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

FECHA:	**28/11/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**11**
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 NOVIEMBRE DE 2025.**

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

Asociacion de usuarios:
Eddy vivas
Gerson zuleta
Graciela moncada

Invitados:

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 más personas hacer parte de la conformacion de asociacion e invitados a personas que desean asistir, pero no cumplen los requisitos.

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 decimo primero encuentro mensual el cual se llevaría a cabo el día 28 de Noviembre 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

4.Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Estrategias para vincular: Partiendo de la necesidad de llegar a más personas,con los integrantes se conversó sobre que estrategias funcionarían para vincular a más personas, esto con el fin de que ellos como participes mencionaran opciones que en su caso llamarían la atención, de esta forma se sugiere que una de las estrategias que podría funcionar seria colocar en la cartelera informativa la convocatoria a usuario en las charlas diarias y reuniones externas que realizan los lideres para comentarles sobre que se trata una asociacion de usuarios para que se haga énfasis en la misma, con el fin de que los usuarios conozcan de que se trata la asociación y por ende se motiven a pertenecer y participar de los temas que competen a la salud, que cumplan con los siguientes requisitos ser afiliado al regimen sudsidiado, tener los servicios con la ese imsalud, tener historia clinica en la Uba o ips a la cual se va a postular, ser mayor de edad,contar con disponibilidad de tiempo, se registro en la cartelera informativa, el presidenta de la junta participa activamente en las reuniones, donde lleva la comunicacion a la comunidad y que se vinculen mas personas para participar activamente de las reuniones mensuales, seguidamente se han participado en reunion externas donde se le dan a conocer los requisito para pertencer a la asociacion de usuarios.

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

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

DERECHOS

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

DEBERES

- Fortalecer los hábitos de vida saludable

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

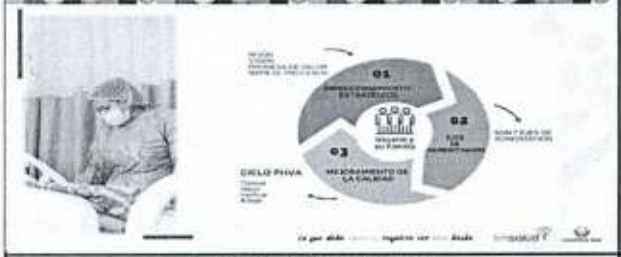
Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas:

- **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**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 651 Del 27 De noviembre De 2024.**
- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**
- **Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Portafolio de Servicios**
- **Seguridad del Paciente**
- **Política Humanización**
- **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.**
- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**
- **Boletín Cultura Y Salud – Aplicar El Código QR publicado en la página web.**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

Desarrollo de las Temáticas:

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

CALIDAD EN SALUD



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES



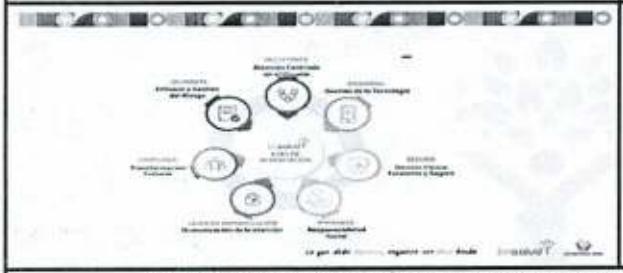
PROMESA DE VALOR



MAPA DE PROCESOS



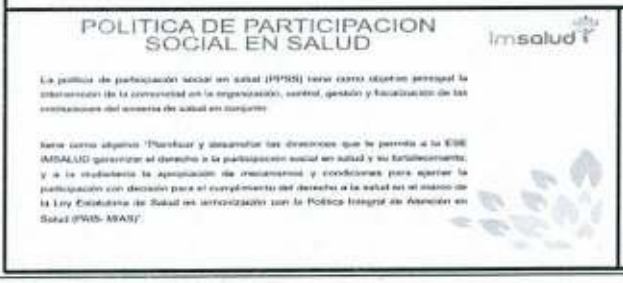
(7) EJES DE ACREDITACIÓN ALINEADOS CON LA PROMESA DE VALOR



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RESOLUCIÓN NO. 651 DEL 27 DE NOVIEMBRE DE 2024





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.

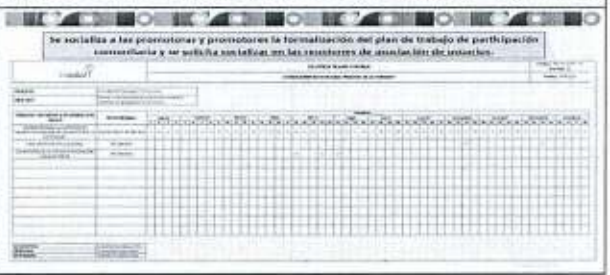




SOCIALIZACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN, TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA TODOS LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS DE LAS UBA E IPS DE LA ESE IMSALUD.



FORMALIZACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA.



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 defunciónes el documento mediante el cual se acredita legalmente el fallecimiento de una persona, el cual es entregadoen el servicede urgenciasde la UBA.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

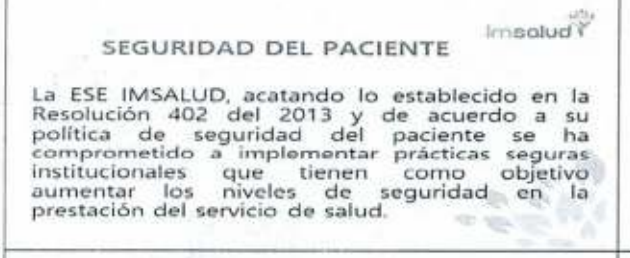




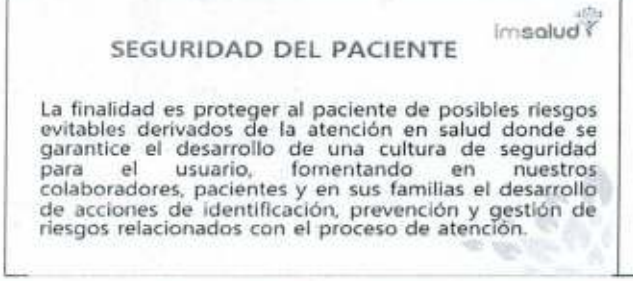




SEGURIDAD DEL PACIENTE





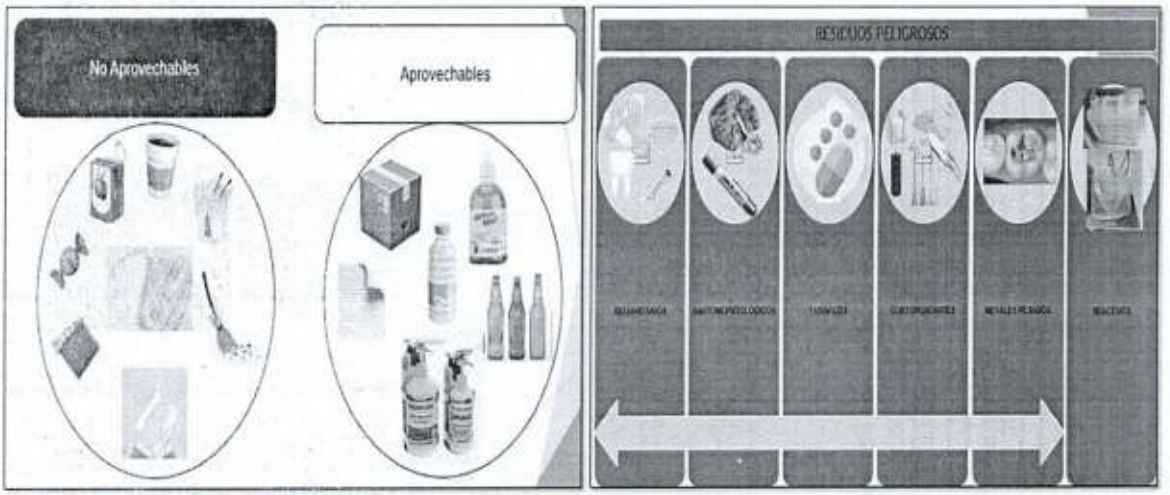




POLÍTICA HUMANIZACIÓN

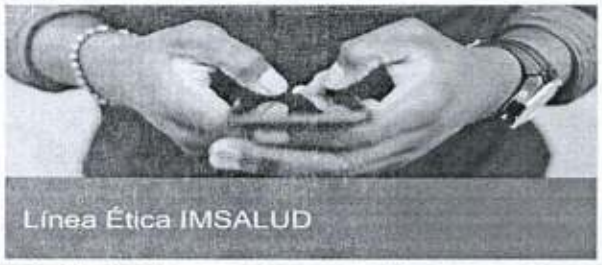


EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN ESTÁNDARES DE GERENCIA DE AMBIENTE FÍSICO PARA LA VIGENCIA 2025 Y COMO REFUERZO PARA EL PROCESO DE AUDITORÍAS QUE SE REALIZAN A LOS CENTROS DE ATENCIÓN ADSCRITOS A LA E.S.E. IMSALUD.

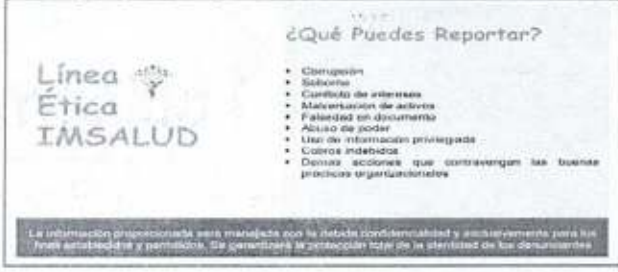


DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD



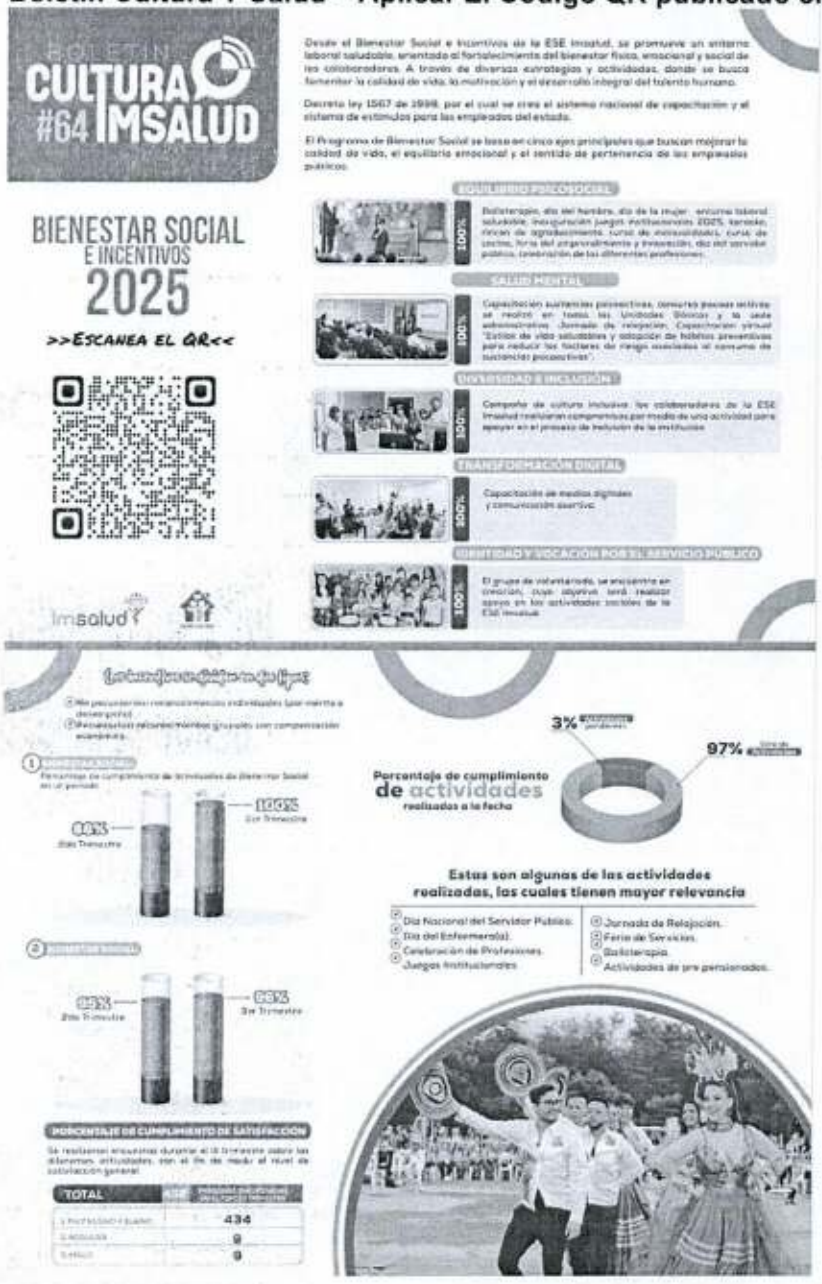






DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Boletín Cultura Y Salud – Aplicar El Código QR publicado en la página web.**



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
Se realiza la socialización explicando la metodología sobre como es el proceso del seguimiento realizado en cada una de las IPS y UBA respecto a las PQRSDF (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones). Para continuar con esta socialización, se explican los mecanismos de participación disponibles para que los usuarios expresen sus opiniones sobre los servicios prestados. En primer lugar, se detalla el funcionamiento del buzón de sugerencias, el cual cuenta con una tirilla de seguridad donde se registran el nombre del promotor encargado, la hora y la fecha de apertura, garantizando así la confidencialidad del proceso. Se enfatiza que este buzón se abresemanalmente, los días viernes, en presencia del promotor SIAU, un funcionario adicional y un usuario. Una vez se realiza la apertura, si se encuentra algún PQRSDF, este debe ser radicado ese mismo día a través de la página oficial de la ESE IMSALUD, para posteriormente asignar el tiempo de respuesta correspondiente. De igualmanera se les informa que en este mes se encontraron 1 felicitacion y 1 sugerencia en los diferentes servcios, Se aclara que el buzón está diseñado principalmente para recibir sugerencias y felicitaciones.por lo tanto fueron radicadas el mismo dia que se encontraron en el buzon de sugerencias. Una vez la entidad emite la respuesta a una PQRSDF, esta se entrega personalmente al usuario o por correo electronico garantizando una comunicación clara, directa y transparente.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Borrar

Record Count 13

Informe de PQRSDF 2025

Contestado

Mes Radic...

Imsalud

Cantidad PQRSDF por mes

	Mes Radicado	Record Count
5.	Agosto	1
6.	Julio	1
7.	Mayo	1

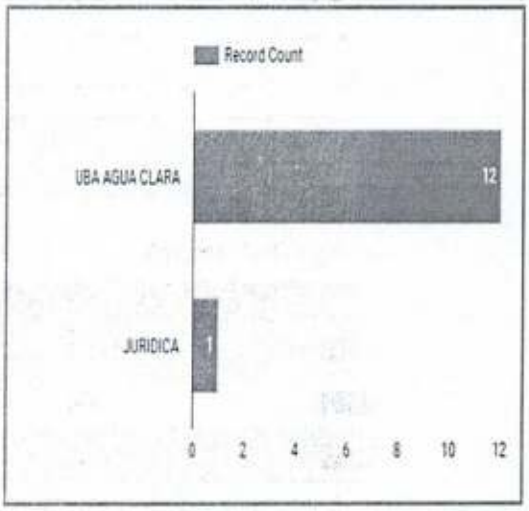
1 - 8 / 8

IPS Y UBAS

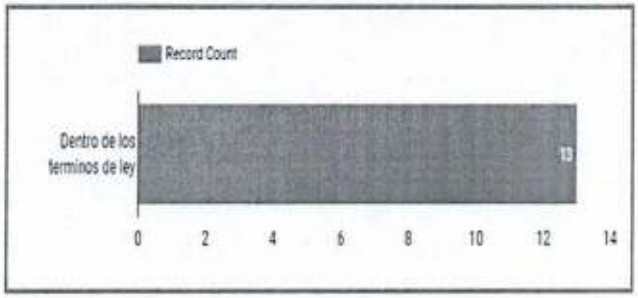
	Nombre Ips	Record Count
31.	IPS AGUA CLARA	13
32.	IPS SAN MATEO	12
33.	IPS BUENA ESPERANZA	12

1 - 41 / 41

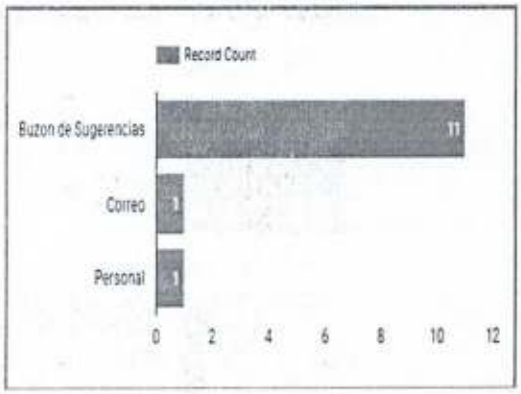
Cantidad PQRSDF por dependendencia



Respuesta en Términos de ley



Medio Recepción



Tipo De Documento

	Tipo De Documento	Record Count
1.	Sugerencia	8
2.	Felicitación	3
3.	Petición de Historia Clínica	1
4.	Queja	1

1 - 4 / 4

	Asunto	Record Count
1.	Excelente atención y servicio por parte de la...	1
2.	Que sigan las consultas de odontología en l...	1
3.	Jueves 27 de marzo del 2025 ingreso a ims...	1

1 - 13 / 13

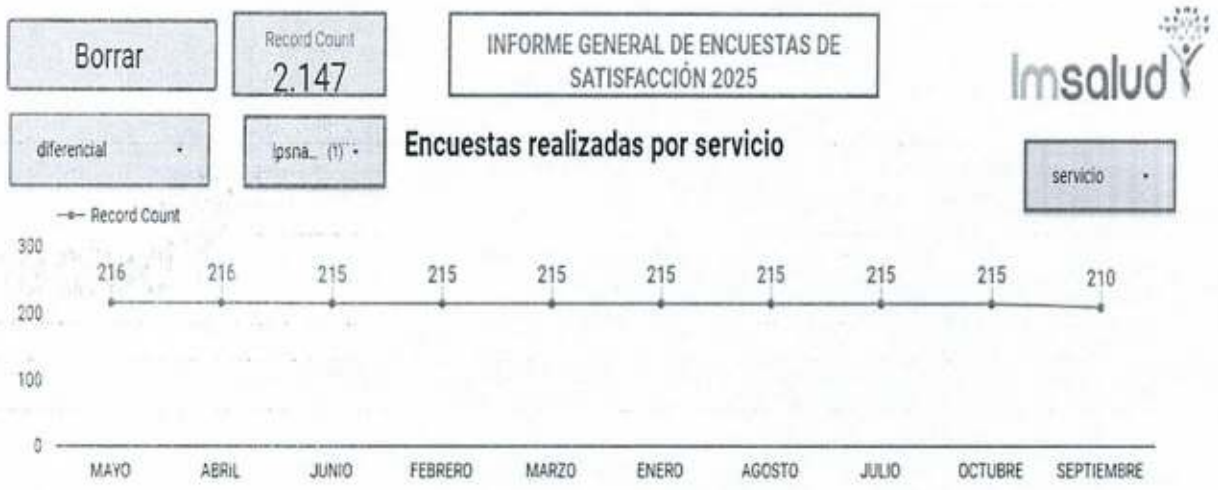
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

Se realiza un analisis sobre las encuestas de satisfaccion de los usuarios el cual nos refleja que la NUEVA EPS son los usuarios con mas consistencia en el servicio con un total de 1.328, de igual manera nos refleja que el sexo que mas se han realizado las encuestas son femenino con un total de 1.493, los usuarios se han sentido satisfechos en la atencion prestada por los profesionales la tendencia de la linea evidencia una disminución constante del nivel de insatisfacción, pasando de 3,14 % en el primer trimestre a 2,20 % en el tercero, lo que representa una reducción del 30 % en las inconformidades reportadas. Este comportamiento confirma mejoras en oportunidad de atención, comunicación y orientación al usuario, reflejando los resultados de los planes de seguimiento y acciones correctivas implementadas a nivel interno de cada IPS/UBA.
Conclusion Durante los dos primeros trimestres del 2025, las insatisfacciones estuvieron dominadas por demoras, tiempos de espera y dificultades en la orientación al usuario, con un fuerte componente emocional que pasó de la frustración al agobio y desamparo. Se evidenció que el malestar no se originaba únicamente en los tiempos prolongados, sino en la falta de información oportuna, empatía y acompañamiento del personal, especialmente en servicios de alto flujo como Urgencias, Laboratorio y Consulta Externa.
Asimismo, surgió una concentración de insatisfacciones en un grupo reducido de roles (facturador, vacunador y odontólogo), asociadas a falencias comunicativas y trato poco empático, lo que orientó las acciones hacia el fortalecimiento de habilidades blandas y la retroalimentación directa como estrategias prioritarias frente a intervenciones tecnológicas o de infraestructura.
Durante el tercer trimestre, la tendencia de insatisfacción mostró una reducción sostenida, alcanzando el nivel más bajo del año (2,20 %). Este descenso refleja efectos positivos de las estrategias de comunicación y acompañamiento implementadas en semestres anteriores. Las inconformidades se reorientaron hacia aspectos locativos y de organización interna como aseo, espacios reducidos y esperas puntuales en servicios con alta demanda, lo que indica una transición del malestar emocional a percepciones estructurales y operativas.

Aunque persisten menciones a la demora y la atención médica, los usuarios ahora destacan con mayor frecuencia la mejor disposición y amabilidad del personal, lo que sugiere un avance en la humanización del servicio y la gestión empática del usuario. En síntesis, el tercer trimestre consolida una etapa de estabilización y madurez institucional, donde la reducción de quejas por trato y orientación confirma que la formación continua y la supervisión empática son las herramientas más efectivas para mantener la mejora percibida en la satisfacción del usuario.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

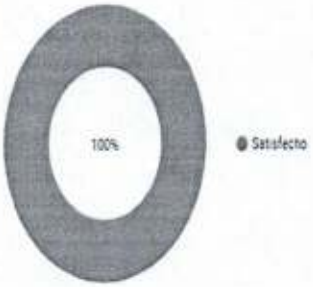


Encuestas realizadas por mes

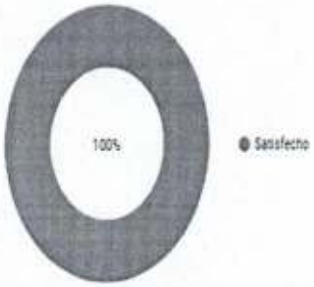
	MES	Record Count
1.	MAYO	216
2.	ABRIL	216
3.	JUNIO	215
4.	FEBRERO	215
5.	MARZO	215

1 - 10 / 10

Satisfacción Global



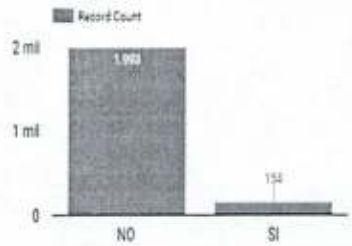
Recomendación del servicio



Según Sexo



Enfoque diferencial



Atención por EPS

	eps	Record Count
1.	Nueva Eps	1.328
2.	Coosalud	403
3.	Comfaoriente	351
4.	Sanitas	48
5.	Compensar	10
6.	PPNA	4

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

La asociacion de los usuarios se han sentido satisfechos por cada uno de los servcios ya que se han realizado arreglos de infraestructura, los servcios han estado funcionando, sugieren que el area de odontologia este en las horas de las tardes para mayor facilidad a los usuarios que trabajan y estudian en las horas de la mañana.

SEGUIMIENTO COMPROMISOS ASOCIACIÓN DE USUARIOS

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

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)*
	Las alianzas de usuarios se sienten satsfechos 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		

7.Proposiciones y varios.

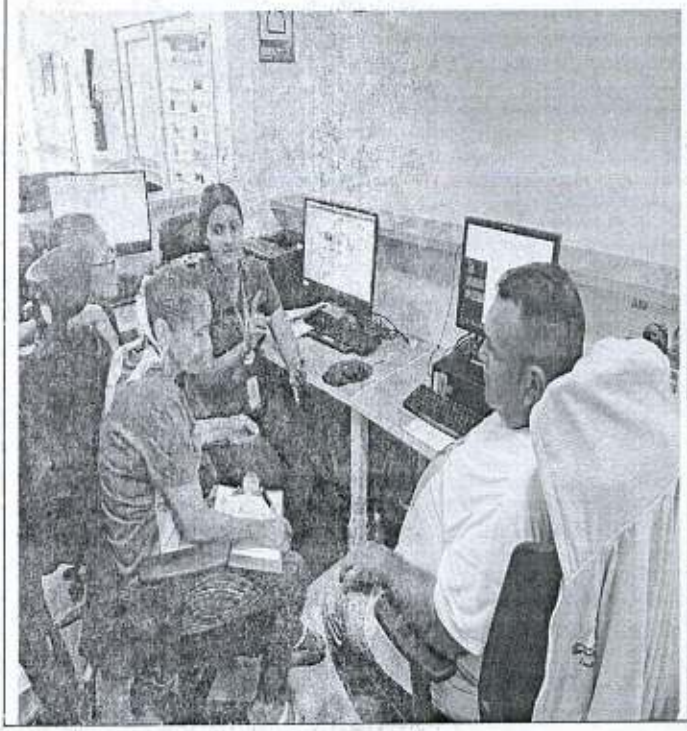
Las alianzas de usuarios se sienten satisfechos ya que poco a poco se han logrado cada una de las solicitudes,las alianzas manifiestan sobre la posibilidad de que el servico de odontologia este habilitado en las horas de la tarde, que el servicio de urgencias no quede desprotejido en la atencion medica,manifiestan sobre la importantacia que se tenia con el medico de la tarde para la consulta medica, ya que es importante de que el medico este en la hora de la tarde.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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,manifiestan sobre la importantacia que se tenia con el medico de la tarde para la consulta medica, ya que es importante de que el medico este en la hora de la tarde.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**19 DE DICIEMBRE 2025**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Eddy Ruth Ucas	60359386	3229746046	Eddy Ucas
Gerson Villamizar	13303843	3202757675	Gerson Villamizar
Graciela Mercado C.	60338973	3204781709	Graciela Mercado C.
Yolly Katriana	1010103026	3168865013	Yolly N

FECHA:	**22/11/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**11**
HORA INICIO:	**08:00 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**09:30 AM**
UBA/IPS:	**UBA COMUNEROS**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE NOVIEMBRE 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 22 de noviembre de la anualidad 2025, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la UBA Comuneros con el siguiente orden del día:
Llamado a lista, para dar cumplimiento a este punto de la agenda se toma lista constatando la asistencia de los participantes en la reunión la cual se contó con los 5 integrantes

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

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 encuentro mensual, el cual se llevó a cabo el día 22 de noviembre enviando recordatorio individual por llamada, por medio del WhatsApp y cartelera informativa.

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Estrategias para vincular:

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



Cúcuta, Norte de Santander, 18 NOVIEMBRE 2025

CONVOCATORIA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

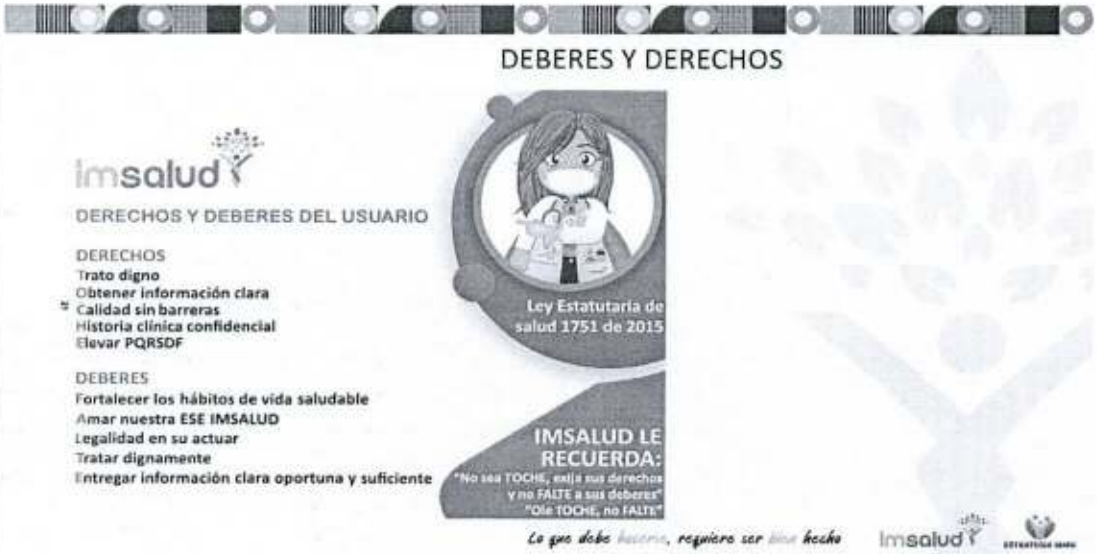
Para ESE IMSALUD, es un placer invitarlos a conformar la asociación de usuarios de la institución, con el objetivo de adelantar las acciones necesarias para promover y fortalecer la participación ciudadana.

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

Fecha: 22 DE NOVIEMBRE 2025
Lugar: UBA COMUNEROS
Hora: 8:00 AM

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



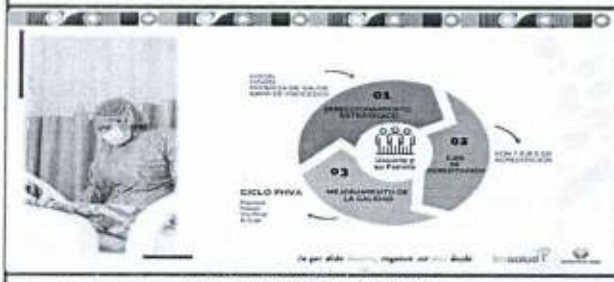
Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas:

- **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**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 651 Del 27 De noviembre De 2024.**
- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**
- **Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Portafolio de Servicios**
- **Seguridad del Paciente**
- **Política Humanización**
- **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.**
- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**
- **Boletín Cultura Y Salud – Aplicar El Código QR publicado en la página web.**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Desarrollo de las Temáticas:

CALIDAD EN SALUD



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES



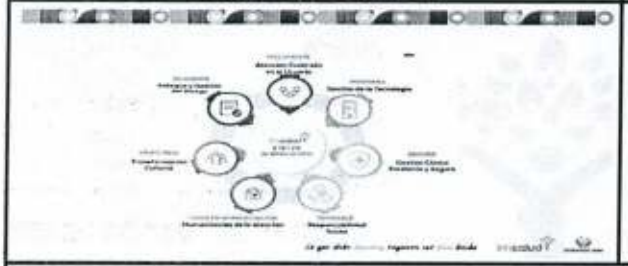
PROMESA DE VALOR



MAPA DE PROCESOS



(7) EJES DE ACREDITACIÓN ALINEADOS CON LA PROMESA DE VALOR



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RESOLUCIÓN NO. 651 DEL 27 DE NOVIEMBRE DE 2024





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.

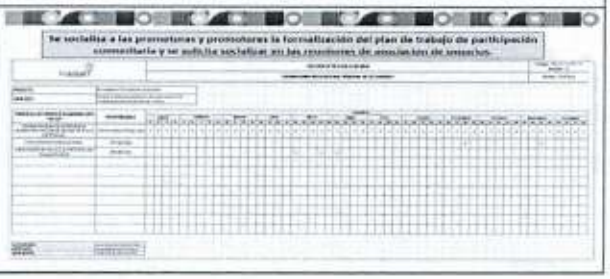




SOCIALIZACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN, TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA TODOS LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS DE LAS UBA E IPS DE LA ESE IMSALUD.



FORMALIZACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA.



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 defunciónes el documento mediante el cual se acredita legalmente el fallecimiento de una persona, el cual es entregadoen el serviciode urgenciasde la UBA.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

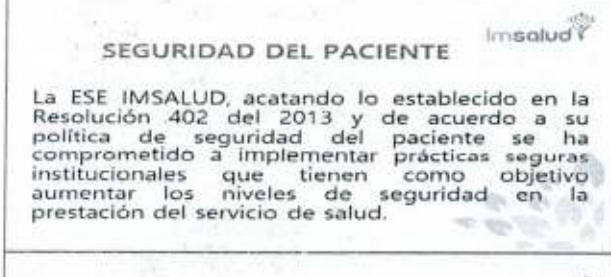




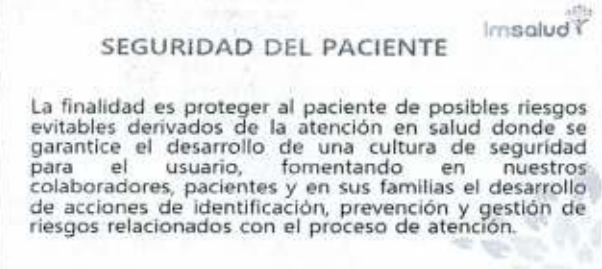




SEGURIDAD DEL PACIENTE









POLÍTICA HUMANIZACIÓN

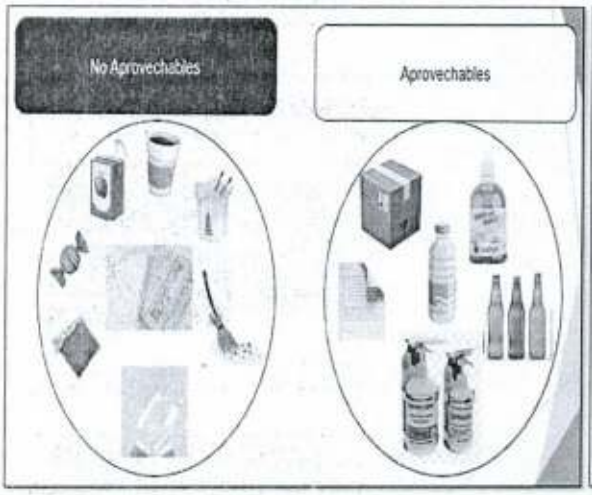


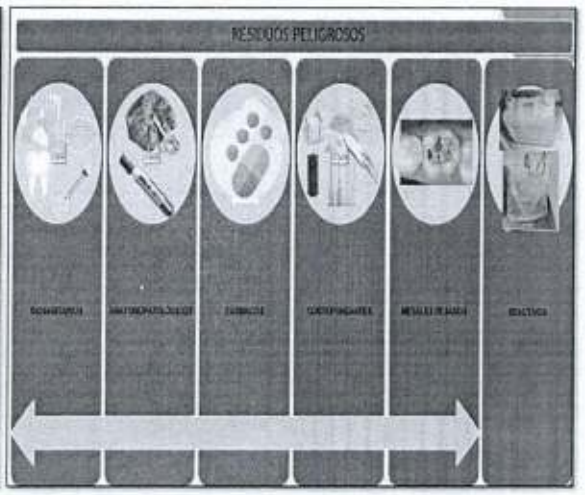






EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN ESTÁNDARES DE GERENCIA DE AMBIENTE FÍSICO PARA LA VIGENCIA 2025 Y COMO REFUERZO PARA EL PROCESO DE AUDITORÍAS QUE SE REALIZAN A LOS CENTROS DE ATENCIÓN ADSCRITOS A LA E.S.E. IMSALUD.

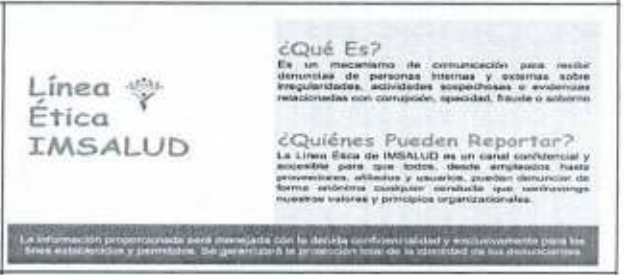


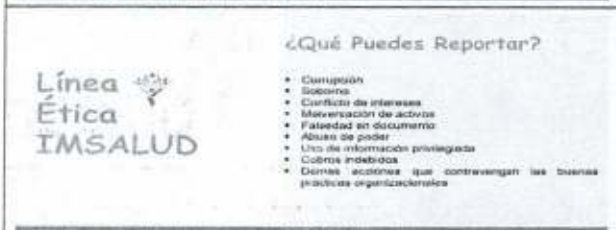


DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD









- **Boletín Cultura Y Salud – Aplicar El Código QR publicado en la página web.**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

Imsalud	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO FORMATO DE SEGUIMIENTO A PQRSDF DE USUARIOS	Código: USU-P-01-F-03 Versión: 03 Fecha: 30/09/2024

MES REPORTADO	USUARIO									USUARIO	ESTADO				USUARIO			
FECHA DE INGRESO SISTEMA/WEB	No. RADICADO	NOMBRES Y APELLIDOS SOLICITANTE	NUMERO DE IDENTIFICACIÓN	CLASIFICACIÓN P	R	D	F	E		ASUNTO	EN TIEMPO	EN MAS TIEMPO	SIN RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA DIAMESAÑO	No. RADICADO DE RESPUESTA	DIAS HÁBILES DE RESPUESTA	EPS	OBSERVACIONES
17/09/2025	20253000287732	[illegible]	1090439567				X			CON TODO RESPETO PERO EL DOCTOR PIDIERA LOTE EJ VA FELIPE DOCTOR NO SE LE EN MOTIVO DE ORDEN TRABAJAR		X				22	NUEVA EPS SUBSIDIADO	
18/09/2025	20253300258362	ANONIMO	ANONIMO					X		SUGIERO, EXISTAN MAS CITAS DISPONIBLES, DEMOS MUCHOS LOS QUE MADRUGAMOS Y AVECES NO ALCANZAMOS TODOS.		X				23	N.A	
26/09/2025	20253300276022	MARIA LOPEZ	27683851			X				NO ME ATENDIERON POR NO TENER TAPA BOCA.		X				19	NUEVA EPS	
29/09/2025	20253300260362	LUCIA CONTRERAS GARCIA	60330004						X	FELICITACIÓN, UBA COMUNEROS POR SU BUEN SERVICIO.		X				11	COOSALUD	
01/10/2025	20253300280342	[illegible]	1093776546						X	FELICITACIÓN, UBA COMUNEROS POR SU BUEN SERVICIO.		X				11	COOSALUD	
02/10/2025	20251000280322	DORA HERNANDEZ	1027341887						X	FELICITACIÓN, UBA COMUNEROS POR SU BUEN SERVICIO.		X				11	COMFAORIENTE	
29/09/2025	20253000280372	MARYURI TORRADO CACERES	1090442762						X	TENGO A MI HIJO BRANDON LEAL RECIEN OPERADO Y EL DOCTOR ME MENCIONA QUE ESA INTOLERANTE A LA LACTOSA Y QUE LE DIERA LEche DE FORMULA		X				16	COMFAORIENTE	

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



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:	UBA COMUNEROS
Nombre del Promotor SIAU:	TATIANA AMAYA-CRISTIAN SANDOVAL
Mes:	OCTUBRE

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

7. Proposiciones y varios.

Un computador portátil para el SIAU para ejecutar las reuniones mensuales.
Verificar el compromiso de identificación de consulta externa (LETRERO IMSALUD)

8. Evidencia fotográfica.



PROPOSICIONES Y VARIOS	
• Un computador portátil para el SIAU para ejecutar las reuniones mensuales. • Verificar el compromiso de identificación de consulta externa (LETRERO IMSALUD)	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**13 DE DICIEMBRE DEL 2025 HORA: 08:00 AM**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Cristian Fernando Sedano	1004807414	3125926134	Cristian Sedano
Tatiana Amaya A.	1090523549	3226361862	Tatiana Amaya A.
Odelia Baez C.	60380980	3146791852	Odelia Baez
Keyli Contreras.	PT 786095	3133197169.	Keyli J Contreras D
Mariadel caiman Laguado garcia	60350174	3132082561	Caimlaguado.
Aurora Buitrago t.	60329874	3205022143.	
Maria Alejandra Pinto Cano.	60320869.	317.4878412.	Pajapina Cano.
Alba Viancla Calixto	60.323 389	3202491949	

FECHA:	**13/11/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**11**
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 NOVIEMBRE DE 2025.**

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 2:30 p.m. del día 22 de octubre del presente año, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de Usuarios de la 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 cuatro 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.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Estrategias para vincular:

- Se realizo la Publicación en cartelera la fecha de reunión mensual y la invitación a nuevos usuarios para la conformación de 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.

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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

noviembre De 2024.

- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**
- **Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Portafolio de Servicios**
- **Seguridad del Paciente**
- **Política Humanización**
- **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.**
- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**
- **Boletín Cultura Y Salud – Aplicar El Código QR publicado en la página web.**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

Desarrollo de las 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



POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RESOLUCIÓN NO. 651 DEL 27 DE NOVIEMBRE DE 2024





SOCIALIZACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN, TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA TODOS LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS DE LAS UBA E IPS 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.



FORMALIZACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA.



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

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

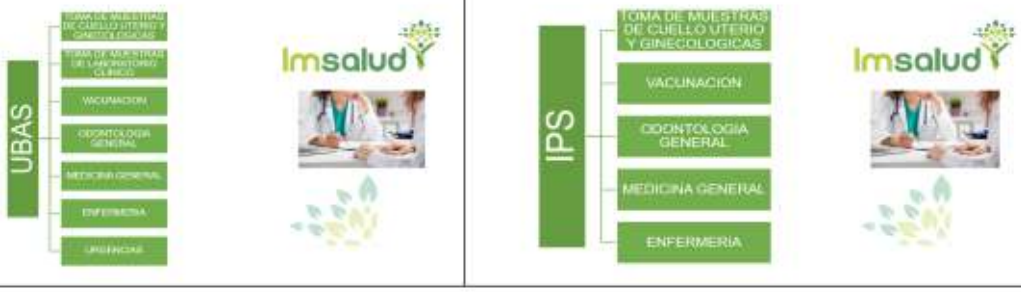
PORTAFOLIO DE SERVICIOS

- **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 prenatal 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



POLÍTICA HUMANIZACIÓN



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN ESTÁNDARES DE GERENCIA DE AMBIENTE FÍSICO PARA LA VIGENCIA 2025 Y COMO REFUERZO PARA EL PROCESO DE AUDITORÍAS QUE SE REALIZAN A LOS CENTROS DE ATENCIÓN ADSCRITOS A LA E.S.E. IMSALUD.





SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD









- **Boletín Cultura Y Salud – Aplicar El Código QR publicado en la página web.**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN





>>ESCANEA EL QR<<

- **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. Se informó que, durante el mes de noviembre, en la UBA LA LIBERTAD se recibieron 7 **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)**

https://lookerstudio.google.com/s/hbcFiJvRja4

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.*
- *Se deja como compromiso a los miembros de la asociación de usuarios puedan socializar a la comunidad los nuevos parámetros para la solicitud de citas medicas por WhatsApp, el cual es para población en condición de discapacidad, adultos mayores de 69 años, mujeres embarazadas, menores de edad, personas victimas del conflicto armado.*

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
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 deja como compromiso a los miembros de la asociación de usuarios puedan socializar a la comunidad los nuevos parámetros para la solicitud de citas médicas por WhatsApp, el cual es para población en condición de discapacidad, adultos mayores de 69 años, mujeres embarazadas, menores de edad, personas víctimas del conflicto armado.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**16/12/2025**

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Leibe William	PPT 1783567	3245097566	
Mary luz Acuña.	60378376	3224197215 1	Mary luz Acuña
Iris Esmeralda Flores	60362254	3208468700	
M Fabiola Ruiz	32510459	3142237810	M Fabiola Ruiz
Katherine Mora	1090401853	3008391007	Katherine Mora.
Laureano Gomez G	88232622	3123930574	
Paola Velásquez R	60450356	3174399714	Paola
Claudia P. Pabon T	60379585	3008957677	Claudia P. Pabon T

FECHA:	**28 DE NOVIEMBRE DEL 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**11**
HORA INICIO:	**7:30 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**9:00 AM**
UBA/IPS:	**UBA LOMA DE BOLIVAR**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE NOVIEMBRE 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 28 de noviembre 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 10 integrantes, Astrid Aguirre, Rosany Soto, Andrea Díaz, Andrés Ortega, Diana Granados, Carmen Salazar, Rosa Vargas, Saul suarez, Gloria Castellanos, Sonia Ovalles. Se realiza actualización de la asociación de usuarios con fecha de conformación 28 de noviembre 2025.

2. Lectura y 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.

Se realizó convocatoria Mediante el grupo de WhatsApp, cartelera informativa, charlar diarias.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Estrategias para vincular:

- Se publica en cartelera la fecha de reunión mensual y la invitación a nuevos usuarios para la conformación de la asociación de usuarios.
- Mediante las charlas diarias y orientaciones individuales en sala de espera se realizó la invitación a los usuarios y la invitación fue puesta en la cartelera informativa.
- Por el momento no se convocado acercamiento a la junta de acción comunal del sector de la loma de bolívar porque hasta ahora no está conformado, se encuentra en proceso, apenas se tenga la información pertinente, se realizará la invitación de la misma. Nos informaron que hasta el otro año estará conformada.

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

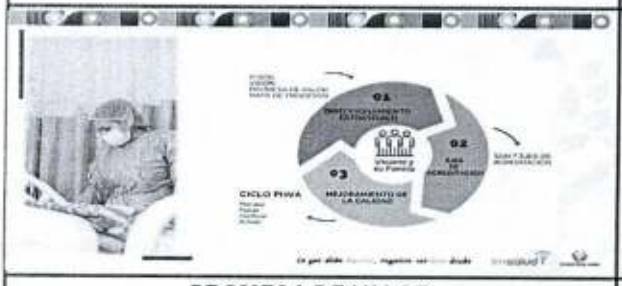
Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas:

- **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**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 651 Del 27 De noviembre De 2024.**
- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**
- **Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Portafolio de Servicios**
- **Seguridad del Paciente**
- **Política Humanización**
- **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.**
- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**
- **Boletín Cultura Y Salud – Aplicar El Código QR publicado en la página web.**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

Desarrollo de las Temáticas:

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

CALIDAD EN SALUD



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES



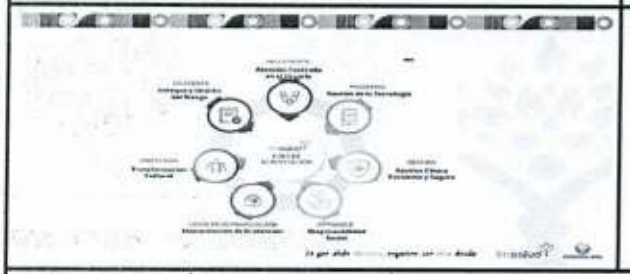
PROMESA DE VALOR



MAPA DE PROCESOS



(7) EJES DE ACREDITACIÓN ALINEADOS CON LA PROMESA DE VALOR



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RESOLUCIÓN NO. 651 DEL 27 DE NOVIEMBRE DE 2024



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.

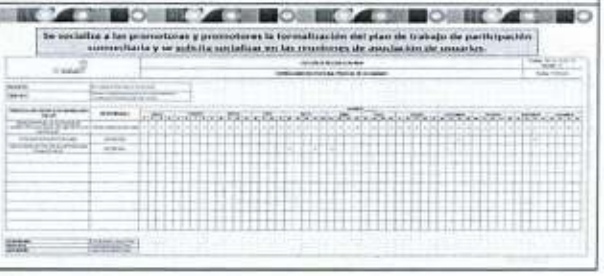




SOCIALIZACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN, TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA TODOS LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS DE LAS UBA E IPS DE LA ESE IMSALUD.



FORMALIZACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA.



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 defunciónes el documento mediante el cual se acredita legalmente el fallecimiento de una persona, el cual es entregadoen el serviciode urgenciasde la UBA.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

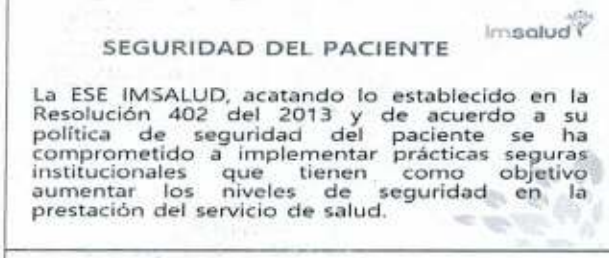




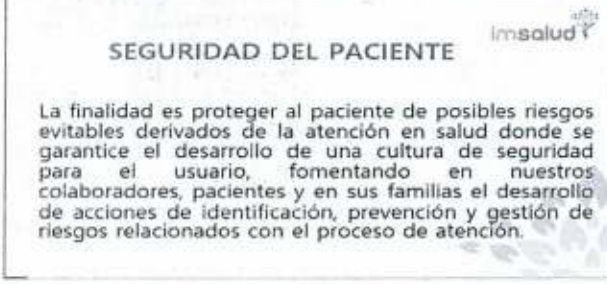




SEGURIDAD DEL PACIENTE









POLÍTICA HUMANIZACIÓN

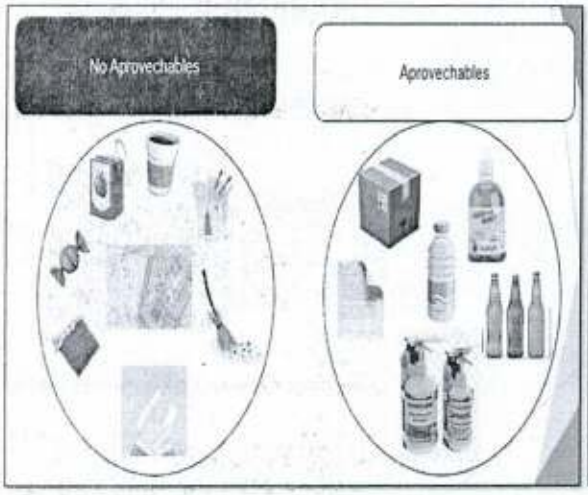


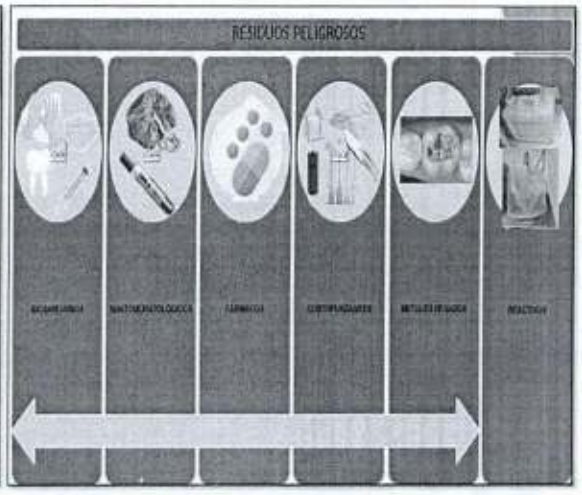






EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN ESTÁNDARES DE GERENCIA DE AMBIENTE FÍSICO PARA LA VIGENCIA 2025 Y COMO REFUERZO PARA EL PROCESO DE AUDITORÍAS QUE SE REALIZAN A LOS CENTROS DE ATENCIÓN ADSCRITOS A LA E.S.E. IMSALUD.





