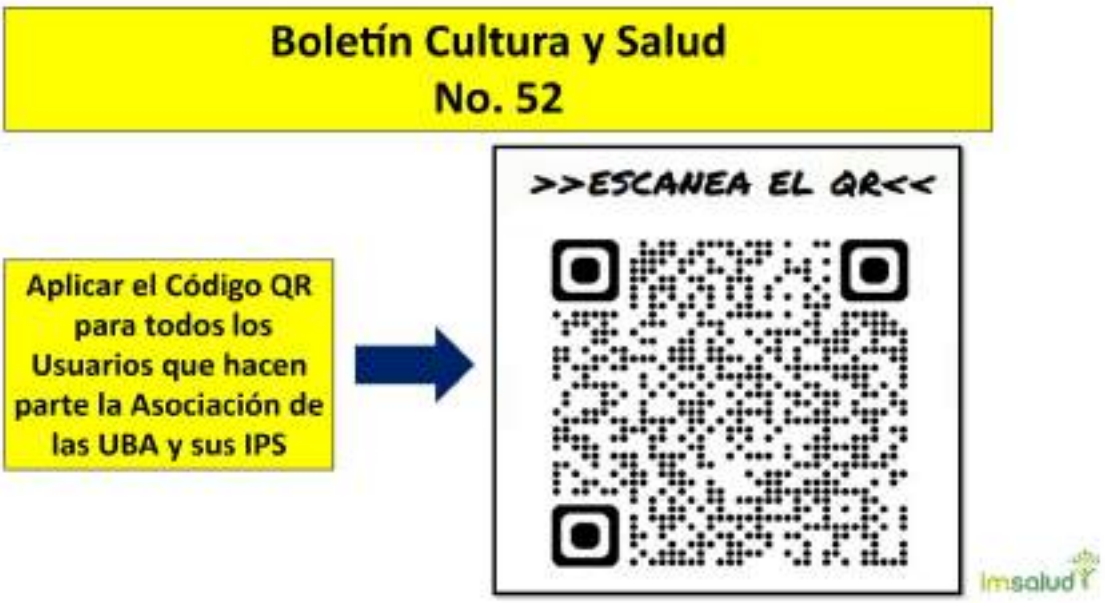
- **Boletín Cultura Y Salud No. 52 – Aplicar El Código QR**



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.**





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

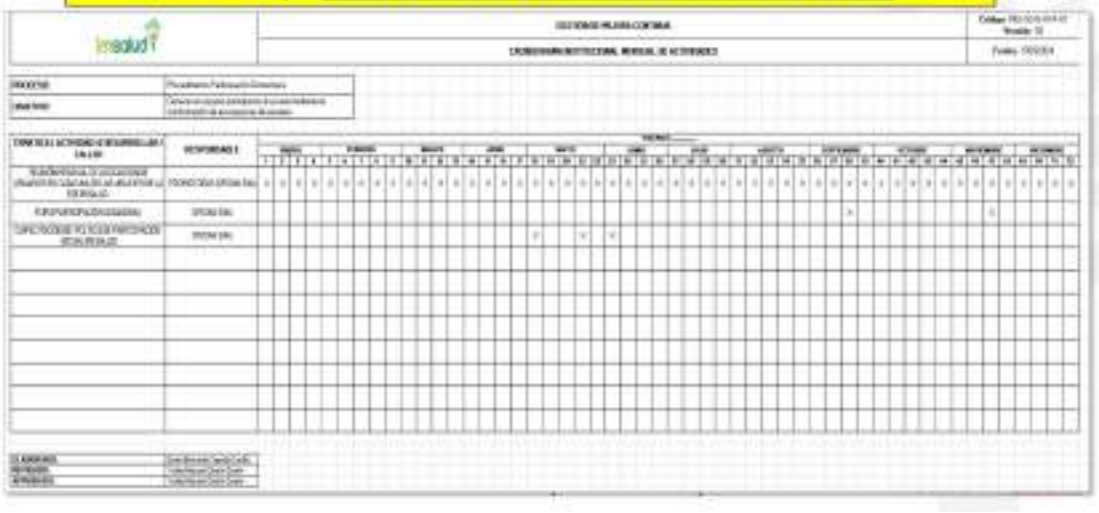


- **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

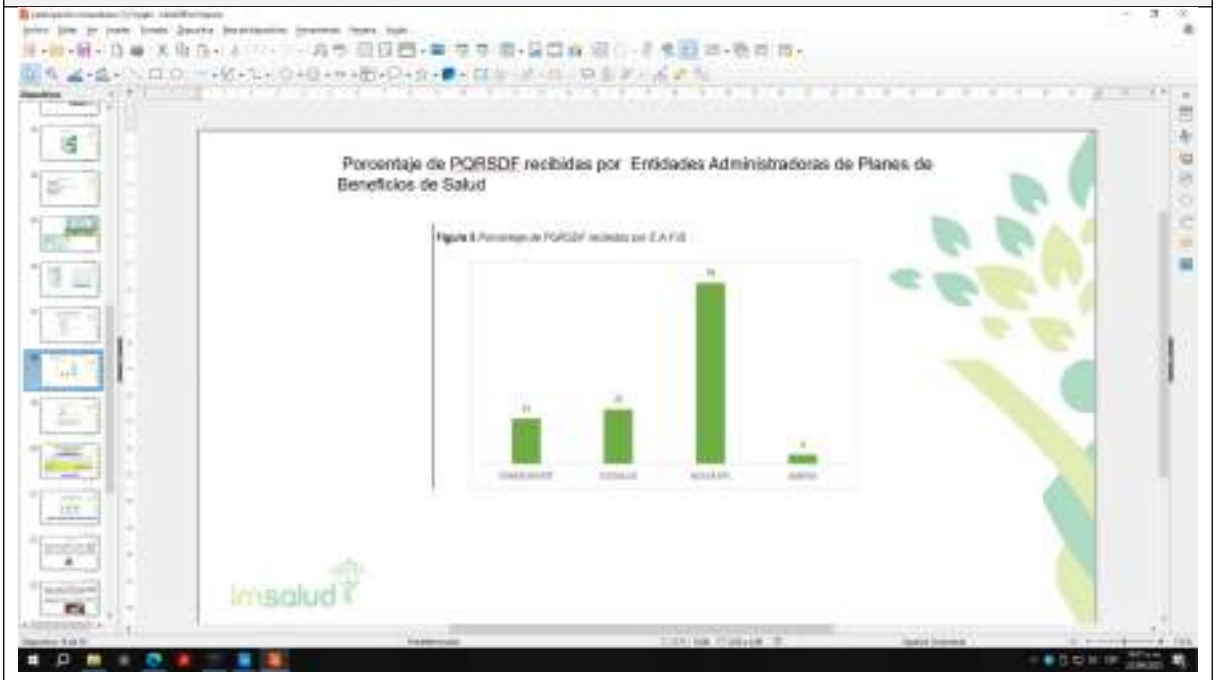
Se socializa a las promotoras y promotores la formalización del plan de trabajo de participación comunitaria y se solicita socializar en las reuniones de asociación de usuarios.



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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

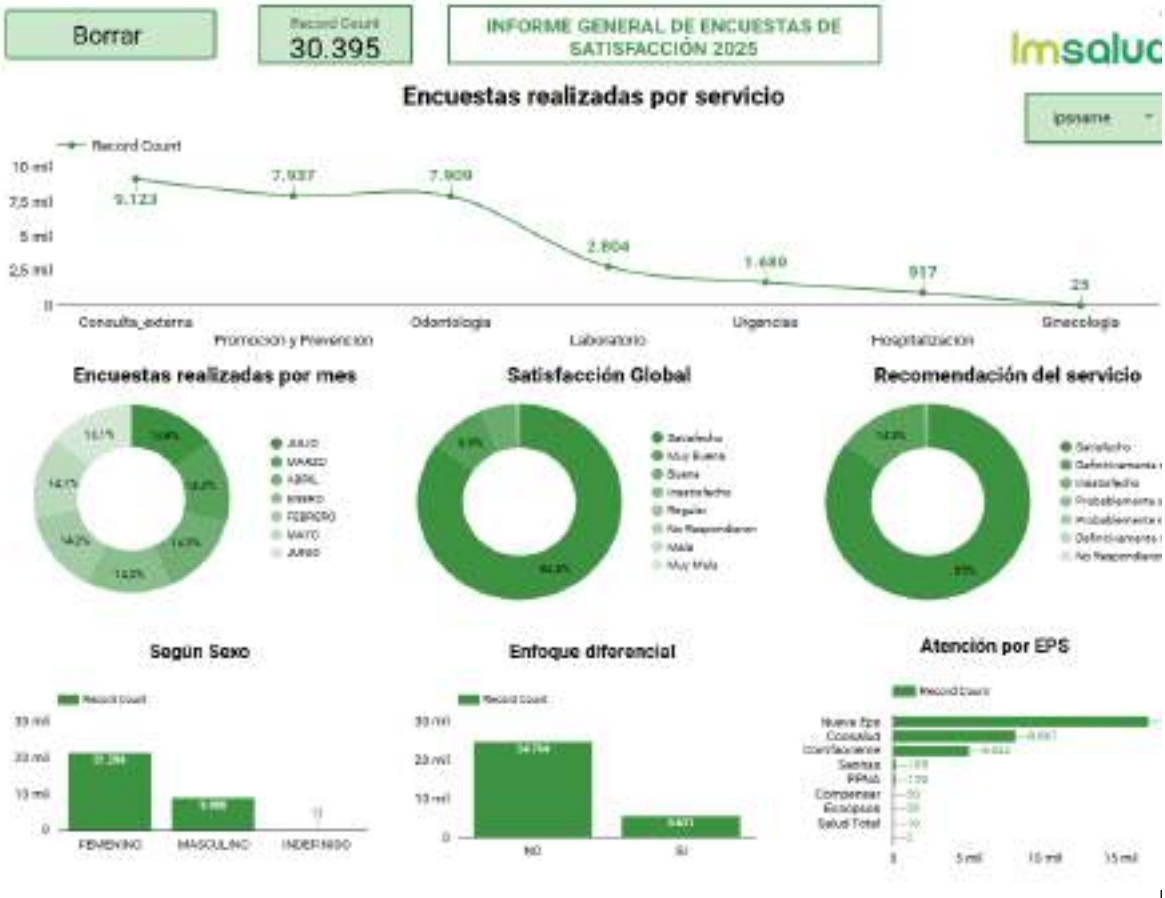


- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

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





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.**





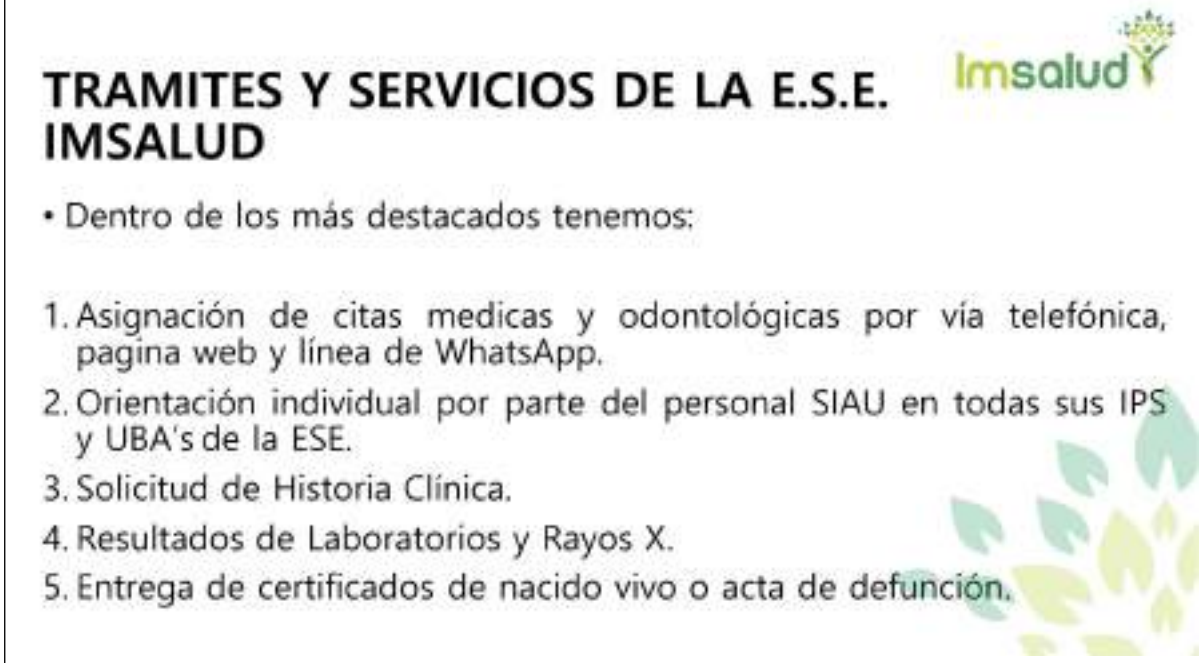
DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **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