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD

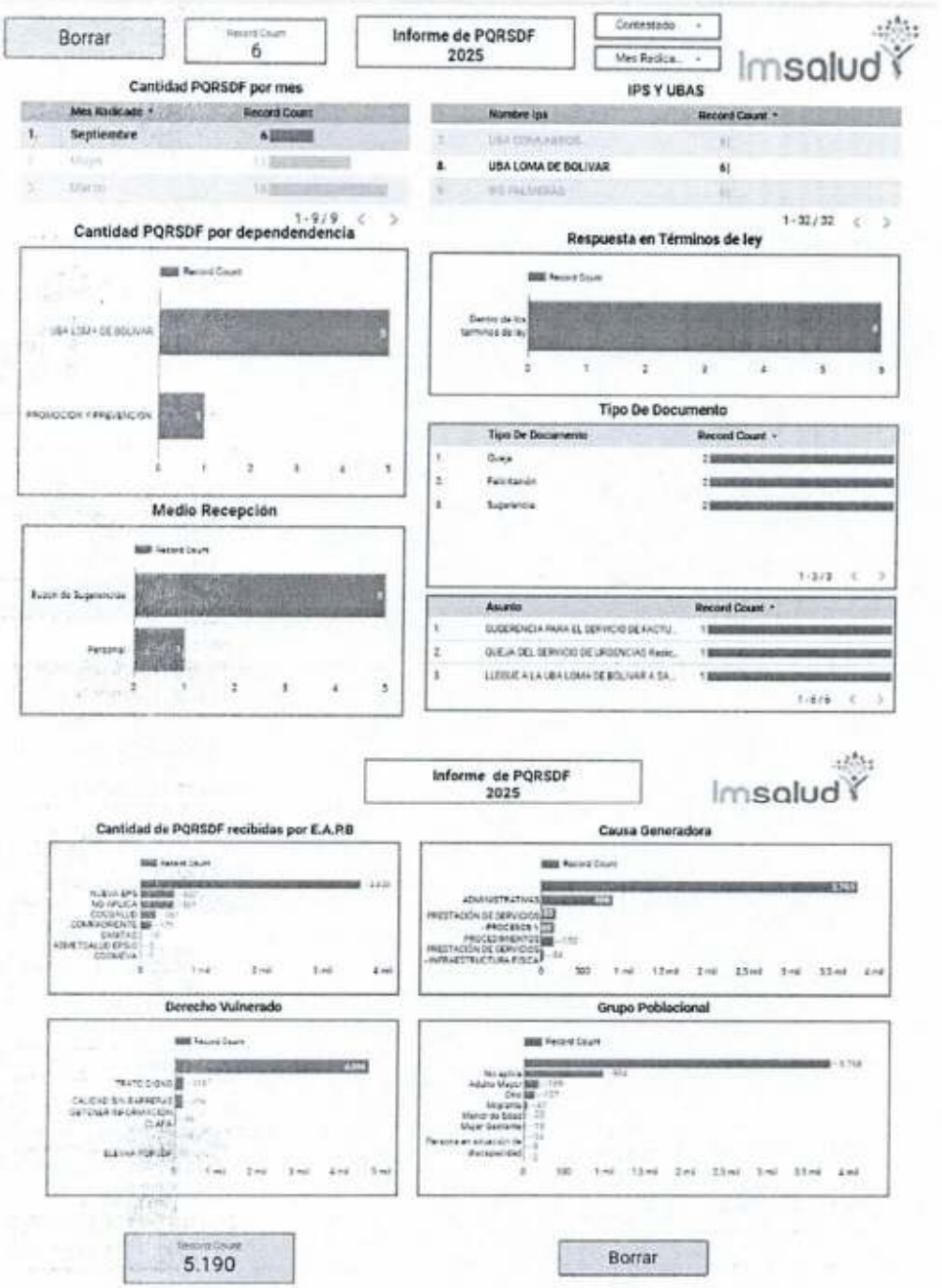


- **Boletín Cultura Y Salud – Aplicar El Código QR publicado en la página web.**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

https://lookerstudio.google.com/s/hbcFiJvRja4



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

SEGUIMIENTO COMPROMISOS ASOCIACIÓN DE USUARIOS

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

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

7. Proposiciones y varios.

Sin proposicones y varios

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
8. Evidencia fotográfica. 

PROPOSICIONES Y VARIOS	
Sin proposicones y varios	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**19 de Diciembre 7:30 am**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Capacitación Salazar S.	60.302.486	3187373763	
Diana Granados	27590860		
Archeu Diaz	37.272.475	3108375432	
Joany Astrid Aguirre	60370 046	3185125687	
Rosany soto	60301.117	3118417674	Rosany soto
Rosa angélica vargas o	5723466	3222278347	Rosa V.
SAÚL suárez Q	13468.986	3228269517	
Gloria S. Castellanos	372/8-728	318-699-6752 de mi hija Yadi	
Sandra Liliana Ovalles	60340928	3134181541	
Andres Ortega Ramos	13493873	3126034687	
Edwin Cepeda	88.249.741	3108827740	
Wendy Valencia Ortega	1090531950	3223106003	
Daniela Mendoza Rojas	1090517104	3183832553	

FECHA:	**19/11/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**11**
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 DE NOVIEMBRE DE 2025.**

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Llamado a lista

Se da inicio a la reunión de la asociación de usuarios de la UBA POLICLÍNICO siendo las 2:00 pm con el personal convocado.
Iniciando con una bienvenida para todos los integrantes, luego de verificar No se cumple el quorum en el cumpliendo de la participación de los integrantes convocados en parte del compromiso mensual en la cual solo lograron asistir dos.
Queremos recalcar enfáticamente que cada uno de los miembros de nuestra asociación posee una importancia crucial e insustituible para el desarrollo y éxito continuo de la ESE IMSALUD en Cúcuta. Su compromiso inquebrantable, la diversidad de sus valiosos aportes y su participación activa y constante no solo son fundamentales, sino verdaderamente vitales para que podamos alcanzar de manera conjunta todos nuestros objetivos institucionales y, de este modo, fortalecer significativamente el impacto positivo y la huella transformadora que nuestra institución busca dejar en la comunidad de Cúcuta. Es precisamente por esta razón que nos encontramos en una búsqueda constante, dinámica y sumamente entusiasta para invitar y dar la más cálida bienvenida a aún más individuos que deseen unirse a nuestro grupo. Creemos firmemente que cada nueva incorporación enriquece de manera exponencial nuestra ya diversa y vibrante comunidad, trayendo consigo frescas perspectivas, innovadores talentos y un renovado entusiasmo que impulsará aún más nuestras iniciativas.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Como parte fundamental de esta reunión, se informa que el proceso de convocatoria fue riguroso y se realizó a través de **múltiples canales**: primero, se notificó el día y la hora de manera **presencial** a cada miembro que ingreso a la UBA para asegurar su conocimiento directo; segundo, la información fue formalizada mediante la colocación de una **convocatoria oficial en la cartelera informativa**; y, como tercer esfuerzo, el día 19 **de NOVIEMBRE** se implementó una **encuesta virtual** en el grupo de WhatsApp de cada grupo para obtener una confirmación digital de asistencia.

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.

Recalcando por parte de la oficina de SIAU los **DEBERES Y DERECHOS** y nuestro **PORTAFOLIO DE SERVICIOS QUE BRINDA LA ESE IMSALUD.**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.



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

Cúcuta, Norte de Santander, 01 NOVIEMBRE 2025

DE: UBA POLICLINICO
PARA: ASOCIACION DE USUARIOS
ASUNTO: REUNION MENSUAL

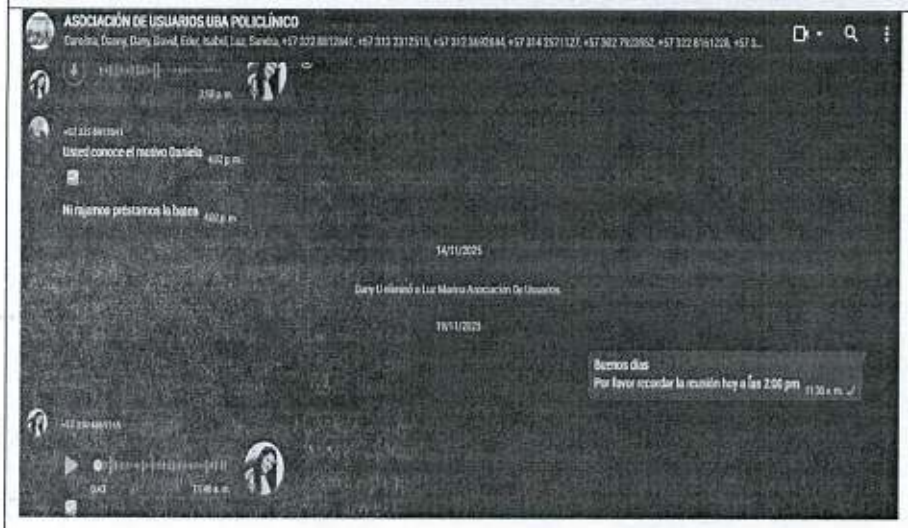
CONVOCATORIA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

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

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

Fecha: 19 DE NOVIEMBRE DEL 2025
Lugar: UBA POLICLÍNICO
Hora: 02:00 PM

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Estrategias para vincular:

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



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

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

5. INFORMACIÓN SOBRE LA ESE IMSALUD
DERECHOS

- **TRATO DIGNO**: Como nos gustaría ser tratados y como nos gustaría tratar.
- **OBTENER INFORMACIÓN CLARA**: Que en el momento de solicitar la información ya sea por medio de nomenclatura o punto estratégico, saber entender el usuario.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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

DEBERES

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

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

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

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

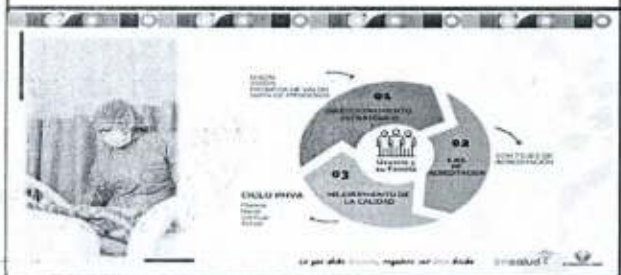
- **Calidad En Salud**
- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**
- **Promesa De Valor**
- **Mapa De Procesos**
- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**
- **Mejoramiento De La Calidad**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 651 Del 27 De noviembre De 2024.**
- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**
- **Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Portafolio de Servicios**
- **Seguridad del Paciente**
- **Política Humanización**
- **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.**
- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**
- **Boletín Cultura Y Salud – Aplicar El Código QR publicado en la página web.**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

Desarrollo de las Temáticas:

CALIDAD EN SALUD



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES



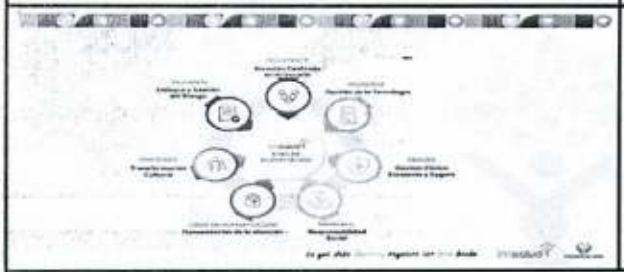
PROMESA DE VALOR



MAPA DE PROCESOS



(7) EJES DE ACREDITACIÓN ALINEADOS CON LA PROMESA DE VALOR



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RESOLUCIÓN NO. 651 DEL 27 DE NOVIEMBRE DE 2024





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.

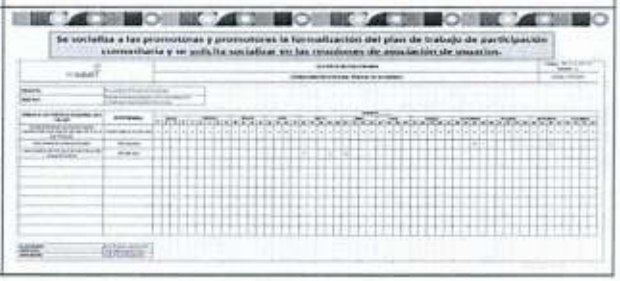




SOCIALIZACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN, TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA TODOS LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS DE LAS UBA E IPS DE LA ESE IMSALUD.



FORMALIZACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA.



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 telefonica, pagina web y linea de WhatsApp.
2. Orientación individual por parte del personal SIAU en todas sus IPS y UBA's de la ESE.
3. Solicitud de Historia Clinica.
4. Resultados de Laboratorios y Rayos X.
5. Entrega de certificados de nacido vivo o acta de defunción.

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

RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X

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

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

ENTREGA DE CERTIFICADOS DE NACIDO VIVO O ACTA DE DEFUNCIÓN.

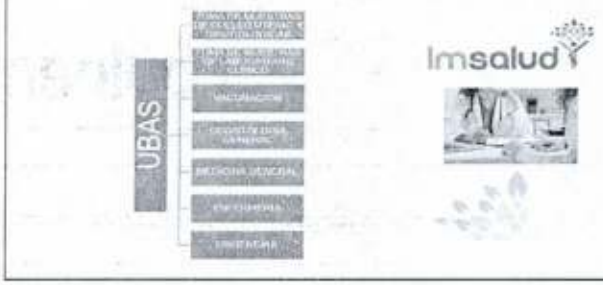
- El certificado de nacido vivo permite que el recién nacido sea registrado de manera oportuna disminuyéndose la vulnerabilidad en el proceso de registro del nacimiento, el cual es entregadoen el servicio de urgenciasde la UBA.
- El certificadode acta de defunciónes el documento mediante el cual se acredita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

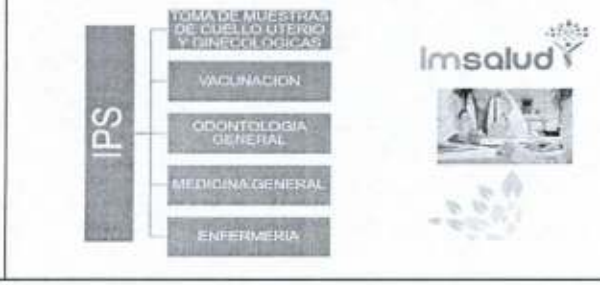
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PORTAFOLIO DE SERVICIOS









SEGURIDAD DEL PACIENTE

SEGURIDAD DEL PACIENTE

Imsalud

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.

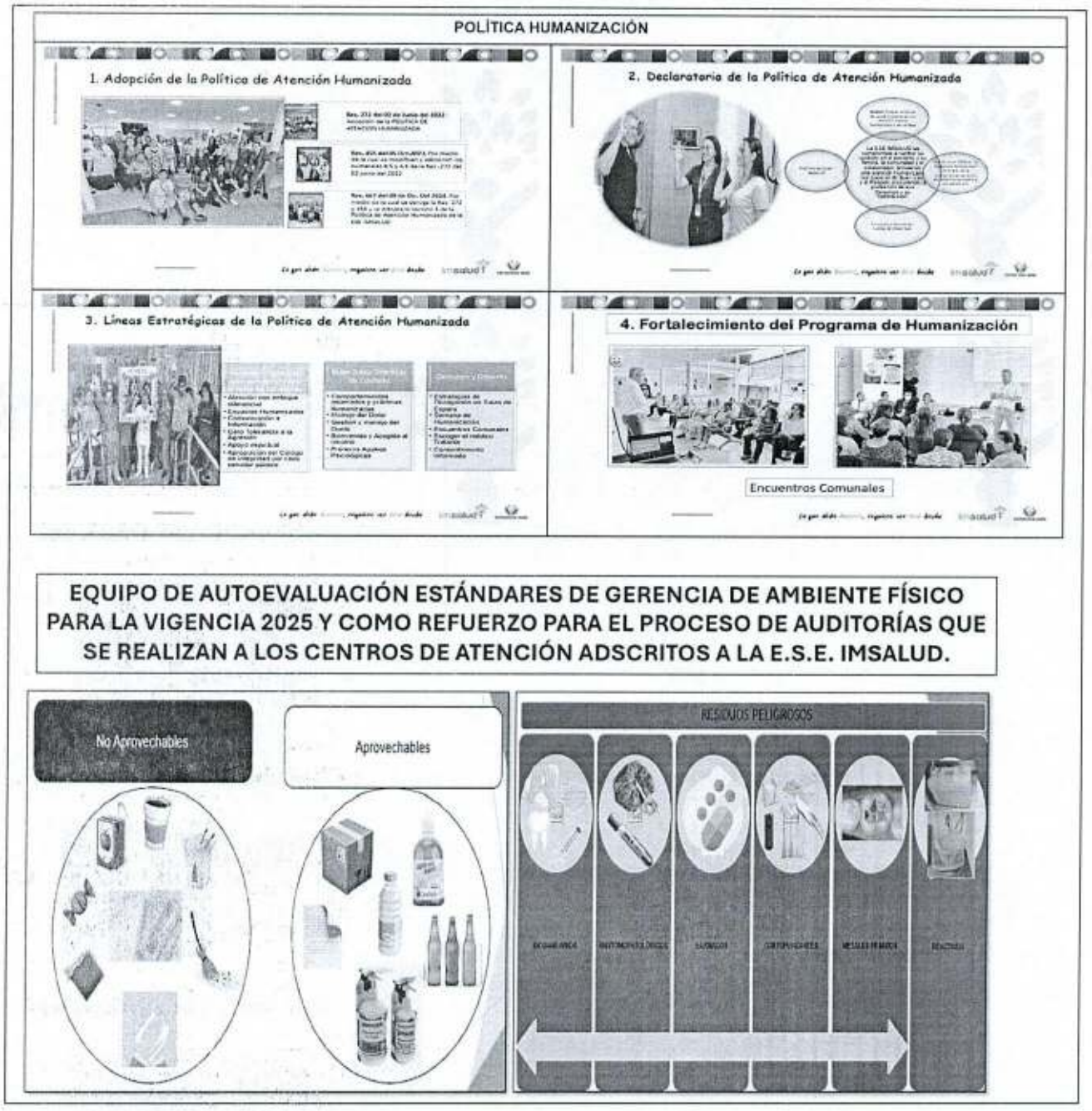


SEGURIDAD DEL PACIENTE

Imsalud

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.

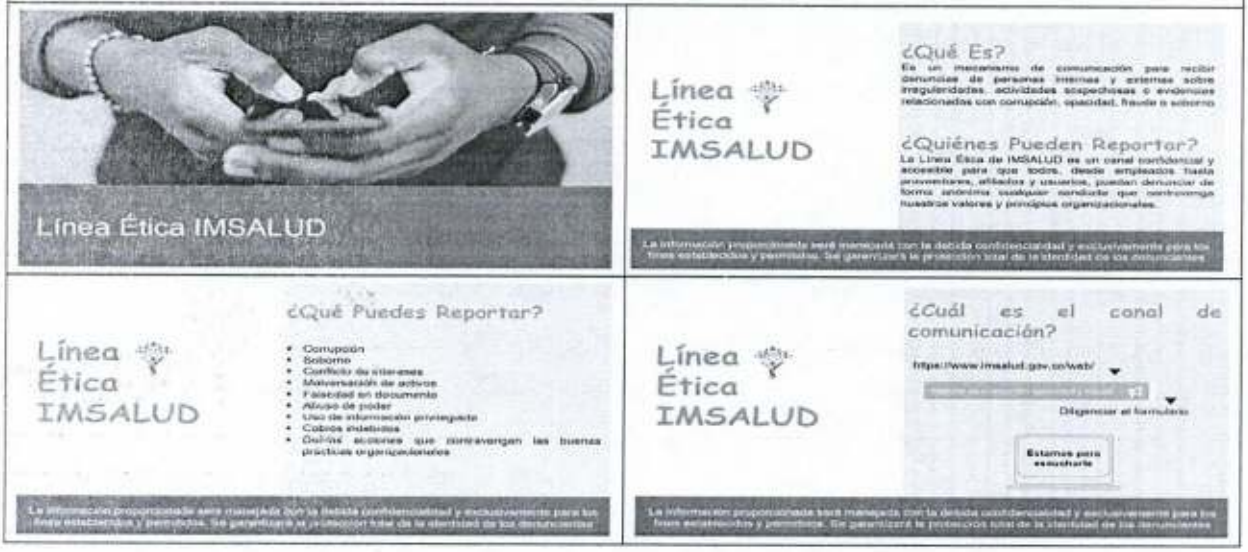




EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN ESTÁNDARES DE GERENCIA DE AMBIENTE FÍSICO PARA LA VIGENCIA 2025 Y COMO REFUERZO PARA EL PROCESO DE AUDITORÍAS QUE SE REALIZAN A LOS CENTROS DE ATENCIÓN ADSCRITOS A LA E.S.E. IMSALUD.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

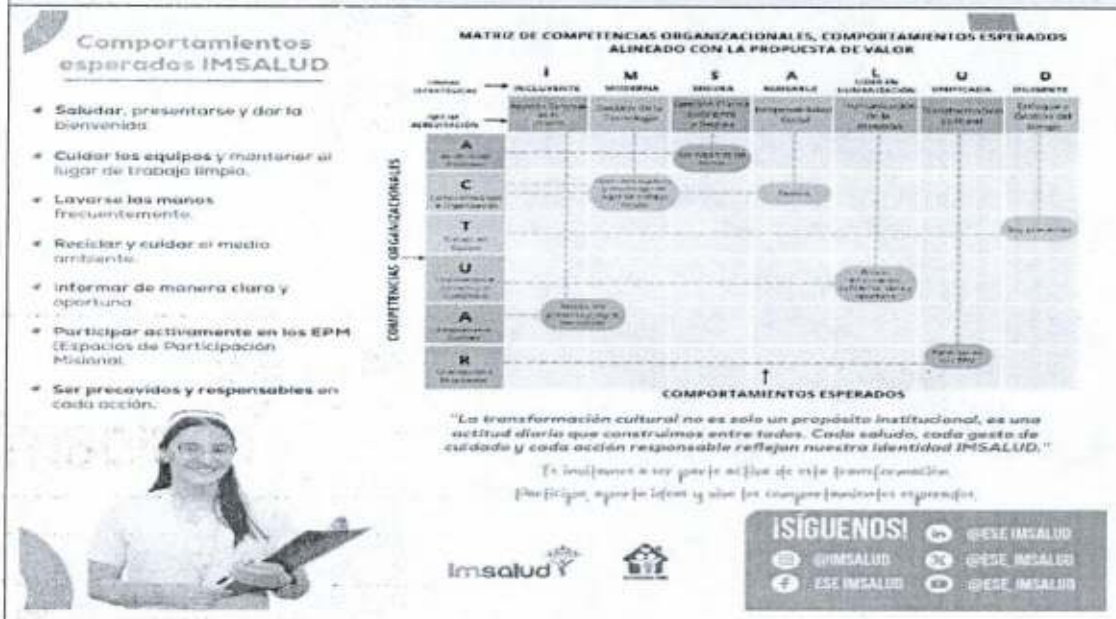
SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD



- **Boletín Cultura Y Salud – Aplicar El Código QR publicado en la página web.**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

Por medio del Excel se logra socializar a los miembros de asociación los radicados y su tipo de radicación.

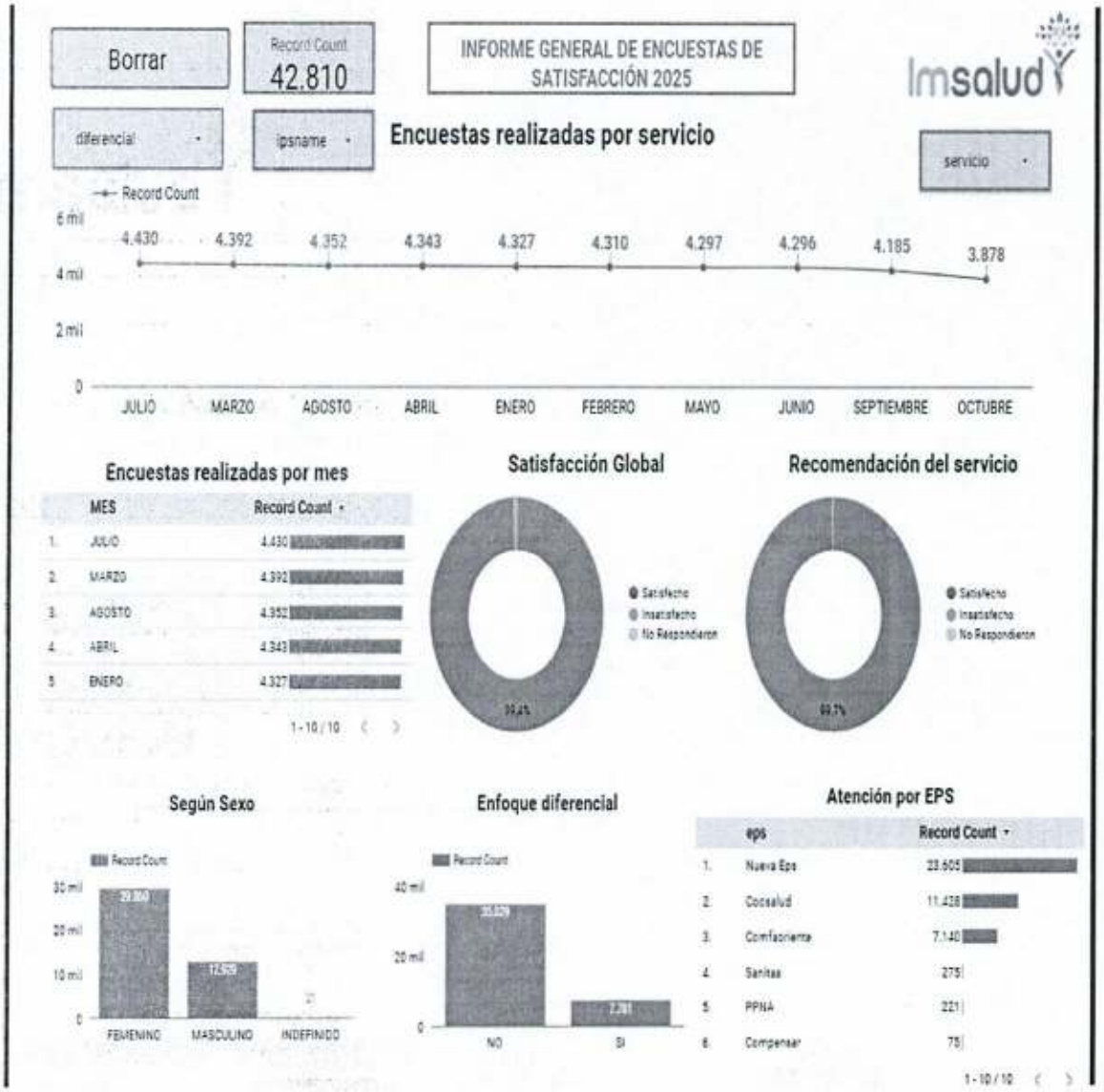
Mes Radicado	(Todas)				
Cuenta de Tipo De Documento	**Etiquetas de columna**				
Etiquetas de fila	**Felicitación**	**Petición**	**Queja**	**Sugerencia**	**Total general**
POLICLINICO	109	6	51	17	183
Total general	**109**	**6**	**51**	**17**	**183**

Mes Radicado	(Todas)		
Cuenta de Terminos De Ley	**Etiquetas de columna**		
Etiquetas de fila	**Dentro de los terminos de ley**	**Fuera de los terminos de ley**	**Total general**
POLICLINICO	177	6	183
Total general	**177**	**6**	**183**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

https://lookerstudio.google.com/s/hbcFiJvRja4



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

ANÁLISIS INSATISFACCIONES DEL TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2025

Imsalud

Resumen de insatisfacciones del trimestre 3.

Indicador clave	Jul	Ago	Sep	3T-25
Encuestas aplicadas	4 430	4 352	4 185	**12 967**
Encuestas con insatisfacción	103	110	72	**285**
% insatisfacción	2,33 %	2,53 %	1,72 %	**2,20 %**
Servicio con más insatisfacciones	Consulta ext.	Urgencias	Odontología / Urgencias	**Urgencias**
IPS/UBA con más insatisfacciones	IPS Claret	UBA Loma de Bolívar	UBA Policlínico	**Loma de Bolívar & Policlínico**

El trimestre evidencia una mejora general en la percepción del usuario pues el nivel de insatisfacción se redujo a 2,20 %, mostrando una tendencia descendente mes a mes (de 2,33 % en julio a 1,72 % en septiembre).

Analisis por servicio.

Servicio	Jul	Ago	Sep	Tema dominante 3T-25	Palabras clave destacadas (3T-25)
Consulta externa	27	24	10	Médico	espera, "no se deja hablar", trato seco/prepotente
Urgencias	24	33	17	Global (demora / triage)	demora, triage, "no dan razón", grosería en la atención
Laboratorio	12	7	8	Global (tiempos y filas)	demora, fila, ayunas, desorden en laboratorio
Hospitalización	2	12	5	Recomendación (NPS bajo)	auxiliares groseras, medicación tardía, comida de mala calidad
Odontología	17	23	17	Global + Instalaciones	doctora llega tarde, regaño, espacio muy pequeño, desorden por obras
PYMS / Prom-Prev.	20	10	15	Global (organización del servicio PYP)	facturación mal hecha, horas de cita, "no da información", vacunador/ personal regañón

El mayor número de insatisfacciones se concentró en **Urgencias**, donde predominan las demoras y el triage lento. **Consulta Externa** mantuvo observaciones sobre el trato médico, mientras que en **Odontología** y **PYMS** se señalaron deficiencias en la atención y organización del servicio. **Laboratorio** y **Hospitalización** mostraron insatisfacciones relacionadas con tiempos y condiciones de infraestructura. En conjunto, los hallazgos reflejan la necesidad de fortalecer la eficiencia operativa y la comunicación con el usuario.

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

Cabe destacar que, debido a diversas justificaciones presentadas, la mayoría de los miembros de la Asociación no pudo asistir a la reunión del mes pasado. Consecuentemente, los dos (2) miembros presentes no registraron ninguna solicitud formal para ser considerada.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SEGUIMIENTO COMPROMISOS ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Nombre de la UBA o IPS:	UBA POLICLÍNICO
Nombre del Promotor SIAU:	YULIETH CONTRERAS, DANIELA FORERO
Mes:	OCTUBRE

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

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.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

8. Evidencia fotográfica.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN


PROPOSICIONES Y VARIOS	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**19 DE NOVIEMBRE DEL 2025**

PROPOSICIONES Y VARIOS	
No hubo ninguna proposición.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**12 DE DICIEMBRE DEL 2025**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Ana María Nicolasa Rincón Bautista	37.247.042	3175953693	Ana M. Rincon
Juz Marina Duarte T.	60.299.979.	3012271338	
Leidy Daniela Forero T.	1090.179.435	3123595439	29/11/25.
Yhieth Contreras	1193235705	3222699538	Yhieth Contreras.
Edwin Cepeda	88.249.741	3108827740	

FECHA:	**24/11/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**11**
HORA INICIO:	**3:40 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 NOVIEMBRE 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 3:40 pm del día 24 de NOVIEMBRE 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
- Heisa Pacheco
- Magda Buendía
- Claudia Angarita

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

3. Medios de Convocatoria.





DESARROLLO DE LA REUNIÓN
4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación. **Estrategias para vincular:** • Publicar en cartelera la fecha de reunión mensual y la invitación a nuevos usuarios para la conformación de la asociación de usuarios. • Indagar y lograr comunicación con presidentes de Junta de Acción Comunal para que participen e inviten a personas de la comunidad que cumplan con los requisitos según el procedimiento. • Indagar y lograr comunicación con Líderes Comunales para que participen e inviten a personas de la comunidad que cumplan con los requisitos según el procedimiento. • En las charlas educativas se menciona la importancia de que los usuarios hagan parte de la asociación de usuarios.

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.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



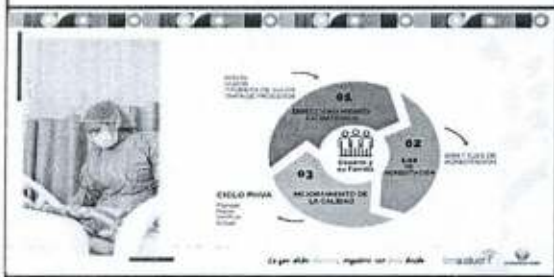
Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas:

- **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**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 651 Del 27 De noviembre De 2024.**
- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**
- **Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Portafolio de Servicios**
- **Seguridad del Paciente**
- **Política Humanización**
- **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.**
- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**
- **Boletín Cultura Y Salud – Aplicar El Código QR publicado en la página web.**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

Desarrollo de las Temáticas:

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

CALIDAD EN SALUD



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES



PROMESA DE VALOR



MAPA DE PROCESOS



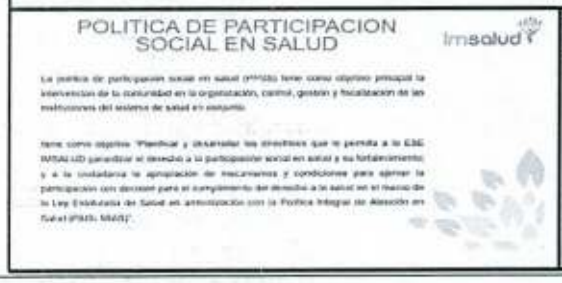
(7) EJES DE ACREDITACIÓN ALINEADOS CON LA PROMESA DE VALOR



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RESOLUCIÓN NO. 651 DEL 27 DE NOVIEMBRE DE 2024





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.

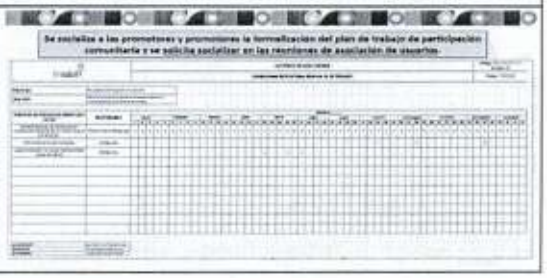




SOCIALIZACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN, TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA TODOS LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS DE LAS UBA E IPS DE LA ESE IMSALUD.

FORMALIZACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA.





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 defunciónes el documento mediante el cual se acredita legalmente el fallecimiento de una persona, el cual es entregadoen el serviciode urgenciasde la UBA.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

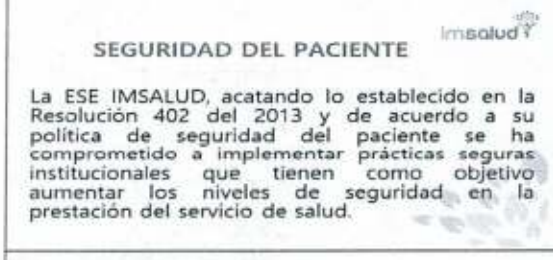




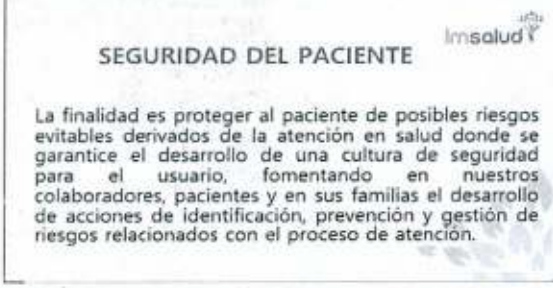




SEGURIDAD DEL PACIENTE









DESARROLLO DE LA REUNIÓN

POLÍTICA HUMANIZACIÓN

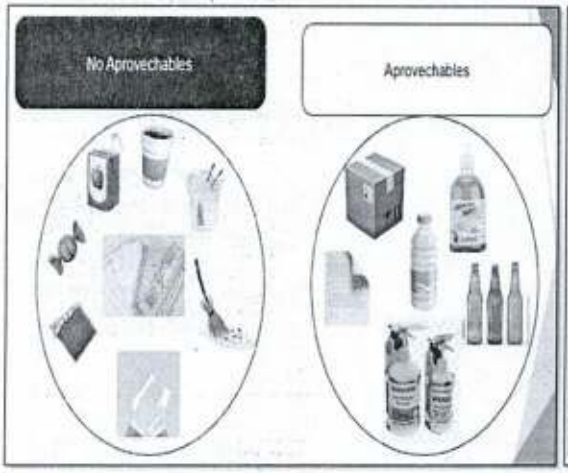


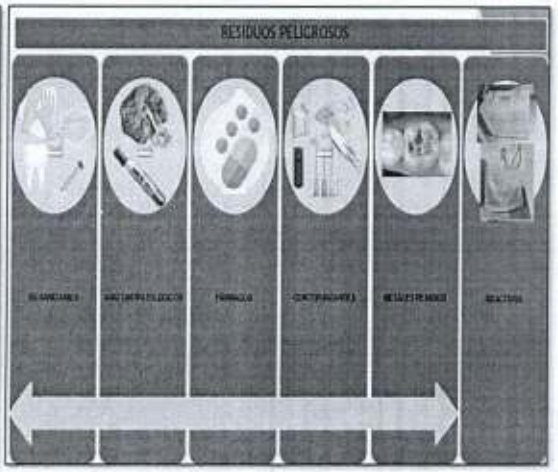






EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN ESTÁNDARES DE GERENCIA DE AMBIENTE FÍSICO PARA LA VIGENCIA 2025 Y COMO REFUERZO PARA EL PROCESO DE AUDITORÍAS QUE SE REALIZAN A LOS CENTROS DE ATENCIÓN ADSCRITOS A LA E.S.E. IMSALUD.





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD



- **Boletin Cultura Y Salud – Aplicar El Código QR publicado en la página web.**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

No se socializó pqrsdf del mes de Octubre

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

https://lookerstudio.google.com/s/hbcFiJvRja4

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



SEGUIMIENTO COMPROMISOS ASOCIACION DE USUARIOS

Nombre de la UBA o IPS	UBA PUENTE BARCO LEONES
Nombre del Promotor SIAU	CLAUDIA ADRIANA ROA PACHECO/MAGDA ALVAREZ
Mes	OCTUBRE

No.	COMPROMISOS DE LA REUNION 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	fortalecer la asociación	SIAU		
2	demora en la atención de consulta externa	COORDINACIÓN MÉDICA	CON LA COORDINADORA MÉDICA PARA ESTABLECER TIEMPOS EN LA CONSULTA MÉDICA	

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.

   - *Demora en las consultas médicas*

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. • ***Demora en las consultas médicas***	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**11 DE DICIEMBRE DEL 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**
Omaira Marquez	37248776	317571 4323	
Norma Quintero	60325610	3115118809	
Jose Agustin Ayala	13259721	3214669094	
Heiso Xiomara P	1005076459	3113810965	
Magda Alvarez	37273376	3204677265	
Claudia Angarita	1005068612	3202432662	

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

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Omaira Marquez	37248776	317511 4323	
Norma Nandino	60325610	3115118804	
Jose Agustin Ayala	1325972	3214669094	
Heisa Ximena P.	1005076055	3173810965	
Magda Alvarez	37273376	3204677265	
Claudia Angarita	1005068612	3202432667	

FECHA:	**24 De Noviembre 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**11**
HORA INICIO:	**9: AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10: AM**
UBA/IPS:	IPS DE AEROPUERTO		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. LLAMADO A LISTA

Se hizo el llamado a los representantes de la asociación de usuarios, siendo las 9 am del día 24 de Noviembre del 2025 se da inicio a la reunión de la asociación de usuarios en la IPS Aeropuerto donde asistieron los siguientes integrantes: Dora Beatriz Jiménez,Ana Trina Pérez, Eglee Bastidas, Lorena Ropero, Alan Rodríguez, Se conto con la presencia de la sra Joany Astrid Aguirre Representante de la Asociación de Usuarios

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

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

3. Medios de Convocatoria.

Se le envio por el WHASATAPP el oficio de invitación a la reunión del día 24 de Noviembre 2025

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación. Se Actualiza el acta de constitución de Asociación de Usuarios, los representantes actuales continúan apoyando la IPS de Aeropuerto.

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

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.



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

- **Calidad En Salud**
- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**
- **Promesa De Valor**
- **Mapa De Procesos**
- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**
- **Mejoramiento De La Calidad**
- **Boletín Cultura Y Salud No. 52 – Aplicar El Código QR**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 651 Del 27 De Noviembre De 2024.**
- **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**
- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**

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

Temáticas:

- **Calidad En Salud**





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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Promesa De Valor**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PROMESA DE VALOR



- **Mapa De Procesos**

MAPA DE PROCESOS



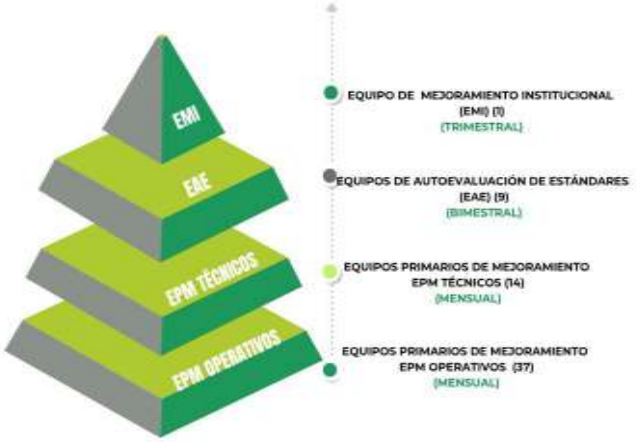
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



- **Mejoramiento De La Calidad**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN





Lo que debo hacer, requiero ser bien hecho

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Boletín Cultura Y Salud No. 64 – Aplicar El Código QR**





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

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

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

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







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

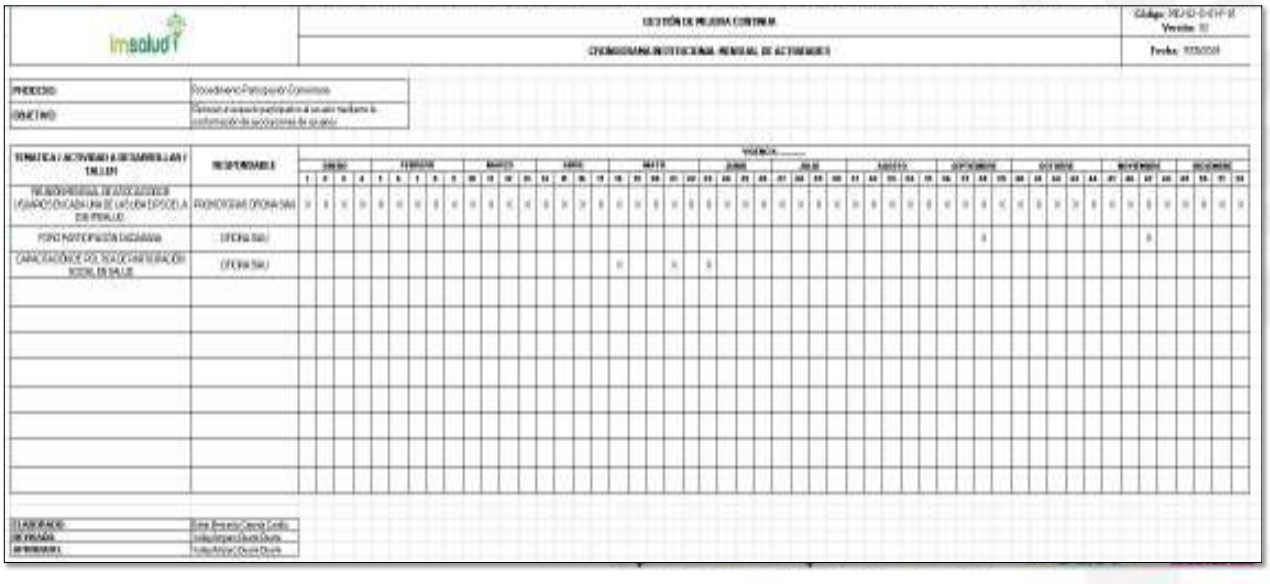
JUSTIFICACIÓN 3
1. MARCO NORMATIVO 3
2. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS) 5
3. OBJETIVOS POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD 5
3.1. Objetivo General 5
3.2. Objetivos Específicos 5
4. ACCIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD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

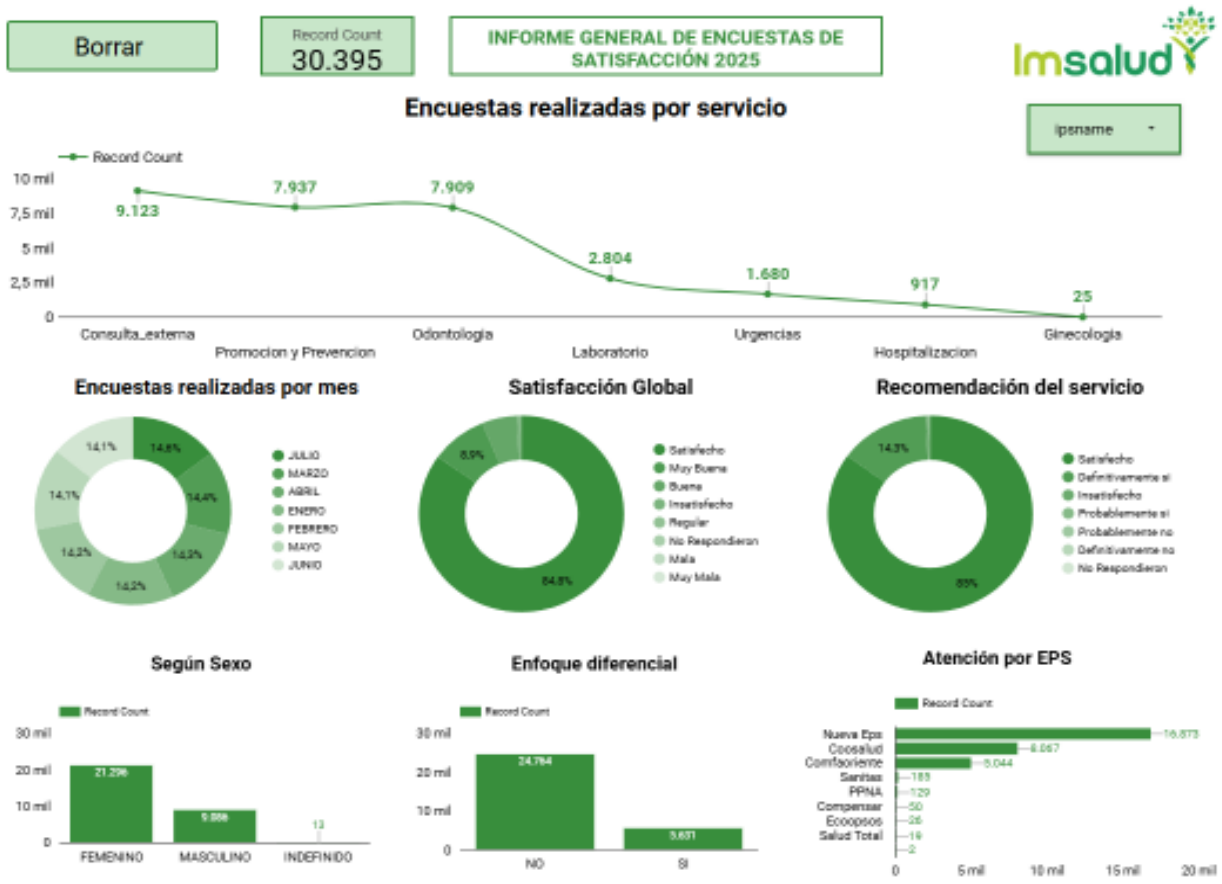
Siendo la 9am del día lunes 24 de noviembre del 2025, se realizó la reunión de la asociación de usuarios en la IPS DE AEROPUERTO.
Dando información de los temas de PQRSDF, para darle a conocer mensualmente las quejas o felicitaciones del buzón de sugerencias y también se les informo a los asistentes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

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

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN





DESARROLLO DE LA REUNIÓN



COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025

4. SERVICIO AL CIUDADANO Y CANALES DE DENUNCIA

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

Documentos Asociados

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

POLÍTICA DE SICOF **DIE-01-PC-33**

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

POLÍTICA SARLAFT **DIE-01-PC-32**

Imsalud

- **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**

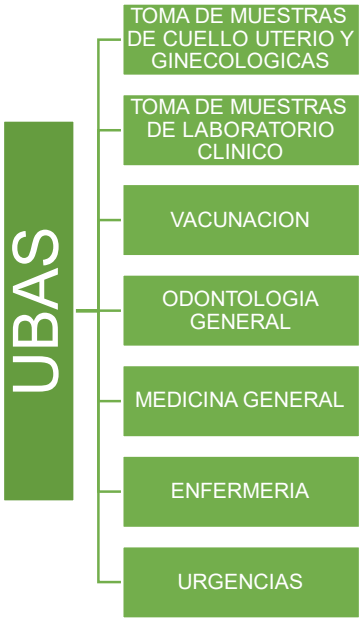
Dentro del programa encontramos las consultas de crecimiento y desarrollo, Adulto mayor, control prenatal, planificación familiar, citologías, agudeza visual, vacunación y curso profiláctico para el embarazo.

- **Vigilancia Epidemiológica**

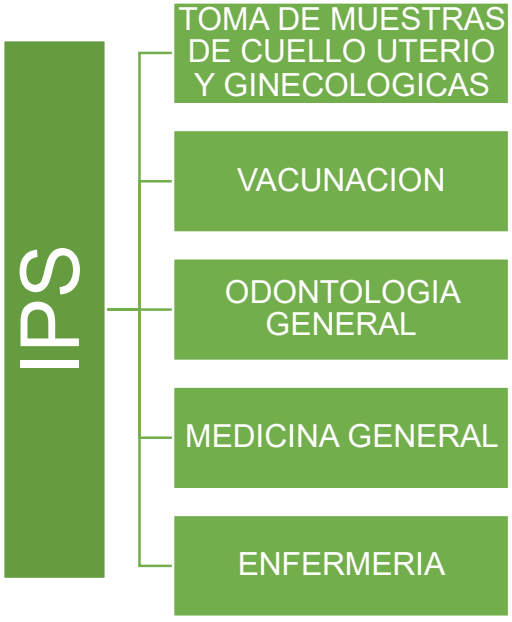
Cumpliendo con lo establecido por la legislación de salud pública contamos con personal a cargo del departamento de Epidemiología en la ese IMSALUD



DESARROLLO DE LA REUNIÓN









DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Seguridad del Paciente**

SEGURIDAD DEL PACIENTE

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

SEGURIDAD DEL PACIENTE



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SEGURIDAD DEL PACIENTE

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



- **Política Humanización**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

POLITICA DE HUMANIZACIÓN

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

VALORES





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Imsalud

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

RESPETO | BUEN TRATO | DEBERES Y DERECHOS

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

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

7. Proposiciones y varios.

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

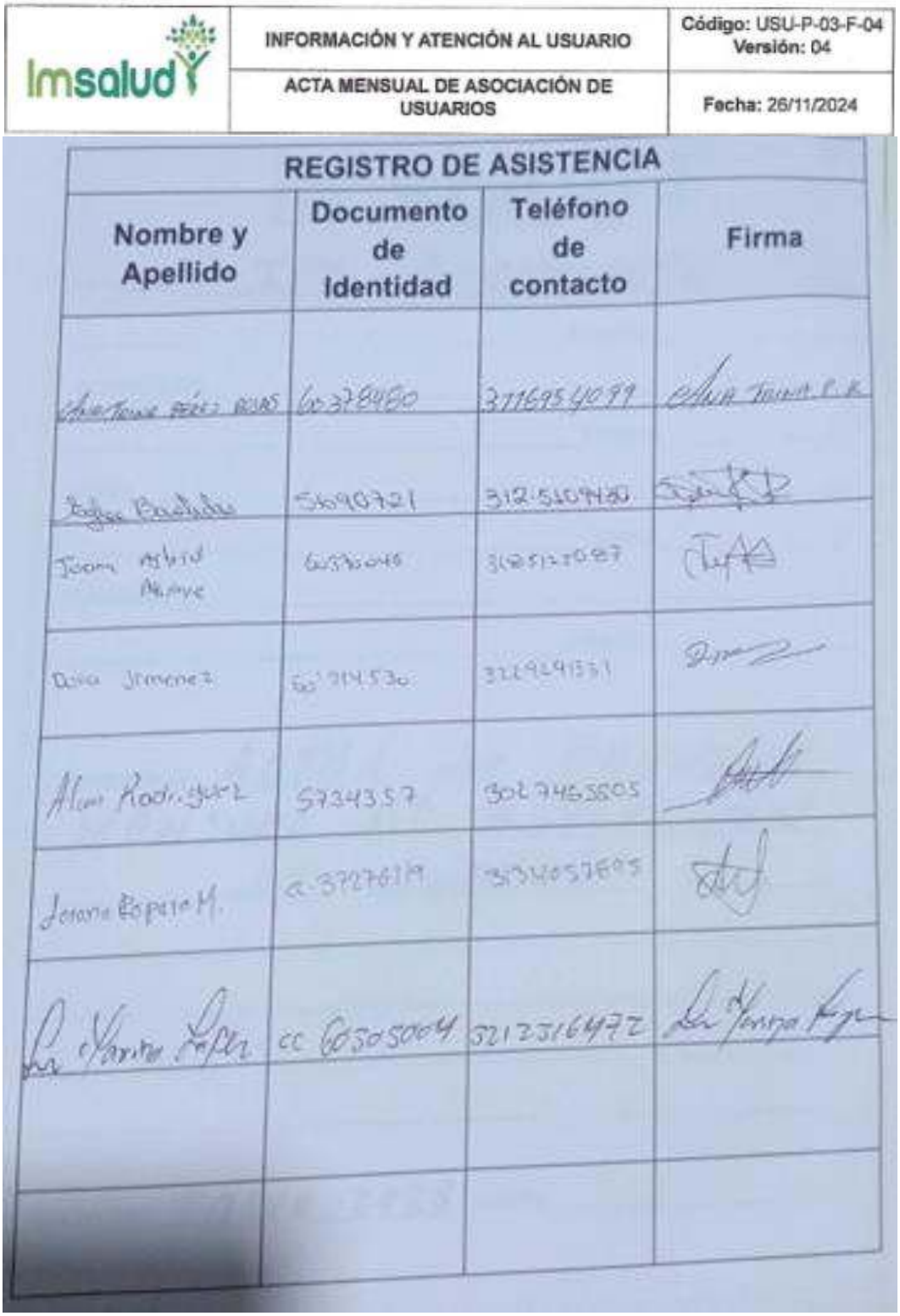
8. Evidencia fotográfica.

Se anexa evidencia fotográfica.

PROPOSICIONES Y VARIOS

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

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**4 Diciembre 2025, 10 AM**



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

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma

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



FECHA:	**27 DE NOVIEMBRE DEL 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**11**
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 NOVIEMBRE 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 27 de noviembre 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, verificando la asistencia de la mayoría de los integrantes. Participaron la señora Mireya Valencia, Miriam Acevedo, Magaly Ruiz y Óscar Echeverry, para un total de 4 asistentes de los 6 miembros. Se registró la ausencia del señor Gonzalo Bautista, quien no pudo presentarse debido a una situación personal impostergable en la ciudad de Cúcuta, y de la señora Eliza Quintero, quien nuevamente no asistió a la reunión mensual.

Seguidamente, se dio apertura a la reunión agradeciendo a los usuarios por su participación. Se informó que, desde la oficina SIAU, se realizó un esfuerzo económico mediante la gestión de eventos para dotar a los integrantes de una camisa representativa de la asociación, destinada al uso en reuniones y actividades organizadas por Imsalud. Los asistentes expresaron su satisfacción por el detalle y la portaron durante el encuentro.

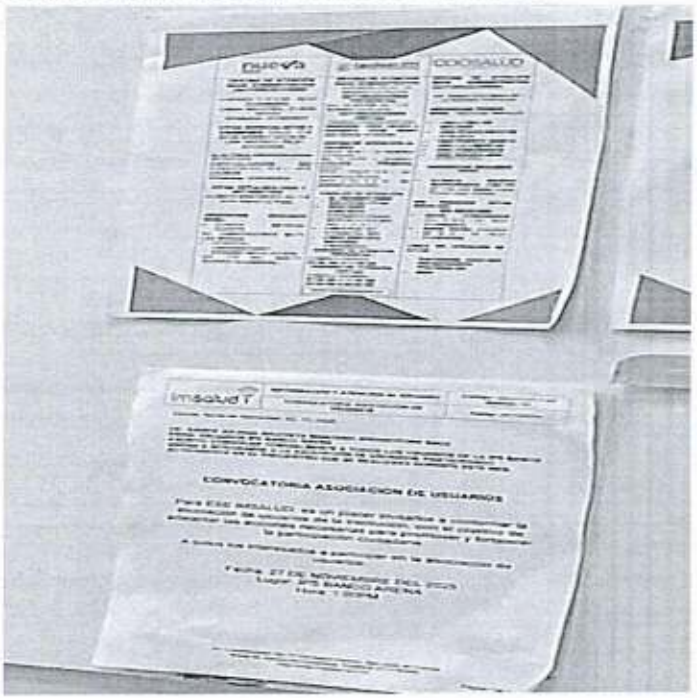
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

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

3. Medios de Convocatoria.

La convocatoria para el encuentro mensual se realizó a través del grupo de WhatsApp en el que se encuentran integrados todos los miembros del colectivo, extendiendo la invitación para la reunión programada el 27 de noviembre de 2025; además, se enviaron recordatorios individuales de manera diaria para confirmar la asistencia y reiterar el compromiso y la responsabilidad de cada integrante con la Asociación. Como parte de las estrategias de difusión, también se publicó la convocatoria en la cartelera informativa de la IPS y se socializó información sobre la Asociación de Usuarios en las charlas diarias, invitando a los asistentes a vincularse y explicándoles el propósito de los encuentros. Asimismo, se mantiene comunicación virtual con el presidente de la Junta de Acción Comunal y con los usuarios a través de los grupos comunales, orientándoles sobre los horarios de atención. De igual manera, de manera mensual se invita a los líderes y lideresas de la comunidad a participar en las reuniones de la Asociación para que conozcan su funcionamiento, los procesos que se adelantan y puedan vincularse de forma activa a las actividades comunitarias.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Como estrategia para vincular nuevos integrantes, se publicó en la cartelera informativa el formato de convocatoria a usuarios, en el cual se explicaba el objetivo de la Asociación, los requisitos y la fecha del encuentro, permitiendo que las personas interesadas pudieran asistir; además, durante las charlas diarias se socializó información sobre la Asociación de Usuarios con el fin de motivar a la comunidad a integrarse. Asimismo, se mantuvo comunicación virtual con los diferentes presidentes de junta, a quienes diariamente se les comparten comunicados sobre los servicios ofrecidos en la IPS. De igual manera, se informó que actualmente se cuenta con una promotora encargada de contactar a los usuarios que tengan controles pendientes o que, por algún motivo, no hayan utilizado los servicios recientemente; esta profesional realiza la agenda de citas de acuerdo con la disponibilidad de cada usuario, lo cual resulta fundamental para incrementar la productividad y fortalecer la atención a la comunidad.

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

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

• **Trato digno:** el usuario debe recibir una atención respetuosa, humana y libre de cualquier forma de maltrato, discriminación o lenguaje ofensivo. Todo funcionario está obligado a garantizar un ambiente seguro y de confianza durante la prestación del servicio.

• **Obtener información clara:** cada usuario tiene derecho a recibir explicaciones precisas, completas y comprensibles sobre su estado de salud, los procedimientos, los servicios disponibles y los pasos a seguir. Es fundamental que pueda preguntar sin temor y que sus inquietudes sean resueltas de manera adecuada.

• **Calidad sin barreras:** la atención debe brindarse de manera oportuna, segura y efectiva, sin obstáculos administrativos, físicos o personales que limiten el acceso del usuario a los servicios. La calidad implica recibir una atención continua, organizada y con los recursos necesarios.

• **Confidencialidad de la historia clínica:** toda la información registrada en la historia clínica es privada y solo puede ser consultada por personal autorizado o por el mismo usuario. La protección de los datos es un compromiso institucional para salvaguardar la intimidad y la seguridad del paciente.

• **Elevar PQRSDF:** los usuarios pueden presentar peticiones, quejas, reclamos, denuncias o felicitaciones cuando consideren que existe una inconformidad o, por el contrario, cuando deseen reconocer un buen servicio. Este derecho fortalece la participación ciudadana y permite mejorar continuamente los procesos de atención.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

• **Fortalecer hábitos de vida saludable:** implica seguir las recomendaciones médicas, adoptar prácticas de autocuidado, mantener una alimentación adecuada según los diagnósticos y realizar actividades físicas que favorezcan la prevención y el mejoramiento del estado de salud.

• **Cuidar y valorar la ESE IMSALUD:** entendido como el compromiso de preservar las instalaciones, equipos e infraestructura de la institución, reconociendo que el adecuado uso y cuidado de estos recursos garantiza la continuidad, la calidad y la seguridad en la prestación de los servicios.

• **Actuar conforme a la legalidad:** consiste en respetar y cumplir las normas establecidas por la institución, incluyendo las disposiciones publicadas en las sedes y las reglas que regulan la convivencia y el orden dentro de la IPS, promoviendo un ambiente seguro y respetuoso para todos.

• **Tratar dignamente a los funcionarios:** así como los usuarios tienen derecho a recibir una atención humanizada y respetuosa, también deben brindar un trato cordial, digno y respetuoso hacia todos los trabajadores de la institución, fortaleciendo relaciones basadas en el respeto mutuo.

• **Entregar información clara, oportuna y suficiente:** corresponde a la responsabilidad de suministrar datos completos, veraces y actualizados en los procesos asistenciales y administrativos, permitiendo que los trámites, valoraciones y servicios se desarrollen de manera ágil, segura y eficiente.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

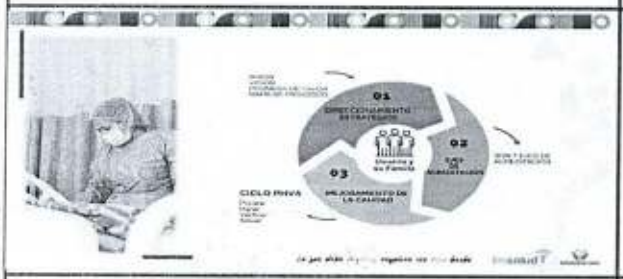
Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas:

- **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**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 651 Del 27 De noviembre De 2024.**
- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**
- **Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Portafolio de Servicios**
- **Seguridad del Paciente**
- **Política Humanización**
- **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.**
- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**
- **Boletín Cultura Y Salud – Aplicar El Código QR publicado en la página web.**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Desarrollo de las Temáticas:

CALIDAD EN SALUD



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES



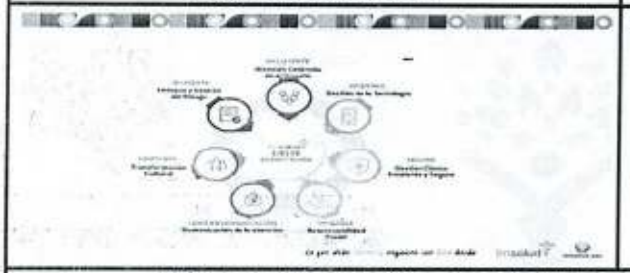
PROMESA DE VALOR



MAPA DE PROCESOS



(7) EJES DE ACREDITACIÓN ALINEADOS CON LA PROMESA DE VALOR



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RESOLUCIÓN NO. 651 DEL 27 DE NOVIEMBRE DE 2024





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.

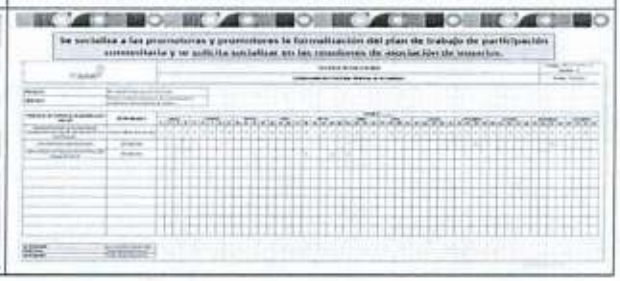




SOCIALIZACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN, TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA TODOS LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS DE LAS UBA E IPS DE LA ESE IMSALUD.



FORMALIZACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA.



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.

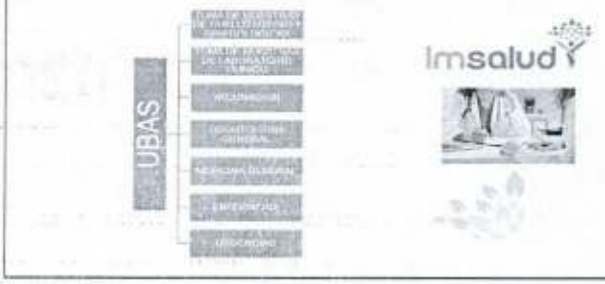
- El certificado de nacido vivo permite que el recién nacido sea registrado de manera oportuna disminuyéndose la vulnerabilidad en el proceso de registro del nacimiento, el cual es entregadoen el servicio de urgenciasde la UBA.
- El certificadode acta de defunciónes el documento mediante el cual se acredita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

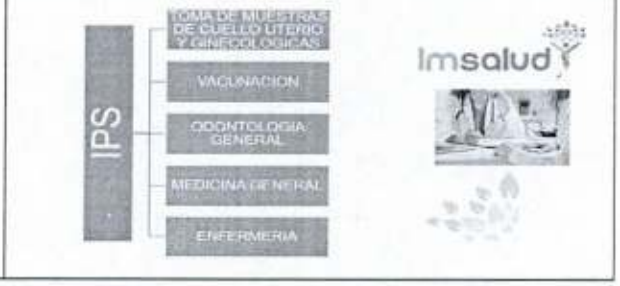
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

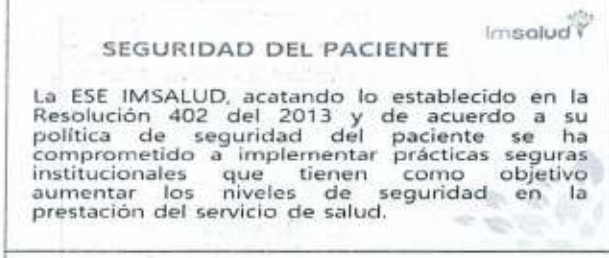




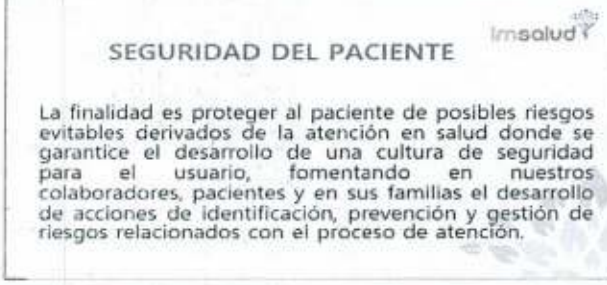




SEGURIDAD DEL PACIENTE











EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN ESTÁNDARES DE GERENCIA DE AMBIENTE FÍSICO PARA LA VIGENCIA 2025 Y COMO REFUERZO PARA EL PROCESO DE AUDITORÍAS QUE SE REALIZAN A LOS CENTROS DE ATENCIÓN ADSCRITOS A LA E.S.E. IMSALUD.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD



- **Boletín Cultura Y Salud – Aplicar El Código QR publicado en la página web.**

El Boletín Cultura Imsalud #64 presenta de manera detallada los avances y resultados del Programa de Bienestar Social e Incentivos 2025, cuyo propósito es promover un entorno laboral saludable y fortalecer el bienestar físico, emocional y social de todos los colaboradores. Este programa se desarrolla a través de cinco ejes fundamentales: equilibrio psicosocial, donde se incluyen actividades recreativas, jornadas de integración y espacios de convivencia; salud mental, con capacitaciones sobre pausas activas, toma de decisiones conscientes y prevención del consumo de sustancias psicoactivas; diversidad e inclusión, mediante campañas que promueven el respeto y la participación de todos; transformación digital, centrada en el fortalecimiento de competencias tecnológicas y comunicativas; e identidad y vocación por el servicio público, donde se impulsan actividades de voluntariado que fortalecen el compromiso institucional. El boletín destaca un notable cumplimiento del 97% de las actividades programadas, con solo un 3% pendiente, así como altos niveles de satisfacción por parte de los participantes, pues de 452 encuestas aplicadas, 434 calificaron las actividades como muy buenas o buenas. También se evidencia un incremento en el cumplimiento trimestral del bienestar social, alcanzando el 100% en el tercer trimestre. Finalmente, es importante resaltar que en Imsalud ahora contamos con un área denominada Cultura, desde la cual semanalmente se generan boletines informativos dirigidos a mantener a los colaboradores actualizados sobre los procesos, actividades, programas y avances institucionales, fortaleciendo así la comunicación interna, la integración y el sentido de pertenencia de quienes hacen parte de la entidad, cabe resaltar que después de dado a conocer el tema del boletín se procedió a evaluar el

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

conocimiento adquirido por los integrantes de la asociación a través de la aplicación de la encuesta que se encontraba en el boletín, específicamente en el QR.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

Por otro lado, se procede a socializar el seguimiento realizado en cada una de las IPS respecto a las PQRSDF (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones). Para continuar con esta socialización, se explican los mecanismos de participación disponibles para que los usuarios expresen sus opiniones sobre los servicios prestados. En primer lugar, se detalla el funcionamiento del buzón de sugerencias, el cual cuenta con una tirilla de seguridad donde se registran el nombre del promotor encargado, la hora y la fecha de apertura, garantizando así la confidencialidad del proceso. Se enfatiza que este buzón se abre semanalmente, los días viernes, en presencia del promotor SIAU, un funcionario adicional y un usuario. Una vez se realiza la apertura, si se encuentra algún PQRSDF, este debe ser radicado ese mismo día a través de la página oficial de la ESE IMSALUD, para posteriormente asignar el tiempo de respuesta correspondiente.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se aclara que el buzón está diseñado principalmente para recibir sugerencias y felicitaciones; no obstante, aunque las peticiones, quejas y reclamos deben realizarse presencialmente en SIAU mediante los formatos establecidos, no se le puede impedir al usuario que los deposite a través del buzón. Durante la socialización se informa también que en el mes de noviembre no se tramitaron PQRSDF teniendo en cuenta que no fueron recibidas por ninguno de los mecanismos de participación con los que se cuenta en la IPS, lo que refleja el grado de satisfacción de los usuarios con cada uno de los servicios prestados.

Una vez la entidad emite la respuesta a una PQRSDF, esta se entrega personalmente al usuario, garantizando una comunicación clara, directa y transparente. En caso de tratarse de una felicitación, la respuesta es emitida directamente por el Coordinador de la Unidad Básica y la jefe del SIAU, quienes reconocen y valoran el aporte del usuario; y en las demás solicitudes, la respuesta generada por la entidad se entrega igualmente de manera personal, asegurando una gestión adecuada y oportuna del proceso.

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

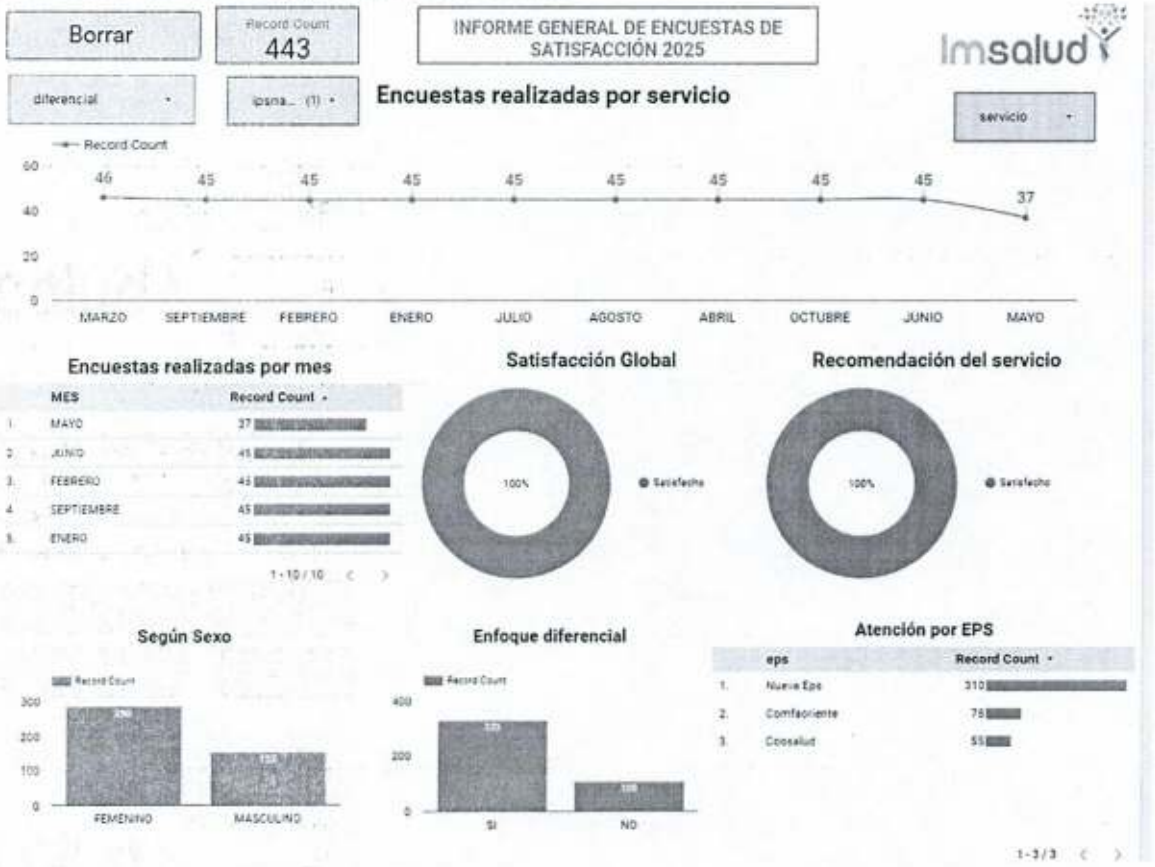
El Informe General de Encuestas de Satisfacción 2025 correspondiente a la IPS Banco Arena presenta un total de 443 encuestas aplicadas entre los meses de enero y octubre, permitiendo evaluar de manera continua la percepción de los usuarios frente al servicio prestado. En el análisis de encuestas realizadas se evidencia una recolección estable, con 45 encuestas en la mayoría de los meses, manteniendo una tendencia uniforme durante el periodo evaluado, salvo en mayo, donde se registraron 37. Este comportamiento refleja un seguimiento constante a la satisfacción del usuario.

Por otra parte, los resultados globales muestran un desempeño sobresaliente, con un 100% de satisfacción y un 100% de recomendación del servicio, lo que indica que todos los usuarios manifestaron haber recibido una atención adecuada. En cuanto al perfil de los encuestados, 290 corresponden a mujeres y 153 a hombres, evidenciando una mayor participación femenina.

Cabe resaltar que, de los 443 usuarios encuestados, 335 manifestaron pertenecer a población con enfoque diferencial, es decir, personas víctimas del conflicto armado, usuarios con algún tipo de discapacidad, integrantes de comunidades étnicas, población con orientación diversa, entre otros grupos priorizados. Sin embargo, el enfoque predominante corresponde a víctimas del conflicto armado, pues la IPS Banco Arena se encuentra ubicada en una zona rural históricamente expuesta a este tipo de riesgos, lo que se refleja en la población atendida.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Finalmente, en la distribución por EPS se identifica que la mayoría de los usuarios pertenecen a Nueva EPS (310), seguidos por Comfaoriente (78) y Coosalud (55), información que permite comprender la composición poblacional predominante en la sede y orientar estrategias de mejora continua enfocadas en la experiencia del usuario.



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

En la reunión anterior no se presentaron sugerencias ni solicitudes por parte de los integrantes de la Asociación de Usuarios. Durante esta sesión, se informó que la institución continuó ejecutando las acciones habituales de seguimiento y atención, manteniendo la respuesta oportuna a las necesidades previamente identificadas.

Dado que no existieron requerimientos pendientes, no fue necesario adelantar gestiones adicionales. Esta situación refleja una percepción positiva por parte de los usuarios, quienes manifestaron conformidad con el desarrollo de los procesos y con la atención brindada por la IPS.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

7. **Proposiciones y varios**.

En esta oportunidad no se presentaron proposiciones por parte de los integrantes de la Asociación de Usuarios, dado que durante la sesión manifestaron que las gestiones adelantadas por la institución se vienen desarrollando de manera oportuna y con respuesta adecuada a las necesidades previamente socializadas.

Los participantes expresaron conformidad con el avance de los procesos y señalaron que, al no existir situaciones pendientes o requerimientos adicionales por tramitar, no consideraron necesario generar nuevas solicitudes o recomendaciones.

8. **Evidencia fotográfica.**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN





PROPOSICIONES Y VARIOS	
En esta oportunidad no se presentaron proposiciones por parte de los integrantes de la Asociación de Usuarios, dado que durante la sesión manifestaron que las gestiones adelantadas por la institución se vienen desarrollando de manera oportuna y con respuesta adecuada a las necesidades previamente socializadas. Los participantes expresaron conformidad con el avance de los procesos y señalaron que, al no existir situaciones pendientes o requerimientos adicionales por tramitar, no consideraron necesario generar nuevas solicitudes o recomendaciones.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**18 DE DICIEMBRE 1:00PM**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Oscar Dario Echeverri Garro	96.187.331	3157864822	Oscar Echeverri
Miryam Leonor Acevedo Acevedo	60311373	3173751590	Miryan Acevedo
majoli Ruizcot8	37346405	3223304311	majali Ruiz
miReya valencia V	37396774	3724757486	miRya. valencia V
Karen Juliana Bautista Montero	1004871898	3132348531	Karen Juliana BM

FECHA:	**19/11/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**11**
HORA INICIO:	**8:00am**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**9:45AM**
UBA/IPS:	**IPS BELEN**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE NOVIEMBRE 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 19 de noviembre 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 Martínez Ríos Profesional SIAU de la IPS BELEN
- Michel peña usuaria que hace parte de la asociación de usuarios de la IPS BELEN
- Heidi Sánchez usuaria que hace parte de la asociación de usuarios de la IPS BELEN
- Barbara Ramírez que hace parte de la asociación de usuarios de la IPS BELEN

Así mismo se menciona que se realizo invitación a la ciudadanía en general y lideres sociales, pero no asistieron

Así mismo se debe mencionar que debido a que la asociación de usuarios tenia compromisos d ultimo momento, se programo la reunión, la cual estaba agendada para el 18 de noviembre, pero se realizo el 19 de noviembre

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

3. Medios de Convocatoria.

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.

Estrategias para vincular: Incluir todas las evidencias, tener en cuenta lo socializado en el EPM

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Indagar y lograr comunicación con presidentes de Junta de Acción Comunal para que participen e inviten a personas de la comunidad que cumplan con los requisitos según el procedimiento.



- Indagar y lograr comunicación con Líderes Comunales para que participen e inviten a personas de la comunidad que cumplan con los requisitos según el procedimiento.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Recordatorio de requisitos para participar en la asociación de usuarios

- 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.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

23	Loma de Bolivar	Calle 6. Avenida N°14, Barrio Loma de Bolivar	+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
4	Belen	Calle 26. N° 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

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**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 651 Del 27 De noviembre De 2024.**
- **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.** • **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD** • **Portafolio de Servicios** • **Seguridad del Paciente** • **Política Humanización** • **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.** • **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA** • **Boletín Cultura Y Salud – Aplicar El Código QR publicado en la página web.** • **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF** • **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)** **Desarrollo de las Temáticas:**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

CALIDAD EN SALUD



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES



PROMESA DE VALOR



MAPA DE PROCESOS



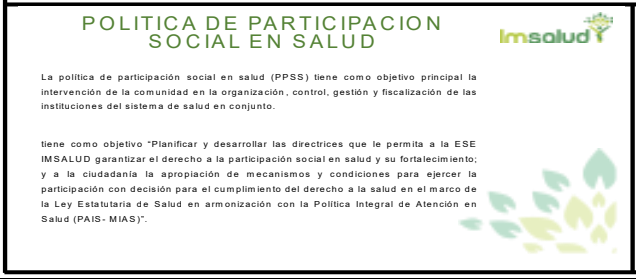
(7) EJES DE ACREDITACIÓN ALINEADOS CON LA PROMESA DE VALOR



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



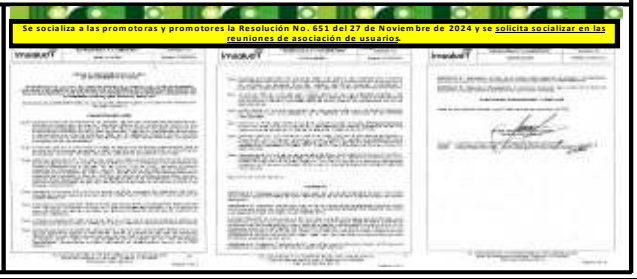
POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RESOLUCIÓN NO. 651 DEL 27 DE NOVIEMBRE DE 2024



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

SOCIALIZACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN, TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA TODOS LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS DE LAS UBA E IPS DE LA ESE IMSALUD.

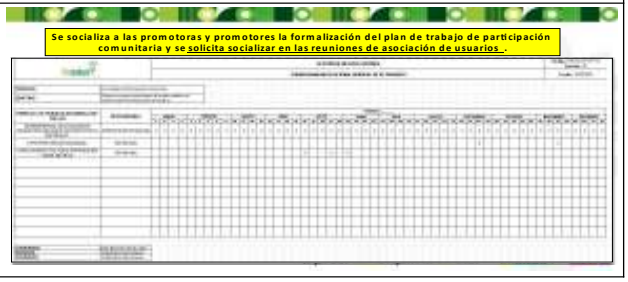




SOCIALIZACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN, TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA TODOS LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS DE LAS UBA E IPS DE LA ESE IMSALUD.



FORMALIZACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA.



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 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

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 clinico, 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

- **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



UBAS

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



IPS

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

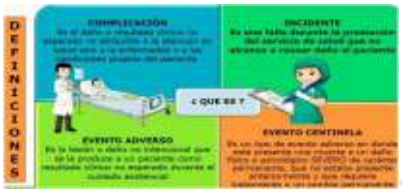


SEGURIDAD DEL PACIENTE

SEGURIDAD DEL PACIENTE

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

SEGURIDAD DEL PACIENTE



SEGURIDAD DEL PACIENTE

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



POLÍTICA HUMANIZACIÓN

1. Adopción de la Política de Atención Humanizada



Res. 272 del 02 de Junio del 2022 - Adopción de la POLITICA DE ATENCION HUMANIZADA

Res. 455 del 05 Oct.2023. Por medio de la cual se modifican y adicionan los numerales 4.5 y 4.6 de la Res.-272 del 02 junio del 2022

Res. 667 del 09 de Dic. Del 2024. Por medio de la cual se deroga la Res 272 y 455 y se Adopta la Versión3 de la Política de Atención Humanizada de la ESE IMSALUD

2. Declaratoria de la Política de Atención Humanizada





3. Líneas Estratégicas de la Política de Atención Humanizada



Respeto: Conocer el valor propio y honrar el valor de los demás.	Buen Trato: Prácticas de Cuidado	Derechos y Deberes
• Atención con enfoque diferencial • Espacios Humanizados • Comunicación e Información • Cero Tolerancia a la Agresión • Apoyo espiritual • Apropiación del Código de integridad por cada servidor público	• Comportamientos esperados y prácticas humanizadas • Manejo del Dolor • Gestión y manejo del Duelo • Bienvenida y Acogida al usuario • Primeros Auxilios Psicológicos	• Estrategias de Divulgación en Salas de Espera • Semana de Humanización • Encuentros Comunales • Escoger el médico Tratante • Consentimiento Informado

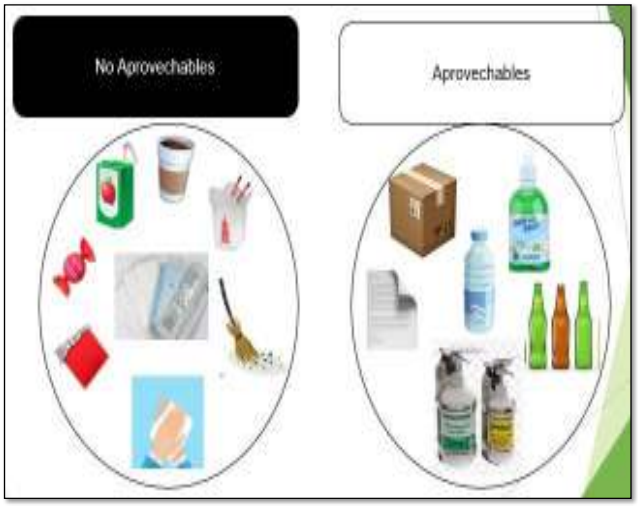
4. Fortalecimiento del Programa de Humanización

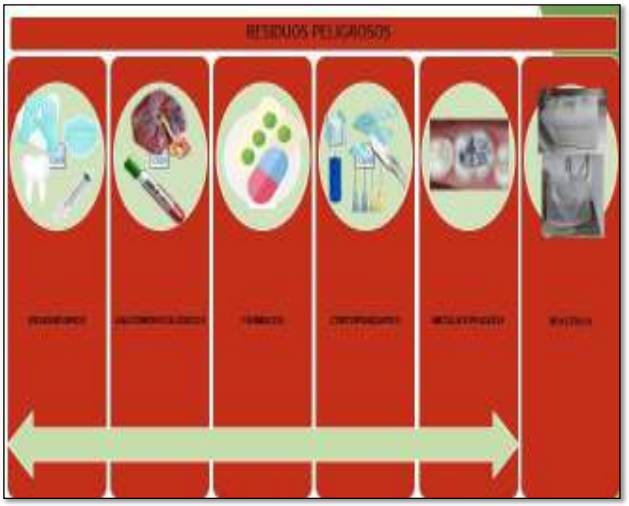




Encuentros Comunales

EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN ESTÁNDARES DE GERENCIA DE AMBIENTE FÍSICO PARA LA VIGENCIA 2025 Y COMO REFUERZO PARA EL PROCESO DE AUDITORÍAS QUE SE REALIZAN A LOS CENTROS DE ATENCIÓN ADSCRITOS A LA E.S.E. IMSALUD.





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD







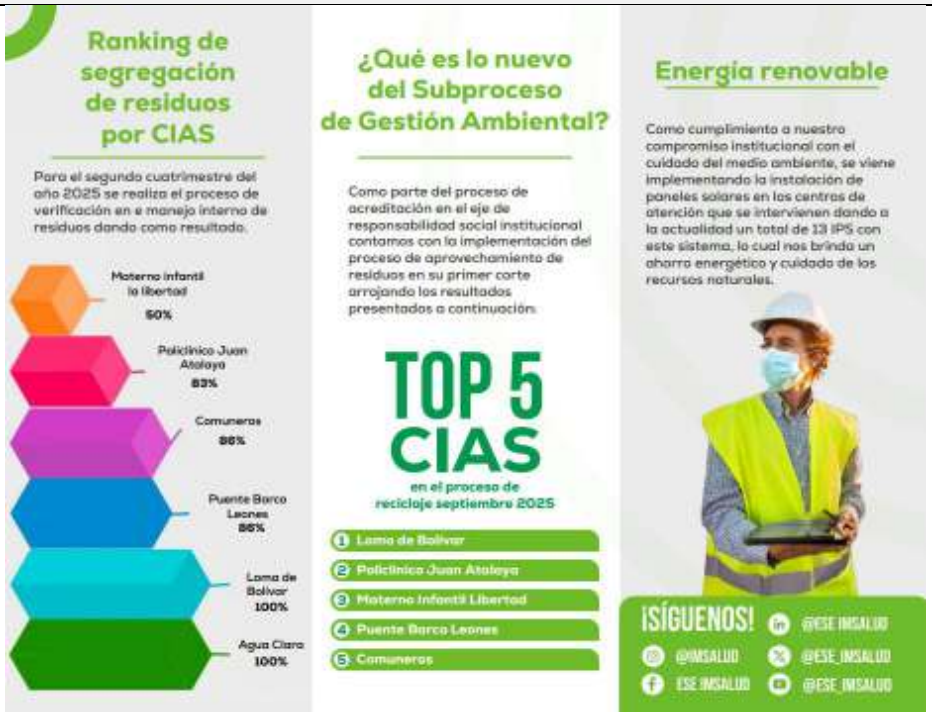


- **Boletín Cultura Y Salud – Aplicar El Código QR publicado en la página web.**

BOLETIN # 59



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



BOLETIN # 60



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



BOLETIN #61



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



BOLETIN # 62

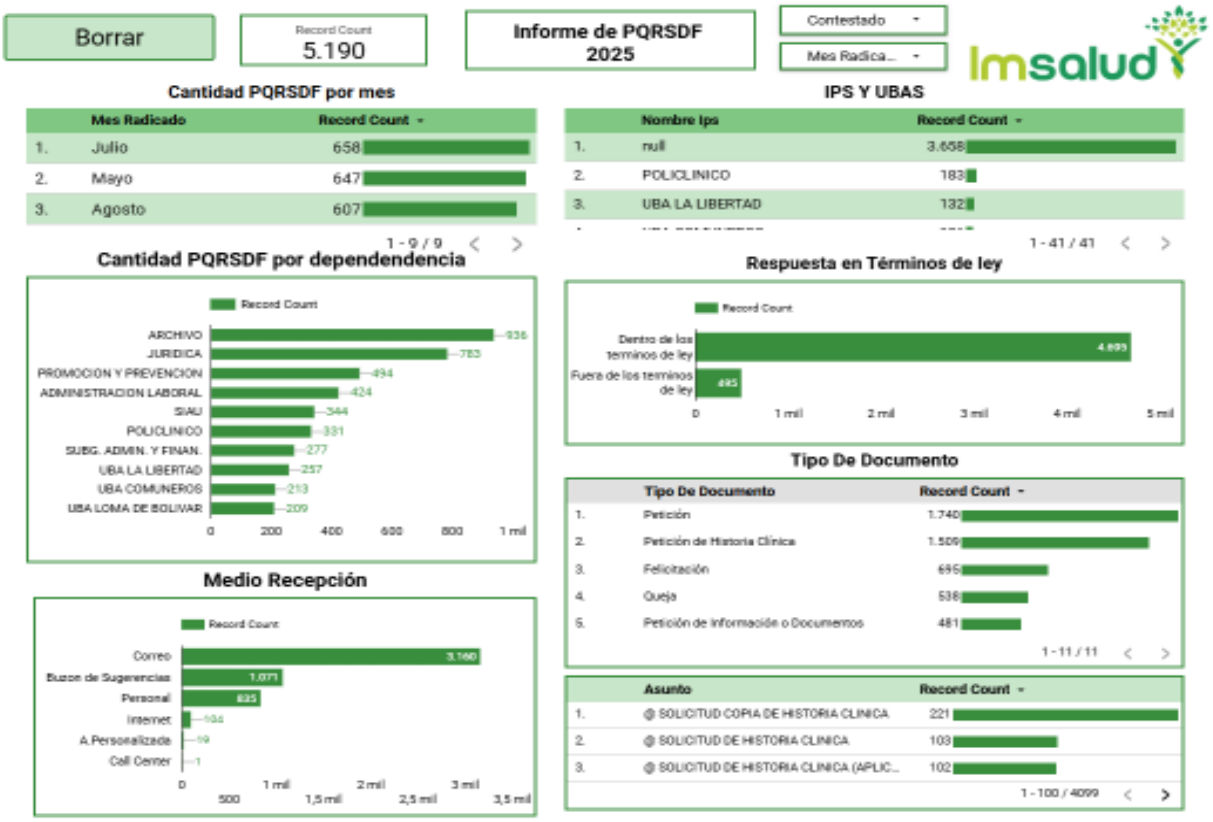


DESARROLLO DE LA REUNIÓN



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

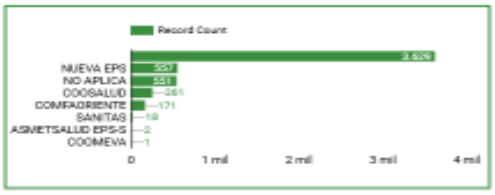


DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Informe de PQRSDF 2025

Imsalud

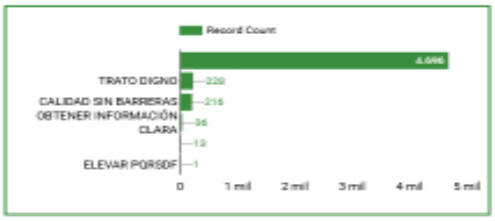
Cantidad de PQRSDF recibidas por E.A.P.B



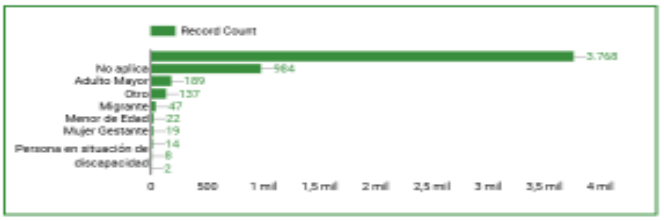
Causa Generadora



Derecho Vulnerado



Grupo Poblacional



Record Count
5.190

Borrar

A8 IPS BELEN

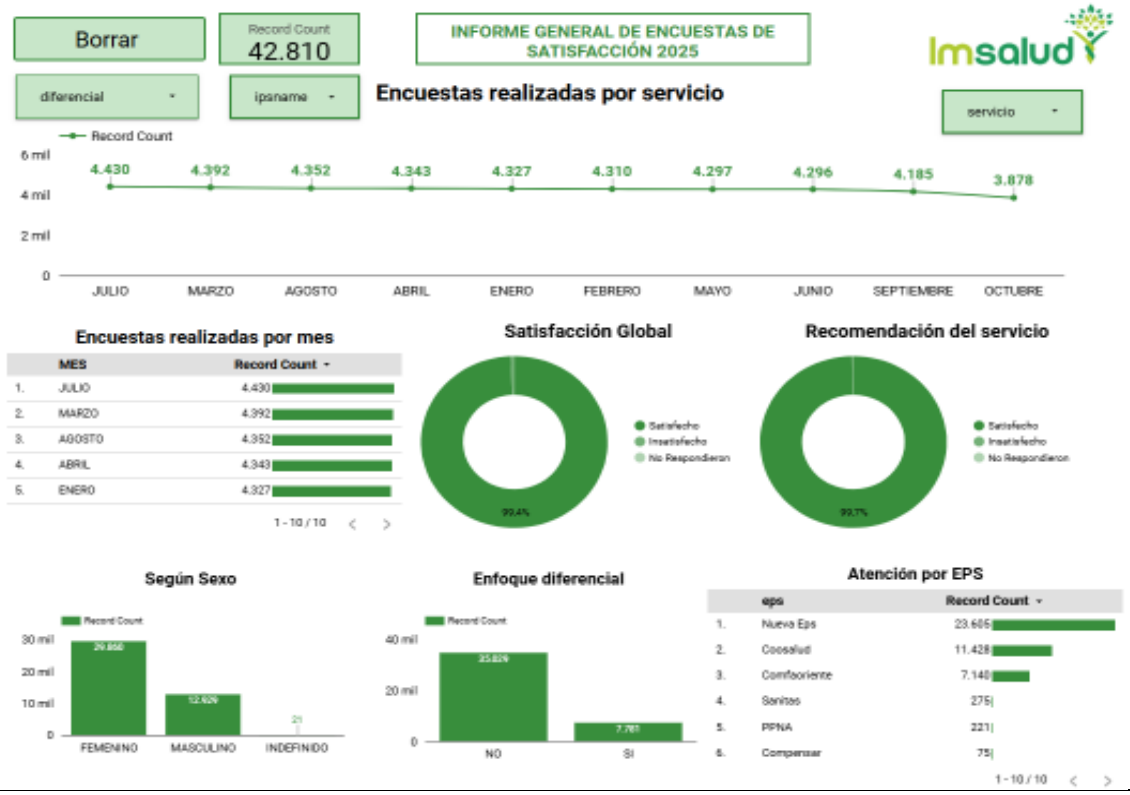
	A	B	C	D	E
1	Mes Radicado	(Todas)			
2					
3	Cuenta de Terminos De Ley	Etiquetas de columna			
4	Etiquetas de fila	Dentro de los terminos de ley	Fuera de los terminos de ley	(en blanco)	Total general
5	IPS AEROPUERTO	15	4		19
6	IPS AGUA CLARA	13			13
7	IPS BANCO DE ARENAS	8			8
8	IPS BELEN	34			34
9	IPS BELISARIO	31	3		34
10	IPS BOCONO (JORNADA CONTINUA)	81	5		86
11	IPS BUENA ESPERANZA	12			12
12	IPS CLARET	56	4		60
13	IPS CONTENTO	39	6		45
14	IPS CUNDINAMARCA	41			41
15	IPS DIVINA PASTORA	54	1		55
16	IPS DOMINGO PEREZ	17	13		30
17	IPS EL CERRITO	4	19		23
18	IPS EL PORTICO	4	2		6
19	IPS EL RODEO	26			26
20	IPS EL SALADO	5	6		11
21	IPS GUAIMARAL	6	8		14
22	IPS GUAMARITO	2			2
23	IPS LA ERMITA	16	4		20
24	IPS LA FLORESTA	19			19
25	IPS LOS OLIVOS	82	2		84
26	IPS NINA CECI	38	1		39
27	IPS OSPINA PEREZ	8	1		9
28	IPS PALMARITO	15			15
29	IPS PALMERAS	38	4		42
30	IPS SAN FAUSTINO	5			5
31	IPS SAN LUIS	15	2		17
32	IPS SAN MARTIN	44	12		56
33	IPS SAN MATEO	11	1		12
34	IPS SANTA ANA	12	1		13
35	IPS SEVILLA	29	2		31
36	IPS TOLEDO PLATA	21	2		23
37	IPS VIRGILIO BARCO	1	1		2
38	POLIGLINICO	177	6		183
39	SEDE ADMINISTRATIVA	32	1		33
40	UBA AGUA CLARA	5			5
41	UBA COMUNEROS	82	24		106
42	UBA LA LIBERTAD	110	22		132
43	UBA LOMA DE BOLIVAR	93	7		100
44	UBA PUENTE BARCO	51	36		87
45	(en blanco)	3363	295		3658
46	Total general	4695	495		5190

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/s/hbcFiJvRja4



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

ANÁLISIS INSATISFACCIONES DEL TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2025

Imsalud

Resumen de insatisfacciones del trimestre 3.

Indicador clave	Jul	Ago	Sep	3T-25
Encuestas aplicadas	4 430	4 352	4 185	**12 967**
Encuestas con insatisfacción	103	110	72	**285**
% insatisfacción	2,33 %	2,53 %	1,72 %	**2,20 %**
Servicio con más insatisfacciones	Consulta ext.	Urgencias	Odontología / Urgencias	**Urgencias**
IPS/UBA con más insatisfacciones	IPS Claret	UBA Loma de Bolívar	UBA Policlínico	**Loma de Bolívar & Policlínico**

El trimestre evidencia una mejora general en la percepción del usuario pues el nivel de insatisfacción se redujo a 2,20 %, mostrando una tendencia descendente mes a mes (de 2,33 % en julio a 1,72 % en septiembre).

Analisis por servicio.

Servicio	Jul	Ago	Sep	Tema dominante 3T-25	Palabras clave destacadas (3T-25)
Consulta externa	27	24	10	Médico	espera, "no se deja hablar", trato seco/prepotente
Urgencias	24	33	17	Global (demora / triage)	demora, triage, "no dan razón", grosería en la atención
Laboratorio	12	7	8	Global (tiempos y filas)	demora, fila, ayunas, desorden en laboratorio
Hospitalización	2	12	5	Recomendación (NPS bajo)	auxiliares groseras, medicación tardía, comida de mala calidad
Odontología	17	23	17	Global + instalaciones	doctora llega tarde, regaño, espacio muy pequeño, desorden por obras
PYMS / Prom-Prev.	20	10	15	Global (organización del servicio PYP)	facturación mal hecha, horas de cita, "no da información", vacunador/ personal regañón

El mayor número de insatisfacciones se concentró en **Urgencias**, donde predominan las demoras y el triage lento. **Consulta Externa** mantuvo observaciones sobre el trato médico, mientras que en **Odontología** y **PYMS** se señalaron deficiencias en la atención y organización del servicio. **Laboratorio** y **Hospitalización** mostraron insatisfacciones relacionadas con tiempos y condiciones de infraestructura. En conjunto, los hallazgos reflejan la necesidad de fortalecer la eficiencia operativa y la comunicación con el usuario.

ANÁLISIS INSATISFACCIONES DEL TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2025

Imsalud

Panorama global de insatisfacciones .

Tema (rol)	Registros	% 3T-25
GLOBAL (tiempos/experiencia)	68	24 %
Recomendación (NPS bajo)	46	16 %
Instalación / Aseo	49	17 %
Facturador	36	13 %
Médico	30	11 %
Auxiliar enfermería	13	5 %

El análisis por rol del tercer trimestre de 2025 evidencia que las inconformidades se concentraron nuevamente en los temas globales de tiempos y experiencia del usuario (24 %), manteniendo este factor como el principal detonante de insatisfacción. Le siguen los reportes asociados a instalaciones y aseo (17 %), relacionados con espacios reducidos, mantenimiento y condiciones ambientales que afectan la percepción de comodidad del usuario.

Hallazgos Cualitativos

Servicio	Emoción predominante	Frases descriptivas representativas (3T-25)
Consulta externa	Frustración	"Esperé varios minutos y cuando entré el médico no me dejó hablar y fue grosero."
Urgencias	Ansiedad + enojo	"Llevo más de dos horas con dolor, hay mucha gente en triage y nadie nos da razón."
Laboratorio	Malestar físico	"Vengo en ayunas y el laboratorio está muy demorado, incluso hay doble fila y desorden."
Hospitalización	Vulnerabilidad	"Las auxiliares no entregan los medicamentos a la hora y la comida es mala, uno se siente desatendido."
Odontología	Desagrado / regaño	"La doctora llega tarde, me regaña y el consultorio es muy pequeño y desordenado."
PYMS / Prom-Prev.	Tensión	"Me facturaron mal las citas, el vigilante no prioriza y el personal de PYP es regañón y no explica bien."