- **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



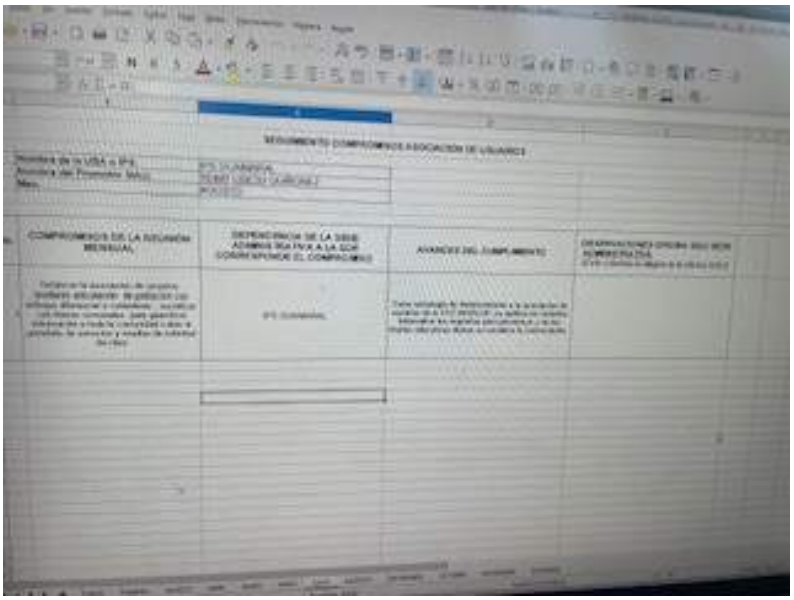
La ESE IMSALUD se compromete a centrar su cuidado en el paciente y su familia, la comunidad y el colaborador; brindando una atención humanizada con base en El Buen trato y el Respeto procurando la protección de sus Derechos y su Satisfacción.



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.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
8. Evidencia fotográfica.  ***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:	**24 DE OCTUBRE 2025, 04:00 PM**

FECHA:	**23 DE SEPTIEMBRE 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**09**
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 SEPTIEMBRE 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 septiembre 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 Mireya Valencia, quien había justificado previamente su inasistencia debido a que se encontraba reemplazando un trabajo en el mismo horario programado para la reunión. Sin embargo, manifestó su compromiso de ponerse al día con los temas tratados y no faltar en la próxima sesión.

También se registró la ausencia de la señora Eliza Quintero, quien no presentó justificación alguna. Ante ello, se le recalcó la importancia de la responsabilidad y el cumplimiento en cada uno de los encuentros.

El único asistente de la asociación inicial fue el señor Óscar Echeverry. Teniendo en cuenta la relevancia de integrar a más personas que aporten y asistan con disposición a cada reunión, se vinculó a la señora Magaly Ruiz, a quien ya se le había extendido la invitación previamente por considerarse una persona responsable y participativa. Ella también había acompañado al foro y pertenece a la vereda de Pacolandia, comunidad con gran número de asistentes en la IPS, donde se requiere fortalecer la difusión

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

de la información. En este sentido, se valoró que la señora Magaly pueda convertirse en un agente clave para aumentar la participación de la comunidad.

De igual forma, se extendió la invitación a la señora Miriam Acevedo, reconocida como líder activa del corregimiento Banco Arena por su participación en el grupo de acueducto y en la iglesia. Ella aceptó asistir con el fin de conocer cómo se desarrollan los encuentros y, tras la reunión, decidió integrarse a la Asociación, reconociendo la importancia de estos espacios.

Asimismo, se vinculó el señor Gonzalo Bautista, quien ya había acompañado en foros anteriores y pertenece a otra vereda del corregimiento, lo cual fortalece el objetivo de extender la participación a todas las comunidades de la zona.

Finalmente, se contó con la participación de la presidenta de la Junta del Corregimiento, señora Miryam Danelly Ovalles, quien asistió como invitada fundamental. Su presencia resulta clave por su papel en el profesorado de primera infancia, lo cual permitirá reforzar los controles de PyP en los niños del corregimiento y, además, servir de enlace para dar a conocer la labor de la Asociación de Usuarios y difundir la información en toda la comunidad.

En total, la reunión contó con 5 asistentes: tres nuevos integrantes, un integrante inicial y la presidenta de Junta como invitada especial.

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.

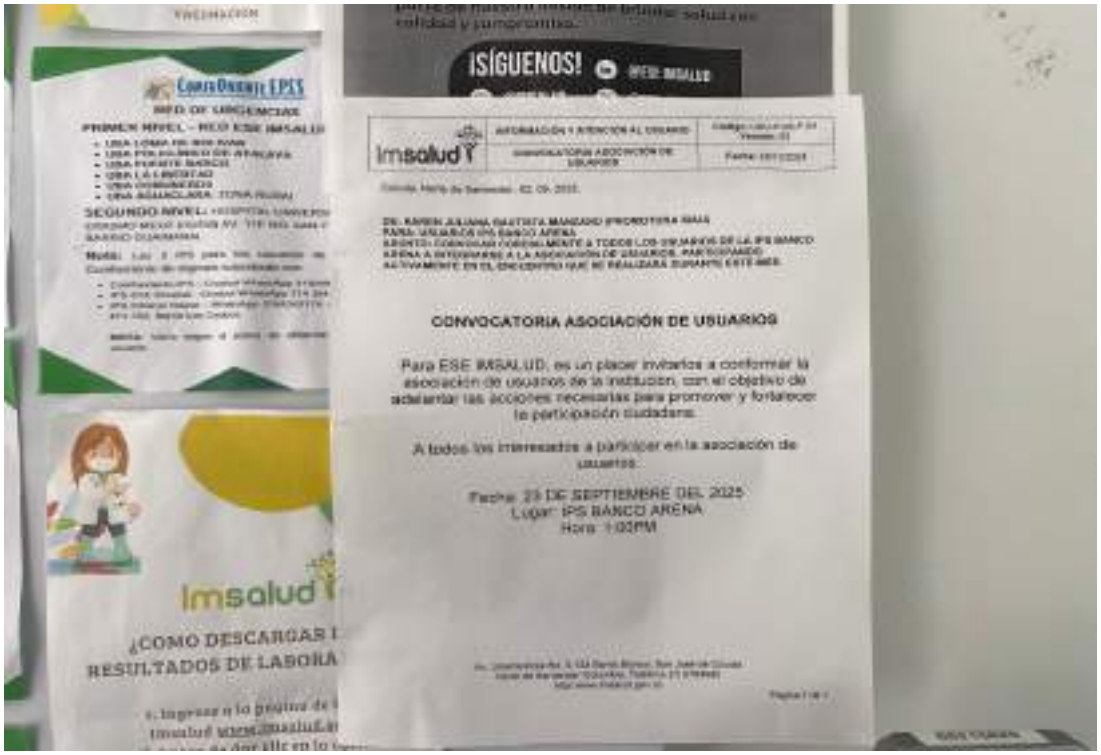
3. Medios de Convocatoria.

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 septiembre 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.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Adicionalmente, se adelantó articulación con la presidenta de la Junta de Acción Comunal del corregimiento, con el fin de fortalecer la participación comunitaria y dar mayor alcance a las actividades desarrolladas por la Asociación.



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, y de manera específica se extendió la invitación a tres usuarios que habían manifestado su deseo de participar y que anteriormente habían acompañado al foro. Así mismo, se realizó una indagación en la comunidad sobre la presidenta de la Junta de Acción Comunal, de quien se obtuvo el contacto para invitarla formalmente al encuentro, lo que le permitió observar y conocer la existencia de la Asociación de Usuarios, sus requisitos, los temas relacionados con la salud, la institución prestadora de servicios, así como los trámites y servicios disponibles. Su participación fue fundamental, ya que, además de pertenecer al profesorado de primera infancia, puede reforzar la importancia de los controles de promoción y mantenimiento de la salud en la IPS y contribuir a articular a más personas de la comunidad; ella manifestó su interés en seguir acompañando los encuentros, reconociendo el aporte de estos espacios al bienestar colectivo, y se comprometió a difundir esta información en las reuniones de la Junta. Finalmente, se resaltó la importancia de continuar extendiendo la invitación a otros líderes

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

comunitarios, incluyendo poco a poco a los ediles, con el propósito de fortalecer la representatividad y el impacto de la Asociación en toda 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.

- **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



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.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

12. Boletín Cultura Y Salud No. 55 – Aplicar El Código QR

La **ESE IMSALUD** viene implementando boletines informativos como una estrategia de apoyo para mantener a los usuarios y al personal de salud informados de manera clara, breve y actualizada. Estos boletines buscan garantizar la difusión de aspectos esenciales como los **derechos y deberes de los usuarios**, elementos clave para lograr una atención digna, respetuosa, equitativa y de calidad.

El **Boletín Cultura IMSALUD #55** hace parte de esta estrategia institucional centrada en el usuario. Allí se resaltan los **derechos** más importantes: recibir un trato digno, acceder a información clara y comprensible, garantizar la calidad de los servicios sin barreras, proteger la confidencialidad de la historia clínica y contar con canales efectivos para presentar PQRSDF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones).

De igual manera, se recuerdan los **deberes** que fortalecen la corresponsabilidad en salud: adoptar hábitos de vida saludable, valorar y cuidar la institución, actuar con legalidad, tratar dignamente al personal y a otros usuarios, y suministrar información clara y oportuna para una mejor atención.

Estos boletines se encuentran disponibles tanto en la página oficial de IMSALUD como mediante el código QR impreso en las publicaciones, lo que facilita el acceso de la comunidad a la información. Durante las socializaciones, se recalcó la importancia de que los usuarios escuchen con atención estos contenidos, ya que posteriormente serán evaluados mediante encuestas de satisfacción. Esto permite medir el nivel de apropiación y orientar nuevas estrategias de mejora continua.

Con estas acciones, IMSALUD fortalece su compromiso de mantener a la comunidad informada, promover la participación activa de los usuarios y garantizar un servicio cada vez más humano y de calidad, cabe resaltar que el QR fue efectivamente aplicado se iba socializando cada pregunta y conjuntamente se iba respondiendo, para brindar así de manera didáctica la información.

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.

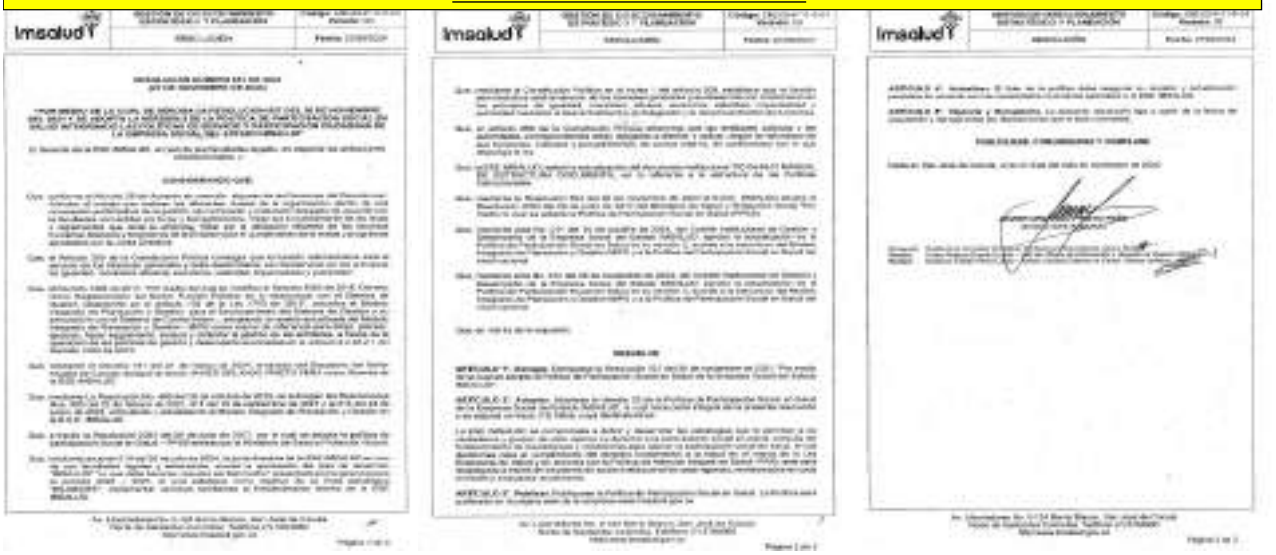
POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

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 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 .