La "voz del usuario" durante el tercer trimestre mantiene un ***patrón constante de inconformidad con la demora en la atención, la falta de información clara y la actitud del personal en algunos servicios***. En Urgencias y Consulta Externa, los comentarios evidencian ***cansancio y enojo frente a los tiempos de espera y la percepción de trato seco o poco empático***. En Laboratorio, el malestar se asocia con la ***desorganización, filas dobles y atención lenta que prolonga el ayuno de los pacientes***. En Hospitalización, persiste la insatisfacción por ***la percepción de poco acompañamiento y demoras en la entrega de medicamentos, lo que genera sensación de abandono***. En Odontología y PYMS, ***el tono de regaño y la deficiente orientación siguen afectando la imagen del servicio***.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Matriz de relacionamiento de insatisfacciones

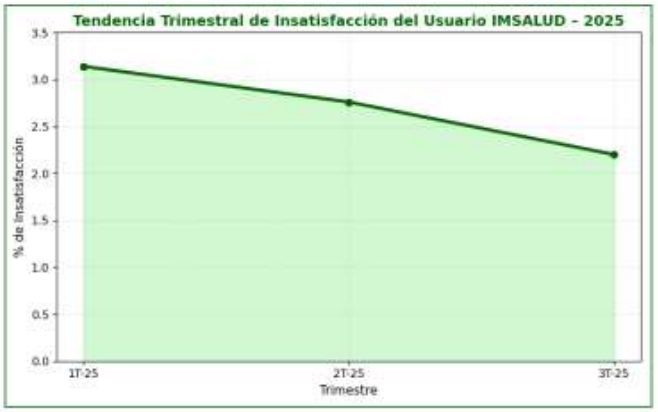
Imsalud

Palabra / frase clave	Ocurrencias	IPS/UBA más citadas*	Servicios donde se menciona (Top 3)	Causa principal (rol asociado)
demora	29	Policlínico (10), Loma de Bolívar (7), Puente Barco (6)	Urgencias, Laboratorio, Consulta Externa	Global (11), Facturador (4), Recomendación (3)
tiempo	25	Policlínico (8), San Luis (5), Claret (4)	Laboratorio, Odontología, PYP	Global (9), Facturador (3)
espera	22	Loma de Bolívar (6), Policlínico (5), Libertad (4)	Urgencias, Consulta Externa, Laboratorio	Global (8), Médico (3)
"no se deja hablar" / hablar	18	Policlínico (6), Puente Barco (5), Claret (3)	Consulta Externa, Urgencias, Odontología	Médico (9), Aux. enfermería (3)
información	16	San Luis (4), Policlínico (3), Comuneros (3)	PYP, Urgencias, Facturación	Facturador (5), Global (4)
trato / grosería	20	Claret (6), Loma de Bolívar (4), Sevilla (3)	Consulta Externa, Odontología, PYP	Médico (6), Aux. enfermería (4)
instalaciones / aseo	18	Policlínico (7), Loma de Bolívar (4), Libertad (3)	Hospitalización, Odontología, PYP	Instalación / Aseo (12), Global (3)

Los términos "demora", "tiempo" y "espera" encabezan las menciones, confirmando la percepción del usuario frente a procesos lentos y poca orientación. Se mantiene la presencia de observaciones asociadas a trato interpersonal y condiciones de infraestructura, especialmente en Policlínico, Loma de Bolívar y Libertad, puntos críticos recurrentes en los reportes anteriores

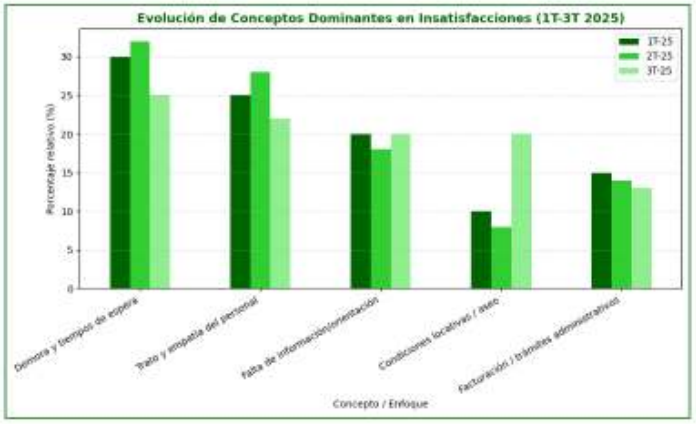
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Tendencia trimestral de insatisfacción ESE IMSALUD



La línea evidencia una disminución constante del nivel de insatisfacción, pasando de 3,14 % en el primer trimestre a 2,20 % en el tercero, lo que representa una reducción del 30 % en las inconformidades reportadas. Este comportamiento confirma mejoras en oportunidad de atención, comunicación y orientación al usuario, reflejando los resultados de los planes de seguimiento y acciones correctivas implementadas a nivel interno de cada IPS/UBA.

Evolución de la tendencia de Insatisfacciones por trimestre



Las inconformidades por demora y tiempos de espera disminuyen progresivamente, confirmando avances en gestión de flujo y triage.

El componente de trato y empatía del personal también mejora, reflejando fortalecimiento en atención humanizada.

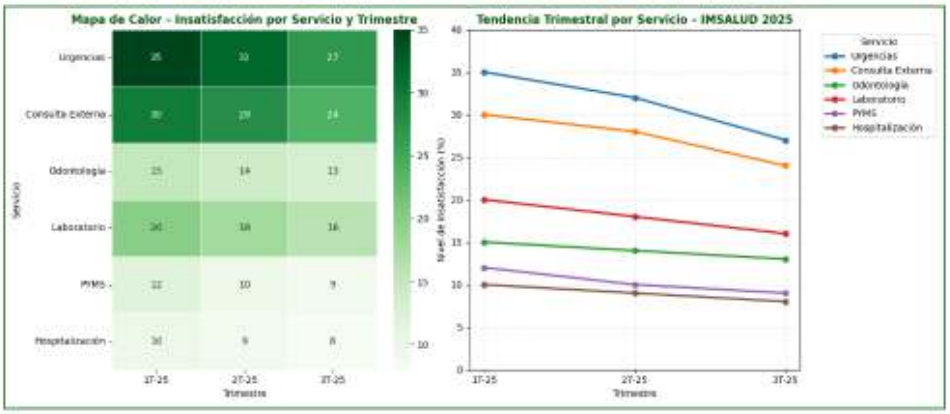
Las quejas por falta de información se mantienen estables, indicando la necesidad de reforzar los canales comunicativos.

En contraste, las relacionadas con condiciones locativas y aseo aumentan en el tercer trimestre, vinculadas a obras y mantenimiento.

Los aspectos administrativos, como facturación y trámites, presentan una leve reducción, consolidando estabilidad operativa.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

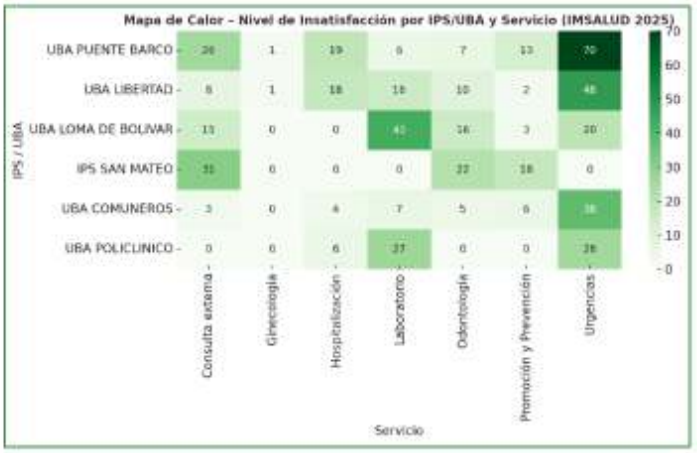
Tendencia trimestral por servicio



Se observa una reducción progresiva en todos los servicios, destacando Urgencias y Consulta Externa, donde la mejora es más visible entre el primer y el tercer trimestre. Laboratorio y Odontología mantienen valores intermedios, con tendencia a la baja. PYMS y Hospitalización presentan los niveles más bajos y mayor estabilidad.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Nivel de insatisfacción por IPS/UBA



UBA Puente Barco muestra el mayor nivel de insatisfacción general, especialmente en Urgencias (70), seguida de Consulta Externa (26) y Hospitalización (19). UBA Libertad evidencia niveles altos en Hospitalización (18) y Urgencias (48). UBA Loma de Bolívar se destaca en Laboratorio (43), lo que indica un foco puntual de insatisfacción en este servicio. IPS San Mateo concentra quejas en Consulta Externa (31) y Odontología (22), con un patrón intermedio. UBA Comuneros presenta un comportamiento más equilibrado, aunque Urgencias (38) es su punto crítico. UBA Policlínico destaca por los reportes en Laboratorio (27) y Urgencias (26), mostrando un comportamiento dual entre servicios clínicos y de diagnóstico.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

CONCLUSIONES EVIDENCIADAS DE LAS INSATISFACCIONES DEL PRIMER , SEGUNDO Y TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2025

Imsalud

Durante los dos primeros trimestres del 2025, las insatisfacciones estuvieron dominadas por demoras, tiempos de espera y dificultades en la orientación al usuario, con un fuerte componente emocional que pasó de la frustración al agobio y desamparo. Se evidenció que el malestar no se originaba únicamente en los tiempos prolongados, sino en la falta de información oportuna, empatía y acompañamiento del personal, especialmente en servicios de alto flujo como Urgencias, Laboratorio y Consulta Externa.

Asimismo, surgió una concentración de insatisfacciones en un grupo reducido de roles (facturador, vacunador y odontólogo), asociadas a falencias comunicativas y trato poco empático, lo que orientó las acciones hacia el fortalecimiento de habilidades blandas y la retroalimentación directa como estrategias prioritarias frente a intervenciones tecnológicas o de infraestructura.

Durante el tercer trimestre, la tendencia de insatisfacción mostró una reducción sostenida, alcanzando el nivel más bajo del año (2,20 %). Este descenso refleja efectos positivos de las estrategias de comunicación y acompañamiento implementadas en semestres anteriores. Las inconformidades se reorientaron hacia aspectos locativos y de organización interna como aseo, espacios reducidos y esperas puntuales en servicios con alta demanda, lo que indica una transición del malestar emocional a percepciones estructurales y operativas.

Aunque persisten menciones a la demora y la atención médica, los usuarios ahora destacan con mayor frecuencia la mejor disposición y amabilidad del personal, lo que sugiere un avance en la humanización del servicio y la gestión empática del usuario. En síntesis, el tercer trimestre consolida una etapa de estabilización y madurez institucional, donde la reducción de quejas por trato y orientación confirma que la formación continua y la supervisión empática son las herramientas más efectivas para mantener la mejora percibida en la satisfacción del usuario.

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 BELEN
Nombre del Promotor SIAU:	JAHEL MARTINEZ RIOS
Mes:	OCTUBRE

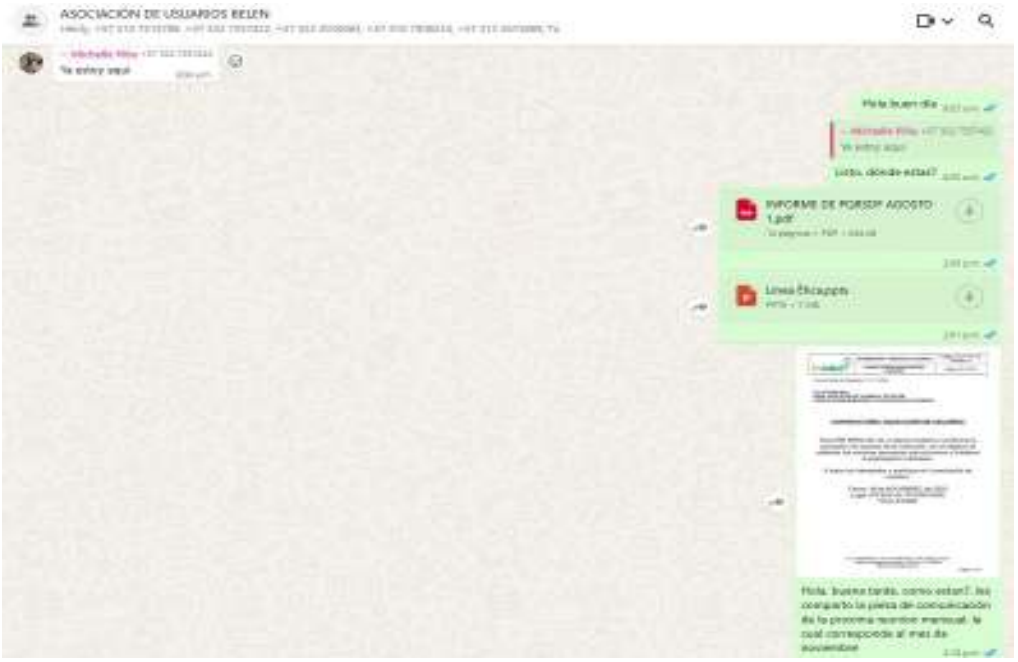
No.	COMPROMISOS DE LA REUNIÓN MENSUAL	DEPENDENCIA DE LA SEDE ADMINISTRATIVA A LA QUE CORRESPONDE EL COMPROMISO	AVANCES DEL CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES OFICINA SIAU SEDE ADMNISTRATIVA *(Este columna la diligencia la oficina SIAU)*
	Se pacta el compromiso de que los participantes de la asociación de usuarios repliquen la información con los demás usuarios de la ESE IMSALUD con el objetivo de fortalecer la participación ciudadana	PROMOTORA SIAU	se da cumplimiento debido a las charlas diarias que se realizan	
	Se pacta el compromiso de compartir los documentos o PDF que se socializaron el día de hoy	PROMOTORA SIAU	Se da cumplimiento el día 15 de Octubre del 2025 donde se envian el material informativo implementado para la reunion	

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Se pacta el compromiso de que los participantes de la asociación de usuarios repliquen la información con los demás usuarios de la ESE IMSALUD con el objetivo de fortalecer la participación ciudadana
- Se pacta el compromiso de compartir los documentos o PDF que se socializaron el día de la reunión de la asociación del mes pasado

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 participación por parte de la ciudadana a este espacio que se realiza de manera mensual, así mismo se menciona la fecha próxima a realizar la reunión.
- Se envían los documentos socializados al grupo de la asociación de usuarios con el fin de cumplir el compromiso pactado al finalizar la reunión mensual.



7. Proposiciones y varios.

Los compromisos que dejo la reunión de la asociación de usuarios fueron los siguientes:

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
• Se pacta el compromiso de compartir los documentos o PDF que se socializo el día de la reunión de la asociación de usuarios **8.** Evidencia fotográfica.   

PROPOSICIONES Y VARIOS	
• Se pacta el compromiso de que los participantes de la asociación de usuarios repliquen la información con los usuarios de la ESE IMSALUD con el objetivo de fortalecer la participación ciudadana • Se pacta el compromiso de compartir los documentos o PDF que se socializo el día de la reunión de la asociación de usuarios	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**03 de diciembre del 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
Midulth Piña	5128624 NPT	3227357422	
Heid. A. Sanchez	60398610	3174595164	
Bárbara Ramirez	60302597	3107008234	
Jobel K Martinez	1004545622	3203662491	

FECHA:	**27 DE NOVIEMBRE DE 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**2**
HORA INICIO:	**4:00 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**5:30 PM**
UBA/IPS:	**IPS BELISARIO**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 4:00 pm del día 27 de noviembre del 2025, se da inicio a la reunión programada con los siguientes integrantes de la asociación de usuarios de la ips Belisario con el siguiente orden del día.

1. Llamado a lista
   *MAYRA TRIANA
   *GLADYS LABARCA
   *DORIS APARICIO
   *NAYIBE DE MARTINEZ

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

3. Medios de Convocatoria.
   Mediante el grupo de WhatsApp e invito a la participación de la asociación de usuarios y el llamado telefónico a cada uno.

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

En jornada laboral se hace la invitación a los usuarios a través de las charlas diarias de capacitación en sala de espera de la ips con el objetivo de fortalecer la asociación de usuarios

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**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 651 Del 27 De noviembre De 2024.**
- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**
- **Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Portafolio de Servicios**
- **Seguridad del Paciente**
- **Política Humanización**
- **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.**
- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**
- **Boletín Cultura Y Salud – Aplicar El Código QR publicado en la página web.**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

Desarrollo de las Temáticas:

CALIDAD EN SALUD



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES



PROMESA DE VALOR



MAPA DE PROCESOS



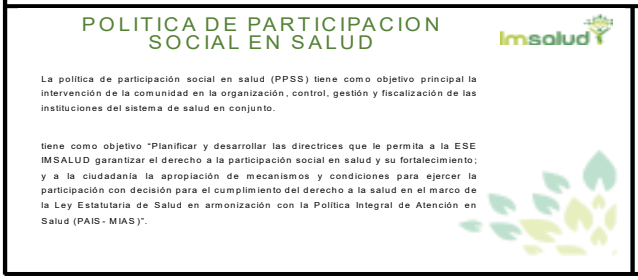
(7) EJES DE ACREDITACIÓN ALINEADOS CON LA PROMESA DE VALOR

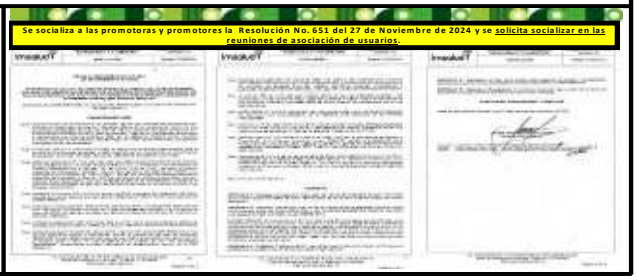


MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RESOLUCIÓN NO. 651 DEL 27 DE NOVIEMBRE DE 2024





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.

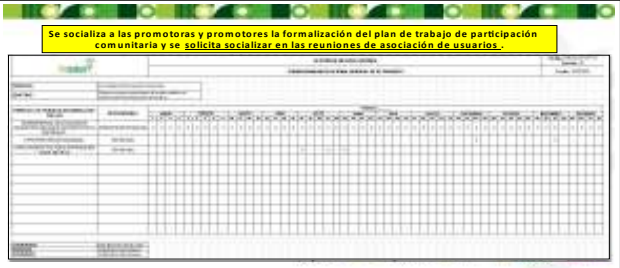




SOCIALIZACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN, TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA TODOS LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS DE LAS UBA E IPS DE LA ESE IMSALUD.



FORMALIZACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA.



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 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

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

- **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



UBAS

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



IPS

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

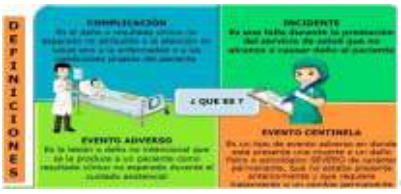


SEGURIDAD DEL PACIENTE

SEGURIDAD DEL PACIENTE

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

SEGURIDAD DEL PACIENTE



SEGURIDAD DEL PACIENTE

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



POLÍTICA HUMANIZACIÓN









EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN ESTÁNDARES DE GERENCIA DE AMBIENTE FÍSICO PARA LA VIGENCIA 2025 Y COMO REFUERZO PARA EL PI DE AUDITORÍAS QUE SE REALIZAN A LOS CENTROS DE ATENCIÓN ADSCRITOS A LA E.S.E. IMSALUD.

Política Ambiental	El tema abordado es la socialización de la política ambiental de la E.S.E. Imsalud, por lo cual se expone al personal el propósito u objetivo de la misma y que comprende lo siguiente: *"disminuir los impactos ambientales negativos mediante la generación de una conciencia ambiental y así cumplir con los requisitos legales aplicables y la normatividad ambiental vigente".* Añadido de lo anterior, se expone a todo el personal los 3 ejes de implementación de la política: 1. Gestión integral de residuos. 2. Uso eficiente de recursos. 3. Limpieza y desinfección de áreas y superficies.

MANUAL DE MANEJO SEGURO DEL AMBIENTE FÍSIC

El primer tema abordado es la socialización del Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA,en la pestaña del proceso de Ambiente Físico y el cual dictamina lo siguiente en su alcance "Es un documento guía, en el cual se establecen lineamientos a seguir en el mantenimiento y manejo seguro del ambiente físico de la Empresa Social del Estado E.S.E. IMSALUDen todas sus CIAS, el cual es aplicable en todas las áreas o ambientes de la institución, buscando estandarizar todos sus procesos y procedimientos garantizando practicas seguras", lo anterior se expone como parte del despliegue del suscrito manual .



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD



- **Boletín Cultura Y Salud – Aplicar El Código QR publicado en la página web.**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Imsalud	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código: USU-P-03F-03 Versión: 02
	FORMATO DE SEGUIMIENTO A PQRSDF DE UBAMPS	Fecha: 28/08/2024

MES REPORTADO:																			
NOVIEMBRE								UBA/IPS:	IPS RELEVADO										
FECHA DE RECIBIDO DI/A/MES/AÑO	No. RADICADO	NOMBRES Y APELLIDOS SOLICITANTE	NUMERO DE IDENTIFICACIÓN	CLASIFICACI				ASUNTO	ESTADO			FECHA DE RESPUESTA DI/A/MES/A	No. RADICADO DE RESPUESTA	DIAS HÁBILES DE RESPUESTA	EPS	OBSERVACIONES			
				P	Q	R	F		EN TRAMIT	SI RESPOND	NO RESPON								
CONVENCIONES: P: PETICIONES		Q: QUEJAS		R: RECLAMO F: FELICITACION															

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

Al momento en la reunión no hubo compromisos.

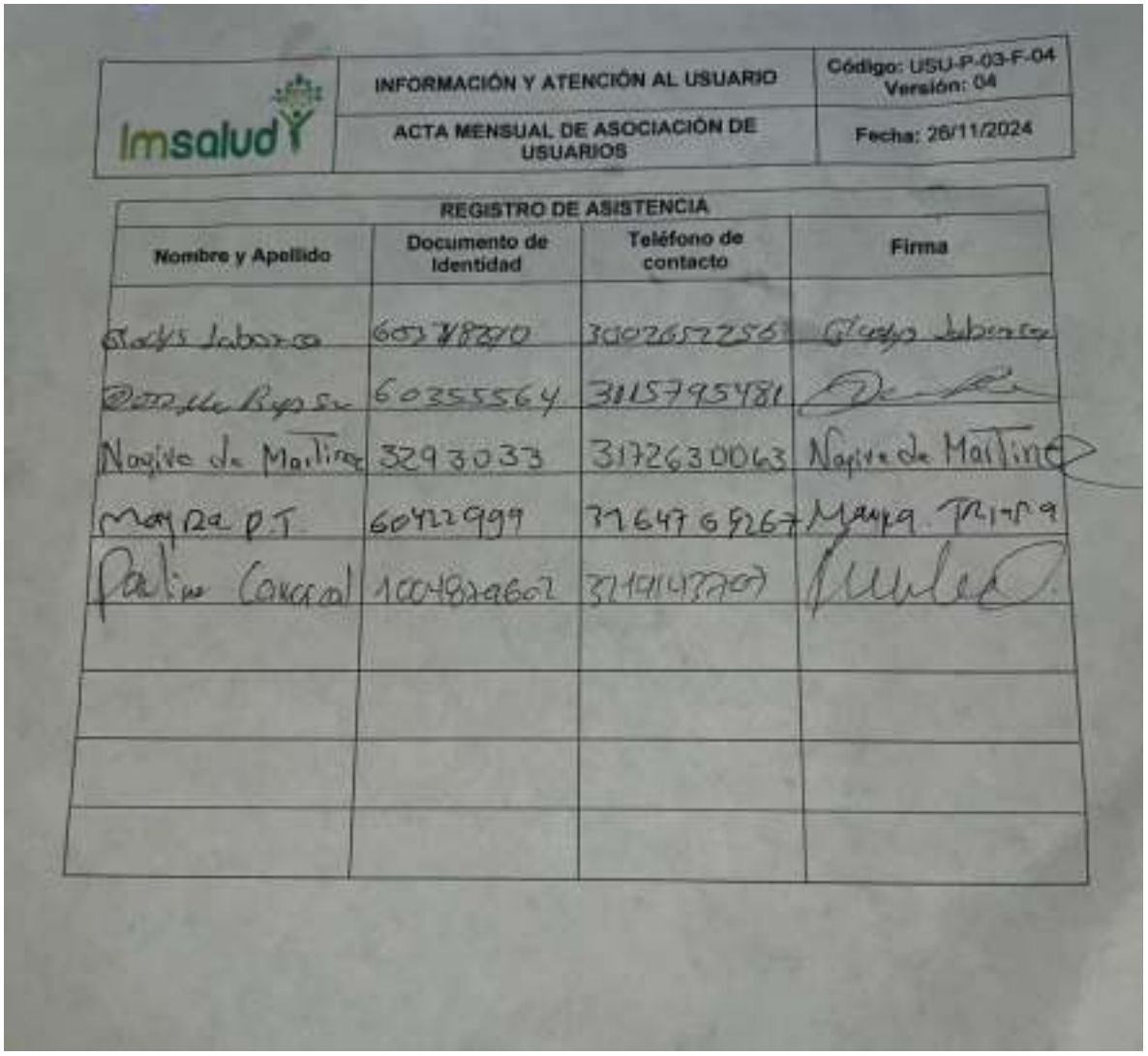
7. Proposiciones y varios.

- Al momento contentos con la calidad del servicio esperando nos entreguen pronto la ips Belisario ubicada en la calle 14

8. Evidencia fotográfica

DESARROLLO DE LA REUNIÓN


PROPOSICIONES Y VARIOS	
• Al momento contentos con la calidad del servicio esperando nos entreguen pronto la ips Belisario ubicada en la calle 14	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**18 de diciembre del 2025 a las 4:00 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
Gladys Labarca	60378270	3002652256	Gladys Labarca
[illegible]	60355564	3115795481	
Nayive de Martinez	3293033	3172630063	Nayive de Martinez
Mayra P.T.	60422999	3176476267	Mayra P.T.
Palin Carvajal	1004826602	3114147707	

FECHA:	**26/11/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**11**
HORA INICIO:	**8:00 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**9:00 AM**
UBA/IPS:	**IPS BOCONO**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE NOVIEMBRE 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 8:00 am del día 26 de NOVIEMBRE del 2025 se dio inicio a la reunión programada de asociación de usuarios de la IPS BOCONO con el siguiente orden del día:

- Hugo Barrera
- Lisbeth Garcia
- Mabel Garcia
- Maria Veloza

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

Se dio lectura del acta anterior en el cual no quedo compromisos.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

3. Medios de Convocatoria.





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Estrategias para vincular:

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

DEBERES Y DERECHOS



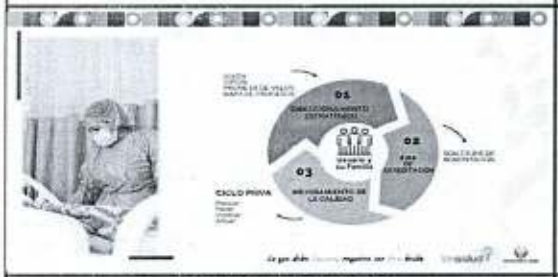
Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas:

- **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**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 651 Del 27 De noviembre De 2024.**
- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**
- **Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Portafolio de Servicios**
- **Seguridad del Paciente**
- **Política Humanización**
- **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.**
- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**
- **Boletín Cultura Y Salud – Aplicar El Código QR publicado en la página web.**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Desarrollo de las Temáticas:

CALIDAD EN SALUD



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES



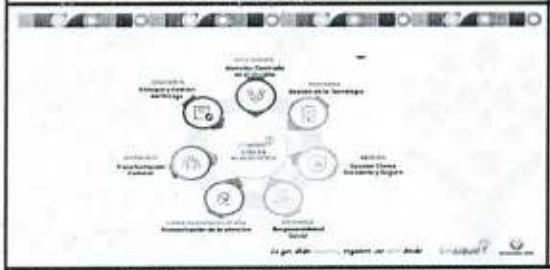
PROMESA DE VALOR



MAPA DE PROCESOS



(7) EJES DE ACREDITACIÓN ALINEADOS CON LA PROMESA DE VALOR



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RESOLUCIÓN NO. 651 DEL 27 DE NOVIEMBRE DE 2024





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.





SOCIALIZACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN, TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA TODOS LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS DE LAS UBA E IPS DE LA ESE IMSALUD.



FORMALIZACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA.



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 recien 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.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

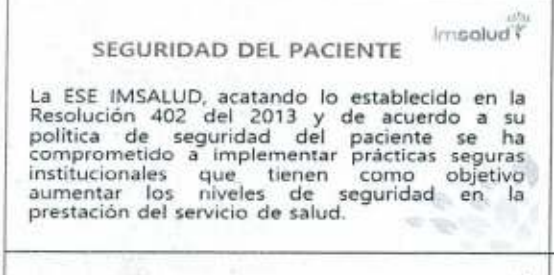




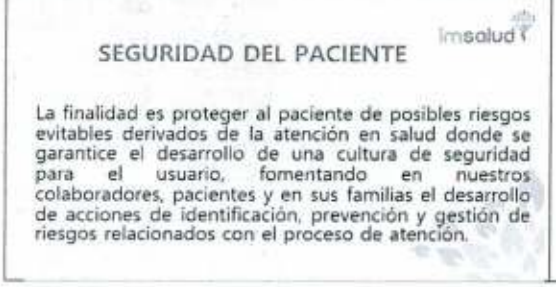




SEGURIDAD DEL PACIENTE









DESARROLLO DE LA REUNIÓN

POLÍTICA HUMANIZACIÓN

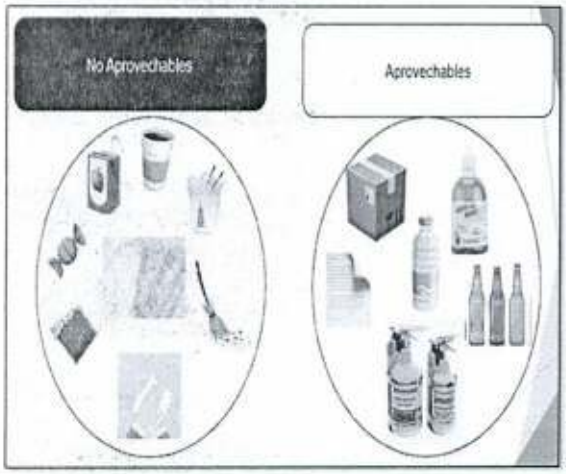


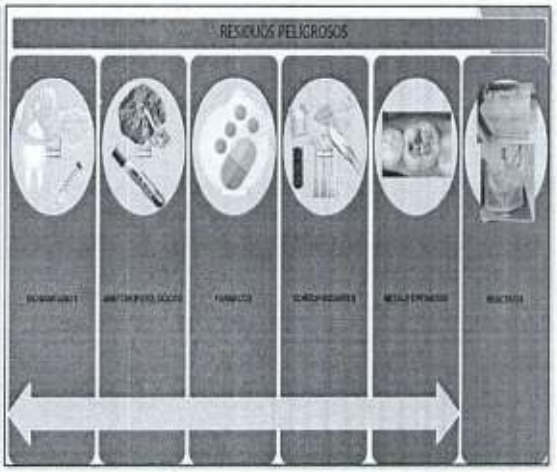






EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN ESTÁNDARES DE GERENCIA DE AMBIENTE FÍSICO PARA LA VIGENCIA 2025 Y COMO REFUERZO PARA EL PROCESO DE AUDITORÍAS QUE SE REALIZAN A LOS CENTROS DE ATENCIÓN ADSCRITOS A LA E.S.E. IMSALUD.





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD



- **Boletín Cultura Y Salud – Aplicar El Código QR publicado en la página web.**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

No se socializó pqrsdf del mes de Noviembre.

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

https://lookerstudio.google.com/s/hbcFiJvRja4

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

No hay sugerencias ni solicitudes de la reunión anterior.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

7. Proposiciones y varios.

   Fortalecer la asociación de usuarios incluyendo la participación de ediles, juntas de acción comunal.

8. Evidencia fotográfica.







PROPOSICIONES Y VARIOS	
Fortalecer la asociación de usuarios incluyendo la participación de ediles, juntas de acción comunal. Realizar la nueva creación del grupo de asociación el 1 de diciembre del 2025	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**10 DE DICIEMBRE DEL 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**
Hugo G Barrera García	1090409283	3222840548	Hugo G Barrera
Lizbeth Garcia R	37393.363	3026672086	
Mabel Garcia R	60.352.870	3208882283	Mabel Garcia R
Mona Gabriela V.	1090516743	3003913335	Gabriela V.M.

FECHA:	**21 NOVIEMBRE 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**11**
HORA INICIO:	**09:30 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10:30 AM**
UBA/IPS:	**IPS BUENA ESPERANZA**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE NOVIEMBRE 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 09:30 am del día 21 de noviembre de la anualidad 2025, se da inició la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS BUENA ESPERANZA.

Primeramente, se da un cordial saludo a los partícipes de la asociación, y de esta forma se valida la asistencia realizando el llamado a lista en la cual se observa la asistencia completa de los 6 usuarios, que son ; la Sra. MARTHA OLIVA ENRIQUEZ, la Sr. MARIA VICTORIA GARCIA , el Sr JORGE GUIERMO SUAREZ, ROZO RAMIREZ MANCILLA , JORGE MARIO OBANDO y Sr. LUIS FRANCISCO OLARTE afiliados a la asociación de usuarios .

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

Teniendo en cuenta que se había dejado un acta archivada de la reunión anterior, se realiza la lectura dándoles a conocer cada uno de los procesos, procedimientos, y protocolos que se manejan, dando por aprobada cada uno de los puntos.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

3. Medios de Convocatoria.

La convocatoria fue realizada a través de un grupo de WhatsApp y llamada telefónica en el cual se encuentran los integrantes los cuales se les extendió la invitación al undecimo encuentro mensual el cual se llevaría a cabo el día 21 de Noviembre del 2025, enviando recordatorios individuales y por medio de llamadas telefónicas, de igual manera en la cartelera informativa se estableció el formato de convocatoria de asociación de usuario.





4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Estrategias para vincular:

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

como estrategia para vincular nuevos integrantes, se publicó en la cartelera informativa el formato de convocatoria a usuarios, en el cual se explicaba el objetivo de la Asociación, los requisitos y la fecha del encuentro, de manera que las personas interesadas pudieran asistir; además, durante las

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.

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 una tarjeta que permitió a los asistentes leerlos mientras eran explicados. Se resaltaron los siguientes derechos fundamentales:



• **Trato digno:** ningún usuario puede ser víctima de maltrato u ofensa por parte de los funcionarios; la atención siempre debe prestarse con respeto y bajo un enfoque de humanización.

• **Obtener información clara:** el usuario debe salir de la IPS con todas sus dudas resueltas, tener la confianza de preguntar y recibir la orientación necesaria sobre procedimientos y servicios.

• **Calidad sin barreras:** el servicio debe prestarse con calidad, oportunidad y sin ningún tipo de limitación al momento de atender al usuario.

• **Historia clínica confidencial:** el paciente tiene derecho a que su información sea resguardada con total seguridad, garantizando la confidencialidad de sus datos.

• **Elevar PQRDF:** todo usuario puede expresar su opinión mediante peticiones, quejas, reclamos,

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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 que son;

• **Fortalecer hábitos de vida saludable:** implica seguir todas las recomendaciones médicas, cuidar la alimentación de acuerdo con los diagnósticos recibidos y realizar actividades físicas o de autocuidado que favorezcan la mejora de la salud.

• **Amar la ESE IMSALUD:** entendido como el compromiso de los usuarios con el cuidado de la institución, sus instalaciones, equipos e infraestructura, recordando que este patrimonio común garantiza la prestación continua y de calidad de los servicios de salud

• **Legalidad en su actuar:** consiste en cumplir de manera responsable todas las normas de la institución, como por ejemplo las disposiciones visibles en las sedes u otras conductas que afecten el orden y el respeto dentro de la IPS.

• **Tratar dignamente a los funcionarios:** así como los usuarios merecen respeto y atención humanizada, de igual manera deben brindar un trato cordial y digno a todos los trabajadores de la institución, promoviendo relaciones de respeto mutuo.

• **Entregar información clara, oportuna y suficiente:** corresponde a la responsabilidad de suministrar datos completos y verídicos en todos los procesos asistenciales y administrativos, lo cual permite que los trámites y la atención sean más ágiles, seguros y eficientes.

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

- **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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.

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

Por consiguiente, se da a conocer la **Misión de la ESE Imsalud**, la cual expresa, describe la razón social de la institución, comprometiéndose como IPS a prestar servicios de salud con calidad, sin barreras y con una atención segura, humanizada y accesible, contribuyendo a la promoción y mantenimiento de la salud. Asimismo, **la Visión** representa la meta hacia el futuro, proyectándose para el año 2028 como la institución pública líder de Norte de Santander en la prestación de servicios de salud, reconocida por su humanización, excelencia, fortalecimiento del talento humano, atención incluyente e infraestructura moderna y renovada. Finalmente, los Valores institucionales honestidad, respeto, compromiso, diligencia, justicia, responsabilidad y lealtad constituyen los principios éticos que orienta las acciones del personal y la organización.

Dar a conocer la misión, visión y valores no solo fortalece la identidad institucional, sino que también genera confianza en los usuarios, promueve la responsabilidad del personal y consolida una cultura basada en la transparencia, el buen trato y la corresponsabilidad, permitiendo que la comunidad conozca y se sienta parte activa de los objetivos y compromisos que guían la prestación del servicio de salud.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

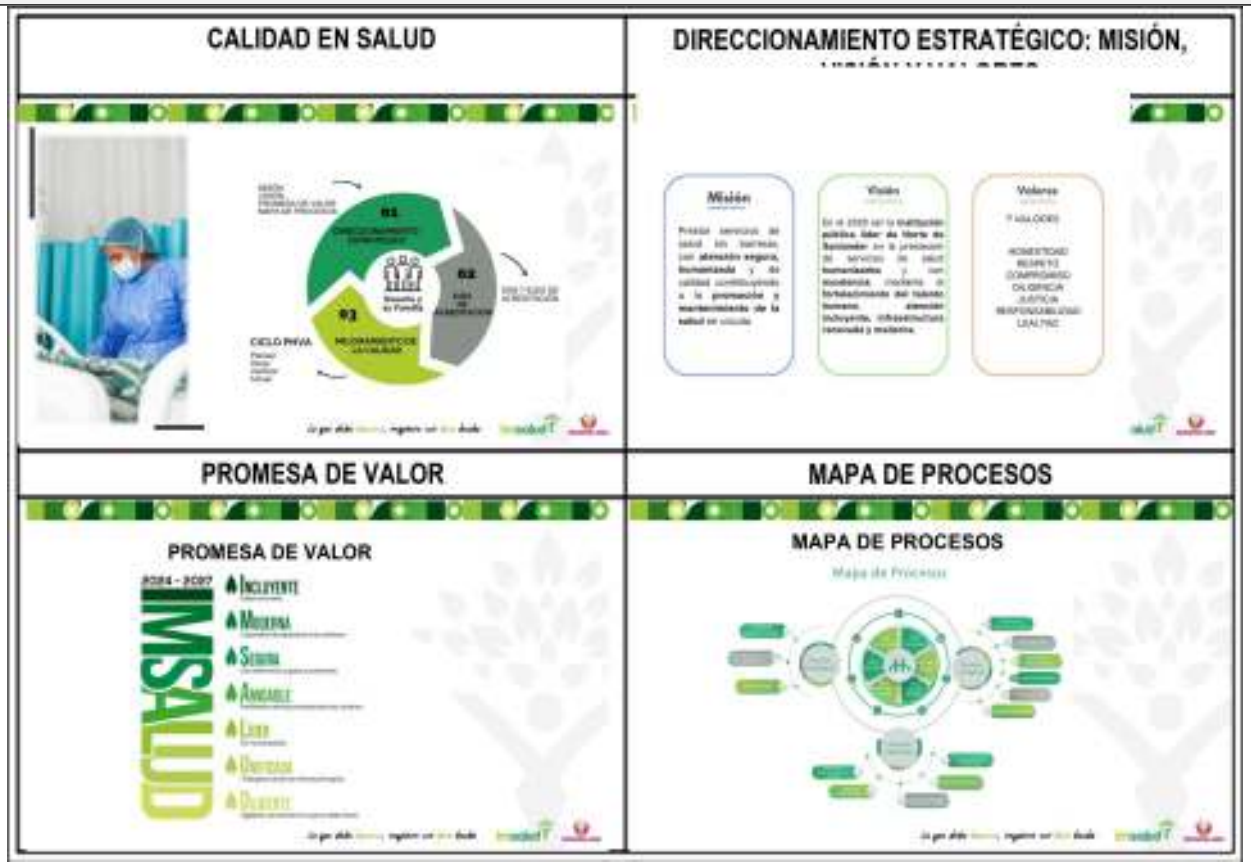
- **Promesa De Valor**

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

- **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



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

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 son:

- **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

- **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.

- **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.

- **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.

- **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.

- **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.

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.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Es importante resaltar que este mejoramiento continuo también se consolida a través de los **EPM (Equipos Primarios de Mejoramiento),** los cuales se realizan en cada IPS mediante reuniones mensuales. En estos espacios, la jefe de enfermería presenta el informe de gestión, socializando del número de consultas realizadas durante el mes, las metas planteadas, los indicadores que se encuentra en rojo y las posibles causas de estos resultados. Asimismo, se comparten las estrategias propuestas por el equipo para mejorar como personal, y se socializan los PQRDF **(Peticiones, Quejas, reclamos, Denuncias y Felicitaciones),** con el fin de fortalecer la calidad de los servicios y garantizar la atención de lo0s usuarios.

- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 651 Del 27 De noviembre De 2024.**



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.**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Portafolio de Servicios**
- **Seguridad del Paciente**
- **Política Humanización**
- **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.**
- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**
- **Boletín Cultura Y Salud – Aplicar El Código QR publicado en la página web.**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

Desarrollo de las Temáticas:



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 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

PORTAFOLIO DE SERVICIOS



PORTAFOLIO DE SERVICIOS

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











DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SEGURIDAD DEL PACIENTE



POLÍTICA HUMANIZACIÓN



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN ESTÁNDARES DE GERENCIA DE AMBIENTE FÍSICO PARA LA VIGENCIA 2025 Y COMO REFUERZO PARA EL PRO DE AUDITORÍAS QUE SE REALIZAN A LOS CENTROS DE ATENCIÓN ADSCRITOS A LA E.S.E. IMSALUD.

Política Ambiental	El tema abordado es la socialización de la política ambiental de la E.S.E. Imsalud, por la cual se expone al personal el propósito u objetivo de la misma y que comprende lo siguiente: *"disminuir los impactos ambientales negativos mediante la generación de una conciencia ambiental y así cumplir con los requisitos legales aplicables y la normatividad ambiental vigente".* Aliados de lo anterior, se expone a todo el personal los 3 ejes de implementación de la política: 1. Gestión integral de residuos 2. Uso eficiente de recursos. 3. Limpieza y desinfección de áreas y superficies.

MANUAL DE MANEJO SEGURO DEL AMBIENTE FÍSIC

El primer tema abordado es la socialización del Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERAen la pestaña del proceso de Ambiente Físico y el cual dictamina lo siguiente en su alcance "Es un documento guía, en el cual se estableceen lineamientos a seguir en el mantenimiento y manejo seguro del ambiente físico de la Empresa Social del Estado E.S.E. IMSALUDen todas sus CIAS, el cual es aplicable en todas las áreas o ambientes de la institución, buscando estandarizar todos sus procesos y procedimientos garantizando practicas seguras", lo anterior se expone como parte del despliegue del suscrito manual.



SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD









DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Boletín Cultura Y Salud – Aplicar El Código QR publicado en la página web.**





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

Primeramente se les socializa el procedimiento del PQRSDF (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones), su funcionamiento y participación de los usuarios, en la que pueden expresar sus opiniones sobre la atención recibida de los servicios prestados. se les detalla explicándoles el funcionamiento del buzón de sugerencias, el cual cuenta con una tirilla de seguridad donde se registran el nombre del promotor encargado, la hora y la fecha de apertura, garantizando así la confidencialidad del proceso. Se enfatiza que este buzón se abre semanalmente, los días viernes , en presencia del promotor SIAU, un funcionario adicional y un usuario. Una vez se realiza la apertura, si se encuentra algún PQRSDF, este debe ser radicado ese mismo día a través de la página oficial de la ESE IMSALUD, para posteriormente asignar el tiempo de respuesta correspondiente.

Se les informa durante que el mes correspondiente noviembre no se hubo ningun registro de PQRSDF (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones), y se aclara que el buzón está diseñado principalmente para recibir sugerencias y felicitaciones; no obstante, aunque las peticiones, quejas y reclamos deben realizarse presencialmente en SIAU mediante los formatos establecidos, no se le puede impedir al usuario que los deposite a través del buzón. Durante la socialización se informa también que en el mes de noviembre no se tramitaron PQRSDF teniendo en cuenta que no fueron recibidas por ninguno de los mecanismos de participación con los que se cuenta en la IPS, lo que refleja el grado de satisfacción de los usuarios con cada uno de los servicios prestados.

Una vez la entidad emite la respuesta a una PQRSDF, esta se entrega personalmente al usuario, garantizando una comunicación clara, directa y transparente. En caso de tratarse de una felicitación, la respuesta es emitida directamente por el Coordinador de la Unidad Básica y la jefe del SIAU, quienes reconocen y valoran el aporte del usuario; y en las demás solicitudes, la respuesta generada por la entidad se entrega igualmente de manera personal, asegurando una gestión adecuada y oportuna del proceso.

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

El Informe General de Encuestas de Satisfacción 2025 correspondiente a la IPS Buena esperanza presenta un total de 843 encuestas aplicadas entre los meses de enero a octubre, permitiendo evaluar de manera continua la percepción de los usuarios frente al servicio prestado. En el análisis de encuestas realizadas se evidencia una recolección estable, con 95 encuestas en la mayoría de los meses, manteniendo una tendencia uniforme durante el periodo evaluado cumplimento meta establecida.

Se refleja los resultados globales que muestran un desempeño , con un 99,8% de satisfacción y un 99,8% de recomendación del servicio, lo que indica que la mayoría de los usuarios

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

manifestaron haber recibido una atención adecuada. en cuanto al perfil de los encuestados, 607 corresponden a mujeres y 236 a hombres, evidenciando una mayor participación femenina.



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

En la reunión anterior se presentaron las siguientes sugerencias y solicituds por parte de los integrantes de la Asociación de Usuarios. Durante esta sesión, se informó que la institución continuó ejecutando las acciones habituales de seguimiento y atención, manteniendo la respuesta oportuna a las necesidades previamente identificadas.

- Los integrantes expresan la importancia que se debe tener una linea telefónica disponible de comunicacion las 24 horas del dia en urgencias de la UBA de Aguaclara, en solicitud del transporte asistencial ambulancias de la IPS Buena esperanza y UBA Aguaclara

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- cuando lo requiera la comunidad . Ya que el llamar a los conductores no siempre estan disponibles si no se encuentran en su turno laboral.

  Y demas solicitudes mes anterior.

- Tambien hacen referencia en solicitud de los asientos que enviaron pertenecientes a la IPS Guaramito para la IPS Buena esperanza en atención de los usuarios de la IPS Floresta en plan de contingencia por su cierre a las adecuaciones de infraestructura. Cuando retome la IPS Floresta y se lleven los asientos, puedan hacer remplazo de dos de estos estan exclusivo para la IPS Buena esperanza que se nesesitan por su nivel de productividad.

- En tercer lugar la asociacion consulta sobre el funcionamiento de los panes solares, y solicitan el mantenimiento de la planta solar que no esta prestando la cantidad de luz nesesaria por lo que no prende los bombillos.

- Por ultimo se continua en espera de respuestas a la solicitud de **Una planta electrica** para seguir prestando los servicios en dias de suspension de energia que amenudo se presenta en el corregimiento .



SEGUIMIENTO COMPROMISOS ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Nombre de la UBA o IPS:	IPS BUENA ESPERANZA
Nombre del Promotor SIAU:	LUDDY TORCORONA PEREZ FLOREZ
Mes:	OCTUBRE

No.	COMPROMISOS DE LA REUNIÓN MENSUAL	DEPENDENCIA DE LA SEDE ADMINISTRATIVA A LA QUE CORRESPONDE EL COMPROMISO	AVANCES DEL CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES OFICINA SIAU SEDE ADMINISTRATIVA (Este columna la diligencia la oficina SIAU)
1.	* Los integrantes expresan la importancia que se debe tener una linea telefonica disponible de comunicacion las 24 horas del dia en urgencias de la UBA de Aguaclara, en solicitud del transporte asistencial ambulancias de la IPS Buena esperanza y UBA Aguaclara cuando lo requiera la comunidad . Ya que el llamar a los conductores no siempre estan disponibles si no se encuentran en su turno laboral. *y demas solicitudes mes anterior.	Coordinacion UBA Aguaclara		

7. Proposiciones y varios.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
seguimiento decada solicitud y propuesta, en procurar y garantizar la calidad y el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios de salud. Para este mes la asociación de usuarios no presentaron solicitudes , esperan respuestas de las solicitudes anteriores, manifiestan estar satisfechos. **8.** Evidencia fotográfica.    

PROPOSICIONES Y VARIOS	
Para este mes la asociación de usuarios no presentaron solicitudes , esperan respuestas de las solicitudes anteriores, manifiestan estar satisfechos.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**19 DE DICIEMBRE 2025 09:30AM**

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**
Martha Oliva	21920767	3733826731	Martha Oliva
Jorge Mario	3133926644	3102654133	
Pedro Pompilio	1.993.766	3105003560	
Luis Obeth	13386.778	3133339502	
Jose Silva C	10 943 174	312 573 831	
Maria Victoria Garcia	37222313	3173790914	Victoria Garcia

FECHA:	**19 NOVIEMBRE 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**11.**
HORA INICIO:	**08:00 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**09:30 AM**
UBA/IPS:	**IPS CLARET**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE NOVIEMBRE 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 Am 19 de noviembre del año 2025, se realiza la reunión mensual con la Asociación de usuarios en la IPS CLARET, dando cumplimiento a los compromisos adquiridos con la IPS como Veedores y representantes de la misma.

1. Llamado a lista

Seguido, se procede como primera medida con el llamado a lista de asistencia de la reunión.

Usuarios vinculados

- Liliana Blanco.
- Judith Ortiz.
- José Trinidad Calvo.
- Rosa Gladys Barajas
- Luis Eduardo Roa
- María Teresa Sánchez.

En ausencia de los siguientes usuarios:

- Emmary Millan
- Yamile Avendaño
- Miriam Acosta

por motivos diligencias personales

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se les recuerda a los integrantes de la asociación que con tres ausencias continuas, serán excluidos inmediatamente de la asociación.

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

Se socializa con la asociación y los presentes que existen unos requisitos que deben cumplir para pertenecer a la asociación.

- Ser afiliado al régimen subsidiado.
- Tener los servicios con la ESE IMSALUD
- Ser mayor de edad.
- Tener historia clínica en la Ips claret
- Contar con disponibilidad de tiempo para asistir a las diferentes reuniones.

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

Se realizó lectura del acta anterior, con el fin de que se tenga una participación activa, con el objeto de generar nuevas ideas y acciones de mejora, añadiendo que el acta fue aprobada para el mes vigente.

3. Medios de Convocatoria.

La convocatoria a la reunión se realiza por medio de mensajes y encuestas vía WhatsApp, y llamadas telefónicas se convoca a los usuarios, como se evidencia a continuación:

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

REUNIÓN DE ASOCIACION DE USUARIOS
MIÉRCOLES 19 DE NOVIEMBRE 2025
LUGAR:IPS CLARET
HORA: 08:00 AM





4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Lo anterior, se realiza por medio de charlas diarias, realizadas en la sala de espera de consulta externa y odontología, llamadas telefónicas y carteleras informativas se convocan a los usuarios para que hagan parte de la misma y se socializa con ellos la importancia de vincular a los jóvenes para que hagan parte de la asociación.

Se le hizo la invitación al presidente de la Junta de Acción comunal y por motivos personales no pudo asistir.

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

DERECHOS	DEBERES
• Trato digno. • Obtener Información clara. • Calidad sin barreras. • Historia Clínica Confidencial. • Elevar PQRSDF	• Fortalecer los hábitos de vida saludable. • Amar nuestra ESE IMSALUD. • Legalidad en su actuar. • Tratar Dignamente. • Entregar información clara, oportuna y sufici

Así mismo se explicó el portafolio de servicios y se llegó a fondo con este tema, ya que es importante saber que la ESE IMSALUD, es una entidad pública prestadora de servicios de salud de primer nivel en la ciudad de Cúcuta y su zona rural. La ESE IMSALUD es una

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

sola, tiene 6 UBAS y 31 IPS.
Se habló del buzón de sugerencia que es una herramienta de comunicación, utilizado por nuestra empresa para dar voz a las distintas ideas de mejora, propuestas de soluciones, iniciativas y felicitaciones de nuestros usuarios, aclarando que no deben tener miedo a la hora de colocar una sugerencia ya que es una propuesta o recomendación general que presenta el usuario para mejorar el servicio que prestan las instituciones; si hay inconformidad en la atención los funcionarios serán cambiados de lugar; también se les dijo que la única persona que abre el buzón es la promotora SIAU. El buzón Se abre todos los viernes, se toman evidencias y tienen que haber testigos, de los cuales hay un acta firmada.

Se socializo con la asociación sobre como colocar un reclamo a la súper salud si no les entregan medicamentos, se llegó a fondo con este tema ya que algunos usuarios se ven vulnerados en cuanto al tema de la entrega de medicamentos y expresan que para que vienen a médicos si no les entregan medicamentos.

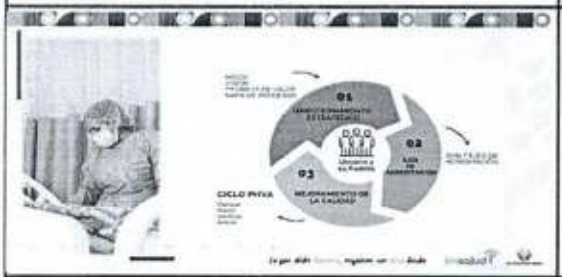
Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas:

- **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**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 651 Del 27 De noviembre De 2024.**
- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**
- **Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano Para todas las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.**
- **Trámites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Portafolio de Servicios**
- **Seguridad del Paciente**
- **Política Humanización**
- **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.**
- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**
- **Boletín Cultura Y Salud – Aplicar El Código QR publicado en la página web.**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

Desarrollo de las Temáticas:

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

CALIDAD EN SALUD



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES



PROMESA DE VALOR



MAPA DE PROCESOS



(7) EJES DE ACREDITACIÓN ALINEADOS CON LA PROMESA DE VALOR



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RESOLUCIÓN NO. 651 DEL 27 DE NOVIEMBRE DE 2024





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.

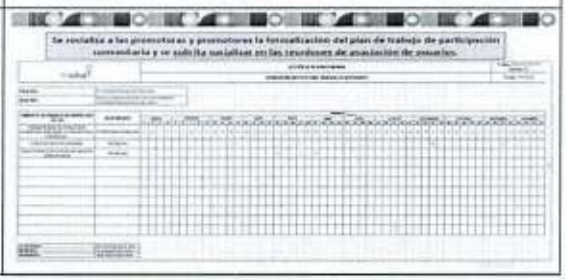




SOCIALIZACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN, TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA TODOS LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS DE LAS UBA E IPS DE LA ESE IMSALUD.

FORMALIZACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA.





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 via telefónica, pagina web y linea de WhatsApp.
2. Orientación individual por parte del personal SIAU en todas sus IPS y UBA's de la ESE.
3. Solicitud de Historia Clinica.
4. Resultados de Laboratorios y Rayos X.
5. Entrega de certificados de nacido vivo o acta de defuncion.

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

◇ RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X

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

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

◇ ENTREGA DE CERTIFICADOS DE NACIDO VIVO O ACTA DE DEFUNCIÓN.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

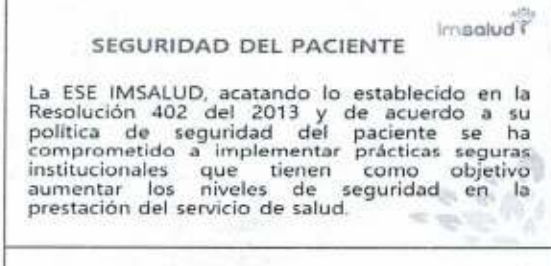




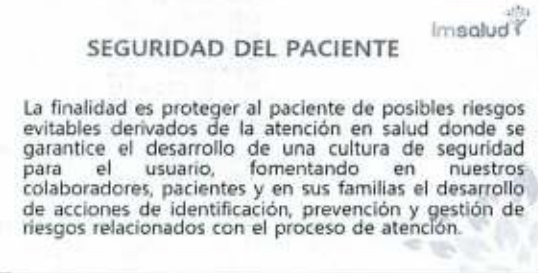




SEGURIDAD DEL PACIENTE









POLÍTICA HUMANIZACIÓN

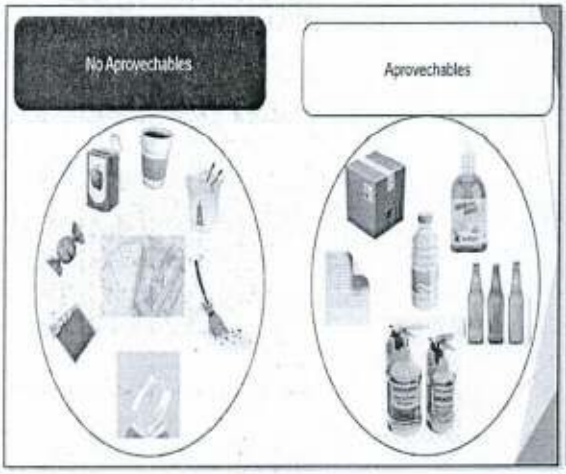


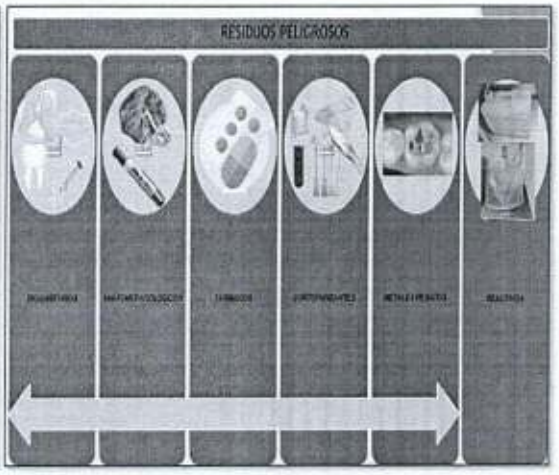






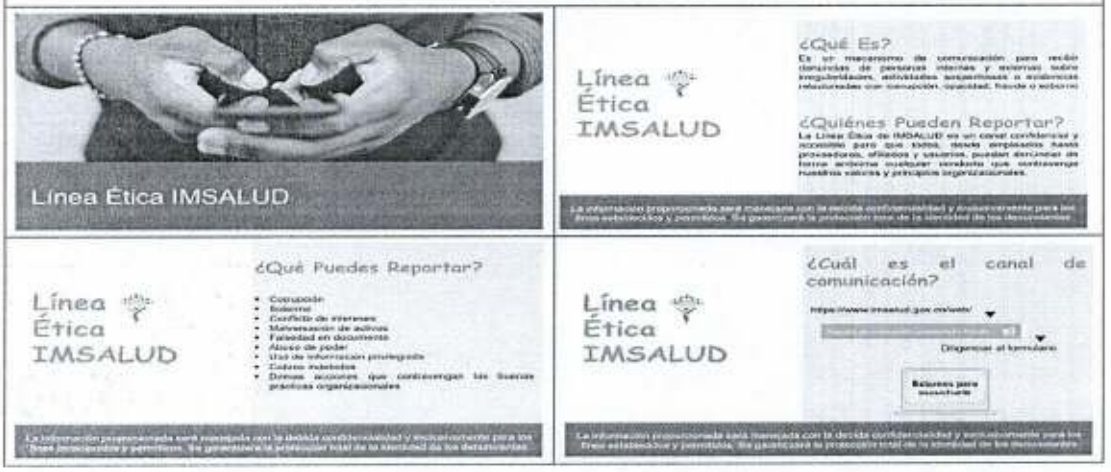
EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN ESTÁNDARES DE GERENCIA DE AMBIENTE FÍSICO PARA LA VIGENCIA 2025 Y COMO REFUERZO PARA EL PROCESO DE AUDITORÍAS QUE SE REALIZAN A LOS CENTROS DE ATENCIÓN ADSCRITOS A LA E.S.E. IMSALUD.



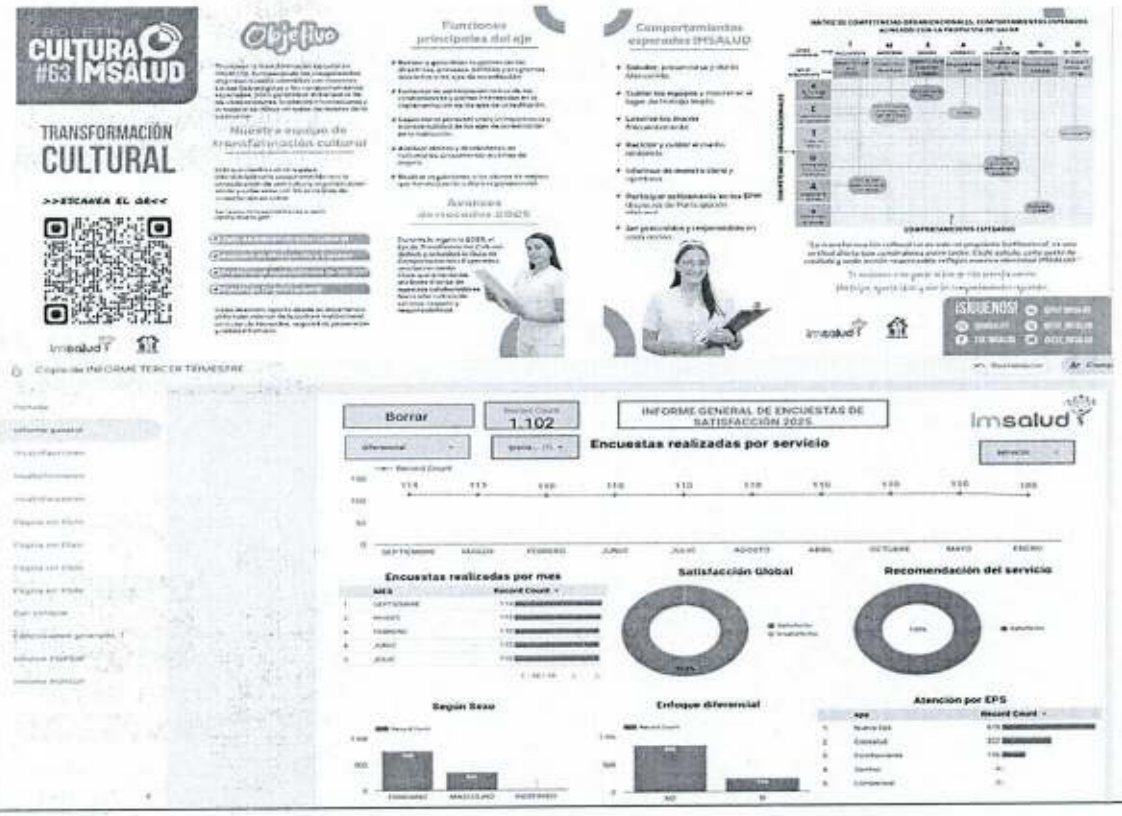


DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD



- **Boletín Cultura Y Salud – Aplicar El Código QR publicado en la página web.**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

ara el mes de noviembre se han re seccionado 2 aperturas de buzón sin formatos de PQRSDF en la Ips claret

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

https://lookerstudio.google.com/s/hbcFiJvRja4

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

- Tenemos nuevo medico de medicina general de 7 am – 1 pm (Hta, diabetes y medicina general) Dr. Camilo Vargas
- tenemos nueva odontóloga con un nuevo horario de 7am a 3pm
- Con la nueva modalidad del WhatsApp al momento de solicitar una cita le llegará un mensaje de texto al celular que tienen registrado donde deben confirmar su cita, si no confirman automáticamente se les cancela la cita
- Todo usuario si llega 30 minutos después de la cita, automáticamente la pierde.
- Todo usuario al solicitar una cita de manera presencial debe traer documento de identidad o una copia, no se acepta mostrar teléfonos. Ya que ese es uno de sus deberes.
- Se necesita aumentar el índice de citología, Aplica para nueva Eps y Comfaoriente.
- La promotora de terreno agenda citas de pym.

Se da por terminada la reunión a las 09:30 Am, manifestando agrado e 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**.

- Los usuarios manifiestan conformidad con la prestación de servicios en la IPS CLARET, y disponibilidad de agenda que se les brinda, se motiva para que pasen por los diferentes programas de PyM.

- La asociación sugiere que coloquen un aire en la oficina SIAU, para que se pueda realizar la reunión en la misma, dado que para este mes se realizó en la oficina Siau, por el encierro genera mucho calor

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Seguimos a la espera de las SILLAS, ya que a la hora de realizar la reunión, la promotora SIAU incomoda a los demás pacientes que están a la espera de sus consultas (medicas, odontológicas y pym).

- La asociación sugiere que nos envíen una mesa o un video beam para proyectar la reunión mensual.

- La asociación sugiere que nos envíen un dispensador de agua (filtro)

- Se necesita más vigilancia alrededor de la IPS, ya que en la parte de atrás se la pasan las personas consumidoras, y esto genera temor hacia las personas que viene a solicitar citas o cumplirlas.

    - La asociación sugiere que sean capacitados con temas relacionados como:

✓ Lenguaje de señas
✓ Humanización
✓ Enfermedades de salud pública tales como (TBC, SIFILIS, LEPRA, VIH, HEPATITIS)

8. **Evidencia fotográfica.**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PROPOSICIONES Y VARIOS
Se logró mayor interés con el grupo de WhatsApp ya que es un medio informativo y ellos están al tanto sobre las novedades que pasen en la misma. Seguiremos con el buen funcionamiento de los servicios prestados en la IPS CLARET. • Los usuarios manifiestan conformidad con la prestación de servicios en la IPS CLARET, y disponibilidad de agenda que se les brinda, se motiva para que pasen por los diferentes programas de Pym. • La asociación sugiere que coloquen un aire en la oficina SIAU, para que se pueda realizar la reunión en la misma, dado que para este mes se realizó en la oficina Siau, por el encierro genera mucho calor • Seguimos a la espera de las SILLAS, ya que a la hora de realizar la reunión, la promotora SIAU incomoda a los demás pacientes que están a la espera de sus consultas (medicas, odontológicas y pym). • La asociación sugiere que nos envíen una mesa o un video beam para proyectar la reunión mensual. • La asociación sugiere que nos envíen un dispensador de agua (filtro) • Se necesita más vigilancia alrededor de la IPS, ya que en la parte de atrás se la pasan las personas consumidoras, y esto genera temor hacia las personas que viene a solicitar citas o cumplirlas. • La asociación sugiere que sean capacitados con temas relacionados como: ✓ Lenguaje de señas ✓ Humanización

PROPOSICIONES Y VARIOS	
✓ Enfermedades de salud pública tales como (TBC, SIFILIS, LEPRA, VIH, HEPATITIS)	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**15 Diciembre 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**
Jose Cabra	13338680	3224512732	
Luis Roa Morely	6820714	3219109849	
Rosa Barajas	60250139	3112654147	
Liliana Blanco	1127661387	3016940943	
María Teresa Sanchez	1.110479256	3241747835	
Nellys Beltran	1051673560	3208972657	
Jacklyn Ortiz	60312407	3114840274	

FECHA:	**28-11-2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**11**
HORA INICIO:	**8:00 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**9:30**
UBA/IPS:	**CUNDINAMARCA**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Llamado a lista Se toma lista constatando la asistencia de los participantes en la reunión de alianza de usuarios, pero algunos integrantes de la reunión no asistieron y tampoco dijeron o escribieron o enviaron mensajes por qué no habían asistido

Roberto Carrascal
Yurley lindarte
maría del Pilar Mendoza Carreño

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

3. Medios de Convocatoria. 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 asociación.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. **Estrategias para vincular:** 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

- 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.

No se publica en cartelera las reuniones ya que por medio de wasap es donde ellos asisten a las reunión, ni hay conformaciones usuarios nuevos para la ups Cundinamarca, ningún presidente de junta de acción no participan ya que ellos estan ocupados en otras actividades, se invita con la asociación a personas que asistan a las reuniones que no les gusta asistir a esas reuniones así cumplan con sus requisitos

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

Deberes y derechos, ruta de evacuación, tramites y servicio protocolos de bioseguridad, los tramites Medicina General, Odontología, pyp, seguridad del paciente, triage, donación de órganos, línea ética de cobros indebidos participación ciudadana.
Trato digno, historias clínicas

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**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 651 Del 27 De noviembre De 2024.**
- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**
- **Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Portafolio de Servicios**

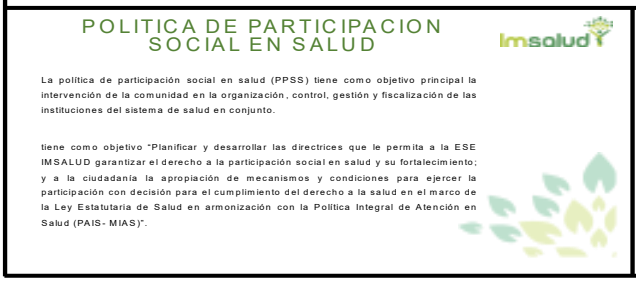
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

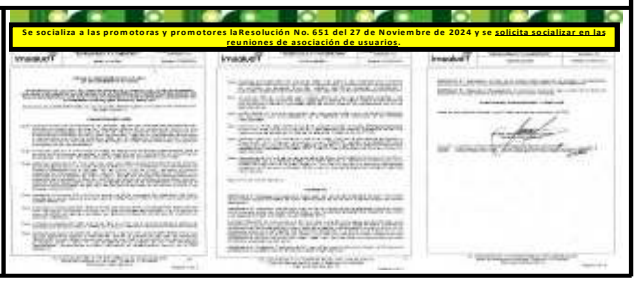
- **Seguridad del Paciente**
- **Política Humanización**
- **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.**
- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**
- **Boletín Cultura Y Salud – Aplicar El Código QR publicado en la página web.**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

Desarrollo de las Temáticas

(7) EJES DE ACREDITACIÓN ALINEADOS CON LA PROMESA DE VALOR	MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD
	

POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RESOLUCIÓN NO. 651 DEL 27 DE NOVIEMBRE DE 2024





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.

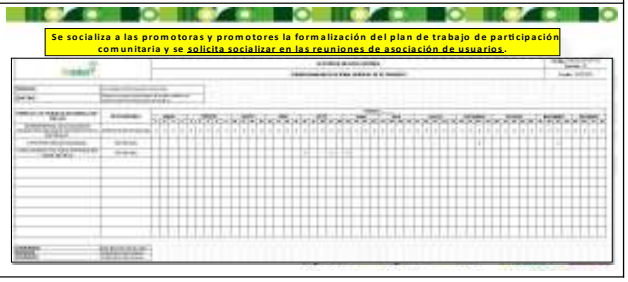




SOCIALIZACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN, TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA TODOS LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS DE LAS UBA E IPS DE LA ESE IMSALUD.



FORMALIZACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA.



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 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

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 clinico , 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

- **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



UBAS

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



IPS

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

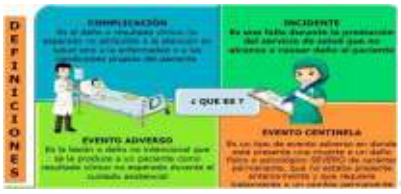


SEGURIDAD DEL PACIENTE

SEGURIDAD DEL PACIENTE

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

SEGURIDAD DEL PACIENTE



SEGURIDAD DEL PACIENTE

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



POLÍTICA HUMANIZACIÓN

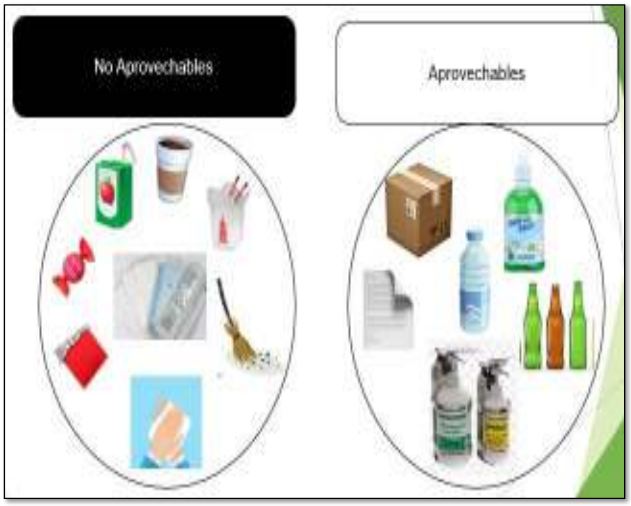


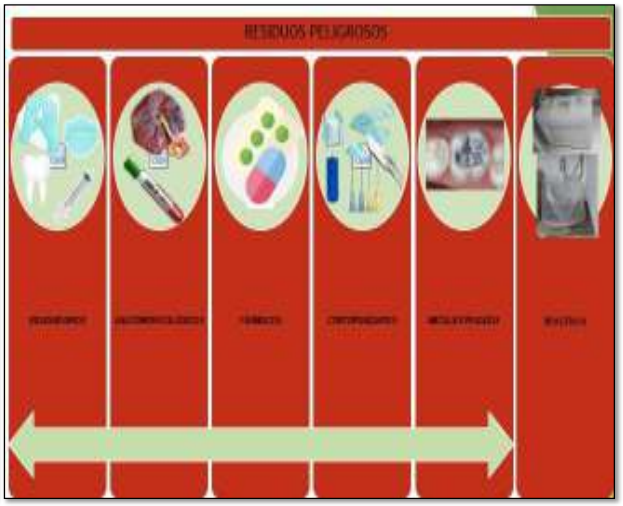






EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN ESTÁNDARES DE GERENCIA DE AMBIENTE FÍSICO PARA LA VIGENCIA 2025 Y COMO REFUERZO PARA EL PROCESO DE AUDITORÍAS QUE SE REALIZAN A LOS CENTROS DE ATENCIÓN ADSCRITOS A LA E.S.E. IMSALUD.





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD









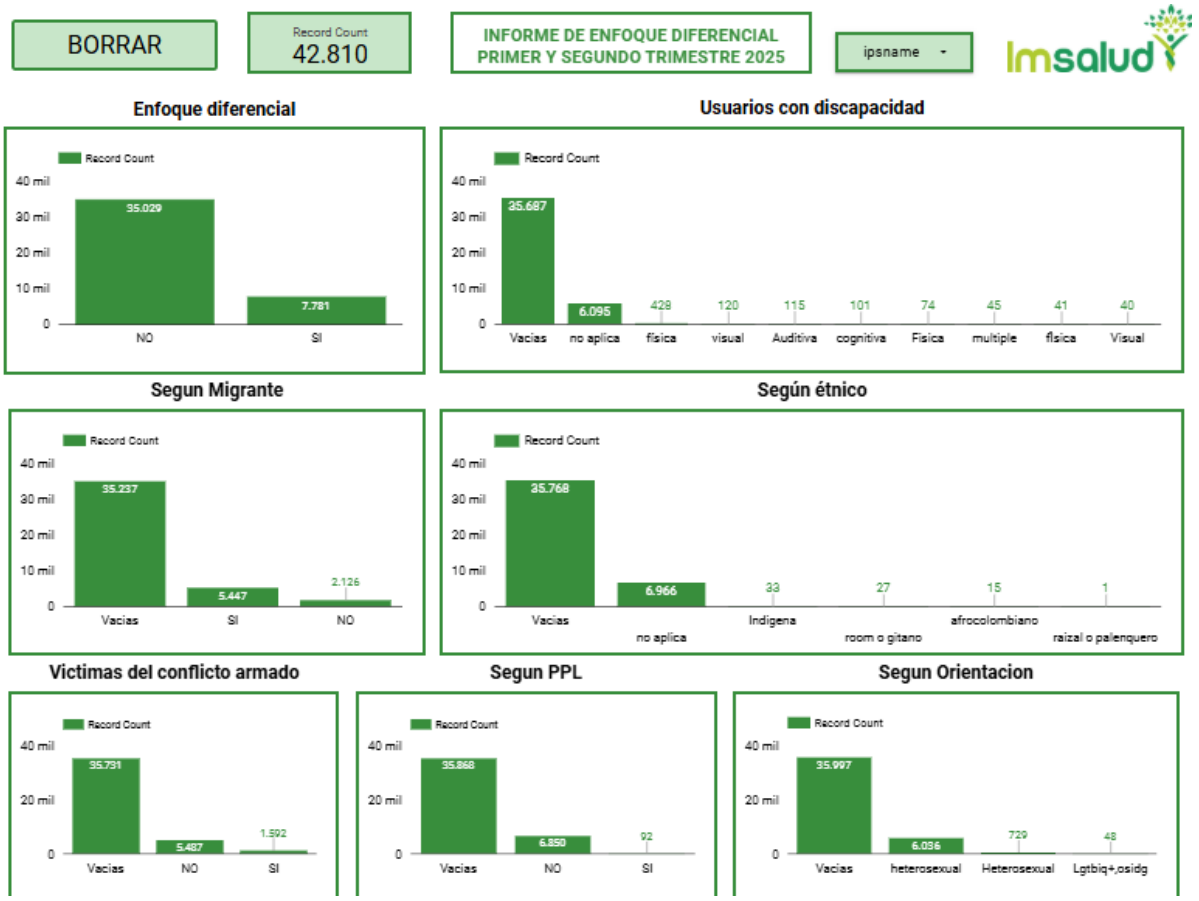
Boletín Cultura Y Salud – Aplicar El Código QR publicado en la página web.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



DESARROLLO DE LA REUNIÓN
Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF **SE REALIZÓ REUNIÓN MENSUAL EL DÍA 28 DE NOVIENBRE DE 2025 A LAS 8:00 AM DE LA MAÑANA Y SE DA INICIO LA REUNIÓN CON LA ASOCIACIÓN DE USUARIO DE LA IPS O UBA CUNDINAMARCA CONTANDO LA PRESENCIA, SR ROBERTO CARRASCAL,YURLEY LINDARTE CON EL FIN DE EXPLICAR LAS PQRSDF SE LES DIA A CONOCER LOS DEBERES Y DERECHOS Y LOS SERVICIO QUE SE PRESTAN EN LA IPS CUNDINAMRCA, Y SE LES EXPLICA EL BOLETIN N0 64 EQUILIBRIO PSICOSOCIAL, SALUDMENTAL, DIVERSIDADE INCLUSION, TRASFORMACION DIGITAL, IDENTIDADA Y VOCACION POR EL SERVICI, DONDE ELLOS MISMOS CON EL QR QUE ESTABA EN ESTA EXPLICACION LO REALIZARON EN DIFERENTES TELEFONOS YA QUE ELLOS NO CUENTAN CON UN QR EN SUS TELEFONOS,LOS USURIOS REFIEREN QUE ESTAN CANSADOS DE PEDIR LOS VENTILADORS QUE HACE MAS DE DOS AÑOS SE ESTAN PIDIENDO QUE CUANDO ANTES DE ARREGLAR LA IPS ESTABAN Y LAS SILLAS PARA LAS REUNIONES MENSUALES QUE SIEMPTRE SE REALIZAN A PIE EL AIRE ES OTTRO RUIDO QUE LOS SURIOS SE QUEJAN QUE ES CONTAMIZACION AUDITIVA,** • **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (se enviará link)** Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior. En este espacio debe copiar la información relacionada con el registro que aparece en el link https://lookerstudio.google.com/s/hbcFiJvRja4

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



No hubo solicitudes anteriores

6. Proposiciones y varios.

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

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

- SE SOLICITA NUEVAMENTE LOS VENTILADORES PARA LA SALA DE ESPERA YA QUE

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

DESDE QUE SE HABILITO LA IPS NO VOLVIERON A INSTALRSE Y LOS USURIOS SE ESTAN QUEJANDO MUCHO DEL CALOR

7. Evidencia fotográfica.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN





PROPOSICIONES Y VARIOS

}

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud
Código: F-DE-PE05-02 Versión: 05	CIRCULAR INFORMATIVA	Página 1 de 1

CIRCULAR No. 493

DE: DIRECTOR INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD

PARA: COORDINADORES DE CENTROS VIDA Y DIA, MIEMBROS DE ASOCIACIONES DE USUARIOS, VEEDORES CIUDADANOS Y EN SALUD

FECHA: NOVIEMBRE 05 DE 2025

ASUNTO: SOCIALIZACIÓN SOBRE ENFERMEDADES HUERFANAS, RUTA DE ATENCIÓN, TRATAMIENTO Y SEGUIMIENTO

Cordial saludo,

El Instituto Departamental de Salud, en cumplimiento de sus funciones de orientación, articulación y fortalecimiento del sistema de salud en el territorio, y con el propósito de dar cumplimiento al Plan de Acción de la Política de Participación Social en Salud (PPSS) informa que el área de Participación Social, en articulación con el programa de Vida Saludable Condiciones No Transmisibles, se permite invitar a los coordinadores de centros vida y día, miembros de asociaciones de usuarios, veedores ciudadanos y en salud, a participar en la jornada de socialización sobre el concepto de enfermedades huérfanas, su ruta de atención integral, tratamiento y seguimiento, con el objetivo de promover una atención oportuna, humanizada y conforme a la normatividad vigente.

Dicho evento se llevará a cabo a través de la plataforma Google Meet; para tal fin, se anexa la fecha, hora y enlace de conexión.

Fecha: miércoles, 12 de noviembre del 2025
Hora: 3:00 pm
Enlace de conexión: https://meet.google.com/zgy-twjy-jkz

Para mayor información comunicarse con **Jenit Cecilia Colmenares Becerra**, Coordinadora del área de Participación Social al 3336025249 ext. 159, correo participacionsocial@ids.gov.co

Atentamente,

JUAN ALBERTO BITAR MEJIA
DIRECTOR
Instituto Departamental de Salud

Elaboro: Lissett Dayanna Toloza, P. Apoyo Área Participación Social
Aprobó: Jenit Cecilia Colmenares Becerra, Coordinadora de Participación Social y Comunicaciones

Av. 0 Calle 10 Edificio Rosetal Oficina 311. Cúcuta - Norte de Santander.
Teléfono: IP PBX 3336025249. (ext-199) NIT: 890500890-3 Email - director@ids.gov.co
www.ids.gov.co

PROPOSICIONES Y VARIOS



PROPOSICIONES Y VARIOS	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**DICIEMBRE 28 DE 2025 8;AM**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
ROBERTO CARRASCAL	13371713	**3118382729**	**ROBERTO CARRASCAL**
YURLEY LINDARTE	37276757	**3123510319**	**YURLEY LINDARTE**
MARIA DEL PILAR MENDOZA CARREÑO	60341214	**3214772779**	**MARIA DEL PILQR MENDOZA CARREÑO**





MARIA DEL PILAR MENDOZA CARREÑO
PROMOTOR SIUA
IPS CUNDINAMRCA

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

FECHA:	**27/11/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**11**
HORA INICIO:	**8:30 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**9:30 AM**
UBA/IPS:	**IPS LA DIVINA PASTORA**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Llamado a lista

Siendo las 08:30 am del día 21 de Octubre de la anualidad 2025, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS LA DIVINA PASTORA con el siguiente orden del día

Quienes asistieron a la reunión fueron los siguientes usuarios:

- Martha Esperanza Jaimes

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 Noviembre.

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.

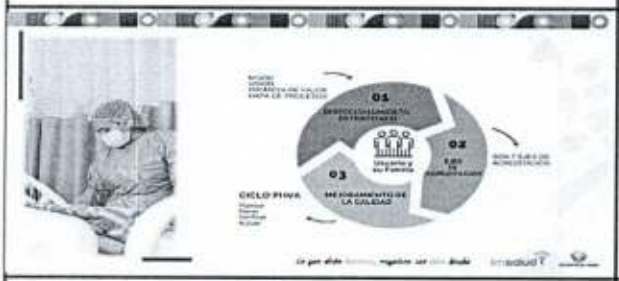
Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas:

- **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**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 651 Del 27 De noviembre De 2024.**
- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**
- **Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Portafolio de Servicios**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
• **Seguridad del Paciente** • **Política Humanización** • **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.** • **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA** • **Boletín Cultura Y Salud – Aplicar El Código QR publicado en la página web.** • **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF** • **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)** **Desarrollo de las Temáticas:**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

CALIDAD EN SALUD



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES



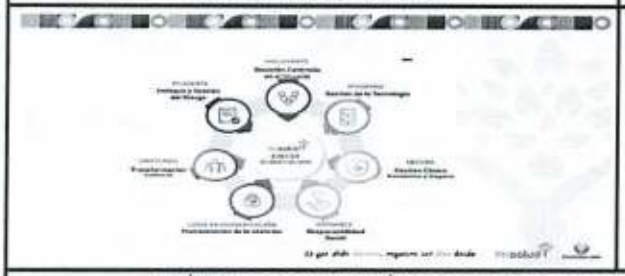
PROMESA DE VALOR



MAPA DE PROCESOS



(7) EJES DE ACREDITACIÓN ALINEADOS CON LA PROMESA DE VALOR



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RESOLUCIÓN NO. 651 DEL 27 DE NOVIEMBRE DE 2024



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.

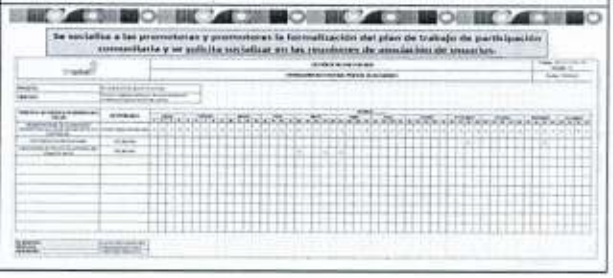




SOCIALIZACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN, TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA TODOS LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS DE LAS UBA E IPS DE LA ESE IMSALUD.



FORMALIZACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA.



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.

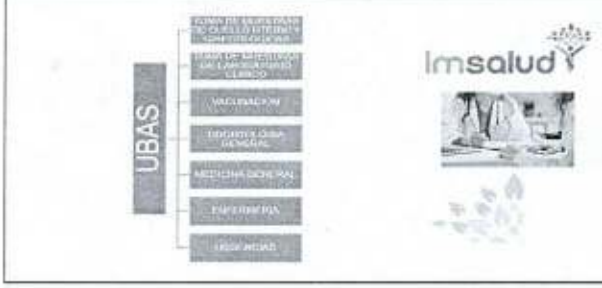
- El certificado de nacido vivo permite que el recién nacido sea registrado de manera oportuna disminuyéndose la vulnerabilidad en el proceso de registro del nacimiento, el cual es entregadoen el servicio de urgenciasde la UBA.
- El certificadode acta de defunciónes el documento mediante el cual se acredita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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

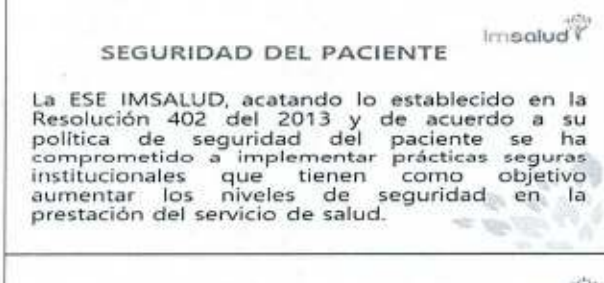








SEGURIDAD DEL PACIENTE









POLÍTICA HUMANIZACIÓN

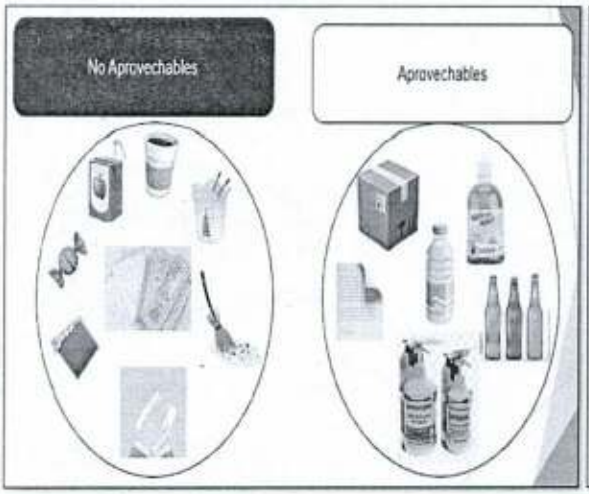


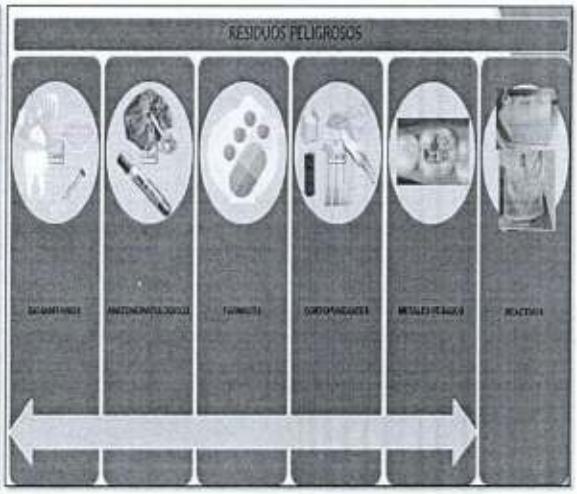






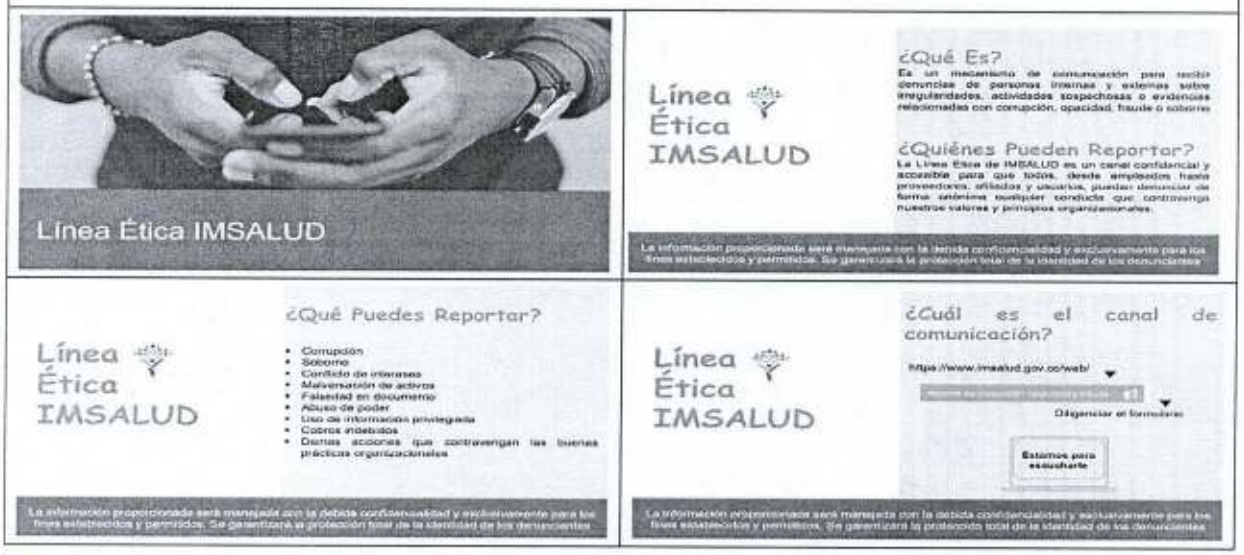
EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN ESTÁNDARES DE GERENCIA DE AMBIENTE FÍSICO PARA LA VIGENCIA 2025 Y COMO REFUERZO PARA EL PROCESO DE AUDITORÍAS QUE SE REALIZAN A LOS CENTROS DE ATENCIÓN ADSCRITOS A LA E.S.E. IMSALUD.





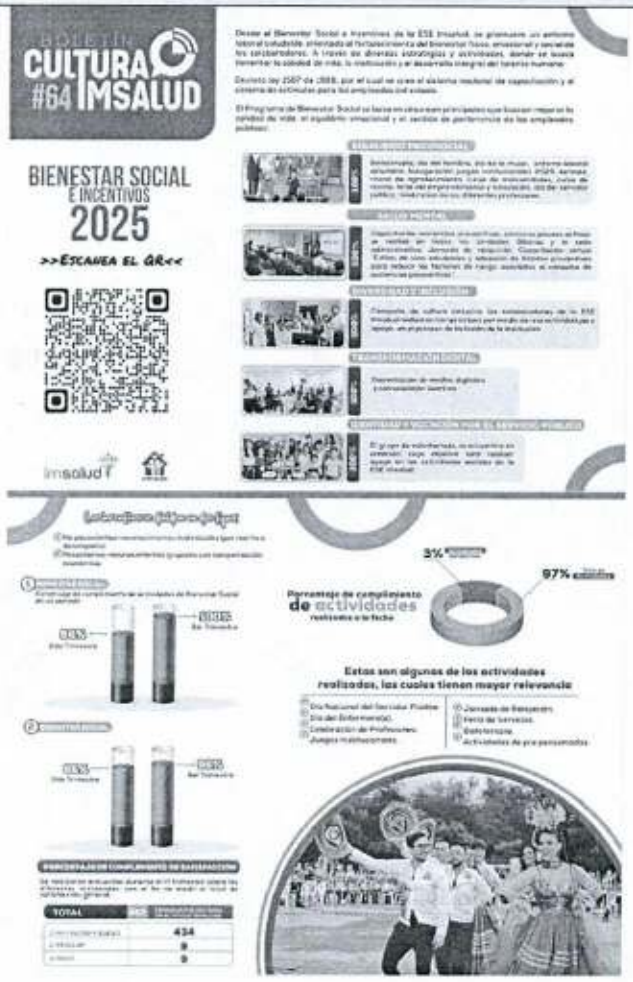
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD



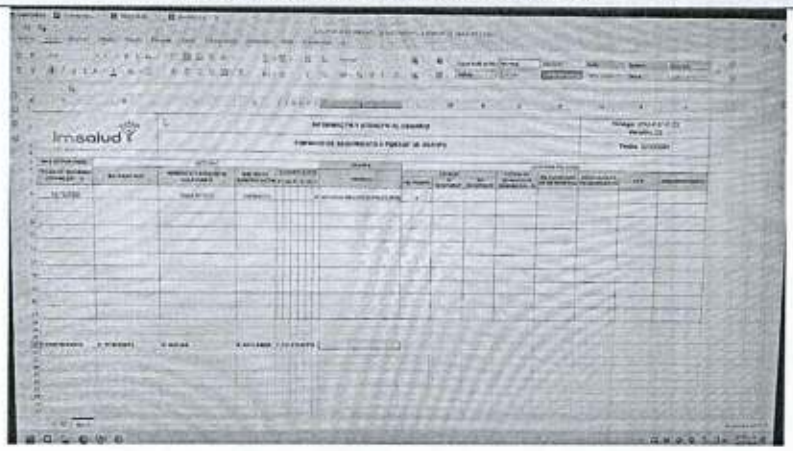
- **Boletín Cultura Y Salud – Aplicar El Código QR publicado en la página web.**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

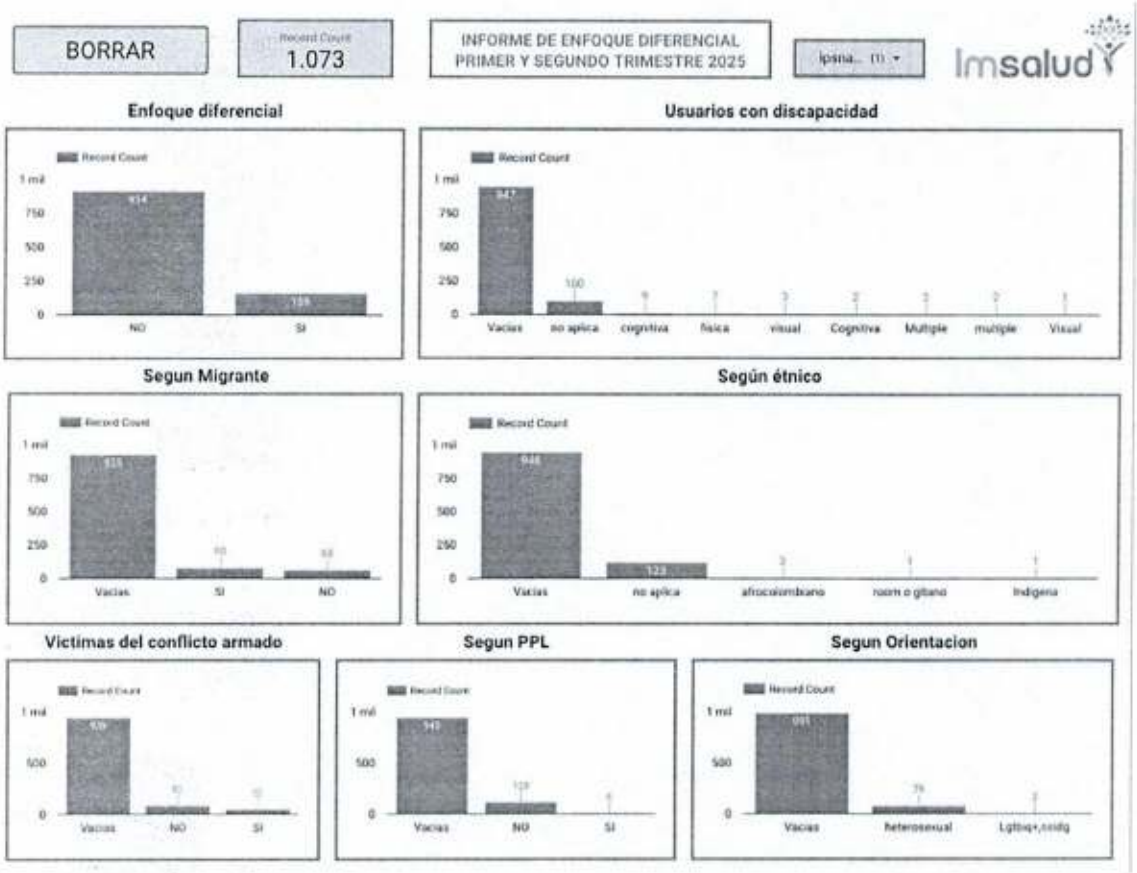


- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

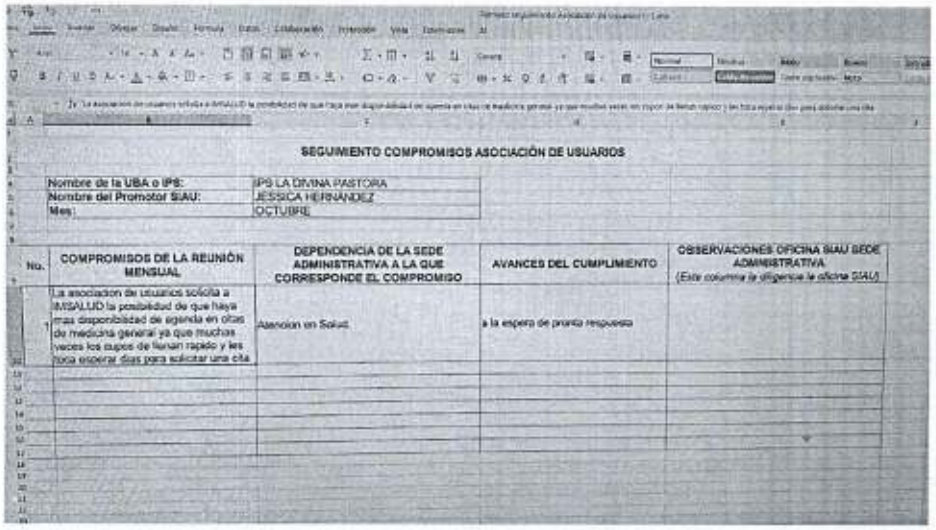


- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (se enviará link)**



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 HERNANDEZ
Mes:	OCTUBRE

No.	COMPROMISOS DE LA REUNIÓN MENSUAL	DEPENDENCIA DE LA SEDE ADMINISTRATIVA A LA QUE CORRESPONDE EL COMPROMISO	AVANCES DEL CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES OFICINA SIAU SEDE ADMINISTRATIVA (Este columna la diligencia la oficina SIAU)
1	La asociacion de usuarios solicita a IMSALUD la posibilidad de que haya mas disponibilidad de agenda en citas de medicina general ya que muchas veces los cupos de llenan rapido y les toca esperar dias para solicitar una cita	Atencion en Salud	a la espera de pronta respuesta	

7. Proposiciones y varios.

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

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.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**23/12/2025**

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**
Jessica Hernández	1004926790	3123949600	Jessica H.
Martha Esperanza J	60341051	3208010835	Martha Jaimes B.

FECHA:	**21/11/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**11**
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 NOVIEMBRE 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 21 de noviembre 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 jose angel reyes y martha arciniegas; el señor alejandro bautista no asistio.

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

Se realiza lectura del acta anterior con el fin de hacer seguimiento por parte de los integrantes de la asociación de usuarios, el cual no se contanda con compromisos pendientes.

3. Medios de Convocatoria.

Se realiza convocatoria mediante el grupo de WhatsApp de la asociación de usuarios, las charlas diarias que se realizan a los usuarios y la cartelera informativa.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Desde el área del Siau se realiza :

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



- Indagar y lograr comunicación con presidentes de Junta de Acción Comunal para que participen e inviten a personas de la comunidad que cumplan con los requisitos según el procedimiento.

- Indagar y lograr comunicación con Líderes Comunales para que participen e inviten a personas de la comunidad que cumplan con los requisitos según el procedimiento.