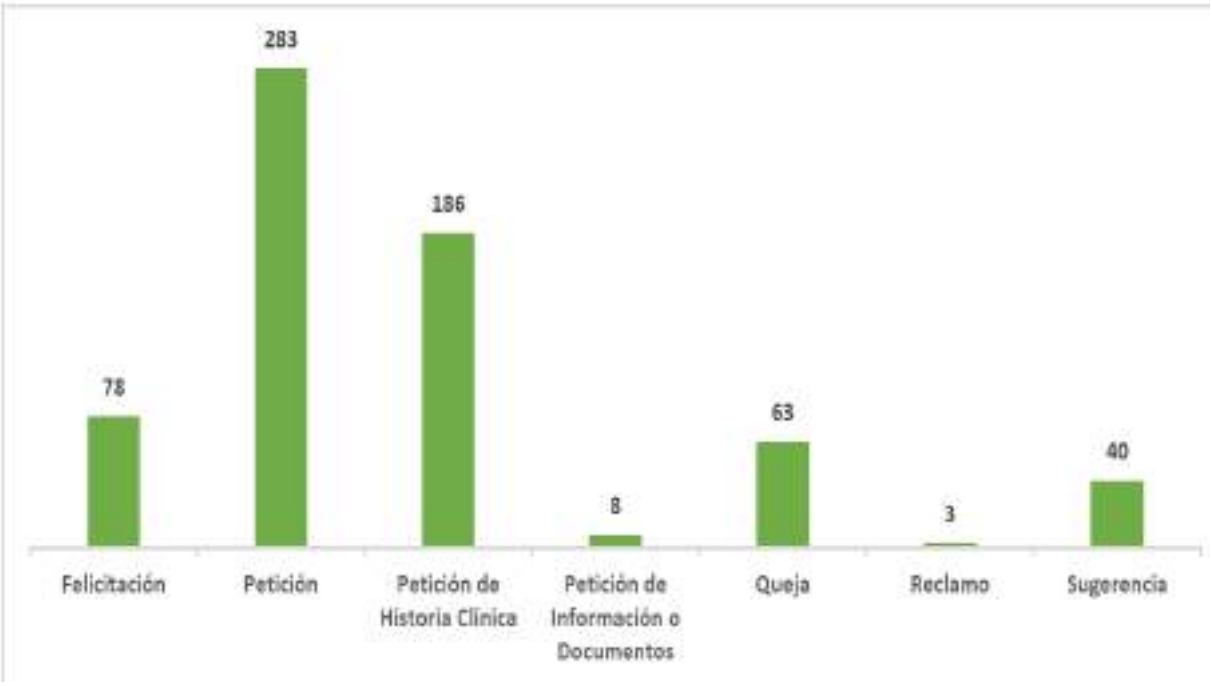


15. Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF

Por otro lado, se dio inicio a la socialización del informe de PQRSDF correspondiente al mes de julio, facilitado por la Oficina SIAU, con el objetivo de exponer el procedimiento que lideran las promotoras SIAU en cada IPS, quienes son las encargadas de recepcionar oportunamente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. Cabe resaltar que, una vez abierto el buzón de sugerencias, si se encuentra una petición o felicitación, esta debe ser registrada de inmediato en la página web de la ESE IMSALUD, y en un plazo máximo de 15 días se debe dar respuesta formal al usuario remitente. En caso de tratarse de peticiones, quejas o reclamos, la respuesta es elaborada por el coordinador de la Unidad Básica, con seguimiento del profesional responsable; mientras que las felicitaciones son respondidas por la jefe de oficina SIAU y el coordinador. Entrando en detalle, durante julio se recibieron 661 radicados, distribuidos en 78 felicitaciones, 283 peticiones, 186 solicitudes de historia clínica (el porcentaje más alto del mes), 63 quejas y 8 solicitudes de información o documentos, lo que evidencia que los usuarios recurren mayormente a estos mecanismos para acceder a documentos faltantes o extraviados, más que para referirse a la atención o servicios recibidos. Finalmente, se resalta que, en la IPS Banco de Arena, en el mes de septiembre, se registró únicamente una petición relacionada con un servicio específico, sin presentarse otras novedades durante ese periodo, cabe resaltar que está ya fue oportunamente radicada, dando respuesta oportuna al usuario.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



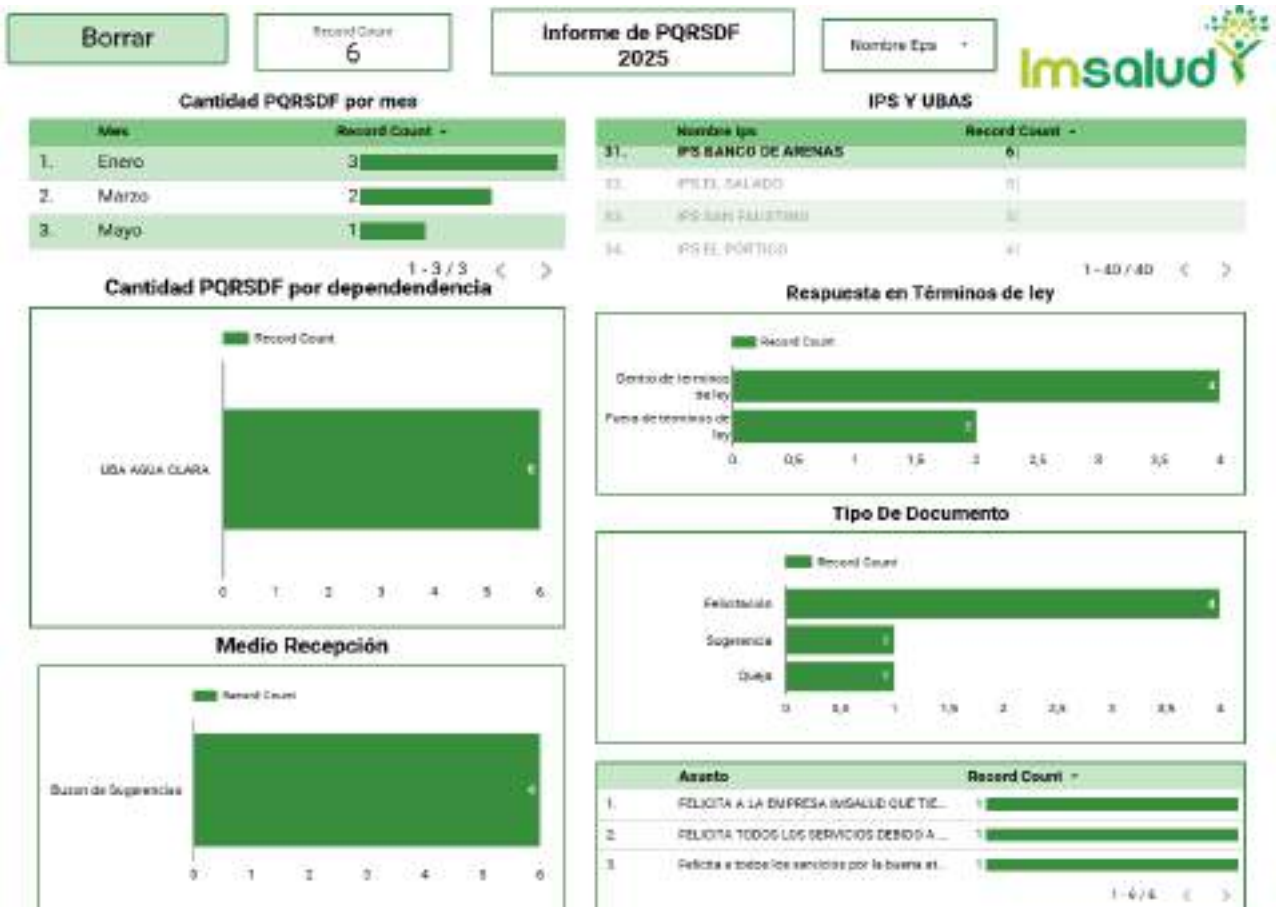
16. Tablero de Control: Satisfacción al usuario.

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 Banco de Arena recibió un total de 6 PQRSDF: 4 fueron respondidas en el plazo legalmente establecido y 2 tardaron en ser contestadas. 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 3 casos, en marzo 2 y en mayo 1, lo que refleja una participación constante de los usuarios en el ejercicio de sus derechos. En cuanto al tipo de documento, se recibieron 4 felicitaciones, 1 sugerencia y 1 queja, siendo relevante destacar que la mayor parte de las manifestaciones corresponden a felicitaciones, 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 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

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. 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.

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

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.

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.

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

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



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

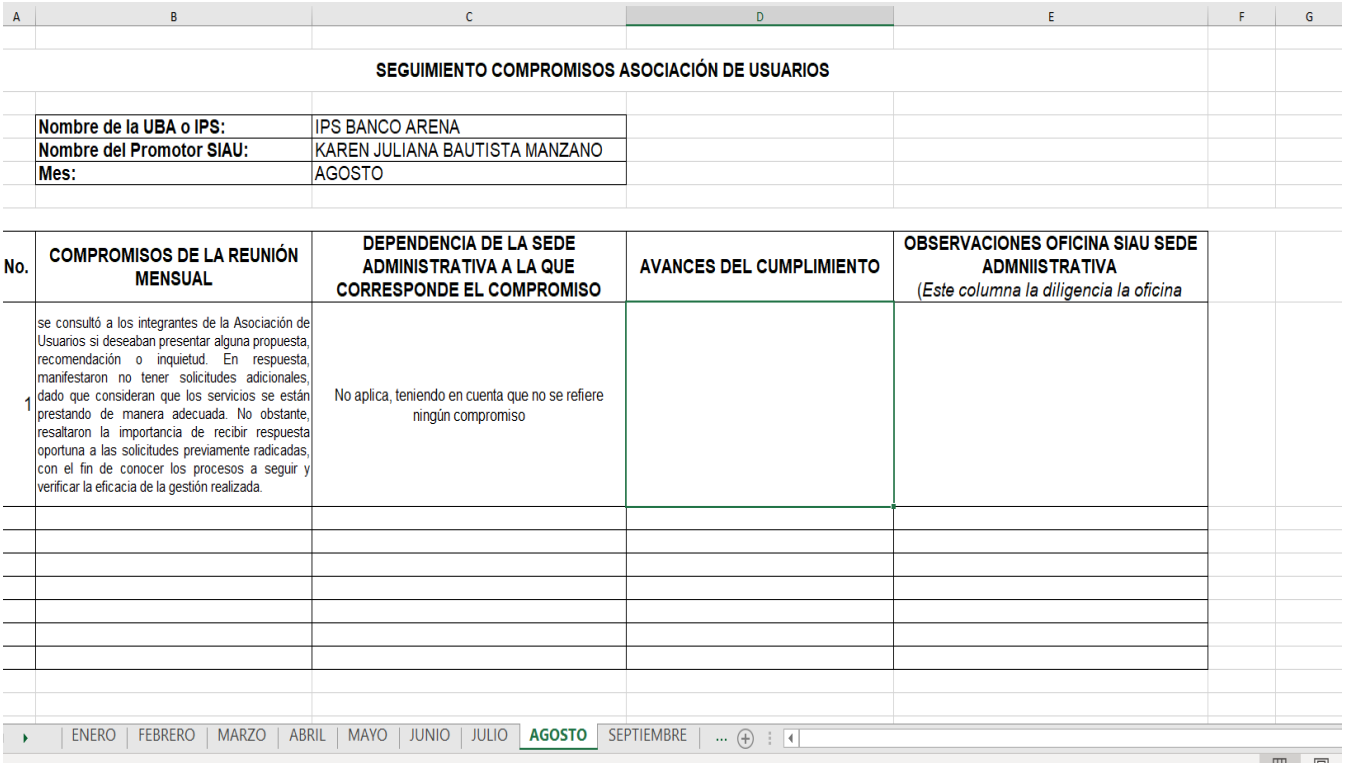
La ESE IMSALUD se compromete a centrar su cuidado en el paciente y su familia, la comunidad y el colaborador; brindando una atención humanizada con base en El Buen trato y el Respeto procurando la protección de sus Derechos y su Satisfacción.



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

Durante la jornada, se 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 de forma oficial 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 no solo permite evidenciar los progresos alcanzados en cada caso, sino que también reafirma su compromiso con el fortalecimiento de los canales de participación ciudadana.

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:	AGOSTO

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*
1	se consultó a los integrantes de la Asociación de Usuarios si deseaban presentar alguna propuesta, recomendación o inquietud. En respuesta, manifestaron no tener solicitudes adicionales, dado que consideran que los servicios se están prestando de manera adecuada. No obstante, resaltaron la importancia de recibir respuesta oportuna a las solicitudes previamente radicadas, con el fin de conocer los procesos a seguir y verificar la eficacia de la gestión realizada.	No aplica, teniendo en cuenta que no se refiere ningún compromiso		

ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | ...

24. Proposiciones y varios.

Para finalizar la reunión, 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, 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.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

25. Evidencia fotográfica.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN





PROPOSICIONES Y VARIOS	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**23 DE OCTUBRE, 1:00PM**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Nuryam Durelly Ovalles	1090497655	3123415310	Nuryam Ovalles.
Hiriam Leonor Acevedo	60 311 373	3173751590	Hiriam Acevedo
Oscar Dario Echeverri	96.187.331	3159864822	Oscar Echeverri.
majalirRuiz	37346405	3223307311	majaliRuiz
Gonzalo Bautista	1338f086	3106148801	Gonzalo Bautista
Karen Julland Bautista Montano	1004831848	3132348537	KarenJullandBM

Scanned with CamScanner

FECHA:	**23 DE SEPTIEMBRE 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**09**
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 SEPTIEMBRE 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 septiembre 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 Mireya Valencia, quien había justificado previamente su inasistencia debido a que se encontraba reemplazando un trabajo en el mismo horario programado para la reunión. Sin embargo, manifestó su compromiso de ponerse al día con los temas tratados y no faltar en la próxima sesión.

También se registró la ausencia de la señora Eliza Quintero, quien no presentó justificación alguna. Ante ello, se le recalcó la importancia de la responsabilidad y el cumplimiento en cada uno de los encuentros.

El único asistente de la asociación inicial fue el señor Óscar Echeverry. Teniendo en cuenta la relevancia de integrar a más personas que aporten y asistan con disposición a cada reunión, se vinculó a la señora Magaly Ruiz, a quien ya se le había extendido la invitación previamente por considerarse una persona responsable y participativa. Ella también había acompañado al foro y pertenece a la vereda de Pacolandia, comunidad con gran número de asistentes en la IPS, donde se requiere fortalecer la difusión

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

de la información. En este sentido, se valoró que la señora Magaly pueda convertirse en un agente clave para aumentar la participación de la comunidad.

De igual forma, se extendió la invitación a la señora Miriam Acevedo, reconocida como líder activa del corregimiento Banco Arena por su participación en el grupo de acueducto y en la iglesia. Ella aceptó asistir con el fin de conocer cómo se desarrollan los encuentros y, tras la reunión, decidió integrarse a la Asociación, reconociendo la importancia de estos espacios.

Asimismo, se vinculó el señor Gonzalo Bautista, quien ya había acompañado en foros anteriores y pertenece a otra vereda del corregimiento, lo cual fortalece el objetivo de extender la participación a todas las comunidades de la zona.

Finalmente, se contó con la participación de la presidenta de la Junta del Corregimiento, señora Miryam Danelly Ovalles, quien asistió como invitada fundamental. Su presencia resulta clave por su papel en el profesorado de primera infancia, lo cual permitirá reforzar los controles de PyP en los niños del corregimiento y, además, servir de enlace para dar a conocer la labor de la Asociación de Usuarios y difundir la información en toda la comunidad.

En total, la reunión contó con 5 asistentes: tres nuevos integrantes, un integrante inicial y la presidenta de Junta como invitada especial.

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.

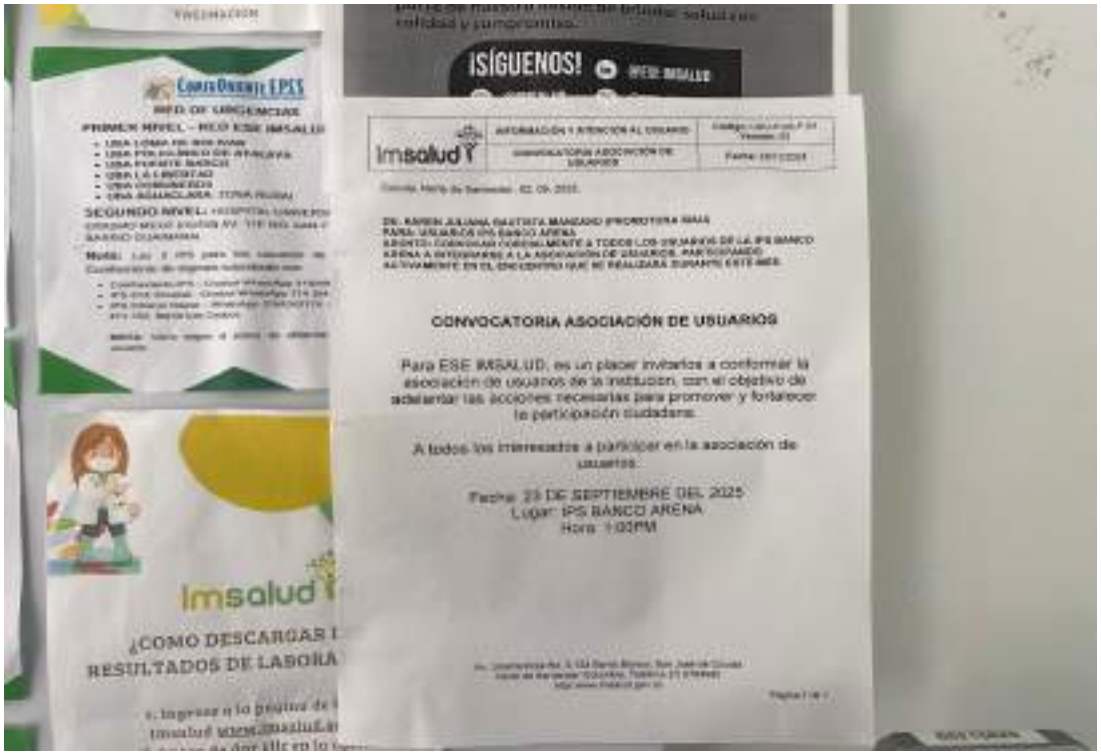
3. Medios de Convocatoria.

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 septiembre 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.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Adicionalmente, se adelantó articulación con la presidenta de la Junta de Acción Comunal del corregimiento, con el fin de fortalecer la participación comunitaria y dar mayor alcance a las actividades desarrolladas por la Asociación.



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, y de manera específica se extendió la invitación a tres usuarios que habían manifestado su deseo de participar y que anteriormente habían acompañado al foro. Así mismo, se realizó una indagación en la comunidad sobre la presidenta de la Junta de Acción Comunal, de quien se obtuvo el contacto para invitarla formalmente al encuentro, lo que le permitió observar y conocer la existencia de la Asociación de Usuarios, sus requisitos, los temas relacionados con la salud, la institución prestadora de servicios, así como los trámites y servicios disponibles. Su participación fue fundamental, ya que, además de pertenecer al profesorado de primera infancia, puede reforzar la importancia de los controles de promoción y mantenimiento de la salud en la IPS y contribuir a articular a más personas de la comunidad; ella manifestó su interés en seguir acompañando los encuentros, reconociendo el aporte de estos espacios al bienestar colectivo, y se comprometió a difundir esta información en las reuniones de la Junta. Finalmente, se resaltó la importancia de continuar extendiendo la invitación a otros líderes

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

comunitarios, incluyendo poco a poco a los ediles, con el propósito de fortalecer la representatividad y el impacto de la Asociación en toda 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.

- **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



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.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

12. Boletín Cultura Y Salud No. 55 – Aplicar El Código QR

La **ESE IMSALUD** viene implementando boletines informativos como una estrategia de apoyo para mantener a los usuarios y al personal de salud informados de manera clara, breve y actualizada. Estos boletines buscan garantizar la difusión de aspectos esenciales como los **derechos y deberes de los usuarios**, elementos clave para lograr una atención digna, respetuosa, equitativa y de calidad.

El **Boletín Cultura IMSALUD #55** hace parte de esta estrategia institucional centrada en el usuario. Allí se resaltan los **derechos** más importantes: recibir un trato digno, acceder a información clara y comprensible, garantizar la calidad de los servicios sin barreras, proteger la confidencialidad de la historia clínica y contar con canales efectivos para presentar PQRSDF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones).

De igual manera, se recuerdan los **deberes** que fortalecen la corresponsabilidad en salud: adoptar hábitos de vida saludable, valorar y cuidar la institución, actuar con legalidad, tratar dignamente al personal y a otros usuarios, y suministrar información clara y oportuna para una mejor atención.

Estos boletines se encuentran disponibles tanto en la página oficial de IMSALUD como mediante el código QR impreso en las publicaciones, lo que facilita el acceso de la comunidad a la información. Durante las socializaciones, se recalcó la importancia de que los usuarios escuchen con atención estos contenidos, ya que posteriormente serán evaluados mediante encuestas de satisfacción. Esto permite medir el nivel de apropiación y orientar nuevas estrategias de mejora continua.

Con estas acciones, IMSALUD fortalece su compromiso de mantener a la comunidad informada, promover la participación activa de los usuarios y garantizar un servicio cada vez más humano y de calidad, cabe resaltar que el QR fue efectivamente aplicado se iba socializando cada pregunta y conjuntamente se iba respondiendo, para brindar así de manera didáctica la información.

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.

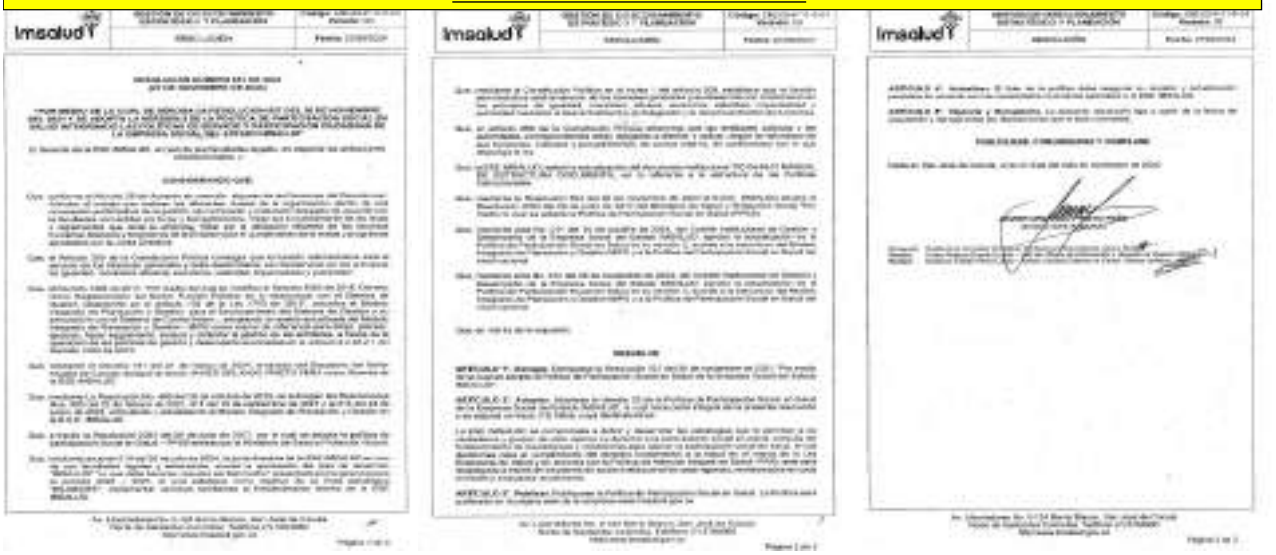
POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

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 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 .