  – Se envio informacion al presidente de la junta de accion comunal.

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**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 651 Del 27 De noviembre De 2024.**

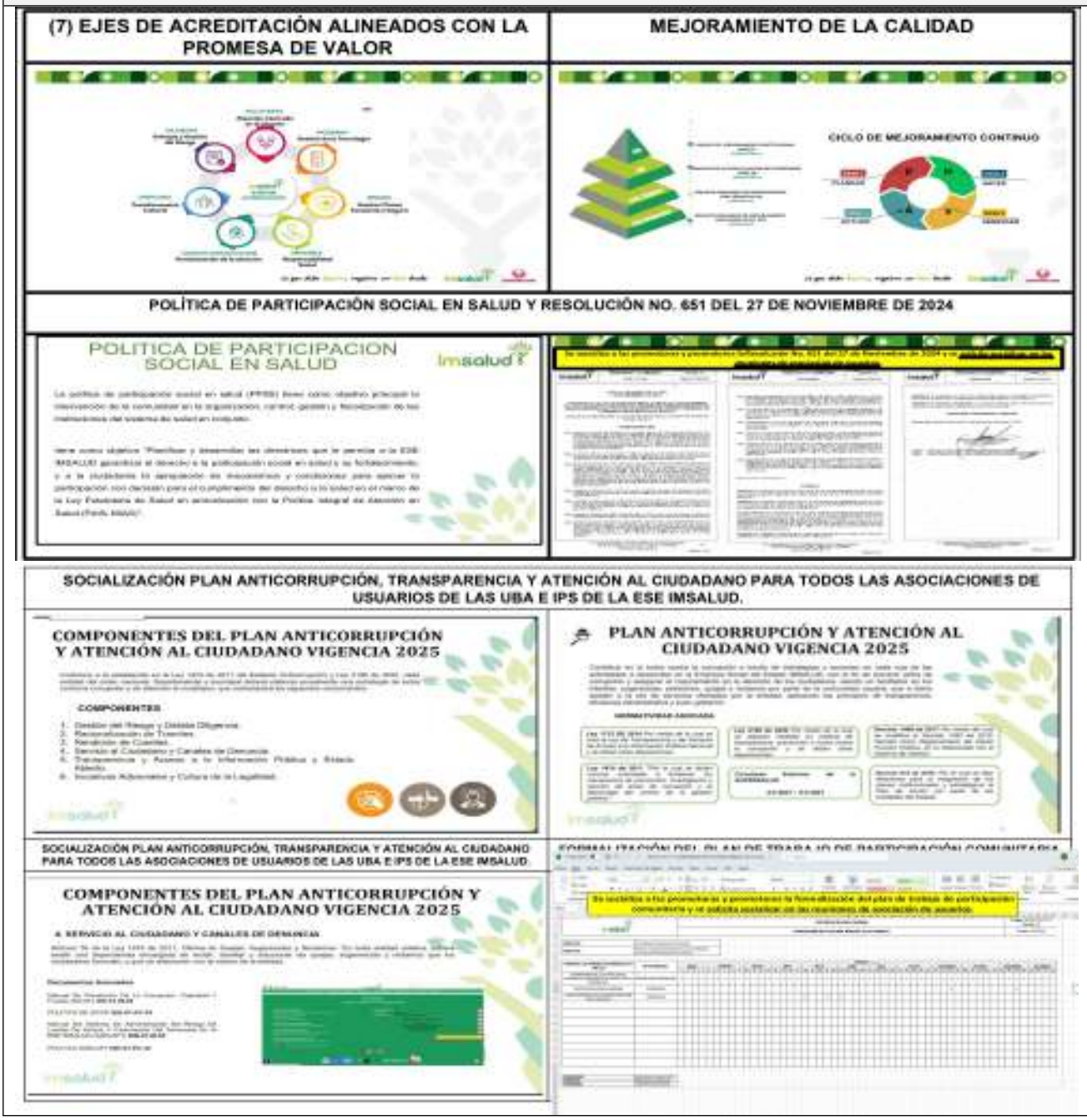
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **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.**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Portafolio de Servicios**
- **Seguridad del Paciente**
- **Política Humanización**
- **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.**
- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**
- **Boletín Cultura Y Salud – Aplicar El Código QR publicado en la página web.**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

Desarrollo de las Temáticas:



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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

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

PORTAFOLIO DE SERVICIOS



PORTAFOLIO DE SERVICIOS

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







DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SEGURIDAD DEL PACIENTE



POLÍTICA HUMANIZACIÓN



DESARROLLO DE LA REUNIÓN





- **Boletín Cultura Y Salud – Aplicar El Código QR publicado en la página web.**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

>>ESCANEA EL QR<<

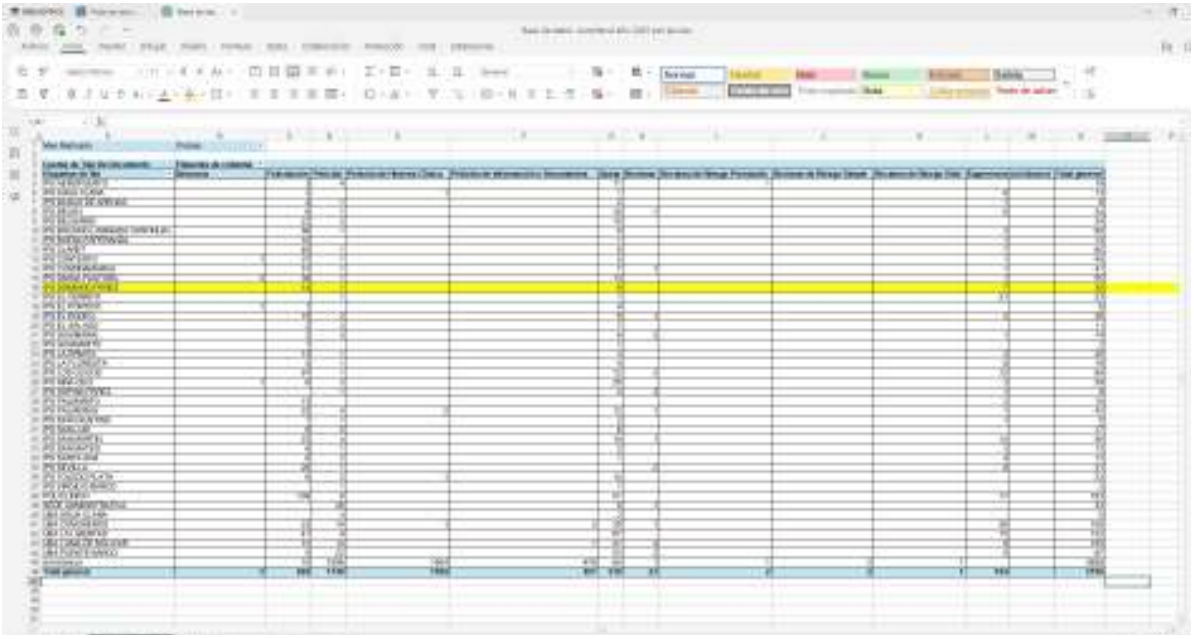
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**

Se da conocer el informe periódico de incidencias de pqrsdf correspondiente al mes de septiembre 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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

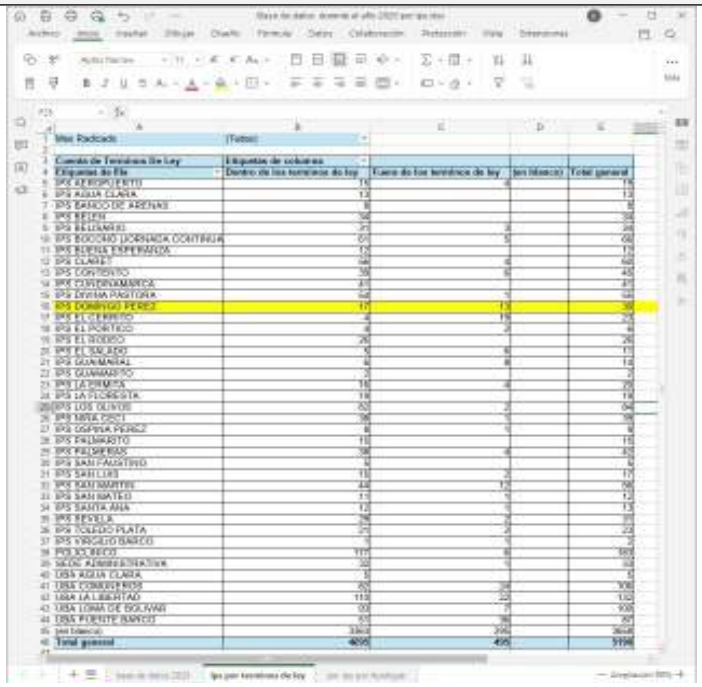
institución presta a los usuarios toda vez que haya inconformidad en la atención; es de resaltar que a corte de septiembre en la IPS DOMINGO PEREZ se recepcionaron 30 pqrsdf de las cuales 14 son felicitaciones,1 peticion,8 quejas y 7 sugerencias; de las cuales 17 fueron respondidas dentro de los terminos de ley y 13 fuera de los terminos de ley.

Clasificacion de las pqrsdf



Tiempo de repuesta

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/s/hbcFiJvRja4

Informe general

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Consulta externa



Odontologia

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



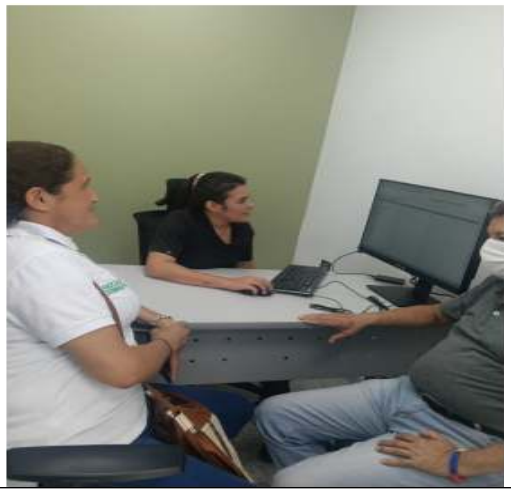
PYM



En el mes de octubre se realizaron 110 encuestas de satisfacion en los servicios de consulta externa, odontologia y pym de los cuales se encuentran distribuidos en 40 para consulta externa, 35 pym y odontologia; donde los usuarios que se les realizaron las encuestas manifiesta que se cuenta con buenas instalaciones, y que se presta un buen servicio por parte del personal.

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.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
7. Proposiciones y varios. N/A **8.** Evidencia fotográfica.   

PROPOSICIONES Y VARIOS	
• N/A	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**19 diciembre 2025 - 2:00 pm**

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

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Martha Lucia Silva	37274051	3022142570	Martha. Lucia S.
Jose Angel Rojas	88309117	3132523088	
Maria fernanda Perez	1090460893	3213436675	

Powered by CamScanner

FECHA:	**13 DE NOVIEMBRE DE 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**11**
HORA INICIO:	**9:30 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10:30 AM**
UBA/IPS:	**IPS EL CERRITO**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE NOVIEMBRE 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 9:30 pm del 13 de Noviembre del 2025, se da inicio a la reunión programada con la Asociación de usuarios IPS EL CERRITO.Esta reunión se lleva acabo en el orden mostrado de la siguiente forma:

1. Llamado a lista

Se inicia dando un cordial saludo a los participantes y lideres que integran la asociación de usuarios, donde al momento del llamado, se cuenta con la participación de la mayoría presentes, por lo tanto si hay Quorom.

- Miriam Cecilia Clavijo
- Lina Maria Gonzalez
- Luis Antonio Mendez

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

Se realiza la lectura del acta anterior dándoles a conocer a cada uno de los integrantes de la asociación los procesos, procedimientos que se manejan, dando por aprobada cada uno de los puntos mencionados anteriormente.

3. Medios de Convocatoria.

la convocatoria a la reunión con la asociación de usuarios de la IPS EL CERRITO, se realizo de las siguientes dos formas:

- A través de whattsap, que es la herramienta que se utiliza dentro de la asociación de usuarios para cualquier tipo de información relevante y significativa.
- Llamada telefónica a cada uno de los integrantes de la asociación de usuarios de la IPS EL CERRITO.

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Estrategias para vincular: 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.

- 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 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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

dio a conocer el informe periódico de incidencias de pqrsdf correspondiente al mes de julio vigencia 2025.

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

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

- deberes y derechos de los usuarios

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



DERECHOS:

- Trato Digno
- Obtener información
- Calidad sin Barreras
- Historias Clinicas Confidenciales
- Elever PQRSDF.

DEBERES:

- Fortalecer los Habitos de vida Saludable.
- Amar a la ESE Imsalud.
- Legalidad en su Actuar
- Tratar Dignamente a los Funcionarios
- Entregar información Clara Oportuna y Suficiente

En la reunión con la asociación de usuarios de la IPS EL CERRITO se dan a conocer temas de interes sobre la ese imsalud

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
• **Calidad En Salud** • **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores** • **Promesa De Valor** • **Mapa De Procesos** • **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor** • **Mejoramiento De La Calidad** • **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 651 Del 27 De noviembre De 2024.** • **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD** • **Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.** • **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD** • **Portafolio de Servicios** • **Seguridad del Paciente** • **Política Humanización** • **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.** • **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA** • **Boletín Cultura Y Salud – Aplicar El Código QR publicado en la página web.** • **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF** • **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)** **Desarrollo de las Temáticas:**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

CALIDAD EN SALUD



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES



PROMESA DE VALOR



MAPA DE PROCESOS



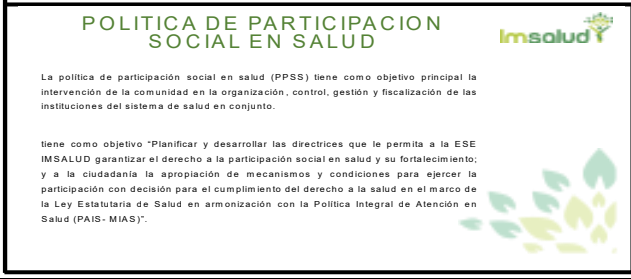
(7) EJES DE ACREDITACIÓN ALINEADOS CON LA PROMESA DE VALOR



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



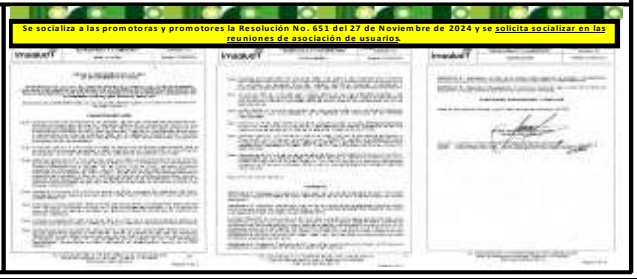
POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RESOLUCIÓN NO. 651 DEL 27 DE NOVIEMBRE DE 2024



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

SOCIALIZACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN, TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA TODOS LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS DE LAS UBA E IPS DE LA ESE IMSALUD.

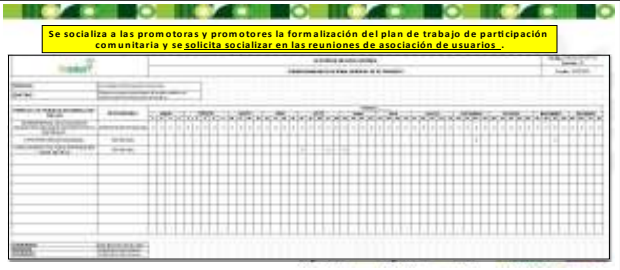




SOCIALIZACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN, TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA TODOS LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS DE LAS UBA E IPS DE LA ESE IMSALUD.



FORMALIZACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA.



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 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

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 clinico, 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

- **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



UBAS

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



IPS

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

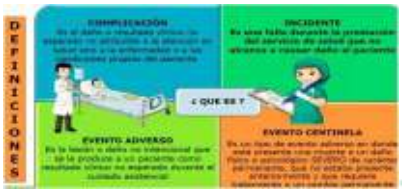


SEGURIDAD DEL PACIENTE

SEGURIDAD DEL PACIENTE

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

SEGURIDAD DEL PACIENTE



SEGURIDAD DEL PACIENTE

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



POLÍTICA HUMANIZACIÓN

1. Adopción de la Política de Atención Humanizada



Res. 272 del 02 de Junio del 2022 - Adopción de la POLITICA DE ATENCION HUMANIZADA

Res. 455 del 05 Oct.2023. Por medio de la cual se modifican y adicionan los numerales 4.5 y 4.6 de la Res.-272 del 02 junio del 2022

Res. 667 del 09 de Dic. Del 2024. Por medio de la cual se deroga la Res 272 y 455 y se Adopta la Versión3 de la Política de Atención Humanizada de la ESE IMSALUD

2. Declaratoria de la Política de Atención Humanizada



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

3. Líneas Estratégicas de la Política de Atención Humanizada



Respeto: Conocer el valor propio y honrar el valor de los demás.
- Atención con enfoque diferencial
- Espacios Humanizados
- Comunicación e Información
- Cero Tolerancia a la Agresión
- Apoyo espiritual
- Apropiación del Código de integridad por cada servidor público

Buen Trato: Prácticas de Cuidado
- Comportamientos esperados y prácticas humanizadas
- Manejo del Dolor
- Gestión y manejo del Duelo
- Bienvenida y Acogida al usuario
- Primeros Auxilios Psicológicos

Derechos y Deberes
- Estrategias de Divulgación en Salas de Espera
- Semana de Humanización
- Encuentros Comunales
- Escoger el médico Tratante
- Consentimiento Informado

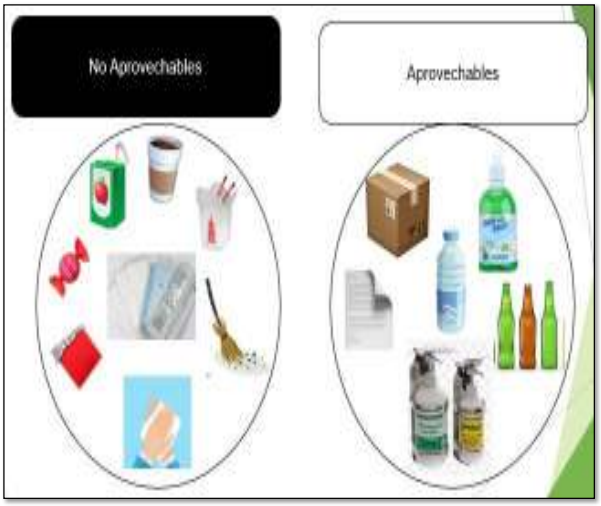
4. Fortalecimiento del Programa de Humanización





Encuentros Comunales

EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN ESTÁNDARES DE GERENCIA DE AMBIENTE FÍSICO PARA LA VIGENCIA 2025 Y COMO REFUERZO PARA EL PROCESO DE AUDITORÍAS QUE SE REALIZAN A LOS CENTROS DE ATENCIÓN ADSCRITOS A LA E.S.E. IMSALUD.





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD









- **Boletín Cultura Y Salud – Aplicar El Código QR publicado en la página web.**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



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

Cuenta de Tipo De Documento	Etiquetas de columna			
Etiquetas de fila	**Petición**	**Queja**	**Sugerencia**	**Total general**
IPS EL CERRITO	1	1	21	23
Total general	**1**	**1**	**21**	**23**

Cuenta de Terminos De Ley	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	**Dentro de los terminos de ley**	**Fuera de los terminos de ley**	**Total general**
IPS EL CERRITO	4	19	23
Total general	**4**	**19**	**23**

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

https://lookerstudio.google.com/s/hbcFiJvRja4



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

se dejaron compromisos pactados; unos de ello, Adicionar un ventilador Extra en la Sala de espera de la IPS **(No se ha cumplido)**

7. Proposiciones y varios.

- Realizar cartelera informativa de los servicios que se prestan en la ips

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- FECHA PROXIMA REUNION: 12/12/2025 9:30 AM

8. Evidencia fotográfica.



PROPOSICIONES Y VARIOS

- Realizar cartelera informativa de los servicios que se prestan en la ips
- FECHA PROXIMA REUNION: 12/12/2025 9:30 AM

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	12/12/2025 9:30 AM

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

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Ana Angelica Paola Sánchez Carvajal	1093796693	3117005126	Angelica Sánchez
Liseyan Beitio Ospi	37.254.511	320.224627	
Dinamaria G...	37.343.191	32.62.44294	Dinamaria G...

FECHA:	**28-11-2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**11**
HORA INICIO:	**1:20 pm**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**2:20 pm**
UBA/IPS:	**IPS EL CONTENTO**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE NOVIEMBRE 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 1:30 pm del 28 de noviembre 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:

- José del carmen barrientos
- José Daniel barrientos
- Carmen Oliva Medina
- Fabian Jaimes Contreras
- Abelardo Antonio Pabon.
- Amparo Lindarte SIAU
- Adrián Silva SIAU

Se presenta el Nuevo promotor SIAU, Jeisson Adrián Silva Peña 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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

los procesos, procedimientos que se manejan, dando por aprobada cada uno de los puntos mencionados anteriormente.

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.

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.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Indagar y lograr comunicación con presidentes de Junta de Acción Comunal para que participen e inviten a personas de la comunidad que cumplan con los requisitos según el procedimiento.
- Indagar y lograr comunicación con Líderes Comunales para que participen e inviten a personas de la comunidad que cumplan con los requisitos según el procedimiento.

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

PYM

Durante el encuentro con la Asociación de Usuarios de la IPS, abordamos el tema de promoción y mantenimiento de la salud, entendiendo estos como procesos fundamentales para mejorar la calidad de vida de las personas. La promoción de la salud se refiere a las acciones orientadas a fortalecer hábitos y estilos de vida saludables, prevenir enfermedades y empoderar a la comunidad en el autocuidado. Por su parte, el mantenimiento de la salud implica el seguimiento continuo de estas prácticas y la adherencia a controles médicos, con el objetivo de conservar el bienestar físico, mental y social de los usuarios, especialmente en poblaciones con condiciones crónicas.



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

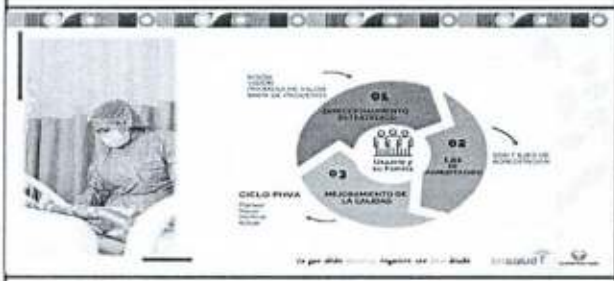
- **Calidad En Salud**
- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**
- **Promesa De Valor**
- **Mapa De Procesos**
- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**
- **Mejoramiento De La Calidad**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 651 Del 27 De noviembre De 2024.**
- **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. • Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD • Portafolio de Servicios • Seguridad del Paciente • Política Humanización • Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria. • Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA • Boletín Cultura Y Salud – Aplicar El Código QR publicado en la página web. • Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF • Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link) **Desarrollo de las Temáticas:**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

CALIDAD EN SALUD



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES



PROMESA DE VALOR



MAPA DE PROCESOS



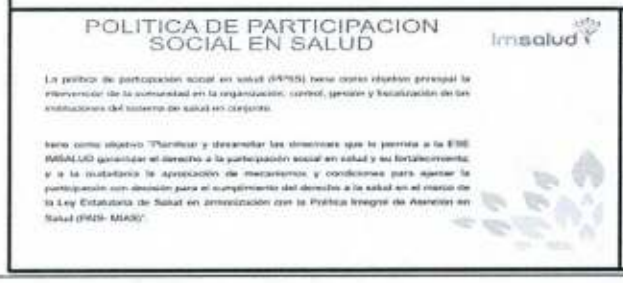
(7) EJES DE ACREDITACIÓN ALINEADOS CON LA PROMESA DE VALOR



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RESOLUCIÓN NO. 651 DEL 27 DE NOVIEMBRE DE 2024





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.

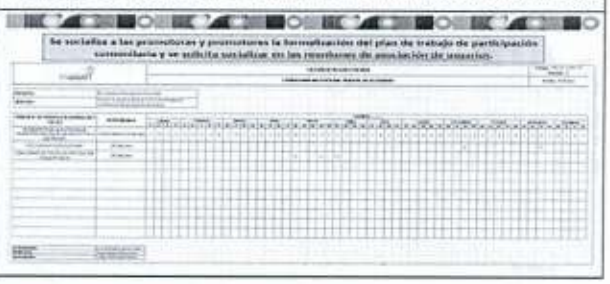




SOCIALIZACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN, TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA TODOS LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS DE LAS UBA E IPS DE LA ESE IMSALUD.



FORMALIZACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA.



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 linea de WhatsApp.
2. Orientación individual por parte del personal SIAU en todas sus IPS y UBA's de la ESE.
3. Solicitud de Historia Clinica.
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.

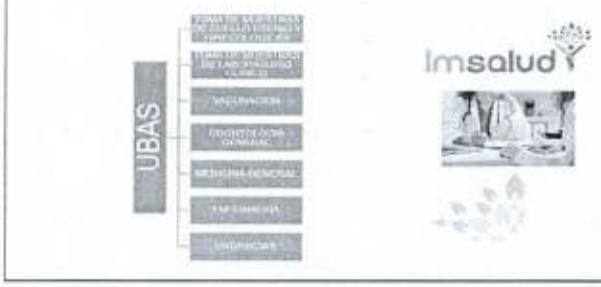
- El certificado de nacido vivo permite que el recién nacido sea registrado de manera oportuna disminuyéndose la vulnerabilidad en el proceso de registro del nacimiento, el cual es entregadoen el servicio de urgenciasde la UBA.
- El certificadode acta de defunciónes el documento mediante el cual se acredita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

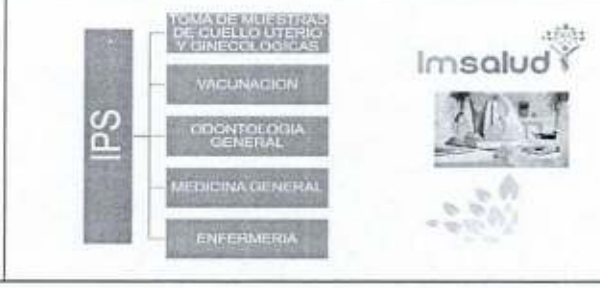
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

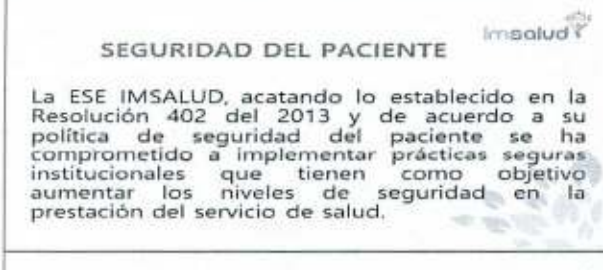




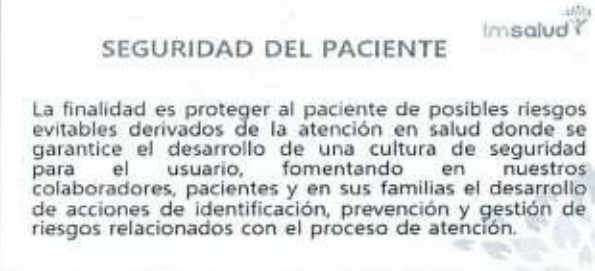




SEGURIDAD DEL PACIENTE









POLÍTICA HUMANIZACIÓN

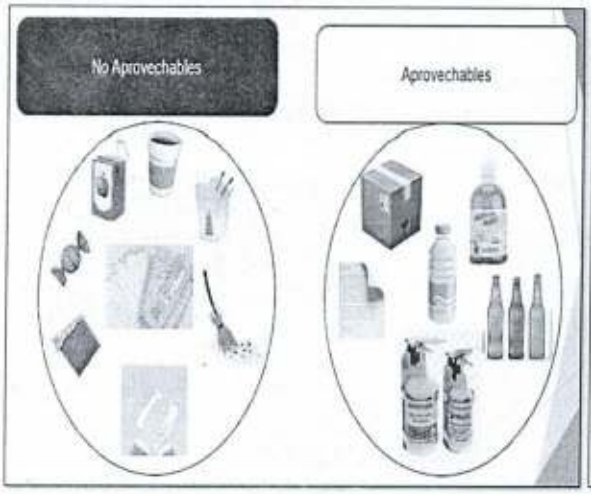


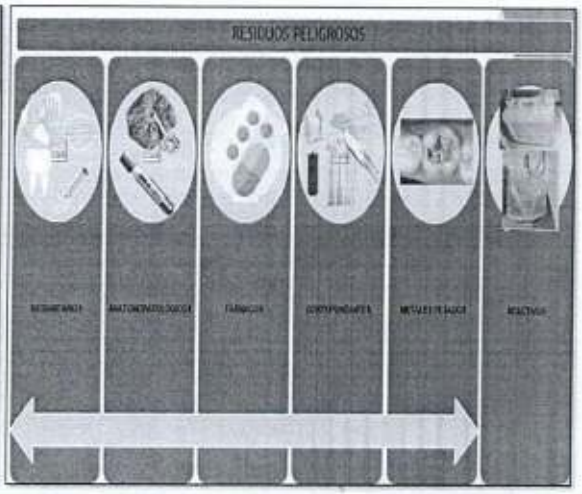






EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN ESTÁNDARES DE GERENCIA DE AMBIENTE FÍSICO PARA LA VIGENCIA 2025 Y COMO REFUERZO PARA EL PROCESO DE AUDITORÍAS QUE SE REALIZAN A LOS CENTROS DE ATENCIÓN ADSCRITOS A LA E.S.E. IMSALUD.





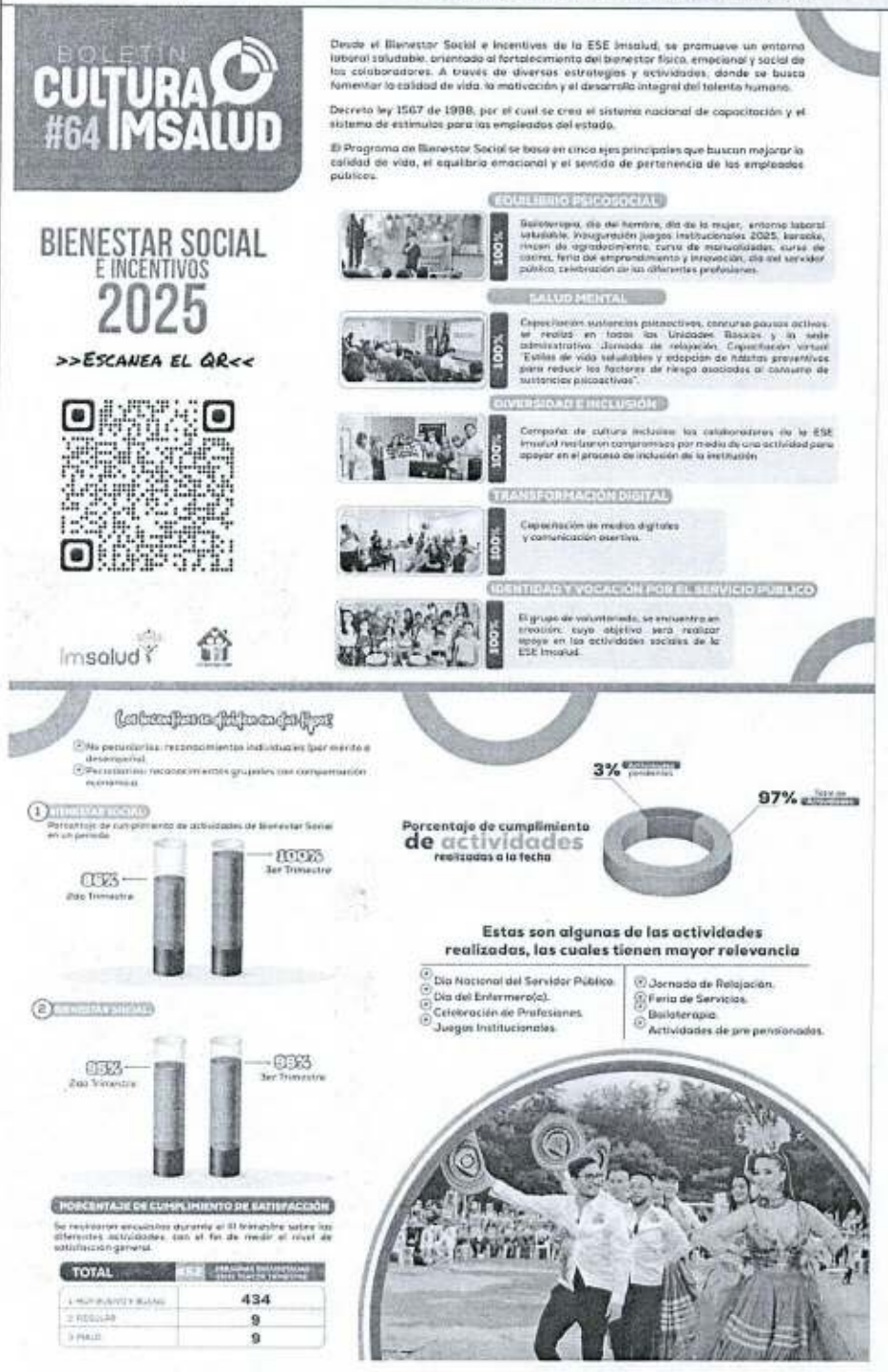
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD



- **Boletín Cultura Y Salud – Aplicar El Código QR publicado en la página web.**

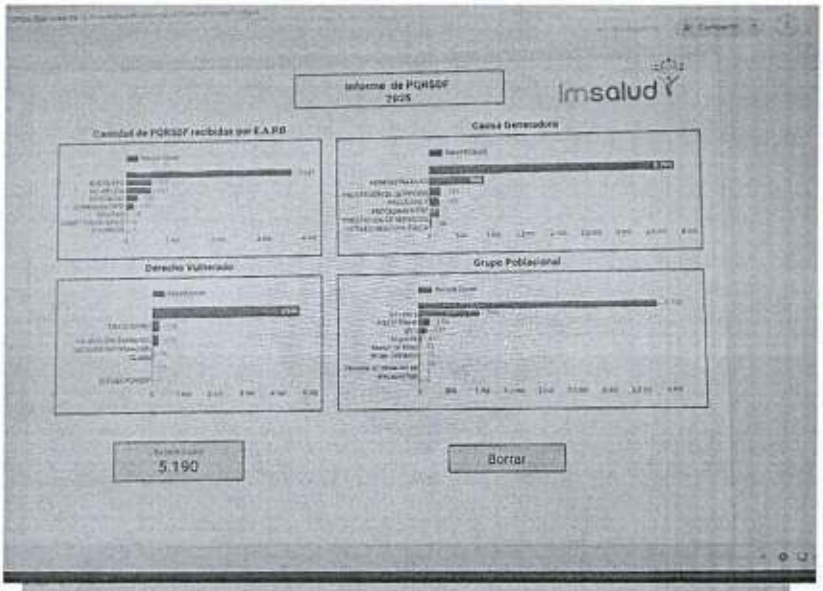
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

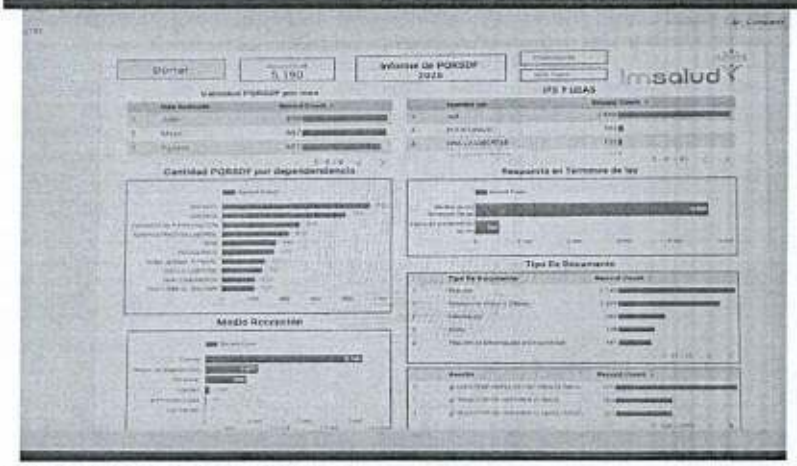


DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

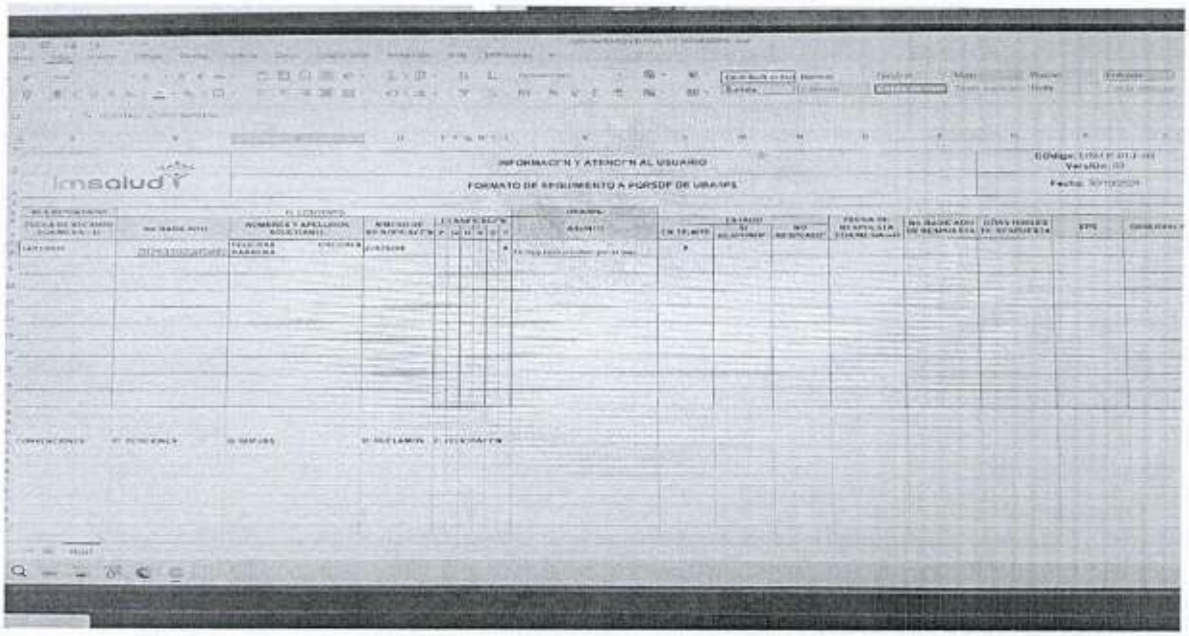




https://lookerstudio.google.com/s/hbcFiJvRja4

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



7. Proposiciones y varios.

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

8. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN


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.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**19-12-2025 HORA: 2:OO PM**

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
Jose Bustos		13467375	3217484827
Alvarado		82810?0	3227058300
Fabian Jurado		88 204 548,	322 481 761
Carmen Oliva Medina		60373675	AV 20A # 17-77 B/ San Jose 3225627766
Daniel Bautista		13449156	Ve 12 - 1973
Amparo Sindarte		37258009	3118076403
Jeisson Adrian Silva P.		1093760106	3008816931

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

FECHA:	**13 de noviembre 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**11**
HORA INICIO:	**7:20 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**9:40 AM**
UBA/IPS:	**IPS EL RODEO**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 7:20 am del día 13 de NOVIEMBRE de la anualidad 2025, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS EL RODEO que estaba programada para el día 21 de noviembre, pero por la actividad de la semana de la HUMANIZACION se adelantó para el día de hoy con el siguiente orden del día

1. Llamado a lista
A la reunión del mes de NOVIEMBRE asistieron las señoras
STELLA MARTINEZ
ZULAY RAMIREZ
VALERY AIDE SANCHEZ RAMIREZ
Y como invitado el señor SERGIO VILLAMIZAR, la señora MARISELA GUERRERO no asistió ya que su hija tenía cita medica

2. Lectura y aprobación del acta anterior.
Se lee y aprueba el acta del mes de OCTUBRE

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

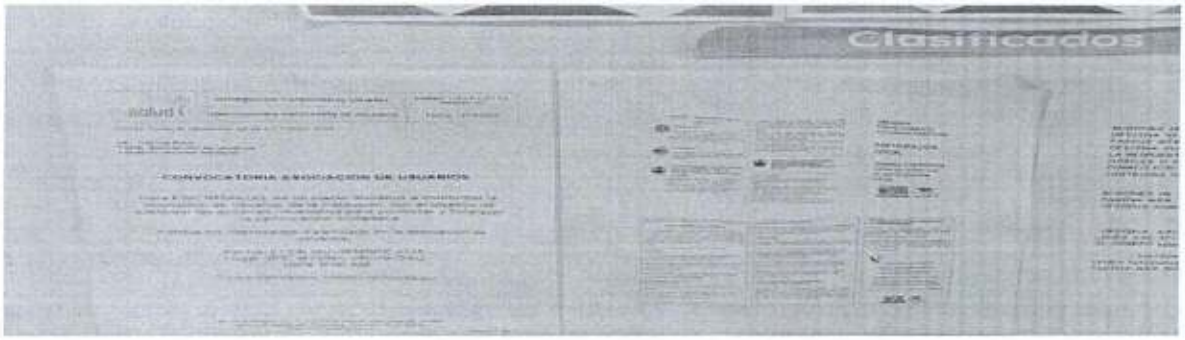
3. Medios de Convocatoria.
   Mediante el grupo de WhatsApp y la cartelera informativa de la IPS



4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Estrategias para vincular:

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



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.

Este mes se hace énfasis en el tema de humanización

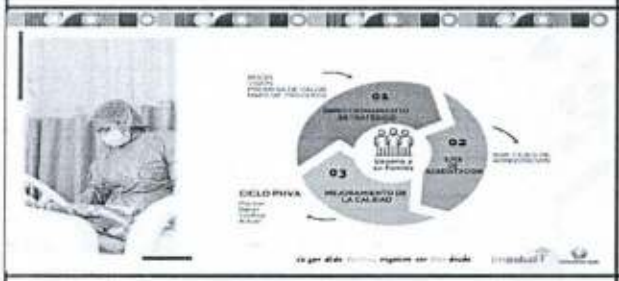
Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas:

- **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**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 651 Del 27 De noviembre De 2024.**
- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**
- **Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Portafolio de Servicios**
- **Seguridad del Paciente**
- **Política Humanización**
- **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.**
- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**
- **Boletín Cultura Y Salud – Aplicar El Código QR publicado en la página web.**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

Desarrollo de las Temáticas:
El presente informe consolida la gestión desarrollada durante la reunión mensual de la Asociación de Usuarios de la IPS El Rodeo, correspondiente al mes de noviembre de 2025. El espacio permitió articular información estratégica sobre derechos y deberes, humanización, calidad en salud, seguridad del paciente y lineamientos institucionales clave, fortaleciendo la interlocución entre la comunidad y la entidad. Asimismo, se revisaron avances, se socializó la gestión de PQRSDF y se plantearon acciones para ampliar la participación comunitaria, garantizando trazabilidad, control y alineación con las políticas de participación social en salud. Este documento integra los principales hallazgos, decisiones y compromisos que orientan la mejora continua del servicio.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

CALIDAD EN SALUD



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES



PROMESA DE VALOR

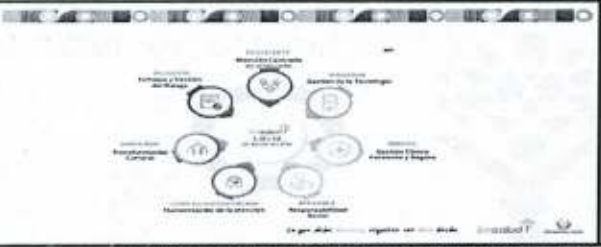


MAPA DE PROCESOS



La información consolida los pilares estratégicos que soportan la operación institucional: calidad en salud, direccionamiento estratégico, promesa de valor y mapa de procesos. Estos elementos trabajan en sinergia para garantizar una prestación de servicios coherente, centrada en el usuario y alineada con estándares de excelencia. La claridad en la misión, visión y valores refuerza la cultura organizacional

(7) EJES DE ACREDITACIÓN ALINEADOS CON LA PROMESA DE VALOR



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RESOLUCIÓN NO. 651 DEL 27 DE NOVIEMBRE DE 2024





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

El contenido de la información evidencia una estructura institucional madura, garantiza la calidad, participación ciudadana y alineación normativa. Los 7 ejes de acreditación funcionan como el marco que traduce la promesa de valor en acciones medibles, permitiendo que la organización conecte su identidad institucional con prácticas operativas concretas. El módulo de mejoramiento de la calidad, articulado al ciclo PHVA, demuestra un compromiso real con la optimización continua, reforzando la capacidad de respuesta y la eficiencia en la prestación de servicios.

Por otra parte, la Política de Participación Social en Salud y la Resolución 651 de 2024 integran al usuario como un actor estratégico, no solo como beneficiario, sino como aliado en la toma de decisiones, vigilancia y control social. Este componente potencia la transparencia, fortalece la gobernanza y asegura coherencia entre lo institucional y lo comunitario. En conjunto, las diapositivas muestran una entidad bien estructurada, con enfoque preventivo, orientación al usuario y un ecosistema de gestión que impulsa resultados sostenibles y mayor legitimidad social.

SOCIALIZACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN, TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA TODOS LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS DE LAS UBA E IPS DE LA ESE IMSALUD.

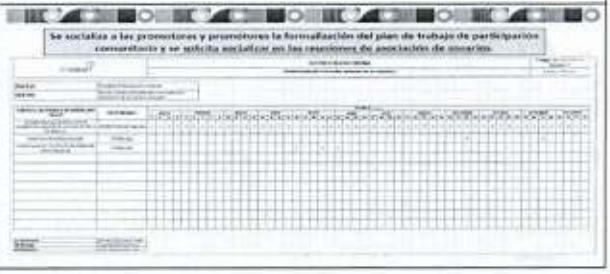




SOCIALIZACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN, TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA TODOS LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS DE LAS UBA E IPS DE LA ESE IMSALUD.



FORMALIZACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA.



El bloque informativo sobre el Plan Anticorrupción, Transparencia *y* Atención al Ciudadano *2025* evidencia una hoja de ruta institucional bien estructurada para mitigar riesgos, fortalecer la integridad y consolidar la confianza del usuario. Los componentes presentados la gestión del riesgo, rendición de cuentas, racionalización de trámites, servicio al ciudadano, transparencia activa y cultura de legalidad, demuestran un enfoque integral que va más allá del cumplimiento normativo: apuntan a un modelo de gestión ética y sostenible.

La socialización del plan no solo sensibiliza a las asociaciones de usuarios, sino que también genera control social informado, elemento clave para legitimar la operación institucional. La inclusión de canales de denuncia y herramientas de acceso a información fortalece el músculo de transparencia y amplía la capacidad de respuesta frente a comportamientos indebidos.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Finalmente, la formalización del Plan de Trabajo de Participación Comunitaria se complementa, cerrando la brecha entre lo normativo y lo operativo. La matriz demuestra planificación, seguimiento y trazabilidad, alineando a la comunidad como actor estratégico en la gobernanza institucional. En conjunto, la información refleja una entidad que apuesta por la integridad, la eficiencia y la participación como pilares de valor público

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 linea de WhatsApp.
2. Orientación individual por parte del personal SIAU en todas sus IPS y UBA's de la ESE.
3. Solicitud de Historia Clinica.
4. Resultados de Laboratorios y Rayos X.
5. Entrega de certificados de nacido vivo o acta de defunción.

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

◇ **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

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

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

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

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

El módulo de Trámites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD evidencia una operación orientada a la eficiencia y a la accesibilidad del usuario. La entidad ha integrado procesos regulados por el Decreto 2150/95 con estrategias modernas de atención, incluyendo canales virtuales, asignación de citas por múltiples medios y orientación personalizada a través del SIAU. Servicios críticos como historia clínica, entrega de certificados, resultados de laboratorio y rayos X están diseñados para garantizar oportunidad, trazabilidad y facilidad de acceso. En conjunto, las diapositivas muestran una infraestructura de servicios alineada con buenas prácticas de atención pública, enfocada en disminuir barreras, optimizar tiempos y fortalecer la experiencia del usuario.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PORTAFOLIO DE SERVICIOS



Nuestro portafolio de servicios presentado muestra de forma organizada la oferta de atención de IMSALUD, dividida entre la descripción general de servicios de primer nivel como consulta externa en medicina y odontología, urgencias, hospitalización y programas de promoción y prevención y la distribución específica de servicios según el tipo de unidad (UBAS e IPS). En las UBAS se incluyen toma de muestras, vacunación, odontología, medicina general, enfermería y urgencias, mientras que en las IPS se mantiene una oferta similar centrada en atención básica, vacunación y toma de muestras. El documento es visualmente coherente, utiliza una estructura clara y permite identificar con facilidad los servicios disponibles en cada nivel, aunque podría beneficiarse de una simplificación del texto y de mayor detalle en los servicios diferenciados entre unidades.

SEGURIDAD DEL PACIENTE



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

El compromiso institucional con la **seguridad del paciente** como eje fundamental de la atención en salud, enfatizando tanto el cumplimiento normativo como la promoción de una cultura preventiva. Se evidencia un enfoque integral que incluye la implementación de prácticas seguras, la identificación y gestión de riesgos, y la educación de colaboradores, pacientes y familias. Además, se clarifican conceptos clave como complicación, incidente, evento adverso y evento centinela, reforzando la importancia de reconocer oportunamente situaciones que puedan afectar la calidad del cuidado. Finalmente, las acciones esenciales para la seguridad "como la identificación correcta del paciente, la comunicación efectiva y la seguridad en los procedimientos" se presentan como pilares indispensables para garantizar una atención confiable, humanizada y centrada en la minimización de eventos evitables.



La **Política de Humanización** evidencia un proceso institucional sólido orientado a fortalecer una atención centrada en la dignidad, el respeto y la participación activa de los usuarios. En primer lugar, se destaca la adopción formal de la política mediante diversas resoluciones, lo que demuestra un compromiso normativo y organizacional para garantizar prácticas humanizadas en todos los servicios. La declaratoria refuerza este compromiso al enfatizar principios como la comunicación empática, el trato digno y la corresponsabilidad en el cuidado. Las líneas estratégicas muestran un enfoque integral que incluye respeto, buen trato, prácticas de calidad, participación ciudadana y el reconocimiento de derechos y deberes, asegurando coherencia entre valores institucionales y acciones concretas. Finalmente, el fortalecimiento del programa de humanización mediante encuentros comunitarios y espacios de formación refleja una apuesta por la participación social, la escucha activa y la mejora continua, consolidando una atención más cercana, inclusiva y orientada a las necesidades reales de la comunidad.