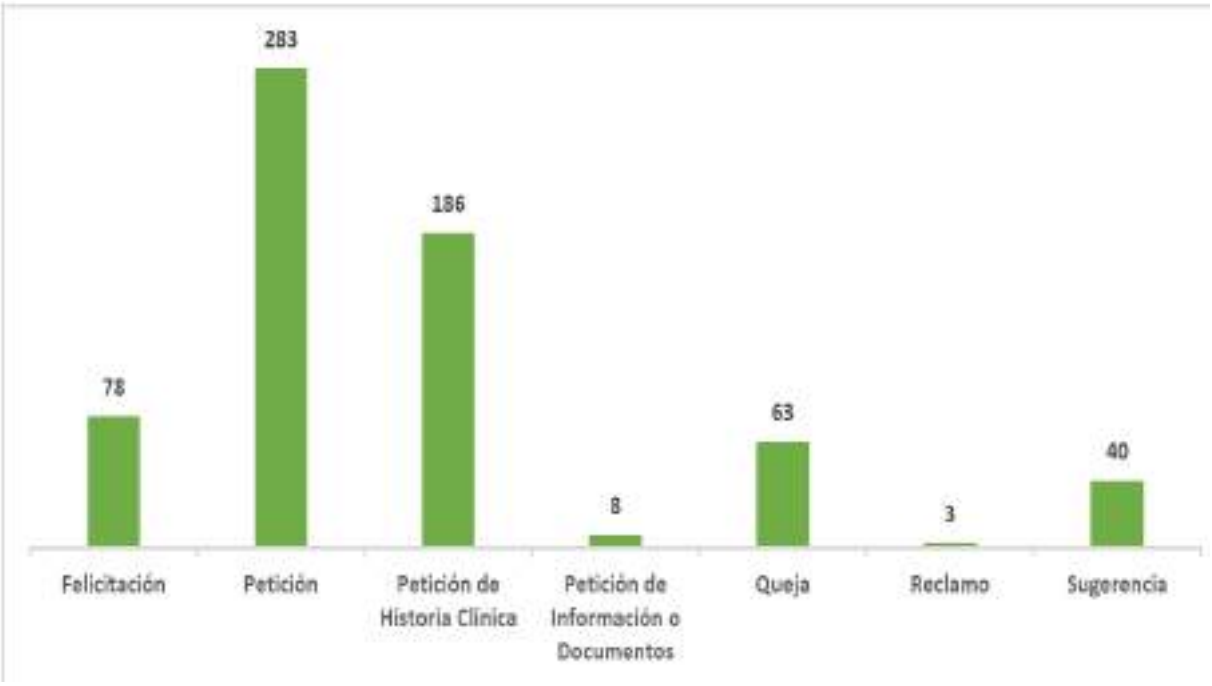


15. Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF

Por otro lado, se dio inicio a la socialización del informe de PQRSDF correspondiente al mes de julio, facilitado por la Oficina SIAU, con el objetivo de exponer el procedimiento que lideran las promotoras SIAU en cada IPS, quienes son las encargadas de recepcionar oportunamente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. Cabe resaltar que, una vez abierto el buzón de sugerencias, si se encuentra una petición o felicitación, esta debe ser registrada de inmediato en la página web de la ESE IMSALUD, y en un plazo máximo de 15 días se debe dar respuesta formal al usuario remitente. En caso de tratarse de peticiones, quejas o reclamos, la respuesta es elaborada por el coordinador de la Unidad Básica, con seguimiento del profesional responsable; mientras que las felicitaciones son respondidas por la jefe de oficina SIAU y el coordinador. Entrando en detalle, durante julio se recibieron 661 radicados, distribuidos en 78 felicitaciones, 283 peticiones, 186 solicitudes de historia clínica (el porcentaje más alto del mes), 63 quejas y 8 solicitudes de información o documentos, lo que evidencia que los usuarios recurren mayormente a estos mecanismos para acceder a documentos faltantes o extraviados, más que para referirse a la atención o servicios recibidos. Finalmente, se resalta que, en la IPS Banco de Arena, en el mes de septiembre, se registró únicamente una petición relacionada con un servicio específico, sin presentarse otras novedades durante ese periodo, cabe resaltar que está ya fue oportunamente radicada, dando respuesta oportuna al usuario.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



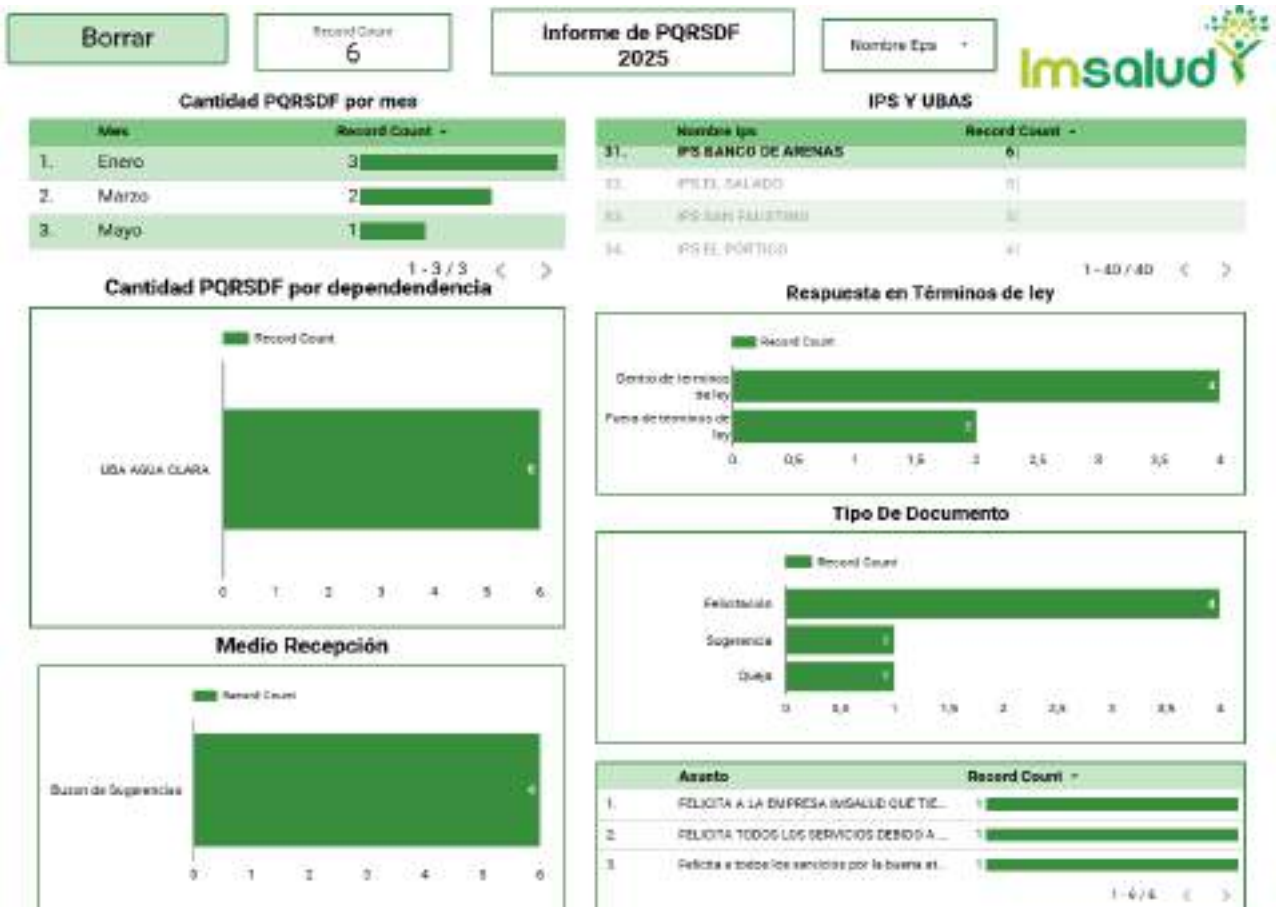
16. Tablero de Control: Satisfacción al usuario.

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 Banco de Arena recibió un total de 6 PQRSDF: 4 fueron respondidas en el plazo legalmente establecido y 2 tardaron en ser contestadas. 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 3 casos, en marzo 2 y en mayo 1, lo que refleja una participación constante de los usuarios en el ejercicio de sus derechos. En cuanto al tipo de documento, se recibieron 4 felicitaciones, 1 sugerencia y 1 queja, siendo relevante destacar que la mayor parte de las manifestaciones corresponden a felicitaciones, 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 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

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. 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.

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

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.

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.

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

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



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

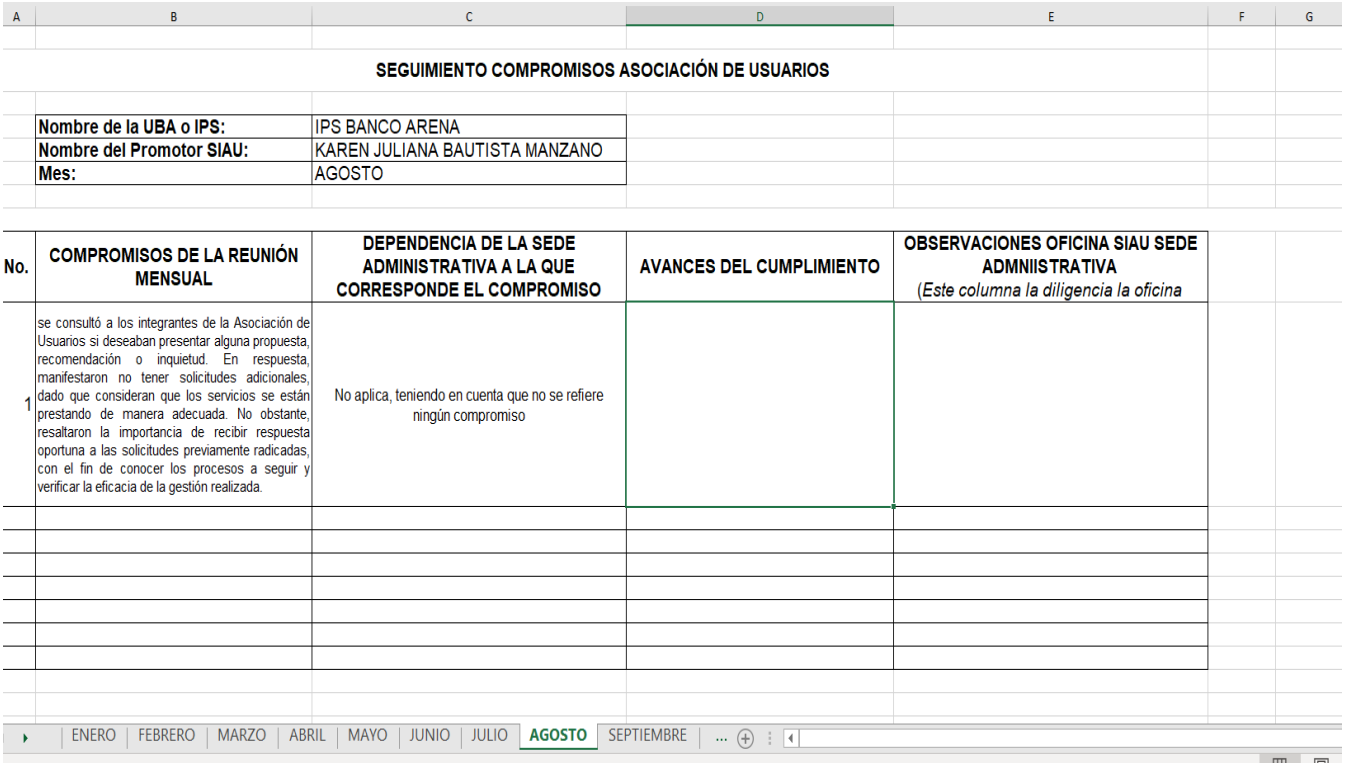
La ESE IMSALUD se compromete a centrar su cuidado en el paciente y su familia, la comunidad y el colaborador; brindando una atención humanizada con base en El Buen trato y el Respeto procurando la protección de sus Derechos y su Satisfacción.



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

Durante la jornada, se 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 de forma oficial 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 no solo permite evidenciar los progresos alcanzados en cada caso, sino que también reafirma su compromiso con el fortalecimiento de los canales de participación ciudadana.

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:	AGOSTO

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*
1	se consultó a los integrantes de la Asociación de Usuarios si deseaban presentar alguna propuesta, recomendación o inquietud. En respuesta, manifestaron no tener solicitudes adicionales, dado que consideran que los servicios se están prestando de manera adecuada. No obstante, resaltaron la importancia de recibir respuesta oportuna a las solicitudes previamente radicadas, con el fin de conocer los procesos a seguir y verificar la eficacia de la gestión realizada.	No aplica, teniendo en cuenta que no se refiere ningún compromiso		

ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | ...

24. Proposiciones y varios.

Para finalizar la reunión, 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, 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.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

25. Evidencia fotográfica.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN





PROPOSICIONES Y VARIOS	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**23 DE OCTUBRE, 1:00PM**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Nuryam Durelly Ovalles	1090497655	3123415310	Nuryam Ovalles.
Hiriam Leonor Acevedo	60 311 373	3173751590	Hiriam Acevedo
Oscar Dario Echeverri	96.187.331	3159864822	Oscar Echeverri.
majalirRuiz	37346405	3223307311	majaliRuiz
Gonzalo Bautista	1338f086	3106148801	Gonzalo Bautista
Karen Julland Bautista Montano	1004831848	3132348537	KarenJullandBM

Scanned with CamScanner

FECHA:	**29 DE SEPTIEMBRE 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**09**
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 SEPTIEMBRE 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 29 de septiembre 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 la IPS Banco Arena, lugar designado para el encuentro. Durante este proceso se registró la ausencia de la señora **Maryuri Rozo**, quien tomó la decisión de retirarse de la asociación, puesto que no contaba con la disponibilidad para asistir a los encuentros mensuales debido a que debía estar pendiente del cuidado de su madre, a quien debía acompañar constantemente a citas médicas. Por tal motivo, y para no quedar en incumplimiento, decidió retirarse.

Sin embargo, se contó con la participación de las señoras Mónica Rojas, Liainny Mora, Doris Bohórquez y Mayerly Mateus, quienes son integrantes activos de la asociación.