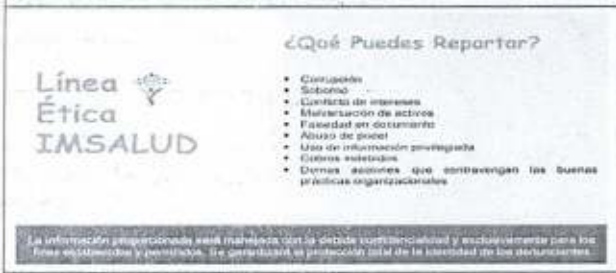
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Y además del 10 al 14 de noviembre se celebró la semana de la humanización donde participaron os usuarios, colaboradores de la ESE IMSAUD y las asociaciones de usuarios donde se dieron a conocer los DEBRES Y DRECHOS, TRATO DIGNO Y EL RESPETO pilares en la atención que se brinda.

SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD





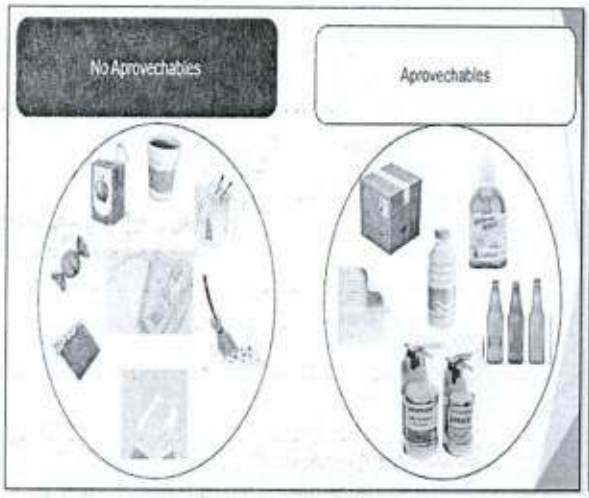


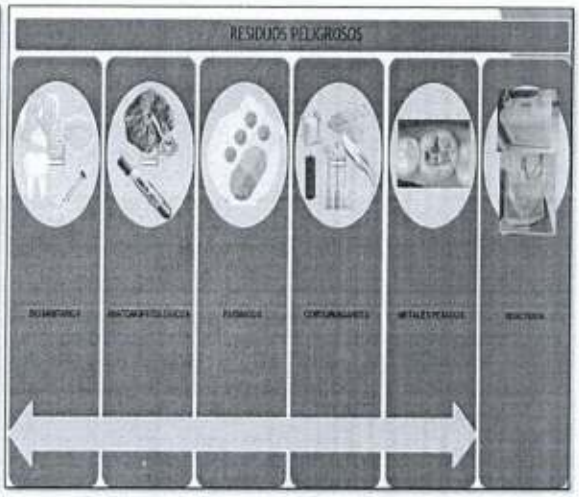


La socialización de la **Línea Ética de la ESE IMSALUD** refleja una estrategia institucional orientada a fortalecer la transparencia, la integridad y la cultura de la denuncia responsable dentro de la organización. Se presenta la línea ética como un mecanismo confidencial y accesible para empleados, contratistas, usuarios y cualquier persona relacionada con la entidad, permitiendo reportar situaciones como corrupción, soborno, conflictos de interés, malversación de activos, abuso de poder o cualquier comportamiento contrario a los principios organizacionales. La claridad sobre qué reportar y quién puede hacerlo facilita la participación y promueve un ambiente de confianza. Además, se resalta que la información suministrada será manejada con estricta confidencialidad y protección total de la identidad del denunciante, lo cual es un elemento clave para garantizar la seguridad y fomentar el uso del canal. Finalmente, la presentación del medio oficial de comunicación A TRAVÉS DEL SITIO WEB INSTITUCIONAL evidencia un compromiso con la accesibilidad, la transparencia y la consolidación de prácticas éticas dentro de la institución.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN ESTÁNDARES DE GERENCIA DE AMBIENTE FÍSICO PARA LA VIGENCIA 2025 Y COMO REFUERZO PARA EL PROCESO DE AUDITORÍAS QUE SE REALIZAN A LOS CENTROS DE ATENCIÓN ADSCRITOS A LA E.S.E. IMSALUD.





La información evidencia el esfuerzo institucional por fortalecer la cultura organizacional en torno a la gestión ambiental y la seguridad del entorno físico dentro de la ESE Imsalud. La socialización de la política ambiental y del Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico no solo busca cumplir con requisitos de auditoría, sino consolidar prácticas sostenibles y responsables que mitiguen riesgos y optimicen los recursos. Asimismo, la inclusión del código de colores para la disposición de residuos demuestra un enfoque integral que articula normas, formación del personal y estandarización de procesos. En conjunto, este despliegue refleja una estrategia preventiva y sistemática que pretende mejorar la eficiencia institucional, promover comportamientos seguros y garantizar ambientes adecuados para trabajadores, usuarios y visitantes.

Boletín Cultura Y Salud – Aplicar El Código QR publicado en la página web.

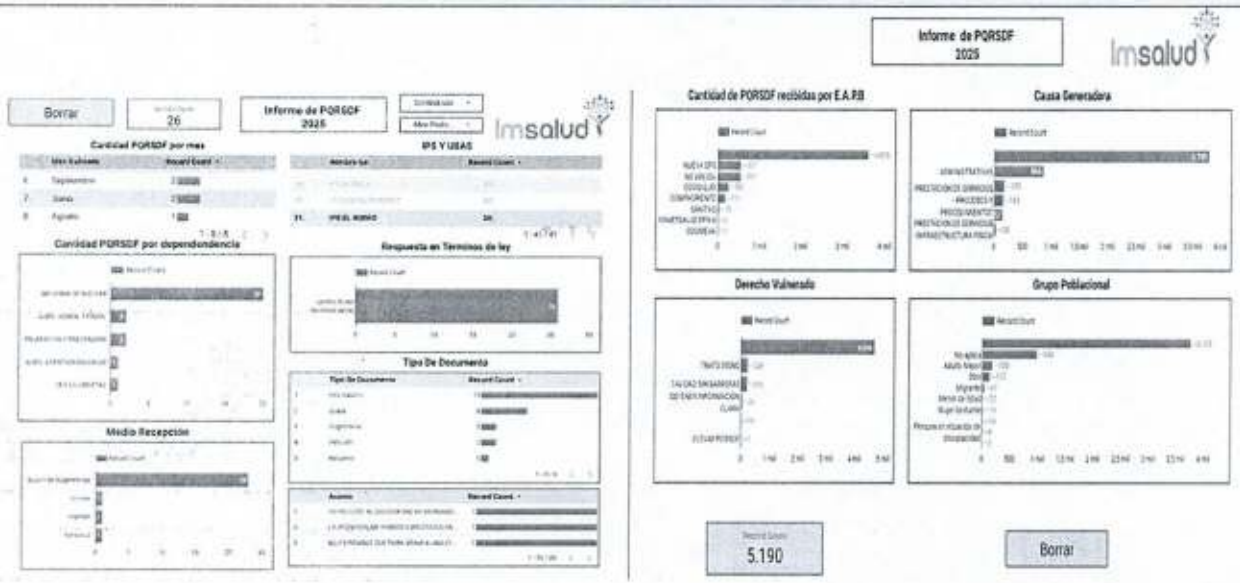
DESARROLLO DE LA REUNIÓN





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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



El informe muestra un total de 26 PQRSD registradas, con mayor concentración en septiembre y en dependencias como la UBA Loma de Bolívar; los principales medios de recepción fueron el buzón de sugerencias, el correo electrónico y la atención personal. Aunque predominan las quejas, también se recibieron sugerencias y felicitaciones, y la institución cumplió al 100% con los tiempos de respuesta exigidos por la ley, evidenciando una adecuada gestión del proceso a pesar de la concentración de casos en algunas sedes y dependencias.

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

Analisis de la persepcion de satisfaccion de los usuarios de la IPS EL RODEO,esta satisfaccio se mide por encuestas que se realizan aleatoriamente a los usuarios lugo de salir de su respectiva consulta
https://lookerstudio.google.com/s/hbcFiJvRja4

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



El informe muestra un total de 42,810 encuestas de satisfacción aplicadas en 2025, con una distribución mensual relativamente estable entre 4,185 y 4,430 encuestas, destacándose julio como el mes con mayor participación; la satisfacción global alcanza el 99.4% y la recomendación del servicio el 99.7%, evidenciando altos niveles de aceptación. La mayoría de encuestas fueron respondidas por personas de sexo femenino, y solo una pequeña proporción corresponde a población con enfoque diferencial, mientras que en la atención por EPS sobresale Nueva EPS con más de 23,000 registros, seguida de Coosalud y Comfaoriente, mostrando así una alta participación y un rendimiento favorable en la percepción del servicio.

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

Los meses de septiembre y octubre la asociación de usuarios no realizo ninguna solicitud.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

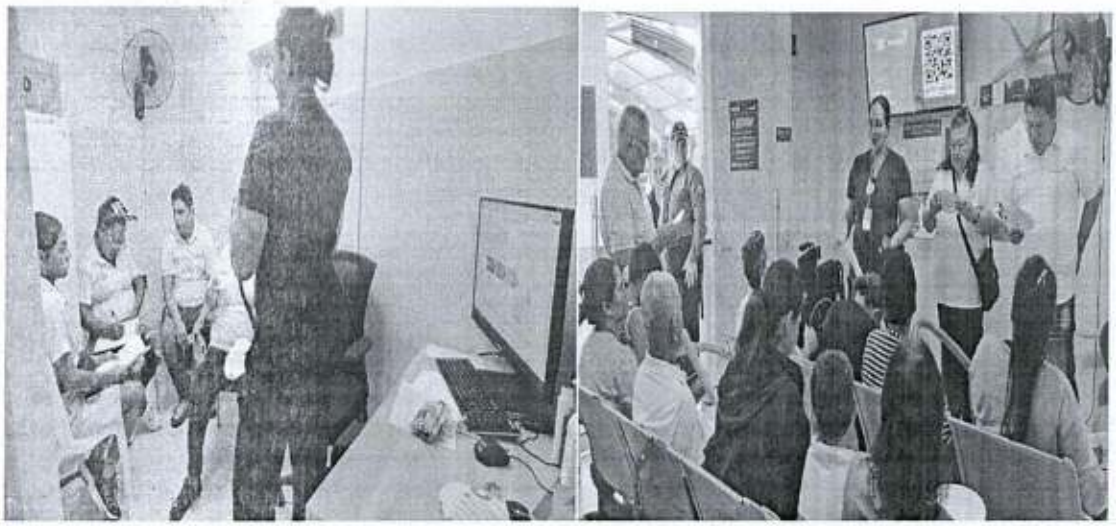
SEGUIMIENTO COMPROMISOS ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Nombre de la UBA o IPS:	IPS EL RODEO
Nombre del Promotor SIAU:	KELLY COELLO
Mes:	OCTUBRE

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

7. Proposiciones y varios.
   La Asociación de Usuarios no presentó nuevas solicitudes. Únicamente solicita el estado del trámite relacionado con la instalación de intercomunicadores para los consultorios, ya que previamente se envió un correo sobre este requerimiento y desean conocer el avance del estudio correspondiente.

8. Evidencia fotográfica.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN







PROPOSICIONES Y VARIOS

La Asociación de Usuarios no presentó nuevas solicitudes. Únicamente solicita el estado del trámite relacionado con la instalación de intercomunicadores para los consultorios, ya que previamente se envió un correo sobre este requerimiento y desean conocer el avance del estudio correspondiente.

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**14 de DICIEMBRE 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**
Valeryn Sanchez	1094049741	3132825950	Valeryn Sanchez
Zulay Ramirez	60387962.	3175640769	Zulay Ramirez
Sergio Mvillamizar	1093744901	3155856065	Sergio M.V.
Othella Martinez Niño.	60.285.065	3204737249.	
Kelly Johana Coello	60412782	3214503947	

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

FECHA:	**22 de noviembre 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**11**
HORA INICIO:	**9:00 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10:40 AM**
UBA/IPS:	**IPS SALADO**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE NOVIEMBRE 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 22 de NOVIEMBRE de la anualidad 2025, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS SALADO.

1. Llamado a lista

A la reunión del mes de NOVIEMBRE asistieron los siguientes usuario.
ELIZA MONSALVE
MARIA EUGENIA SARMIENTO
MARLENY SARMIENTO
LUIS GOYENETE
Y como invitada estuvo la sra Angie Gamboa, Trabajadora Social de la Secretaria Municipal.

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

Se lee y aprueba el acta del mes de OCTUBRE

3. Medios de Convocatoria.

Mediante el grupo de WhatsApp y la cartelera informativa de la IPS

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

buenas tardes, para recordarles la reunió el dia de mañana 22 de noviembra las 9am ,los espero sin falta gracias por su atención

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Estrategias para vincular:

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



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

Este mes se hace énfasis en el tema de humanización

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

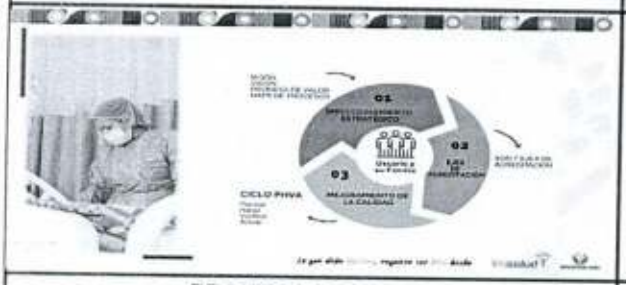
- **Calidad En Salud**
- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**
- **Promesa De Valor**
- **Mapa De Procesos**
- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**
- **Mejoramiento De La Calidad**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 651 Del 27 De noviembre De 2024.**
- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**
- **Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Portafolio de Servicios**
- **Seguridad del Paciente**
- **Política Humanización**
- **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.**
- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**
- **Boletín Cultura Y Salud – Aplicar El Código QR publicado en la página web.**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

Desarrollo de las Temáticas:

El presente informe de la reunión mensual de la Asociación de Usuarios de la IPS SALADO, correspondiente al mes de noviembre de 2025. La reunion nos permitió dar información sobre derechos y deberes, ruta de evacuacion,tramites y servicios,linea etica de cobro indevido, seguridad del paciente y la humanizacion,que es por lo que debemos velar ,para que nuestro usuarios se sientan tranquilos y satisfechos de una adecuada atencion por parte de los profesionales, y del resto de personas que estamo aca en la ips,la humanizacion es la clave, para seguir llevando nuestra labor con amor y de dicacion, fortaleciendo la cominicacion entre la comunidad y la entidad. Tambien, se socializó la gestión de PQRSDF,donde no se encontraton ningunas pqrsdf , garantizando asi un buen servicio y compromiso para orientar y seguir trabajando por nuestra comunidad y tener siempre un excelente servicio.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

CALIDAD EN SALUD



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES



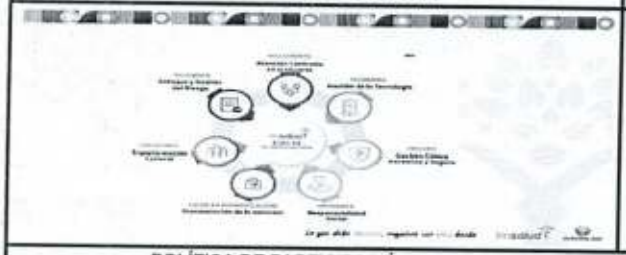
PROMESA DE VALOR



MAPA DE PROCESOS



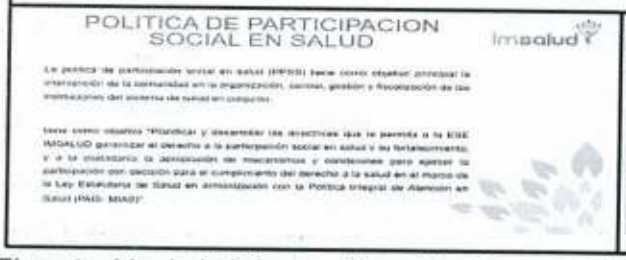
(7) EJES DE ACREDITACIÓN ALINEADOS CON LA PROMESA DE VALOR



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RESOLUCIÓN NO. 651 DEL 27 DE NOVIEMBRE DE 2024





El contenido de la información evidencia una estructura institucional madura, garantiza la calidad, participación ciudadana y alineación normativa. Los 7 ejes de acreditación funcionan como el marco que traduce la promesa de valor en acciones medibles, permitiendo que la organización conecte su identidad institucional con prácticas operativas concretas. El módulo de mejoramiento de la calidad, articulado al ciclo PHVA, demuestra un compromiso real con la optimización continua, reforzando la capacidad de respuesta y la eficiencia en la prestación de servicios.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Por otra parte, la Política de Participación Social en Salud y la Resolución 651 de 2024 integran al usuario como un actor estratégico, no solo como beneficiario, sino como aliado en la toma de decisiones, vigilancia y control social. Este componente potencia la transparencia, fortalece la gobernanza y asegura coherencia entre lo institucional y lo comunitario. En conjunto, las diapositivas muestran una entidad bien estructurada, con enfoque preventivo, orientación al usuario y un ecosistema de gestión que impulsa resultados sostenibles y mayor legitimidad social.

SOCIALIZACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN, TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA TODOS LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS DE LAS UBA E IPS DE LA ESE IMSALUD.

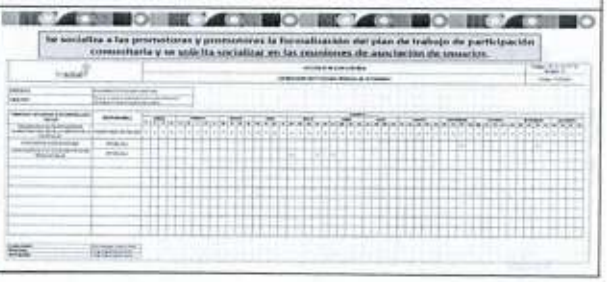




SOCIALIZACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN, TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA TODOS LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS DE LAS UBA E IPS DE LA ESE IMSALUD.



FORMALIZACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA.



El bloque informativo sobre el Plan Anticorrupción, Transparencia *y* Atención al Ciudadano *2025* evidencia una hoja de ruta institucional bien estructurada para mitigar riesgos, fortalecer la integridad y consolidar la confianza del usuario. Los componentes presentados la gestión del riesgo, rendición de cuentas, racionalización de trámites, servicio al ciudadano, transparencia activa y cultura de legalidad, demuestran un enfoque integral que va más allá del cumplimiento normativo: apuntan a un modelo de gestión ética y sostenible.

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

El módulo de Trámites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD.puede acceder a tramitesy servicios de La salud de forma clara,segura,y oportuna.
EL SIAU: te orienta sobre
Asignacion de citas,Entrega de resultados ,Autorizaciones,Remisiones,Certificados medicos,Canalizacion de las pqrsdf.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PORTAFOLIO DE SERVICIOS



Nuestro portafolio de servicios presentado muestra de forma organizada la oferta de atención de IMSALUD,

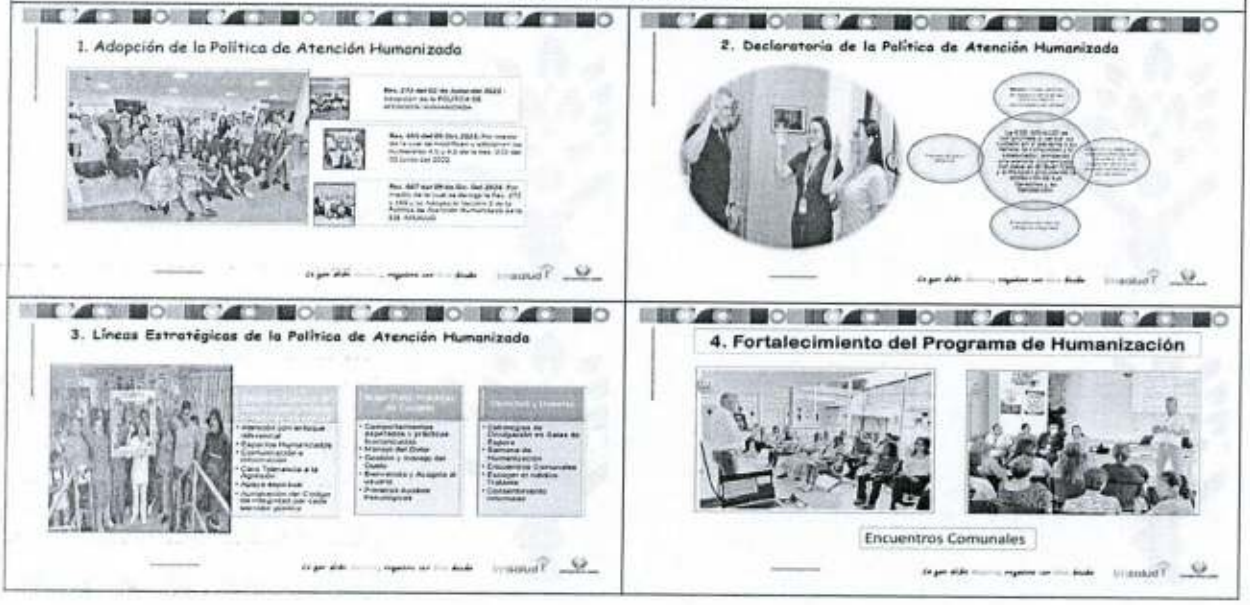
SEGURIDAD DEL PACIENTE



El compromiso institucional con la **seguridad del paciente** como eje fundamental de la atención en salud,verificar su nombre,y documento,antes de cualquier procedimientos,informar si tiene alergias o enfrmedadesal personal de la salud,sigue las recomendaciones indicadas al pie de la letra,pregunta lago sobre su tratamiento,
EL personal de IMSALUD,esta capacitado para brindarles una atencion segura,y con calidad,si notas algo inusual,reportalo de manera inmediata al SIAU. LA SEGURIDA DEL PACIENTE ES UN COMPROMISO DE TODOS .

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

POLÍTICA HUMANIZACIÓN



La **Política de Humanización** evidencia un proceso institucional sólido orientado a fortalecer una atencion con respeto,calidez,y empatia,Escuchamos tus necesidadesvaloramos ,tu dignidad,y cuidamos de ti con humanidad,por que una atencion amable, sana,deja huella.

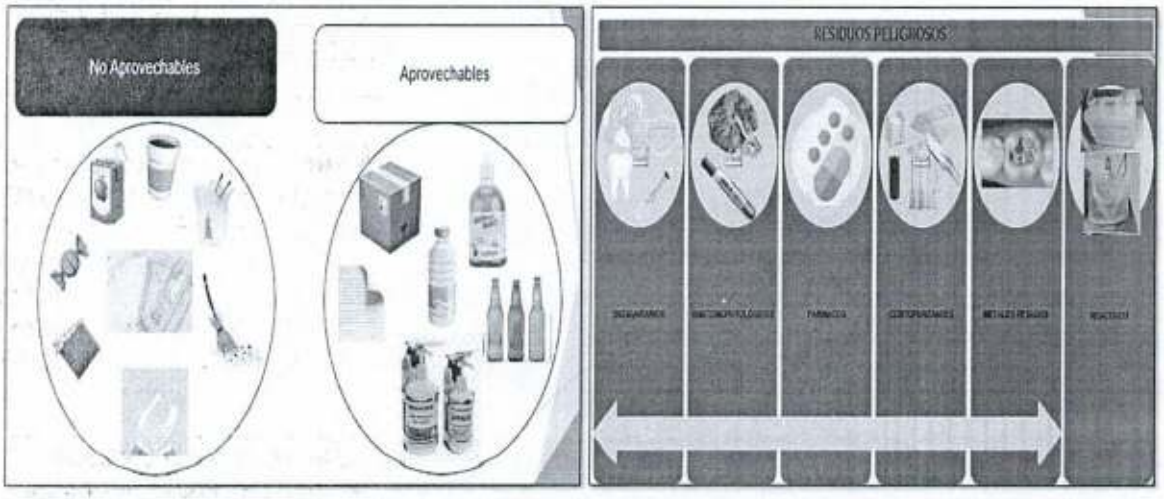
SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

La socialización de la **Línea Ética de la ESE IMSALUD** refleja una estrategia institucional en IMSALUD,todo los servicios cubiertos,por el sistemade saludson gratuitos,para el usuario..
Si te exigen dinero por un tramite, cita o procedimiento cubierto,Reportelo
Puedes hacerlo de forma confidencial a travez de la linea etica de cobro indevido,o en el SIAU de tu ips.
Tolencia cero con el cobro indevido.
Tu denuncia ayuda a garantizar un sistema justo y trasparente.

EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN ESTÁNDARES DE GERENCIA DE AMBIENTE FÍSICO PARA LA VIGENCIA 2025 Y COMO REFUERZO PARA EL PROCESO DE AUDITORÍAS QUE SE REALIZAN A LOS CENTROS DE ATENCIÓN ADSCRITOS A LA E.S.E. IMSALUD.



La ESE IMSALUDcuenta con su politica ambientalla cual de forma anualse actualiza y tiene como declaratorias,**Se compromete con el cuidado del medio ambiente de la población en general, centrada en el paciente, su familia y el colaborador, pensando en mejorar continuamente su desempeño ambiental, disminuyendo los impactos ambientales negativos mediante la generación de una conciencia ambiental, así mismo se compromete con el cumplimiento de los requisitos legales aplicables y la normatividad ambiental vigente".**

Boletín Cultura Y Salud – Aplicar El Código QR publicado en la página web

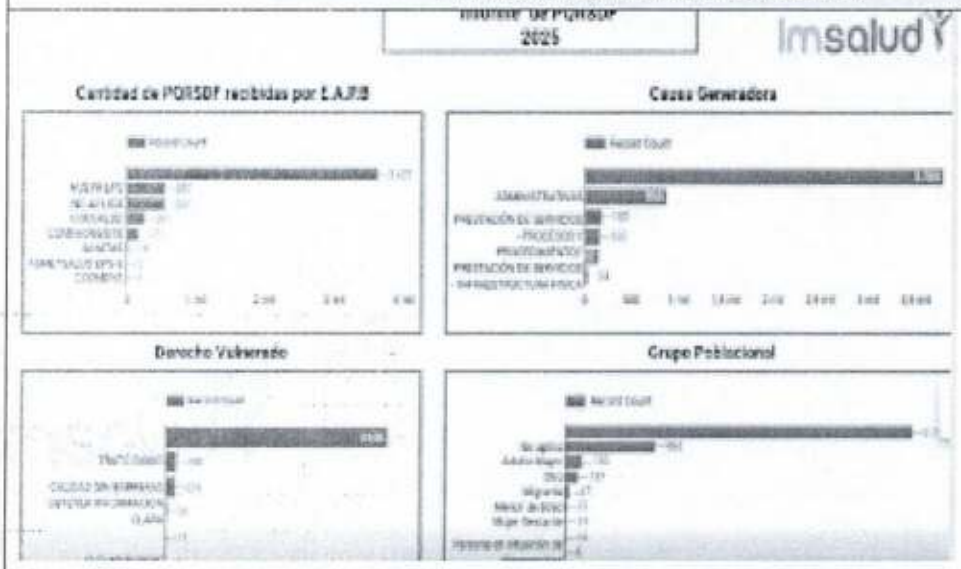
DESARROLLO DE LA REUNIÓN





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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

Analisis de la persepcion de satisfaccion de los usuarios de la IPS SALADO,esta satisfaccio se mide por encuestas que se realizan aleatoriamente a los usuarios lugo de salir de su respectiva consulta
https://lookerstudio.google.com/s/hbcFiJvRja4



El informe muestra una satisfaccion de encuestas de satisfacción aplicadas en 2025, con unas buenos informes.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

Los meses de septiembre y octubre la asociación de usuarios no realizo ninguna solicitud.

Nombre de la UBA o IPS: IPS SALADO
Nombre del Promotor SIAU: CLAUDIA MILENA SALDAÑA
Mes: OCTUBRE

No.	COMPROMISOS DE LA REUNIÓN MENSUAL	DEPENDENCIA DE LA SEDE ADMINISTRATIVA A LA QUE CORRESPONDE EL COMPROMISO	AVANCES DEL CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES OFICINA SIAU SEDE ADMNIISTRATIVA (Este columna la diligencia la oficina SIAU)
	se solicitan sillas para la sala de espera ya que hay otro medico y el los usuarios son mas y hay poca silla y algunos usuarios,les toca esperar de pie meintras los profesionales los llama,tambien,hay laboratorios,medicina genral, pyp,odontologia.	SERVICIOS GENERALES		
	Se solicita una nueva impresora ya que hay una sola y se daña mucho,por la cantidad de impresiones.	SERVICIOS GENERALES		

9:59 AM

7. Proposiciones y varios.
   La Asociación de Usuarios no presentó nuevas solicitudes. Únicamente solicita el estado del trámite relacionado con las silla de sala de espera y pp, ya que previamente se ha venido solicitando..

8. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN





PROPOSICIONES Y VARIOS

La Asociación de Usuarios no presentó nuevas solicitudes. Únicamente solicita las misma solicitudes de las sillas para la sala de espera de pyp y medicna general.

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**15 de DICIEMBRE 2025**

PROPOSICIONES Y VARIOS	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Carmen Ayza Morales S.	60348345	No tiene	Carmen Ayza Morales S.
María Eugenia Sarmiento S	60364843	3105788393	María Eugenia S.
Marleny Sarmiento I	60311184	3125075439	Marleny Sarmiento
Luis E. Goyeneche	13848624	3118680400	
Angie Gembos	1093766489	318 6909436	Angie Gembos

FECHA:	**20-11-2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**11**
HORA INICIO:	**4:00 pm**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**4:45 pm**
UBA/IPS:	**IPS GUAIMARAL**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE NOVIEMBRE 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 20 noviembre 2025, se lleva a cabo la reunión dejando aclaratoria del adelanto de reunión por compromisos personales de los socios en la fecha y hora estaba programada para el día 25 de noviembre con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS DE GUAIMARAL el cual hizo presencia el señor JUAN CARLOS UMBALILA Y LA SEÑORA CECILIA JAIMES

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

Se realiza lectura del acta anterior de lo consignado para el seguimiento, teniendo en cuenta lo del anterior mes que no se pudo realizar la reunión por tanto no había quedado compromisos por parte de los integrantes de la Asociación de usuarios. Por lo siguiente la reunión quedo plasmado lo cual se da aprobación sin novedad donde se queda registrada de forma fotográfica y firma de asistencia

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

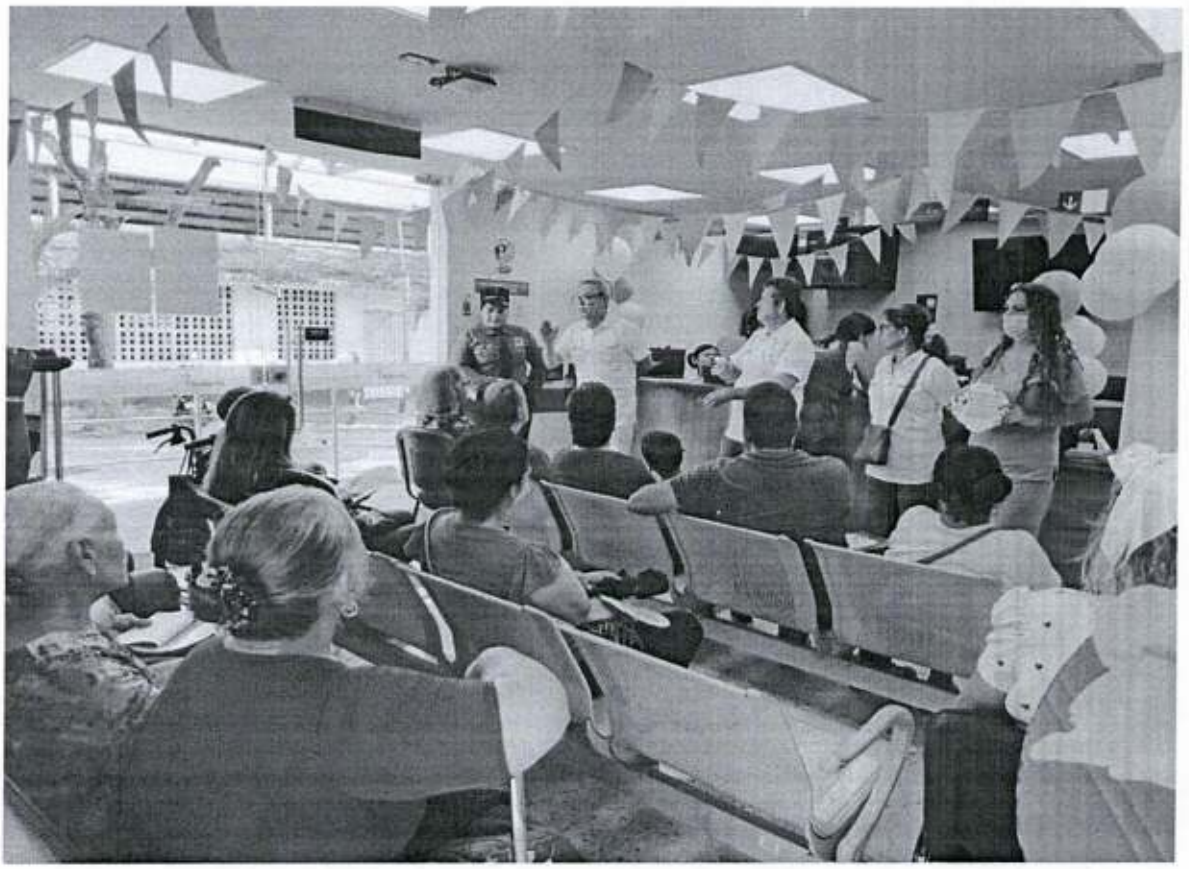
3. Medios de Convocatoria

   Se deja en el acta la videncia de la convocatoria por medio escrito y publicado en cartelera informativa y por medio de grupo de WhatsApp

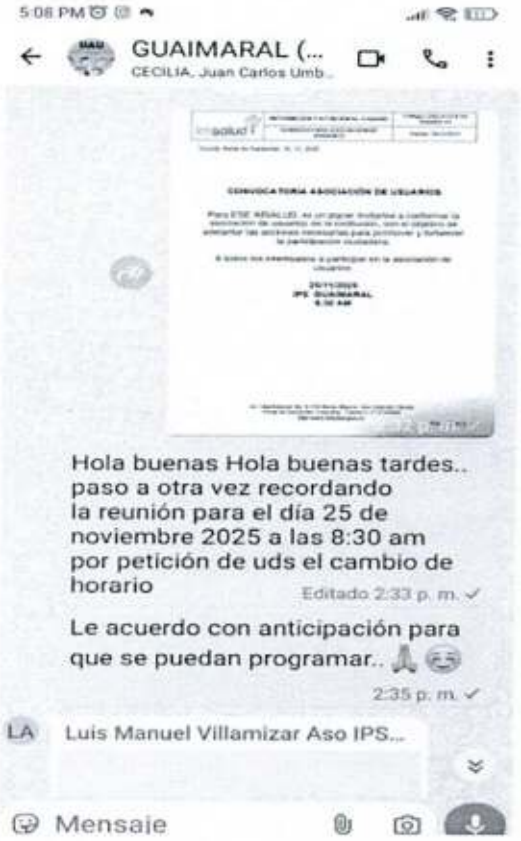
4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Estrategias para vincular:

Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación de usuarios: Mediante las charlas diarias y orientaciones individuales en sala de espera se realizó la invitación a los usuarios y la invitación fue puesta en la cartelera informativa



DESARROLLO DE LA REUNIÓN





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

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**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 651 Del 27 De noviembre De 2024.**
- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**
- **Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Portafolio de Servicios**
- **Seguridad del Paciente**
- **Política Humanización**
- **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.**
- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**
- **Boletín Cultura Y Salud – Aplicar El Código QR publicado en la página web.**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

Desarrollo de las Temáticas:

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

CALIDAD EN SALUD



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES



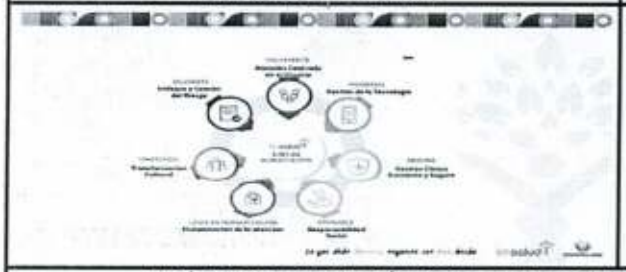
PROMESA DE VALOR



MAPA DE PROCESOS



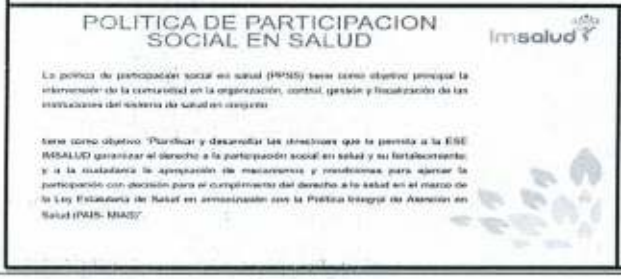
(7) EJES DE ACREDITACIÓN ALINEADOS CON LA PROMESA DE VALOR



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



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 "Plantear 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 medidas 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

SOCIALIZACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN, TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA TODOS LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS DE LAS UBA E IPS DE LA ESE IMSALUD.

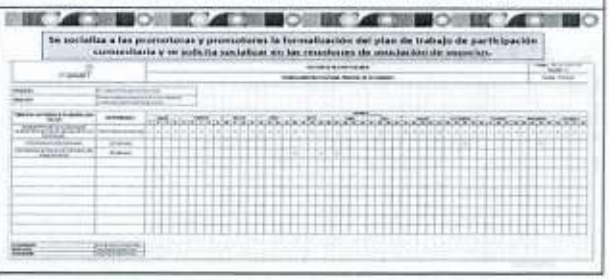




SOCIALIZACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN, TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA TODOS LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS DE LAS UBA E IPS DE LA ESE IMSALUD.



FORMALIZACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA.



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 defunciónes el documento mediante el cual se acredita legalmente el fallecimiento de una persona, el cual es entregadoen el serviciode urgenciasde la UBA.

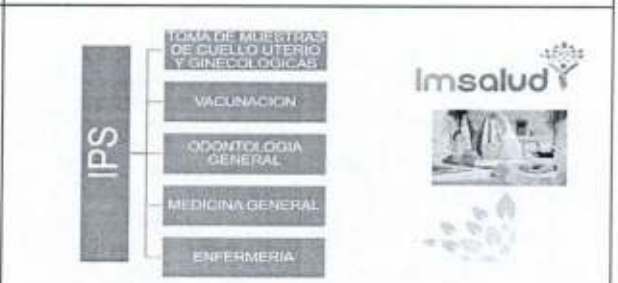
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

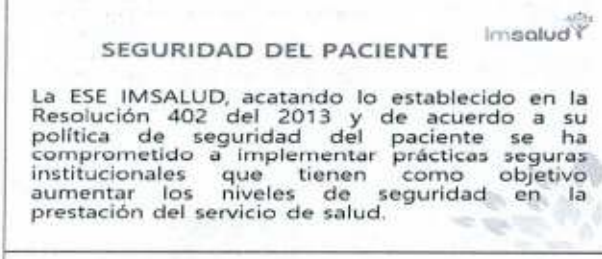








SEGURIDAD DEL PACIENTE









DESARROLLO DE LA REUNIÓN

POLÍTICA HUMANIZACIÓN

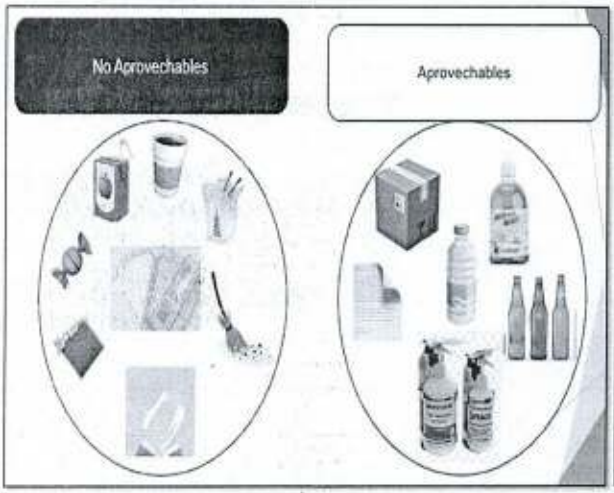


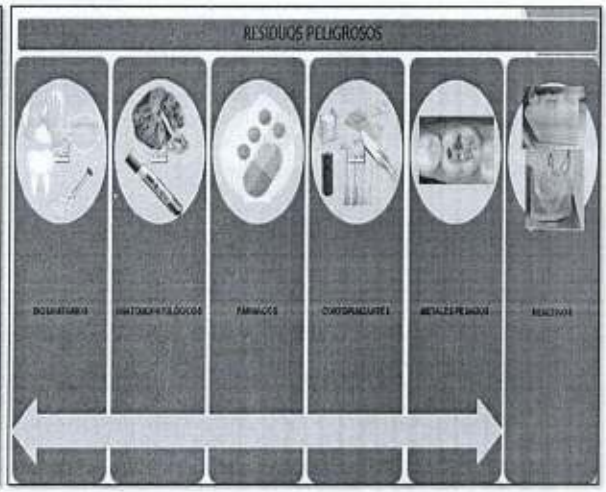






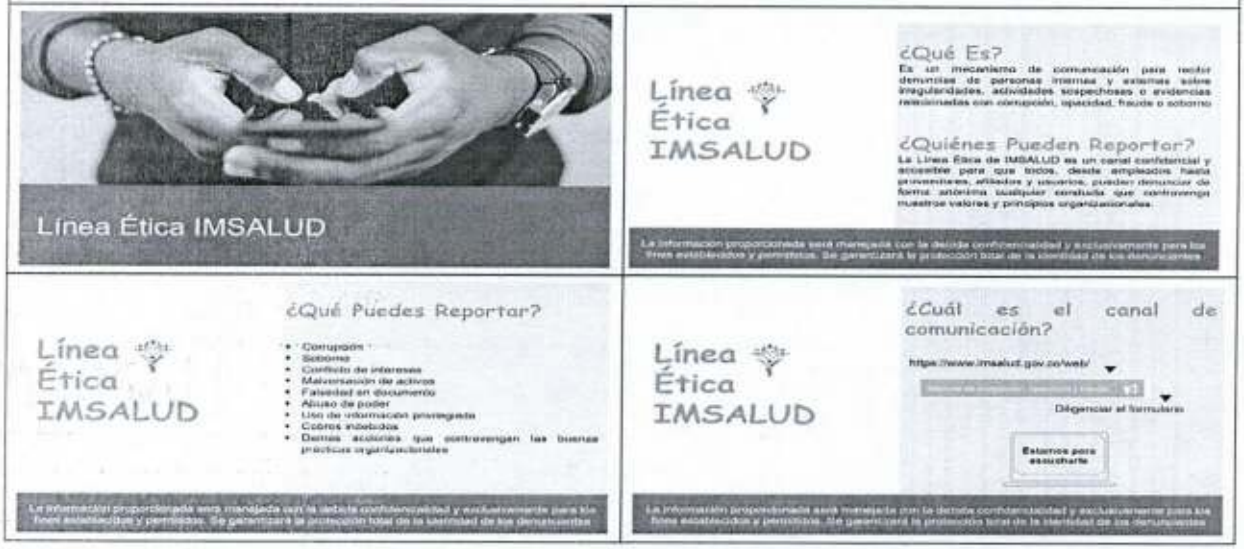
EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN ESTÁNDARES DE GERENCIA DE AMBIENTE FÍSICO PARA LA VIGENCIA 2025 Y COMO REFUERZO PARA EL PROCESO DE AUDITORÍAS QUE SE REALIZAN A LOS CENTROS DE ATENCIÓN ADSCRITOS A LA E.S.E. IMSALUD.





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD



- **Boletín Cultura Y Salud – Aplicar El Código QR publicado en la página web.**

>>ESCANEA EL QR<<

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

A. Se entrega folleto informativo a la asociación de usuarios sobre los siguientes temas: ¿Qué significa PQRSDF?, 8 Procedimientos de la oficina SIAU, Derechos y Deberes de los Usuarios Ley estatutaria de salud 1751 de 2015, Protocolo de atención preferencial.

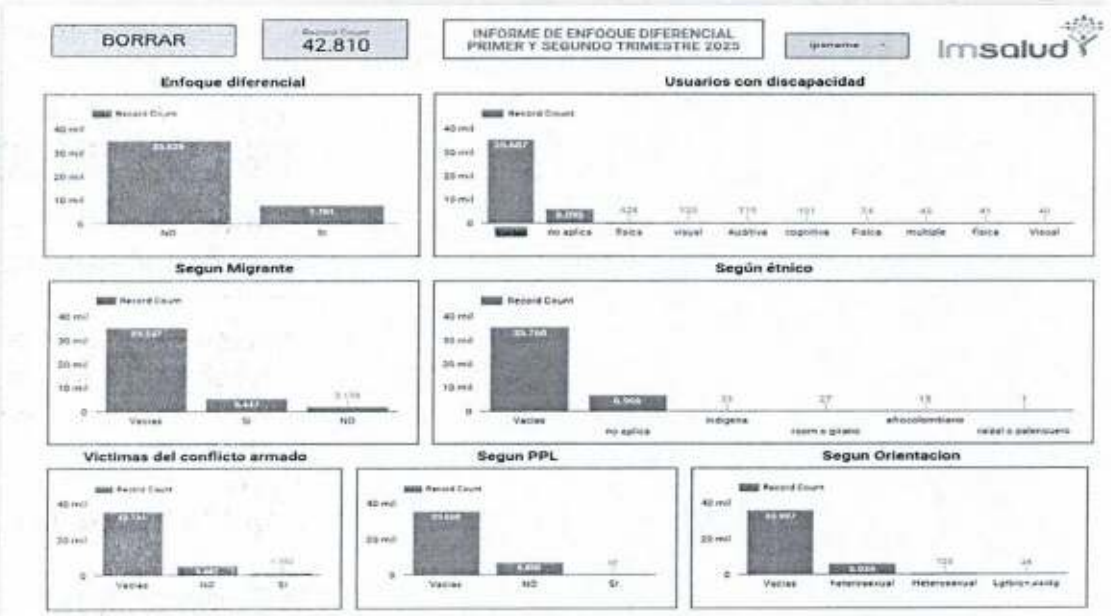
B. Por otro lado, se llena el boletín cultural IMSALUD #63.

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

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

E. Se hace paso a paso por la página web, solicita citas, resultados de laboratorios e imágenes diagnósticas, copia de historia clínica, radicación de PQRSDF, Reporte de corrupción, opacidad y fraude.

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

https://lookerstudio.google.com/s/hbcFiJvRja4

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

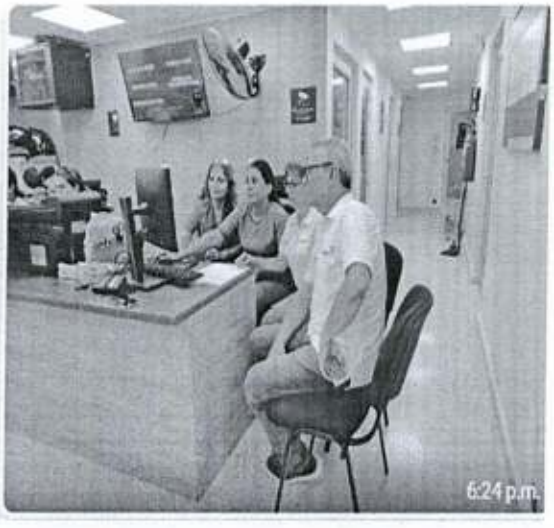
Se atendieron compromisos de reunión anterior.

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 comuna

8. Evidencia fotográfica.





PROPOSICIONES Y VARIOS	
Por lo siguiente la reunión quedo plasmado lo cual se da aprobación sin novedad donde se queda registrada de forma fotográfica y firma de asistencia	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**15 de diciembre 2025**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Cecilia Jaimes Garcia	60332481	3212653543.	Cecilia Jaimes Garcia
Juan Carlos Ambarila.	13472.441	3117411751	

FECHA:	**27 DE NOVIEMBRE DEL 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**11**
HORA INICIO:	**1:30PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**2:10PM**
UBA/IPS:	**IPS GUARAMITO**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE NOVIEMBRE 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 1:30 pm del día 27 de noviembre de la anualidad 2025, se inició la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS GUARAMITO con el siguiente orden del día:

1. **Llamado a lista:** En primer lugar, se extiende un cordial saludo a las participantes de la asociación. Se realiza la verificación de asistencia, en la cual se confirma la presencia de las dos usuarias que la conforman. De esta manera, se da inicio al encuentro virtual, brindando una bienvenida respetuosa y dando apertura a la reunión programada para el mes.

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

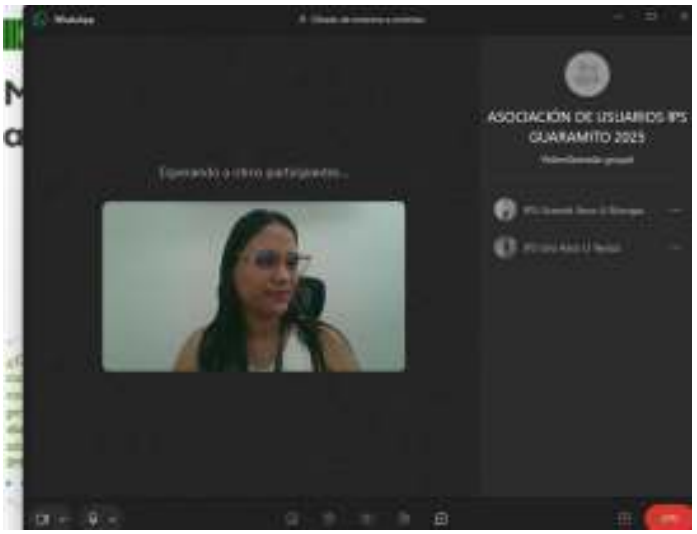
3. **Medios de Convocatoria.**

La convocatoria para el encuentro mensual se realizó a través del grupo de WhatsApp en el que están integradas las usuarias de la asociación. Por este medio se extendió la invitación para la reunión programada inicialmente para el 17 de noviembre de 2025; sin embargo, debido a la situación de orden público, esta fecha tuvo que ser cancelada. Posteriormente, se informó sobre la reprogramación del encuentro, el cual se llevó a cabo de manera virtual el día 27 de noviembre. Asimismo, se enviaron recordatorios individuales con el fin de confirmar la

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

asistencia y reforzar el compromiso y la participación de las dos usuarias integrantes..





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

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

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, 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.