Asimismo, se tuvo la presencia como invitados especiales de la señora Yesika Ariza, edil del corregimiento Palmarito, y del señor Luis Suárez, presidente de la Junta de Acción Comunal, a quienes se les había extendido previamente una invitación formal para participar en el encuentro, teniendo en cuenta que son líderes de la zona y pueden apoyar en la difusión de la información expuesta en la reunión.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se resaltó que, además de dar a conocer qué es una asociación de usuarios y los requisitos para pertenecer a ella, su participación también constituye un enlace clave para mantener informada a la comunidad sobre temas relevantes de la IPS y lograr mayor alcance en los servicios. Tanto la edil como el presidente manifestaron su disposición de continuar participando en estos encuentros, considerando que son de gran importancia para la comunidad.

En conclusión, asistieron 4 integrantes de la asociación y 2 líderes de la zona, para un total de 6 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.

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 29 de septiembre 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 adelantó articulación con el presidente de la Junta de Acción Comunal y el edil del corregimiento, con el fin de fortalecer la participación comunitaria y dar mayor alcance a las actividades desarrolladas por la Asociación.

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 realizó una indagación en la comunidad sobre el presidente de la Junta de Acción Comunal, de quien se obtuvo el contacto para invitarlo formalmente al encuentro, lo que le permitió observar y conocer la existencia de la Asociación de Usuarios, sus requisitos, los temas relacionados con la salud, la institución prestadora de servicios, así como los trámites y servicios disponibles. Su participación fue fundamental, de esta forma el manifestó su interés en seguir acompañando los encuentros, reconociendo el aporte de estos espacios al bienestar colectivo, y se comprometió a difundir esta información en las reuniones de la Junta. Finalmente, se resaltó la importancia de continuar extendiendo la invitación a otros líderes comunitarios, incluyendo poco a poco a los ediles, con el propósito de fortalecer la representatividad y el impacto de la Asociación en toda la comunidad.



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.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

12. Boletín Cultura Y Salud No. 55 – Aplicar El Código QR

La **ESE IMSALUD** viene implementando boletines informativos como una estrategia de apoyo para mantener a los usuarios y al personal de salud informados de manera clara, breve y actualizada. Estos boletines buscan garantizar la difusión de aspectos esenciales como los **derechos y deberes de los usuarios**, elementos clave para lograr una atención digna, respetuosa, equitativa y de calidad.

El **Boletín Cultura IMSALUD #55** hace parte de esta estrategia institucional centrada en el usuario. Allí se resaltan los **derechos** más importantes: recibir un trato digno, acceder a información clara y comprensible, garantizar la calidad de los servicios sin barreras, proteger la confidencialidad de la historia clínica y contar con canales efectivos para presentar PQRSDF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones).

De igual manera, se recuerdan los **deberes** que fortalecen la corresponsabilidad en salud: adoptar hábitos de vida saludable, valorar y cuidar la institución, actuar con legalidad, tratar dignamente al personal y a otros usuarios, y suministrar información clara y oportuna para una mejor atención.

Estos boletines se encuentran disponibles tanto en la página oficial de IMSALUD como mediante el código QR impreso en las publicaciones, lo que facilita el acceso de la comunidad a la información. Durante las socializaciones, se recalcó la importancia de que los usuarios escuchen con atención estos contenidos, ya que posteriormente serán evaluados mediante encuestas de satisfacción. Esto permite medir el nivel de apropiación y orientar nuevas estrategias de mejora continua.

Con estas acciones, IMSALUD fortalece su compromiso de mantener a la comunidad informada, promover la participación activa de los usuarios y garantizar un servicio cada vez más humano y de calidad, cabe resaltar que el QR fue efectivamente aplicado no específicamente el día que se realizó la reunión teniendo en cuenta que no se contaba con conexión de internet, sin embargo, el día después se llamó individualmente a los integrantes de la asociación con el fin de socializar las preguntas y responder oportunamente.

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.



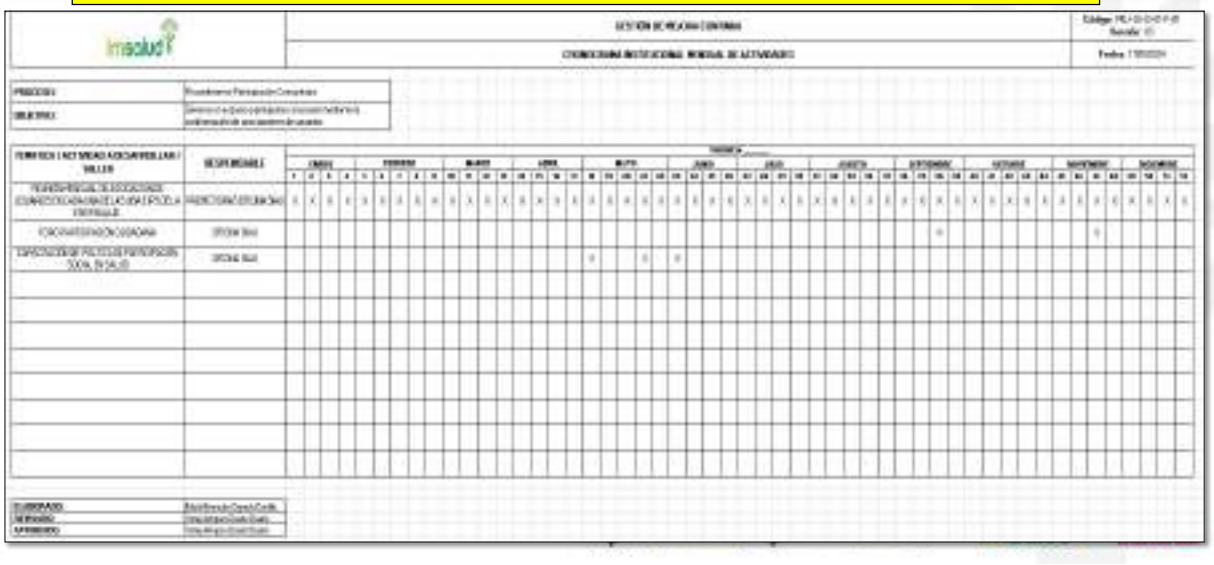
14. Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.

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 .

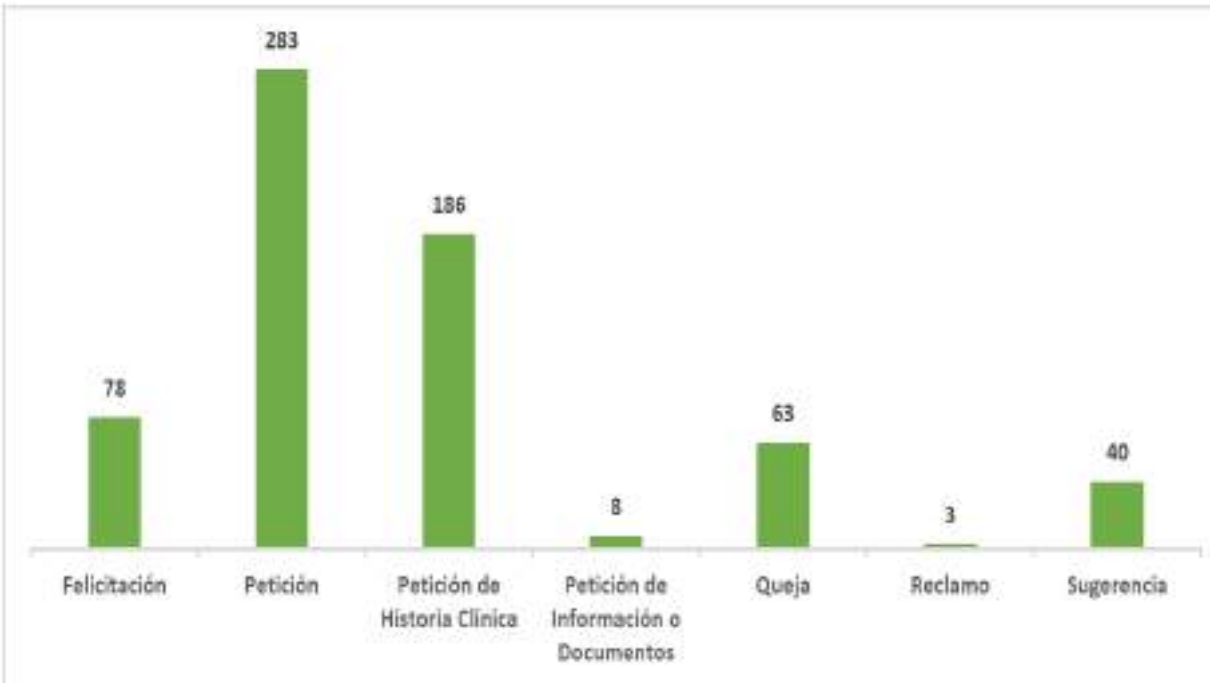


15. Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF

Por otro lado, se dio inicio a la socialización del informe de PQRSDF correspondiente al mes de julio, facilitado por la Oficina SIAU, con el objetivo de exponer el procedimiento que lideran las promotoras SIAU en cada IPS, quienes son las encargadas de recepcionar oportunamente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. Cabe resaltar que, una vez abierto el buzón de sugerencias, si se encuentra una petición o felicitación, esta debe ser registrada de inmediato en la página web de la ESE IMSALUD, y en un plazo máximo de 15 días se debe dar respuesta formal al usuario remitente. En caso de tratarse de peticiones, quejas o reclamos, la respuesta es elaborada por el coordinador de la Unidad Básica, con seguimiento del profesional responsable; mientras que las felicitaciones son respondidas por la jefe de oficina SIAU y el coordinador. Entrando en detalle, durante julio se recibieron 661 radicados, distribuidos en 78 felicitaciones, 283 peticiones, 186 solicitudes de historia clínica (el porcentaje más alto del mes), 63 quejas y 8 solicitudes de información o documentos, lo que evidencia que los usuarios recurren mayormente a estos mecanismos para acceder a documentos faltantes o extraviados, más que para referirse a la atención o servicios recibidos. Finalmente, se resalta que, en la IPS Palmarito, en el mes de septiembre, se registraron 5 felicitaciones alusivas al funcionario SIAU, medico general y servicios generales.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



16. Tablero de Control: Satisfacción al usuario.

El tablero de control de PQRSDF es gestionado por el área encargada de la satisfacción del cliente externo y se elabora de manera periódica con el fin de monitorear cómo las solicitudes de los usuarios son atendidas. Este instrumento permite clasificar y analizar los resultados de forma detallada para cada IPS, asegurando así un control más riguroso de la gestión institucional.

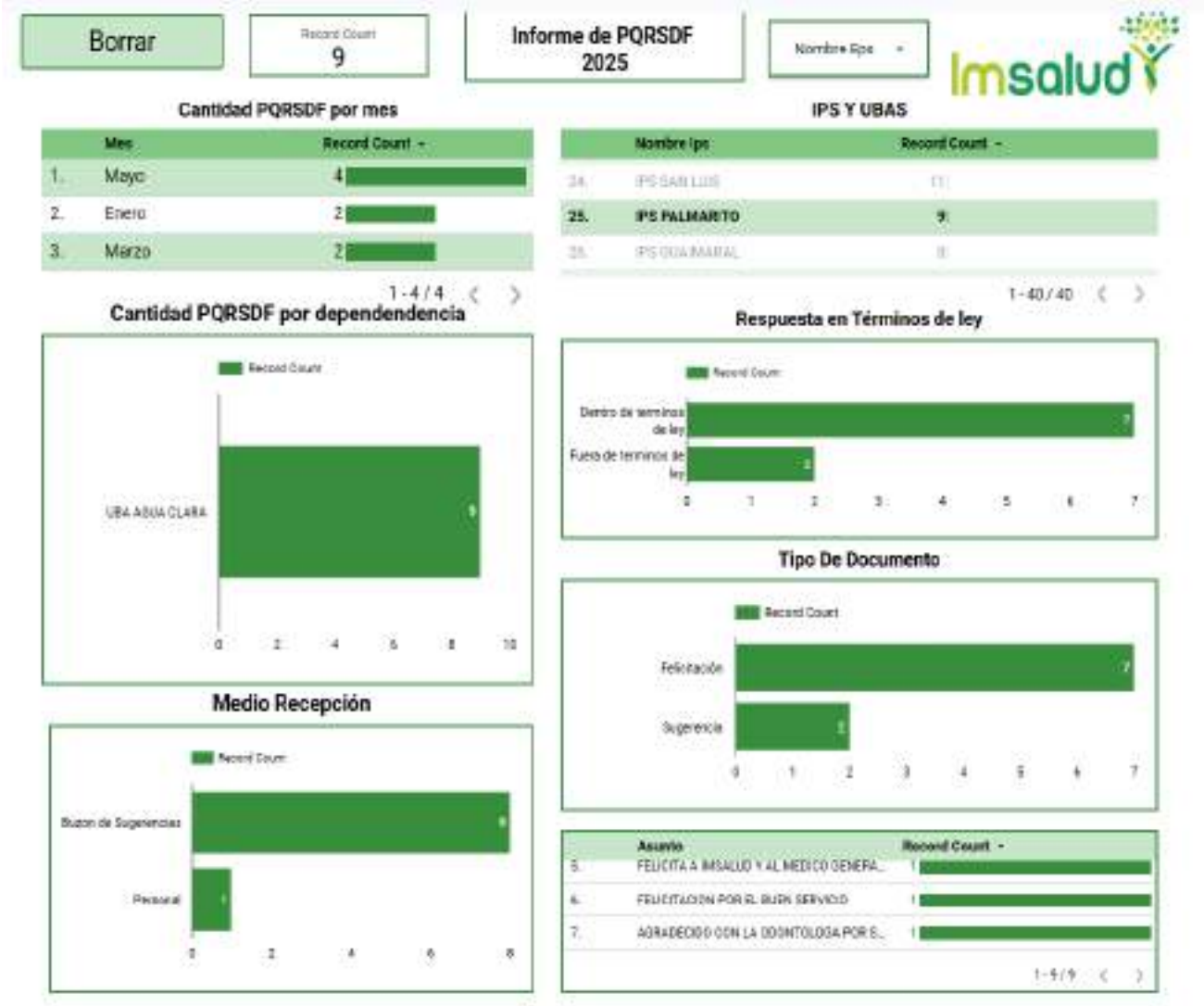
En el periodo reportado se recibieron 2 solicitudes en enero, 2 en marzo y 4 en mayo, para un total de 9 registros. De estas, se destacan 7 felicitaciones **y** 2 sugerencias, lo que refleja una tendencia positiva en la percepción de los usuarios hacia la prestación de los servicios.

El medio de recepción más utilizado fue el buzón de sugerencias (8 registros), seguido de la atención personal (1 registro), lo cual evidencia la importancia de mantener este canal como una herramienta efectiva de comunicación.

En cuanto a la oportunidad de respuesta, se observa que 7 solicitudes fueron atendidas dentro de los términos de ley**,** mientras que 2 presentaron retraso, lo que resalta la necesidad de reforzar los tiempos de respuesta para garantizar el cumplimiento normativo y la satisfacción del usuario.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

En conclusión, este informe no solo permite identificar fortalezas como el alto número de felicitaciones, sino también aspectos por mejorar, como la atención oportuna de todas las solicitudes, reafirmando la importancia de este tablero de control como herramienta de gestión para la mejora continua y el fortalecimiento de la confianza de los usuarios.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

17. 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

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. 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.

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

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.

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 y la jefe de enfermería atiende los días lunes, miércoles y viernes, al igual que el servicio de odontología, sin embargo, cabe resaltar que por el momento la IPS se encuentra cerrada debido a la falta de electricidad, problemática que ya esta siendo gestionada por la gerencia de la ESE IMSALUD, donde se espera retomar prontamente los 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.

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



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

SEGURIDAD DEL PACIENTE



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

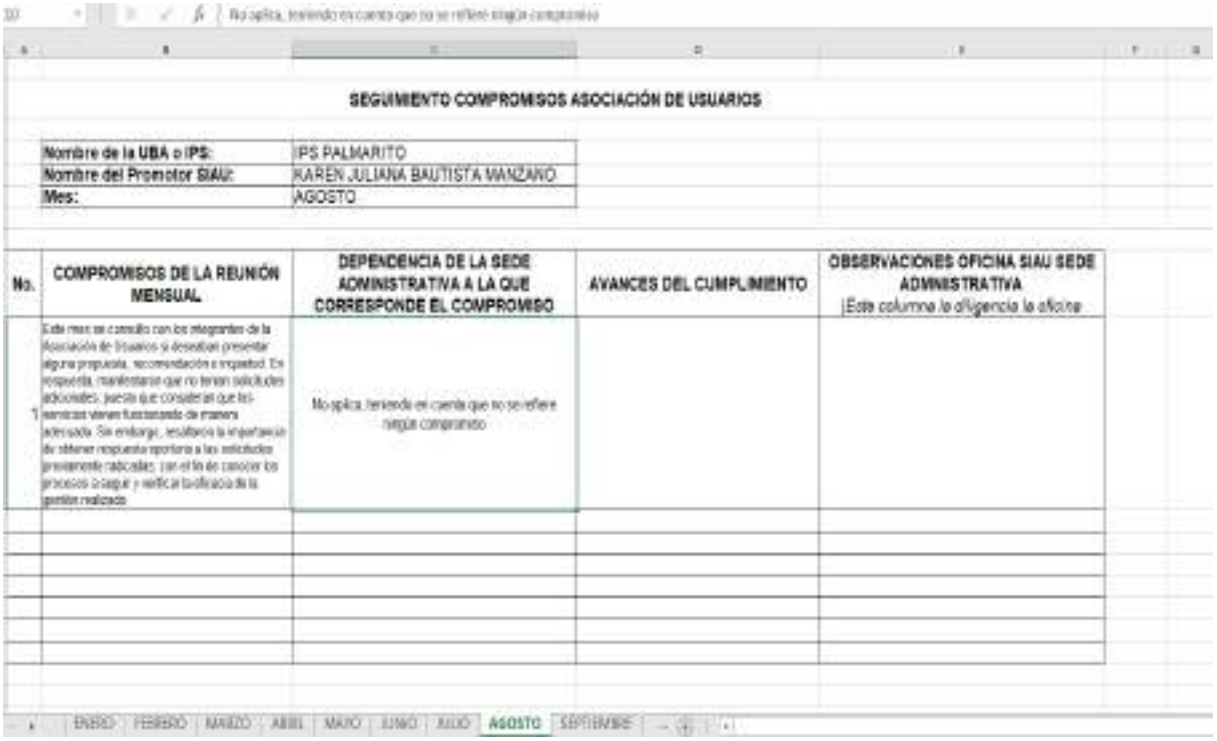
La ESE IMSALUD se compromete a centrar su cuidado en el paciente y su familia, la comunidad y el colaborador; brindando una atención humanizada con base en El Buen trato y el Respeto procurando la protección de sus Derechos y su Satisfacción.



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

Durante la jornada, se 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 de forma oficial 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 no solo permite evidenciar los progresos alcanzados en cada caso, sino que también reafirma su compromiso con el fortalecimiento de los canales de participación ciudadana.

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:	AGOSTO

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
1	Este mes se consulto con los integrantes de la Asociación de Usuarios si deseaban presentar alguna propuesta, recomendación o inquietud. En respuesta, manifestaron que no tenían solicitudes adicionales, puesto que consideran que los servicios vienen funcionando de manera adecuada. Sin embargo, resaltaron la importancia de obtener respuesta oportuna a las solicitudes previamente radicadas, con el fin de conocer los procesos a seguir y verificar la eficacia de la gestión realizada.	No aplica, teniendo en cuenta que no se refiere ningún compromiso		

ENERO FEBRERO MARZO ABRIL MAYO JUNIO JULIO AGOSTO SEPTIEMBRE

24. Proposiciones y varios.

Para finalizar la reunión, 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 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 comunidad

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

25. Evidencia fotográfica.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN





PROPOSICIONES Y VARIOS	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**22 DE OCTUBRE, 1:00PM**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
[illegible]	13390338.	3142699325	
Sandra Mayerly Mateus	1097666280	3219719184	
Jesica Yeraldy AñzaR	1116264028	3045829945	
DorisBohorquez	22820238	3107303858	
LiaiNNY Mora	49572594	3203140448	
Monica M. Rojas	1090535005	3203820755	
Karen Juliana Bautista Montano	1004004848	3133348537	

Scanned with CamScanner

FECHA:	**27 DE SEPTIEMBRE 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**09**
HORA INICIO:	**9:00 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**9:40 AM**
UBA/IPS:	**IPS SAN FAUSTINO**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE SEPTIEMBRE 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 27 de septiembre 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 no pudieron asistir: la señora Miriam, quien no se encuentra actualmente en la comunidad, y Edid, quien tenía una cita médica.

Sin embargo, en esta ocasión participaron como invitados cuatro usuarios que respondieron amablemente a la convocatoria realizada por distintos medios de comunicación. Ellos son: César Uribe, Said Cárdenas, Ángel Villasmil y Génesis Salcedo. Asimismo, se contó con la participación de la auxiliar de enfermería.

De esta manera, se da inicio formal a la reunión, brindando una cordial bienvenida a los asistentes y a la comunidad general presente en la IPS.

En total, la reunión contó con cinco participantes.

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

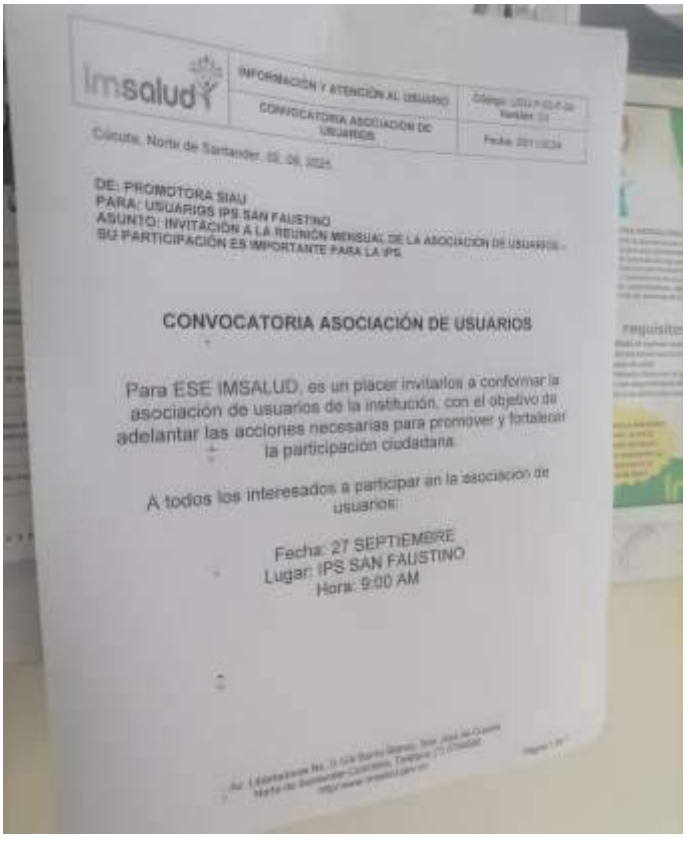
Dando continuidad al proceso, se procedió a la lectura del acta registrada en el encuentro anterior, con el fin de realizar su respectiva aprobación. Este ejercicio resulta fundamental, ya que permite que los integrantes que no pudieron asistir a la reunión previa se pongan al tanto de los temas abordados, 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 27 de septiembre 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.



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.

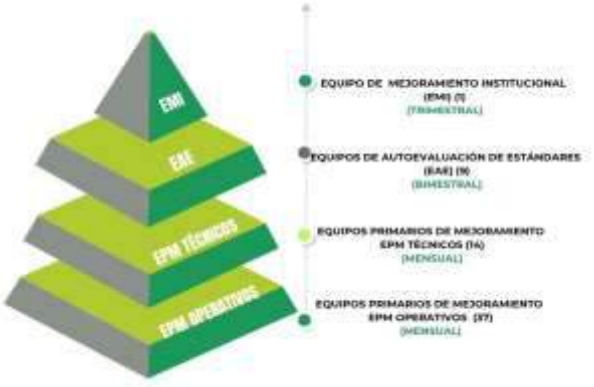


DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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. 55 – 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 #55, 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

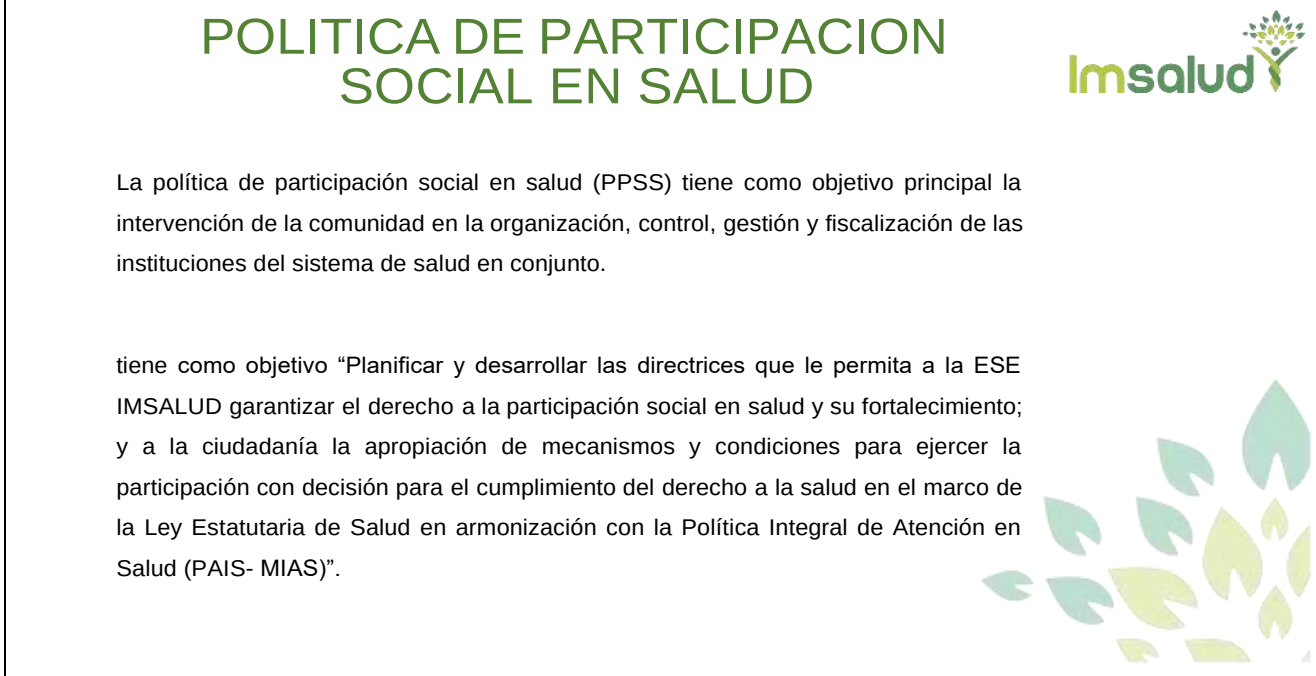


DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.



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.



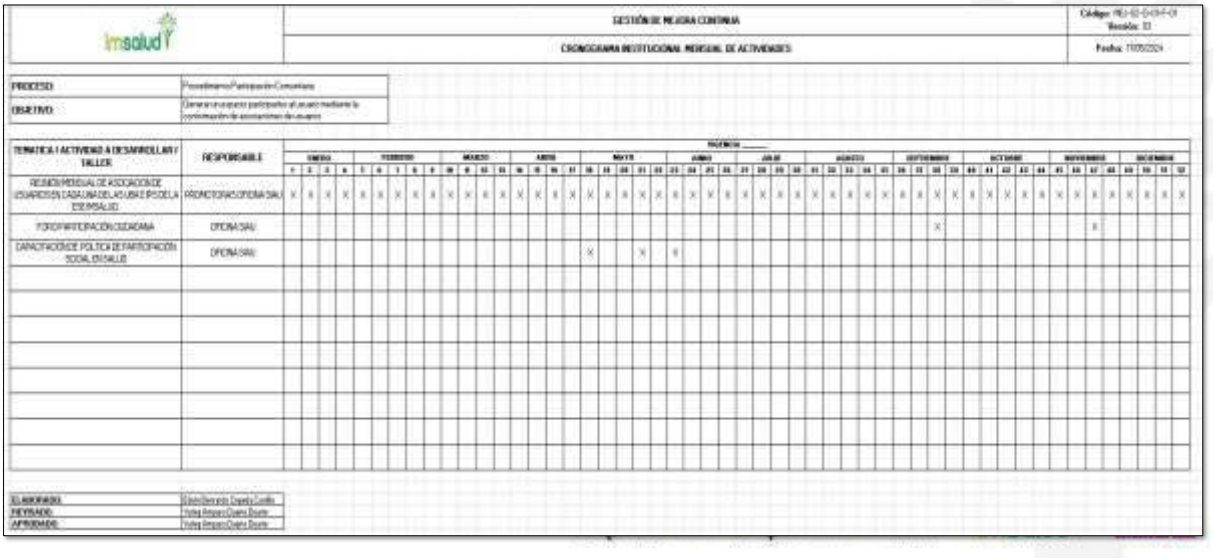
14. Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.

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 .



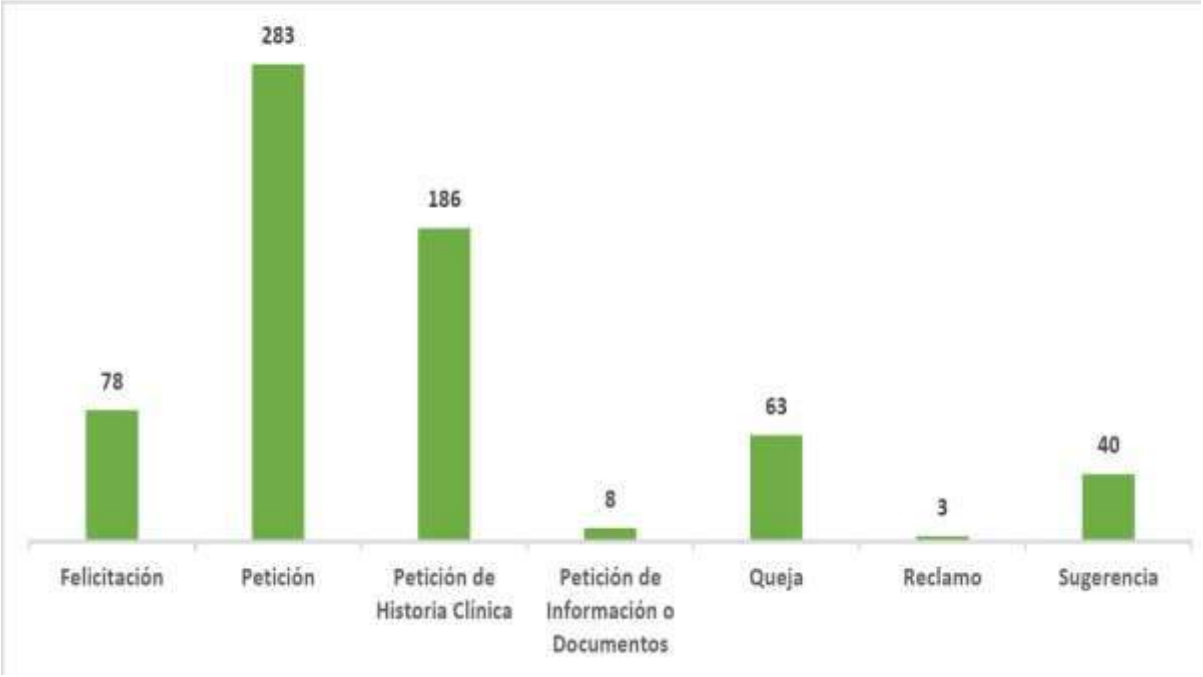
15. Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF

Se inició la socialización del informe de PQRSDF de julio, 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 661 radicados: 78 felicitaciones, 283 peticiones, 186 solicitudes de historia clínica (la mayoría), 63 quejas y 8 solicitudes de información. Esto muestra que los usuarios usan más estos canales para acceder a documentos que para quejarse del servicio.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Figura 1 *Cantidad y tipología de PQRSDF recibidas durante el mes de JULIO 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. A las 9:40 a.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: 18 OCTUBRE 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
Cesar Uribe	7090458220	3203807035	Cesar Uribe
Angel Villamil	13215196.	—	
Jose said	5.408968	3133721763	Jose said
Genesis salcedo	5706269	3123962521	Gsalcedo R
Maribel Suarez G.	1090.410.404	3132249521	Maribel suarez.
Emiliano Vega	1000153118	3169129415	

Powered by CamScanner

FECHA:	**25/09/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**09**
HORA INICIO:	**2:00 pm**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**4:30 pm**
UBA/IPS:	**IPS SAN MARTÍN**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE SEPTIEMBRE 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

La reunión mensual de la Asociación de Usuarios estaba programada para el **17 de septiembre de 2025** a las 2:00 pm, sin embargo, debido a que únicamente asistió una persona, no fue posible llevarla a cabo, posteriormente, la reunión fue re programada para el **24 de septiembre de 2025**. En esta fecha no se pudo realizar, ya que desde la Oficina de SIAU se citó a los integrantes a la **reunión mensual del EPM**, la cual se desarrolló en el mismo horario, finalmente, la reunión de la Asociación de Usuarios se efectuó el **25 de septiembre de 2025 a las 2:00 pm**, con la participación de los usuarios asistentes cumpliendo con la agenda establecida.

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:

   * Gloria Amparo Ramírez Duran
   * Belén Corina Contreras
   * Martha Inés Arias
   * Marleny Calixto

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

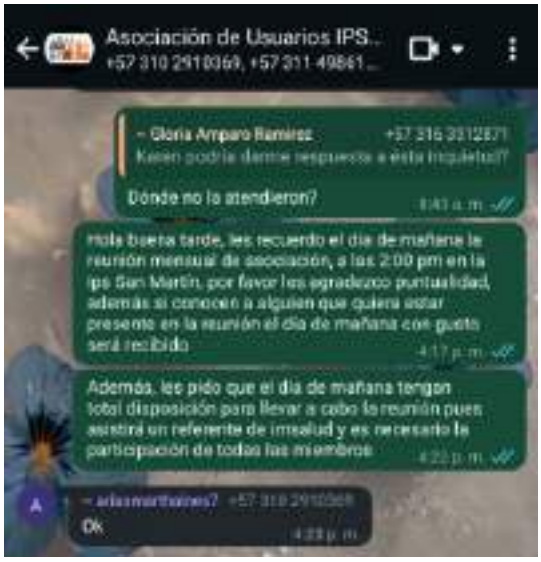
* Josefina Balaguera
* Sonia Alcina

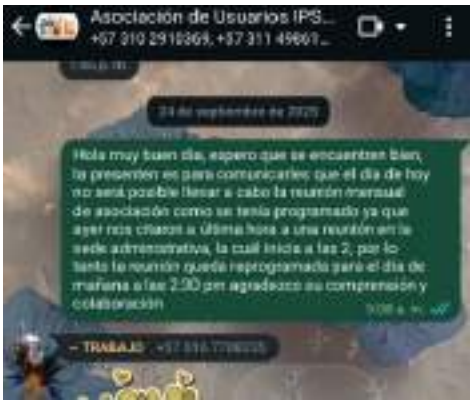
2. Se realiza lectura del acta anterior de lo consignado en la reunión del mes de Agosto, se da aprobación sin novedad alguna.

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





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

5. 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
- 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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

• 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 pagina 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 pagina 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)
- Descargar imagen y reporte del estudio realizado



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

LÍNEA ÉTICA DE COBROS INDEBIDOS DE LA ESE IMSALUD:

- 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 Agosto se consideraron 2 solicitudes las cuales se plasmaron en el acta de reunión, la cual se envía a la oficina SIAU para su consideración.

En el caso de la solicitud de socialización en relación a la presencia de los Equipos Básicos en Salud, la ESE IMSALUD ha realizado la socialización del objetivo y qué son estos equipos de atención a través de la página institucional por medio de los boletines informativos

DESARROLLO DE LA REUNIÓN







DESARROLLO DE LA REUNIÓN

6.1 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

6.2. 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.











DESARROLLO DE LA REUNIÓN

6.3. 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

6.4. Tramites 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 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





DESARROLLO DE LA REUNIÓN





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 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.

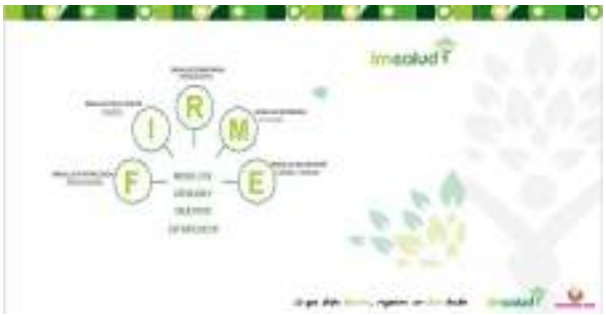
Se recalcó la importancia de que el personal interioricen y apliquen esta política en su labor diaria, de manera que cada interacción con el usuario refleje un servicio con calidad técnica y, al mismo tiempo, con calidez humana.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN











PROPOSICIONES Y VARIOS	
7. Proposiciones y varios - Se solicita nuevamente 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:	**20/10/2025 – 2:30 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
Marlen Peña Gil	60324313	3114956170	
Josefina Balaguera Medina	60303117	3219520392	
Cortes Belén Corina	27633936	3167708235	
Gloria Amparo Ramírez Durán	60.354.297	3163712871	
Marlen A. P.	60362419	3102910369	
Sonia Alcina	37325849	3163349322	
Yan Carlos Ordoñez	1090513326	3218400389	