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** • **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 651 Del 27 De noviembre De 2024.** • **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD** • **Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.** • **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD** • **Portafolio de Servicios** • **Seguridad del Paciente** • **Política Humanización** • **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.** • **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA** • **Boletín Cultura Y Salud – Aplicar El Código QR publicado en la página web.** • **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF** • **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Desarrollo de las Temáticas:

CALIDAD EN SALUD



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES



PROMESA DE VALOR



MAPA DE PROCESOS



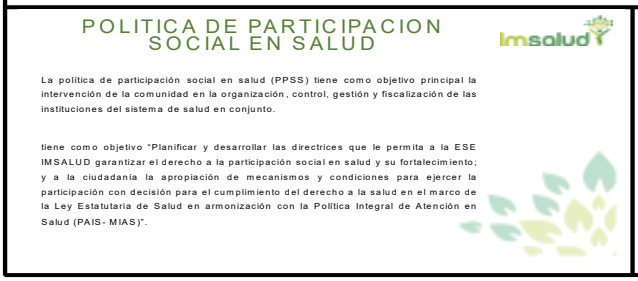
(7) EJES DE ACREDITACIÓN ALINEADOS CON LA PROMESA DE VALOR

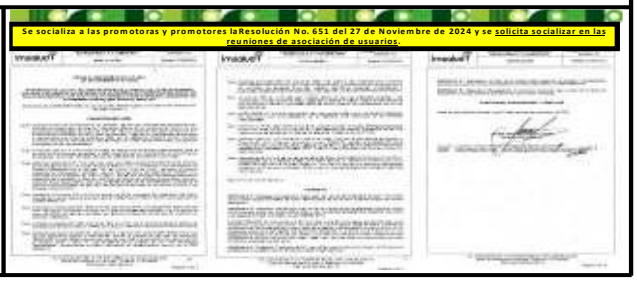


MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RESOLUCIÓN NO. 651 DEL 27 DE NOVIEMBRE DE 2024





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.

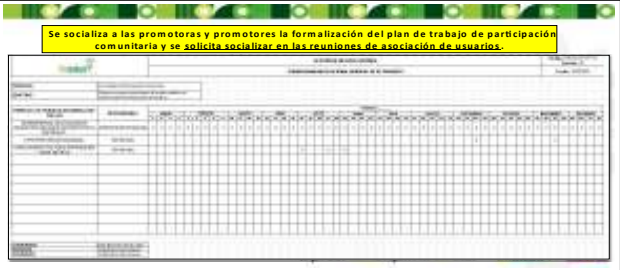




SOCIALIZACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN, TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA TODOS LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS DE LAS UBA E IPS DE LA ESE IMSALUD.



FORMALIZACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA.



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 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

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 clinico , 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

- **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.

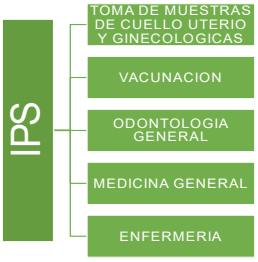
- **Vigilancia Epidemiológica**

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









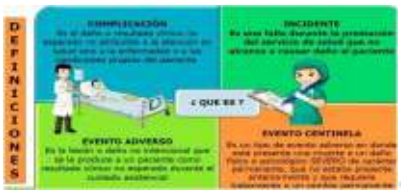


SEGURIDAD DEL PACIENTE

SEGURIDAD DEL PACIENTE

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

SEGURIDAD DEL PACIENTE



SEGURIDAD DEL PACIENTE

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



POLÍTICA HUMANIZACIÓN

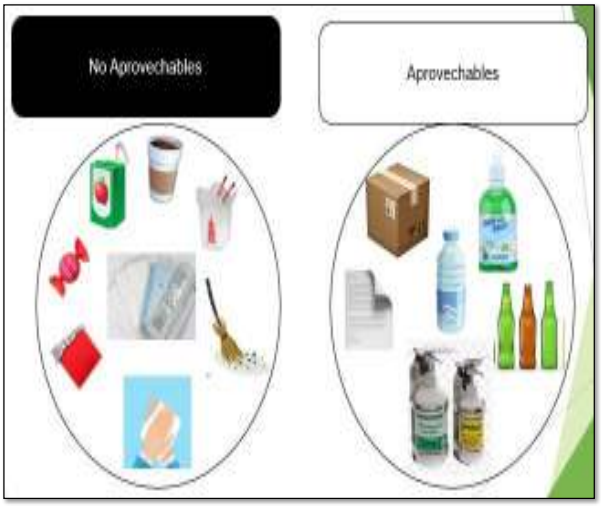








EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN ESTÁNDARES DE GERENCIA DE AMBIENTE FÍSICO PARA LA VIGENCIA 2025 Y COMO REFUERZO PARA EL PROCESO DE AUDITORÍAS QUE SE REALIZAN A LOS CENTROS DE ATENCIÓN ADSCRITOS A LA E.S.E. IMSALUD.





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

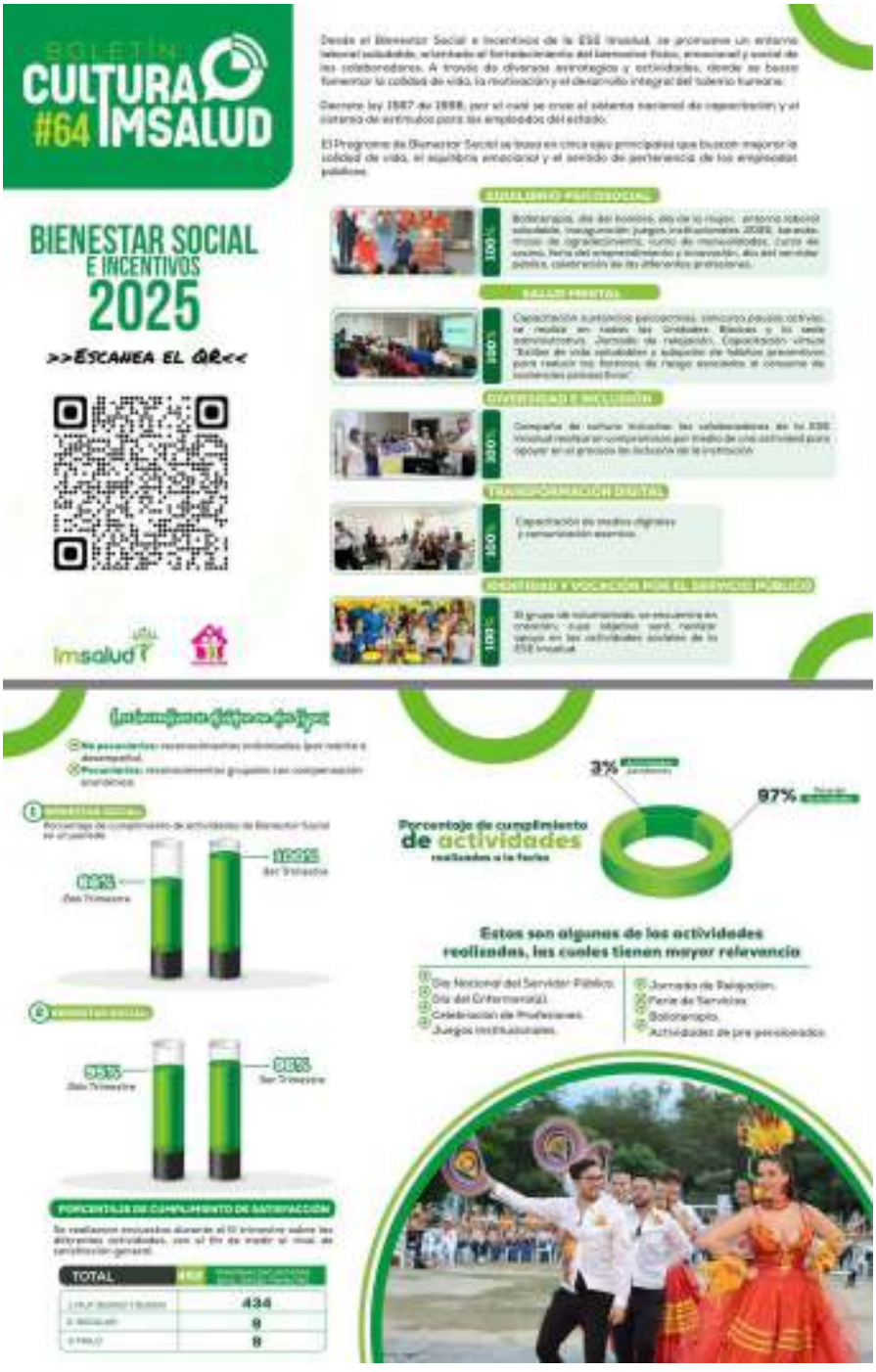
SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD



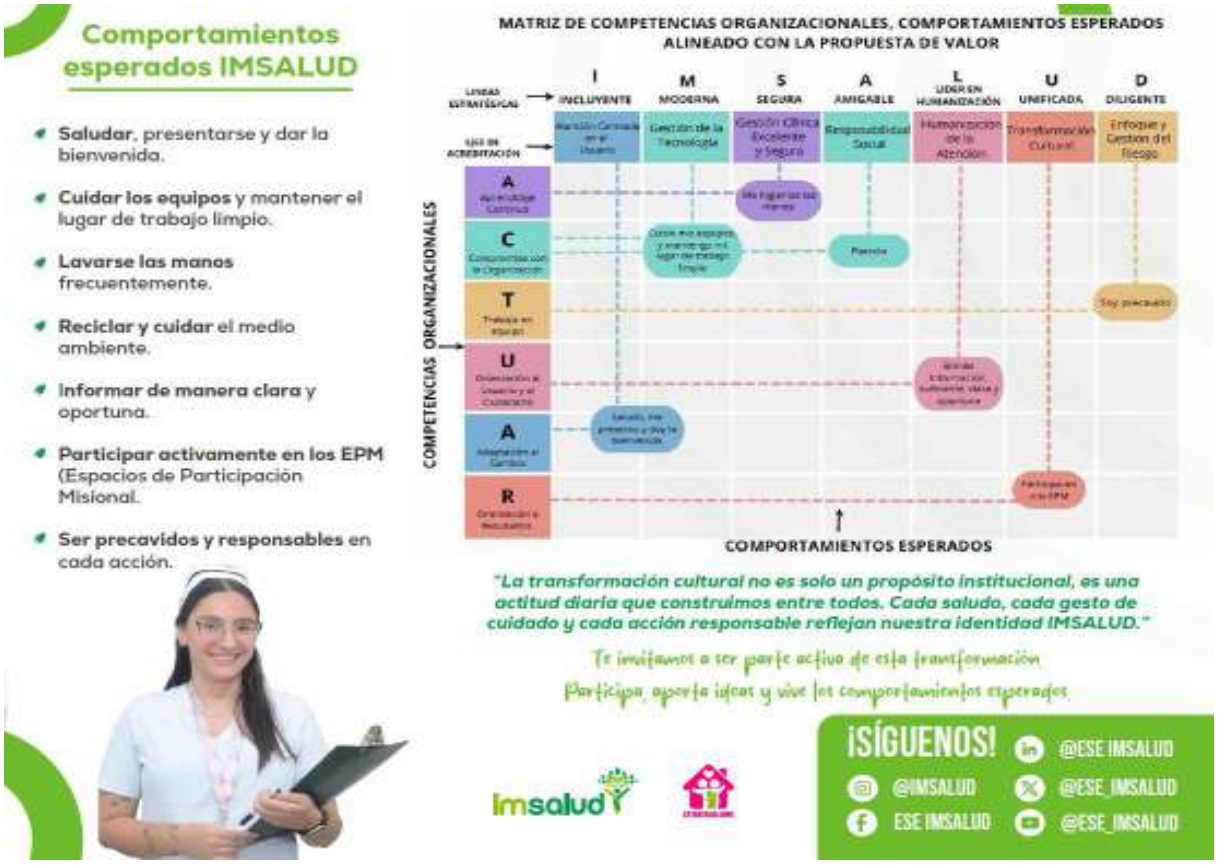
- **Boletín Cultura Y Salud – Aplicar El Código QR publicado en la página web.**

El Boletín Cultura Imsalud #64 destaca el avance del Programa de Bienestar Social e Incentivos durante el 2025, el cual promueve un entorno laboral saludable y solidario orientado al bienestar físico, emocional y social de los colaboradores. A través de diversas estrategias y actividades, se fortalecen ejes como el equilibrio psicosocial, la salud mental, la diversidad e inclusión, la transformación digital y la identidad y vocación por el servicio público, todos con un cumplimiento del 100%. En el tercer trimestre, el programa alcanzó un 100% de ejecución en bienestar social y un 96% en actividades de satisfacción, evidenciando un progreso significativo frente al segundo trimestre. Asimismo, se registró un cumplimiento total del 97% de las actividades proyectadas, entre ellas la celebración de profesiones, los juegos institucionales, la feria de servicios, la jornada de relajación, la bailoterapia y la conmemoración del Día del Servidor Público. Los resultados de satisfacción reflejan una percepción muy positiva, con 434 de 452 encuestas calificadas como “muy bueno” o “bueno”. En conjunto, estos avances demuestran el compromiso de Imsalud con la calidad de vida, el equilibrio emocional y el fortalecimiento del sentido de pertenencia de sus colaboradores.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

Se socializa el seguimiento a las PQRSDF (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones) en las IPS, explicando los mecanismos de participación disponibles para que los usuarios expresen sus opiniones. El buzón de sugerencias, destinado principalmente a sugerencias y felicitaciones, se abre semanalmente los viernes en presencia del promotor SIAU, un funcionario adicional y un usuario. Si se encuentran PQRSDF, se radican de inmediato en la página oficial de IMSALUD para su respuesta oportuna.
Aunque el buzón está enfocado en sugerencias y felicitaciones, los usuarios pueden dejar también quejas y reclamos, aunque estos deben presentarse en SIAU. En noviembre, al no prestarse servicios por el cierre temporal de la IPS, no se tramitaron PQRSDF, pero en septiembre se recibieron cinco felicitaciones, lo que resalta el buen desempeño del servicio.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Las respuestas a las PQRSDF se entregan personalmente al usuario. Las felicitaciones son gestionadas por el Coordinador de la Unidad Básica y el jefe del SIAU, mientras que las demás solicitudes reciben una respuesta adecuada y oportuna.

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

El análisis general de la entidad, basado en las encuestas aplicadas en los servicios de Consulta Externa, Odontología y Promoción y Prevención durante el 2025, evidencia una participación estable que suma 35.146 encuestas realizadas. Los resultados reflejan una percepción ampliamente positiva por parte de los usuarios, alcanzando una satisfacción global del 99,7% y una recomendación del servicio del 99,8%, lo que demuestra altos niveles de confianza y calidad en la atención brindada por la institución. Se observa, además, una mayor participación del sexo femenino y una concentración de respuestas de EPS como Nueva EPS y Coosalud. En conjunto, estos datos muestran un desempeño favorable y una excelente aceptación general de los servicios ofrecidos por la entidad.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

6**. 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.

7. **Proposiciones y varios**.

Al finalizar la reunión mensual de apreciación de usuarios, se abrió un espacio para que los miembros de la Asociación de Usuarios presentaran nuevas propuestas e inquietudes. Los participantes expresaron su satisfacción con la atención recibida y resaltaron la importancia de obtener respuestas claras y puntuales a solicitudes previas, para facilitar el seguimiento. También destacaron el valor de estos encuentros como una herramienta para fortalecer la confianza y la transparencia en la institución. Agradecieron la gestión de la donación de camisetas, que los identifica como parte de la asociación. La reunión concluyó a las 2:10 p.m., dejando un registro de los temas tratados y el compromiso de seguir mejorando la calidad en los servicios de salud.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

8. **Evidencia fotográfica.**





PROPOSICIONES Y VARIOS	
Durante la última reunión mensual de apreciación de usuarios en la IPS Guaramito, agradecemos la valiosa participación de todas las usuarias, cuyos aportes son fundamentales para seguir mejorando la calidad de la atención. En este sentido, recordamos que estas reuniones son una oportunidad crucial para fortalecer el compromiso mutuo y continuar trabajando juntos por una mejor atención en nuestra IPS. Debido a la situación de orden público en la ciudad, la reunión inicialmente programada de forma presencial no pudo llevarse a cabo, por lo que se optó por realizarla de manera virtual para garantizar la seguridad de todas las participantes. La sesión se llevó a cabo con éxito el 27 de noviembre, a través de una plataforma digital, lo que permitió asegurar la asistencia de las usuarias y el desarrollo adecuado del encuentro. Sin embargo, es importante señalar que, debido a la inestabilidad de la señal de internet en algunas zonas, la conexión fue algo compleja. Las usuarias experimentaron interrupciones constantes, siendo desconectadas de la llamada en varias ocasiones, lo que dificultó un poco el desarrollo fluido de la reunión. A pesar de estas dificultades técnicas, se logró cumplir con el proceso establecido para la Asociación	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**19 DE DICIEMBRE 1:00PM**

ASISTENCIA

Para garantizar el registro adecuado de la asistencia en el encuentro virtual, se utilizará un sistema de captura digital que permita evidenciar la conexión de los participantes. Este sistema registrará de manera automática las personas que estén conectadas en el momento del encuentro, generando un listado verificado de los asistentes. De este modo, se podrá confirmar la presencia de cada participante en tiempo real y se considerará como válido para los fines de asistencia, cumpliendo con los procedimientos establecidos para los encuentros virtuales.



FECHA:	**21 de noviembre 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**11**
HORA INICIO:	**8:20 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**9:40 AM**
UBA/IPS:	**IPS LA ERMITA**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE NOVIEMBRE 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 8:20 am del día 21 de NOVIEMBRE de la anualidad 2025, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS LA ERMITA que estaba programada para el día 21 de noviembre, pero por la actividad de la semana de la HUMANIZACION se adelantó para el día de hoy con el siguiente orden del día

1. Llamado a lista
   A la reunión del mes de NOVIEMBRE asistieron las señoras

2. Lectura y aprobación del acta anterior.
   Se lee y aprueba el acta del mes de OCTUBRE

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

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

Este mes se hace énfasis en el tema de humanización

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**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 651 Del 27 De noviembre De 2024.**
- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**
- **Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Portafolio de Servicios**
- **Seguridad del Paciente**
- **Política Humanización**
- **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.**
- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**
- **Boletín Cultura Y Salud – Aplicar El Código QR publicado en la página web.**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

Desarrollo de las Temáticas:
El presente informe consolida la gestión desarrollada durante la reunión mensual de la Asociación de Usuarios de la IPS El Rodeo, correspondiente al mes de noviembre de 2025. El espacio permitió articular información estratégica sobre derechos y deberes, humanización, calidad en

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

salud, seguridad del paciente y lineamientos institucionales clave, fortaleciendo la interlocución entre la comunidad y la entidad. Asimismo, se revisaron avances, se socializó la gestión de PQRSDF y se plantearon acciones para ampliar la participación comunitaria, garantizando trazabilidad, control y alineación con las políticas de participación social en salud. Este documento integra los principales hallazgos, decisiones y compromisos que orientan la mejora continua del servicio.



La información consolida los pilares estratégicos que soportan la operación institucional: calidad en salud, direccionamiento estratégico, promesa de valor y mapa de procesos. Estos elementos trabajan en sinergia para garantizar una prestación de servicios coherente, centrada en el usuario y alineada con estándares de excelencia. La claridad en la misión, visión y valores refuerza la cultura organizacional



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

El contenido de la información evidencia una estructura institucional madura, garantiza la calidad, participación ciudadana y alineación normativa. Los 7 ejes de acreditación funcionan como el marco que traduce la promesa de valor en acciones medibles, permitiendo que la organización conecte su identidad institucional con prácticas operativas concretas

SOCIALIZACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN, TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA TODOS LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS DE LAS UBA E IPS DE LA ESE IMSALUD.

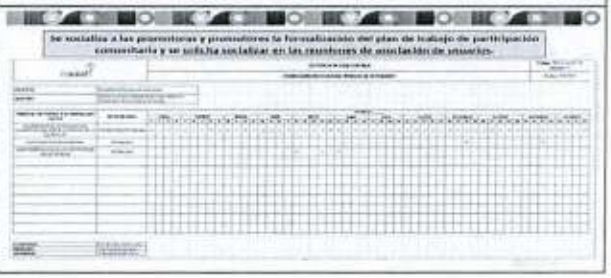




SOCIALIZACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN, TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA TODOS LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS DE LAS UBA E IPS DE LA ESE IMSALUD.



FORMALIZACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA.



El bloque informativo sobre el Plan Anticorrupción, Transparencia *y* Atención al Ciudadano *2025* evidencia una hoja de ruta institucional bien estructurada para mitigar riesgos, fortalecer la integridad y consolidar la confianza del usuario. Los componentes presentados la gestión del riesgo, rendición de cuentas, racionalización de trámites, servicio al ciudadano, transparencia activa y cultura de legalidad, demuestran un enfoque integral que va más allá del cumplimiento normativo: apuntan a un modelo de gestión ética y sostenible.

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

El módulo de Trámites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD evidencia una operación orientada a la eficiencia y a la accesibilidad del usuario

PORTAFOLIO DE SERVICIOS



Nuestro portafolio de servicios presentado muestra de forma organizada la oferta de atención de IMSALUD, dividida entre la descripción general de servicios de primer nivel como consulta externa en medicina y odontología, urgencias, hospitalización y programas de promoción y prevención y la distribución específica de servicios según el tipo de unidad (UBAS e IPS).

SEGURIDAD DEL PACIENTE



El compromiso institucional con la **seguridad del paciente** como eje fundamental de la atención en salud, enfatizando tanto el cumplimiento normativo como la promoción de una cultura

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

preventiva. Se evidencia un enfoque integral que incluye la implementación de prácticas seguras, la identificación y gestión de riesgos, y la educación de colaboradores, pacientes y familias.



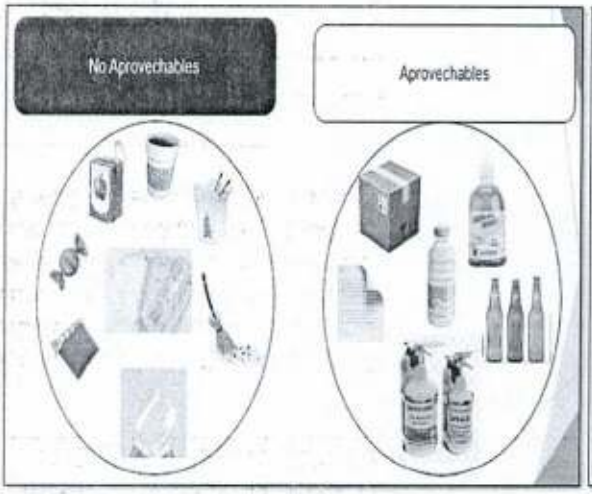
La **Política de Humanización** evidencia un proceso institucional sólido orientado a fortalecer una atención centrada en la dignidad, el respeto y la participación activa de los usuarios. En primer lugar, se destaca la adopción formal de la política mediante diversas resoluciones, lo que demuestra un compromiso normativo y organizacional para garantizar prácticas humanizadas en todos los servicios. La declaratoria refuerza este compromiso al enfatizar principios como la comunicación empática, el trato digno y la corresponsabilidad en el cuidado. Las líneas estratégicas muestran un enfoque integral que incluye respeto, buen trato, prácticas de calidad, participación ciudadana y el reconocimiento de derechos y deberes, asegurando coherencia entre valores institucionales y acciones concretas. Finalmente, el fortalecimiento del programa de humanización mediante encuentros comunitarios y espacios de formación refleja una apuesta por la participación social, la escucha activa y la mejora continua, consolidando una atención más cercana, inclusiva y orientada a las necesidades reales de la comunidad.

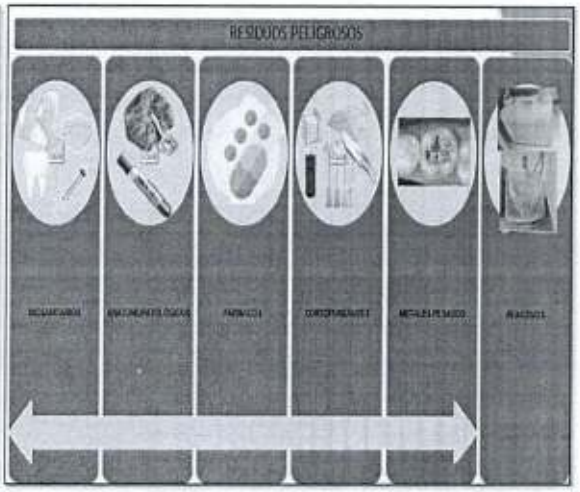


DESARROLLO DE LA REUNIÓN

La socialización de la **Línea Ética de la ESE IMSALUD** refleja una estrategia institucional orientada a fortalecer la transparencia, la integridad y la cultura de la denuncia responsable dentro de la organización. Se presenta la línea ética como un mecanismo confidencial y accesible para empleados, contratistas, usuarios y cualquier persona relacionada con la entidad, permitiendo reportar situaciones como corrupción, soborno, conflictos de interés, malversación de activos, abuso de poder o cualquier comportamiento contrario a los principios organizacionales.

EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN ESTÁNDARES DE GERENCIA DE AMBIENTE FÍSICO PARA LA VIGENCIA 2025 Y COMO REFUERZO PARA EL PROCESO DE AUDITORÍAS QUE SE REALIZAN A LOS CENTROS DE ATENCIÓN ADSCRITOS A LA E.S.E. IMSALUD.





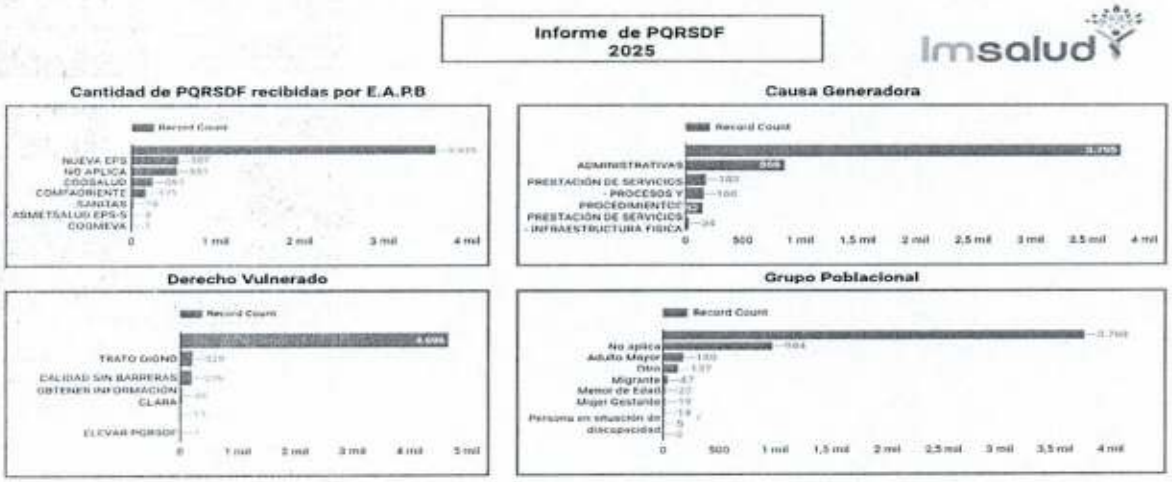
La información evidencia el esfuerzo institucional por fortalecer la cultura organizacional en torno a la gestión ambiental y la seguridad del entorno físico dentro de la ESE Imsalud. La socialización de la política ambiental y del Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico no solo busca cumplir con requisitos de auditoría, sino consolidar prácticas sostenibles y responsables que mitiguen riesgos y optimicen los recursos. Asimismo, la inclusión del código de colores para la disposición de residuos demuestra un enfoque integral que articula normas, formación del personal y estandarización de procesos. En conjunto, este despliegue refleja una estrategia preventiva y sistemática que pretende mejorar la eficiencia institucional, promover comportamientos seguros y garantizar ambientes adecuados para trabajadores, usuarios y visitantes.

Boletín Cultura Y Salud – Aplicar El Código QR publicado en la página web.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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



El informe muestra un total de 26 PQRSD registradas, con mayor concentración en septiembre y en dependencias como la UBA Loma de Bolívar; los principales medios de recepción fueron el buzón de sugerencias, el correo electrónico y la atención personal. Aunque predominan las quejas, también se recibieron sugerencias y felicitaciones, y la institución cumplió al 100% con los tiempos de respuesta exigidos por la ley, evidenciando una adecuada gestión del proceso a pesar de la concentración de casos en algunas sedes y dependencias.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

Analisis de la persepcion de satisfaccion de los usuarios de la IPS EL RODEO,esta satisfaccio se mide por encuestas que se realizan aleatoriamente a los usuarios lugo de salir de su respectiva consulta
https://lookerstudio.google.com/s/hbcFiJvRja4



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

Los meses de septiembre y octubre la asociación de usuarios no realizo ninguna solicitud.

7. Proposiciones y varios.
   La Asociación de Usuarios no presentó nuevas solicitudes.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

8. Evidencia fotográfica.



PROPOSICIONES Y VARIOS

La Asociación de Usuarios no presentó nuevas solicitudes.

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**22 de DICIEMBRE 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**
ADDY estela Velasquez	60446287	3204183593	ADDY estela Velasquez
Yaneth caceres	60424242	3209054424	Yaneth caceres
Piedad Cuellar	60341017	3024070118	Piedad Cuellar.

FECHA:	**22 NOVIEMBRE 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**11**
HORA INICIO:	**10:00 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**11:30 AM**
UBA/IPS:	**IPS FLORESTA**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE NOVIEMBRE 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 10:00 am del día 22 de noviembre de la anualidad 2025, se da inició la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS FLOREZ.

Primeramente, se da un cordial saludo a los partícipantes de la asociación, y de esta forma se valida la asistencia realizando el llamado a lista en la cual se observa la asistencia completa de los 3 usuarios, que son ; la Sra. LEONOR MORENO MEDINA y los señores GERMAN SANCHEZ GELVEZ y el Sr. JORGE ESPARZA ALARCON afiliados a la asociación de usuarios .

Cabe de resaltar que se ubicó un espacio adecuado para cumplimiento a la reunion mensual debido que la IPS se encuentra actualmente en remodelación de adecuaciones menores, por lo que se se realizó en casa del Sr. GERMAN SANCHEZ ubicada en la vereda floresta cll 2da casa # 1- 40 usuario de la asociación de usuarios en la vereda floresta por ende dando cumplimiento a la participación comunitaria

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

Teniendo en cuenta que se había dejado un acta archivada de la reunión anterior, se realiza la lectura dándoles a conocer cada uno de los procesos, procedimientos, y protocolos que se manejan, dando por aprobada cada uno de los puntos.

3. Medios de Convocatoria.

La convocatoria fue realizada a través de un grupo de WhatsApp y llamada telefónica en el cual se encuentran los integrantes los cuales se les extendió la invitación al undecimo encuentro mensual el cual se llevaría a cabo el día 22 de Noviembre del 2025, enviando recordatorios individuales y por medio de llamadas telefónicas.

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Estrategias para vincular:

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

Como estrategia para vincular nuevos integrantes, se publicó en la cartelera informativa el formato de convocatoria a usuarios, en el cual se explicaba el objetivo de la Asociación, los requisitos y la fecha del encuentro, de manera que las personas interesadas pudieran asistir; además, durante las charlas diarias se habló sobre la Asociación de Usuarios con el fin de motivar a la comunidad a integrarse, y de manera específica se extendió.

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 una tarjeta que permitió a los asistentes leerlos mientras eran explicados. Se resaltaron los siguientes derechos fundamentales:

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



• **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.

• **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.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

• **Amar la ESE IMSALUD:** entendido como el compromiso de los usuarios con el cuidado de la institución, sus instalaciones, equipos e infraestructura, recordando que este patrimonio común garantiza la prestación continua y de calidad de los servicios de salud

• **Legalidad en su actuar:** consiste en cumplir de manera responsable todas las normas de la institución, como por ejemplo las disposiciones visibles en las sedes u otras conductas que afecten el orden y el respeto dentro de la IPS.

• **Tratar dignamente a los funcionarios:** así como los usuarios merecen respeto y atención humanizada, de igual manera deben brindar un trato cordial y digno a todos los trabajadores de la institución, promoviendo relaciones de respeto mutuo.

• **Entregar información clara, oportuna y suficiente:** corresponde a la responsabilidad de suministrar datos completos y verídicos en todos los procesos asistenciales y administrativos, lo cual permite que los trámites y la atención sean más ágiles, seguros y eficientes.

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

- **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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.

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

Por consiguiente, se da a conocer la **Misión de la ESE Imsalud**, la cual expresa, describe la razón social de la institución, comprometiéndose como IPS a prestar servicios de salud con calidad, sin barreras y con una atención segura, humanizada y accesible, contribuyendo a la promoción y mantenimiento de la salud. Asimismo, **la Visión** representa la meta hacia el futuro, proyectándose para el año 2028 como la institución pública líder de Norte de Santander en la prestación de servicios de salud, reconocida por su humanización, excelencia, fortalecimiento del talento humano, atención incluyente e infraestructura moderna y renovada. Finalmente, los Valores institucionales honestidad, respeto, compromiso, diligencia, justicia, responsabilidad y lealtad constituyen los principios éticos que orienta las acciones del personal y la organización.

Dar a conocer la misión, visión y valores no solo fortalece la identidad institucional, sino que también genera confianza en los usuarios, promueve la responsabilidad del personal y consolida una cultura basada en la transparencia, el buen trato y la corresponsabilidad, permitiendo que la comunidad conozca y se sienta parte activa de los objetivos y compromisos que guían la prestación del servicio de salud.

- **Promesa De Valor**

La **Promesa de Valor 2024-2027 de la ESE Imsalud** se presenta en forma de acróstico y resume el compromiso de la institución con la comunidad. Ser **Incluyente** significa garantizar que todos los usuarios tengan acceso a los servicios de salud sin barreras; **Moderna**, implica la capacidad de adaptarse a los cambios y responder a las nuevas necesidades de manera oportuna; **Segura**, asegura la atención con apego a protocolos y guías que respaldan la calidad de cada procedimiento; **Amigable**, promueve un trato cercano y facilita los procesos, garantizando información clara y oportuna a los usuarios; **Líder**, resalta el compromiso con la humanización del servicio, reconociendo y atendiendo con empatía las necesidades de cada persona; Unificada, refleja el trabajo conjunto bajo los mismos principios y objetivos institucionales; y **Diligente**, compromete a la institución y a resolver con prontitud

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.

- **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

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

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 son:

- **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.

- **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.

- **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.

- **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.

- **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.

- **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.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **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 del número de consultas realizadas durante el mes, las metas planteadas, los indicadores que se encuentra en rojo y las posibles causas de estos resultados. Asimismo, se comparten las estrategias propuestas por el equipo para mejorar como personal, y se socializan los PQRDF **(Peticiones, Quejas, reclamos, Denuncias y Felicitaciones),** con el fin de fortalecer la calidad de los servicios y garantizar la atención de lo0s usuarios.

- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 651 Del 27 De noviembre De 2024.**



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.**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Portafolio de Servicios**
- **Seguridad del Paciente**
- **Política Humanización**
- **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.**
- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**
- **Boletín Cultura Y Salud – Aplicar El Código QR publicado en la página web.**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

Desarrollo de las Temáticas:



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 disminuyendose 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

PORTAFOLIO DE SERVICIOS



PORTAFOLIO DE SERVICIOS

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











DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SEGURIDAD DEL PACIENTE



POLÍTICA HUMANIZACIÓN



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN ESTÁNDARES DE GERENCIA DE AMBIENTE FÍSICO PARA LA VIGENCIA 2025 Y COMO REFUERZO PARA EL PRO DE AUDITORÍAS QUE SE REALIZAN A LOS CENTROS DE ATENCIÓN ADSCRITOS A LA E.S.E. IMSALUD.

Política Ambiental	El tema abordado es la socialización de la política ambiental de la E.S.E. Imsalud, por la cual se expone al personal el propósito u objetivo de la misma y que comprende lo siguiente: *"disminuir los impactos ambientales negativos mediante la generación de una conciencia ambiental y así cumplir con los requisitos legales aplicables y la normatividad ambiental vigente".* Aliados de lo anterior, se expone a todo el personal los 3 ejes de implementación de la política: 1. Gestión integral de residuos 2. Uso eficiente de recursos. 3. Limpieza y desinfección de áreas y superficies.

MANUAL DE MANEJO SEGURO DEL AMBIENTE FÍSIC

El primer tema abordado es la socialización del Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERAen la pestaña del proceso de Ambiente Físico y el cual dictamina lo siguiente en su alcance "Es un documento guía, en el cual se estableceen lineamientos a seguir en el mantenimiento y manejo seguro del ambiente físico de la Empresa Social del Estado E.S.E. IMSALUDen todas sus CIAS, el cual es aplicable en todas las áreas o ambientes de la institución, buscando estandarizar todos sus procesos y procedimientos garantizando practicas seguras", lo anterior se expone como parte del despliegue del suscrito manual.



SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD









DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Boletín Cultura Y Salud – Aplicar El Código QR publicado en la página web.**





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

Primeramente se les socializa el procedimiento del PQRSDF (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones), su funcionamiento y participación de los usuarios, en la que pueden expresar sus opiniones sobre la atención recibida de los servicios prestados. se les detalla explicándoles el funcionamiento del buzón de sugerencias, el cual cuenta con una tirilla de seguridad donde se registran el nombre del promotor encargado, la hora y la fecha de apertura, garantizando así la confidencialidad del proceso. Se enfatiza que este buzón se abre semanalmente, los días viernes , en presencia del promotor SIAU, un funcionario adicional y un usuario. Una vez se realiza la apertura, si se encuentra algún PQRSDF, este debe ser radicado ese mismo día a través de la página oficial de la ESE IMSALUD, para posteriormente asignar el tiempo de respuesta correspondiente.

Se les informa durante que el mes noviembre correspondiente no se hubo ningun registro de PQRSDF (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones),

Se aclara que el buzón está diseñado principalmente para recibir sugerencias y felicitaciones; no obstante, aunque las peticiones, quejas y reclamos deben realizarse presencialmente en SIAU mediante los formatos establecidos, no se le puede impedir al usuario que los deposite a través del buzón. Durante la socialización se informa también que en el mes de noviembre no se tramitaron PQRSDF teniendo en cuenta que no fueron recibidas por ninguno de los mecanismos de participación con los que se cuenta en la IPS, lo que refleja el grado de satisfacción de los usuarios con cada uno de los servicios prestados.

Una vez la entidad emite la respuesta a una PQRSDF, esta se entrega personalmente al usuario, garantizando una comunicación clara, directa y transparente. En caso de tratarse de una felicitación, la respuesta es emitida directamente por el Coordinador de la Unidad Básica y la jefe del SIAU, quienes reconocen y valoran el aporte del usuario; y en las demás solicitudes, la respuesta generada por la entidad se entrega igualmente de manera personal, asegurando una gestión adecuada y oportuna del proceso.

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

El Informe General de Encuestas de Satisfacción 2025 correspondiente a la IPS Floresta presenta un total de 873 encuestas aplicadas entre los meses de enero a septiembre , ermitiendo evaluar de manera continua la percepción de los usuarios frente al servicio prestado. En el análisis de encuestas realizadas se evidencia una recolección estable, con 105 encuestas en la mayoría de los meses, manteniendo una tendencia uniforme durante el periodo evaluado cumplimento meta establecida.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se refleja los resultados globales que muestran un desmpeño , con un 98,9% de satisfacción y un 99,6% de recomendación del servicio, lo que indica que la mayoría de los usuarios manifestaron haber recibido una atención adecuada. en cuanto al perfil de los encuestados, 641 corresponden a mujeres y 232 a hombres, evidenciando una mayor participación femenina.



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

En la reunión anterior se presentaron las siguientes sugerencias y solicitudes por parte de los integrantes de la Asociación de Usuarios. Durante esta sesión, se informó que la institución continuó ejecutando las acciones habituales de seguimiento y atención, manteniendo la respuesta oportuna a las necesidades previamente identificadas.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- La asociación de usuarios manifiestan únicamente si es posible la donación de materiales reutilizables en estado, renovadas de la IPS; Para la asociación de usuarios y comunidad en general de la vereda floresta en aprovechamiento de ello beneficiando a familias hogares de bajos recursos.



SEGUIMIENTO COMPROMISOS ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Nombre de la UBA o IPS:	IPS FLORESTA
Nombre del Promotor SIAU:	LUDDY TORCORONA PEREZ FLOREZ
Mes:	OCTUBRE

No.	COMPROMISOS DE LA REUNIÓN MENSUAL	DEPENDENCIA DE LA SEDE ADMINISTRATIVA A LA QUE CORRESPONDE EL COMPROMISO	AVANCES DEL CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES OFICINA SIAU SEDE ADMINISTRATIVA *(Este columna la diligencia la oficina SIAU)*
	La asociación de usuarios manifiestan únicamente si es posible la donación de materiales reutilizables en estado, renovadas de la IPS, para la asociación de usuarios y comunidad en general de la vereda floresta en aprovechamiento de ello beneficiando a familias hogares de bajos recursos.	IMSALUD		

8. Proposiciones y varios.

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 decada solicitud y propuesta, en procurar y garantizar la calidad y el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios de salud.

Por este mes la asociación de usuarios no presentaron solicitudes , esperan respuestas de las solicitudes anteriores, manifiestan estar atentos y satisfechos.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

9. Evidencia fotográfica.





PROPOSICIONES Y VARIOS

Para este mes la asociación de usuarios no presentaron solicitudes , esperan respuestas de las solicitudes anteriores, manifiestan estar satisfechos.

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**19 DE DICIEMBRE 2025 09:30AM**

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
German Sanchez G	13237502	320 300 6651	
Leonor Moreno Medina	39644070	3108507059	Leonor Moreno Medina
Jorge Esparza A	9070468	3122585655	

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

FECHA:	**19 DE NOVIEMBRE DE 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**11**
HORA INICIO:	**7:00 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	
UBA/IPS:	**IPS LOS OLIVOS**		

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

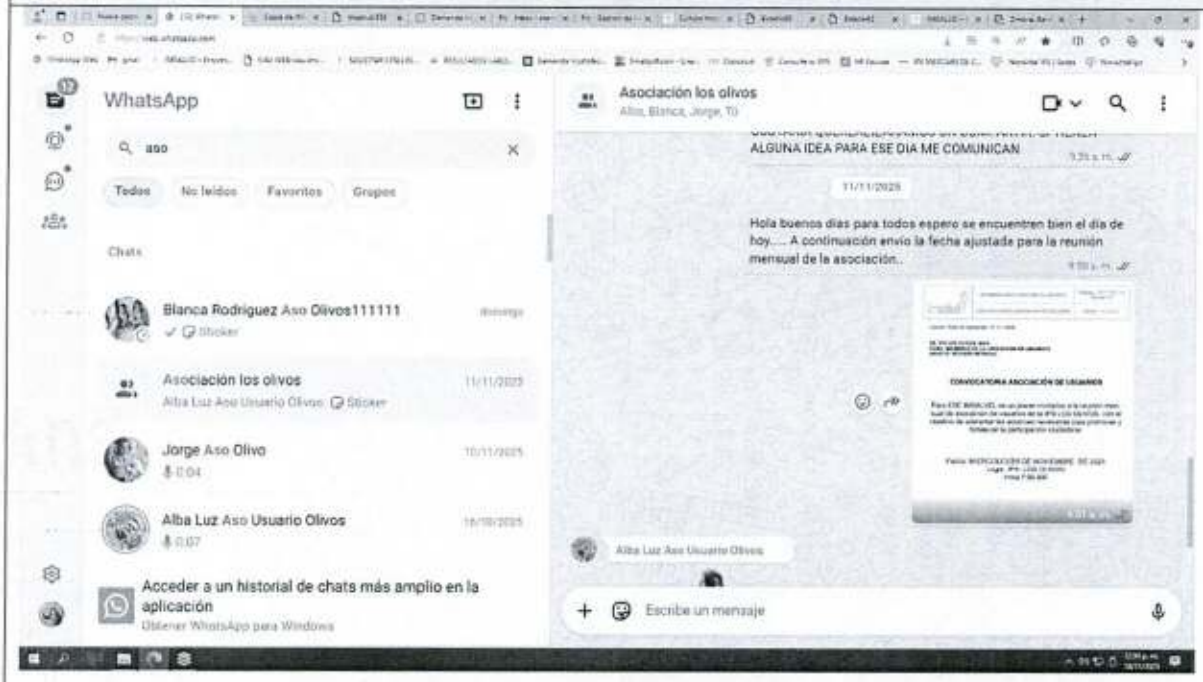
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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 2 usuarios afiliados a la asociación usuarios uno se encuentra con dengue por lo cual no asiste a la reunion.

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Se publica en cartelera evidenciando a todos los usuarios la fecha de reunión mensual y la invitación a nuevos usuarios para la conformación de la asociación de usuarios.





- Se logra 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



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**
- **TENER DISPONIBILIDAD PARA ASISTIR A LAS DIFERENTES REUNIONES QUE SE A CONVOCADO**

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.

MIEMBRO NUEVO A LA ASOCIACION DE USUARIOS

- Se invita a usuaria lider de la comunidad la señora Beatriz Florez la cual cumple con los requesitos de procedimiento para hacer parte de la asociciacion de usuarios.
  Se relaiza la verificacion la cual se evidencia que si cumple con los requisitos.

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.

   Se socializo con la asociación de usuarios los derechos y los deberes se entrega a cada uno el folleto.

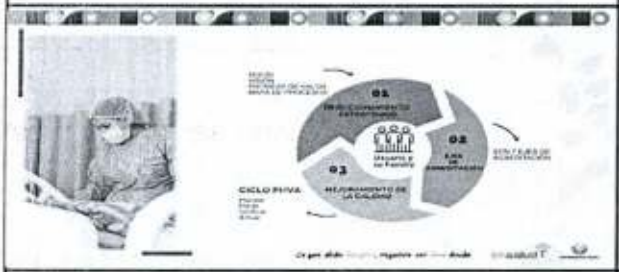


DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Desarrollo de las Temáticas:

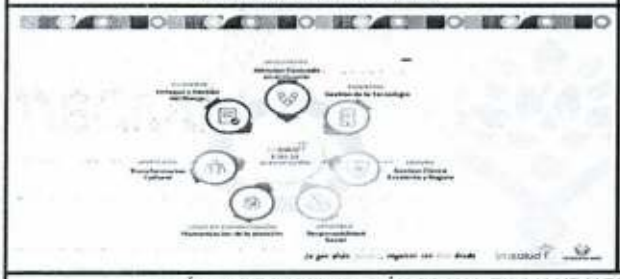
Se socializo a los miembros de la asociacionde usuarios temas de interes de la ESE IMSALUD como:

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

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.**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 651 Del 27 De noviembre De 2024.**

(7) EJES DE ACREDITACIÓN ALINEADOS CON LA PROMESA DE VALOR	MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD
	
POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RESOLUCIÓN NO. 651 DEL 27 DE NOVIEMBRE DE 2024	
	

- **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

SOCIALIZACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN, TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA TODOS LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS DE LAS UBA E IPS DE LA ESE IMSALUD.

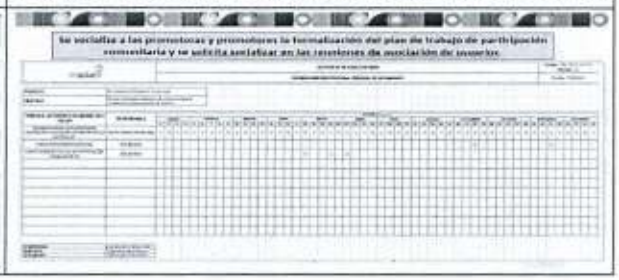




SOCIALIZACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN, TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA TODOS LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS DE LAS UBA E IPS DE LA ESE IMSALUD.



FORMALIZACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA.



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

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 defunciónes el documento mediante el cual se acredita legalmente el fallecimiento de una persona, el cual es entregadoen el serviciode urgenciasde la UBA.

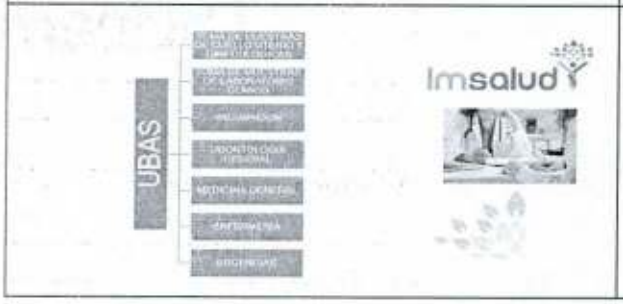
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Portafolio de Servicios**

PORTAFOLIO DE SERVICIOS







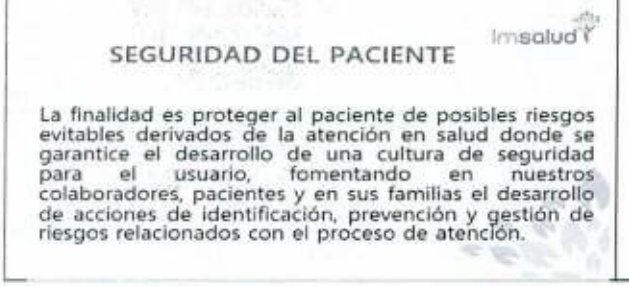


- **Seguridad del Paciente**

SEGURIDAD DEL PACIENTE









DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Política Humanización**

POLÍTICA HUMANIZACIÓN





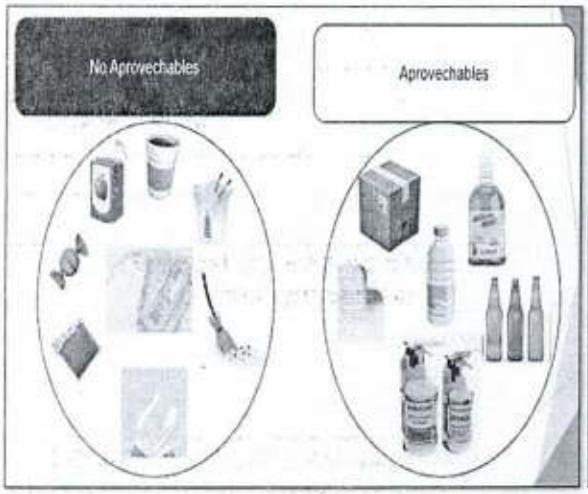


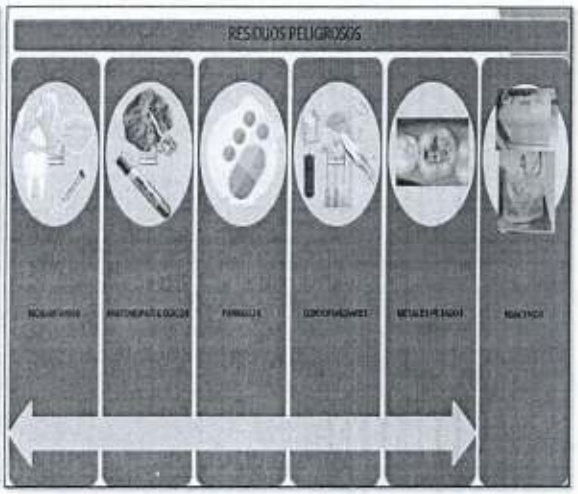


DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**

EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN ESTÁNDARES DE GERENCIA DE AMBIENTE FÍSICO PARA LA VIGENCIA 2025 Y COMO REFUERZO PARA EL PROCESO DE AUDITORÍAS QUE SE REALIZAN A LOS CENTROS DE ATENCIÓN ADSCRITOS A LA E.S.E. IMSALUD.





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Linea etica de la ESE IMSALUD**



- **Boletín Cultura Y Salud – Aplicar El Código QR publicado en la página web.**





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

Se socializa a los usuarios de la asocicion el porcentaje de sactifación al usuario segun tablero de control por servicio.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

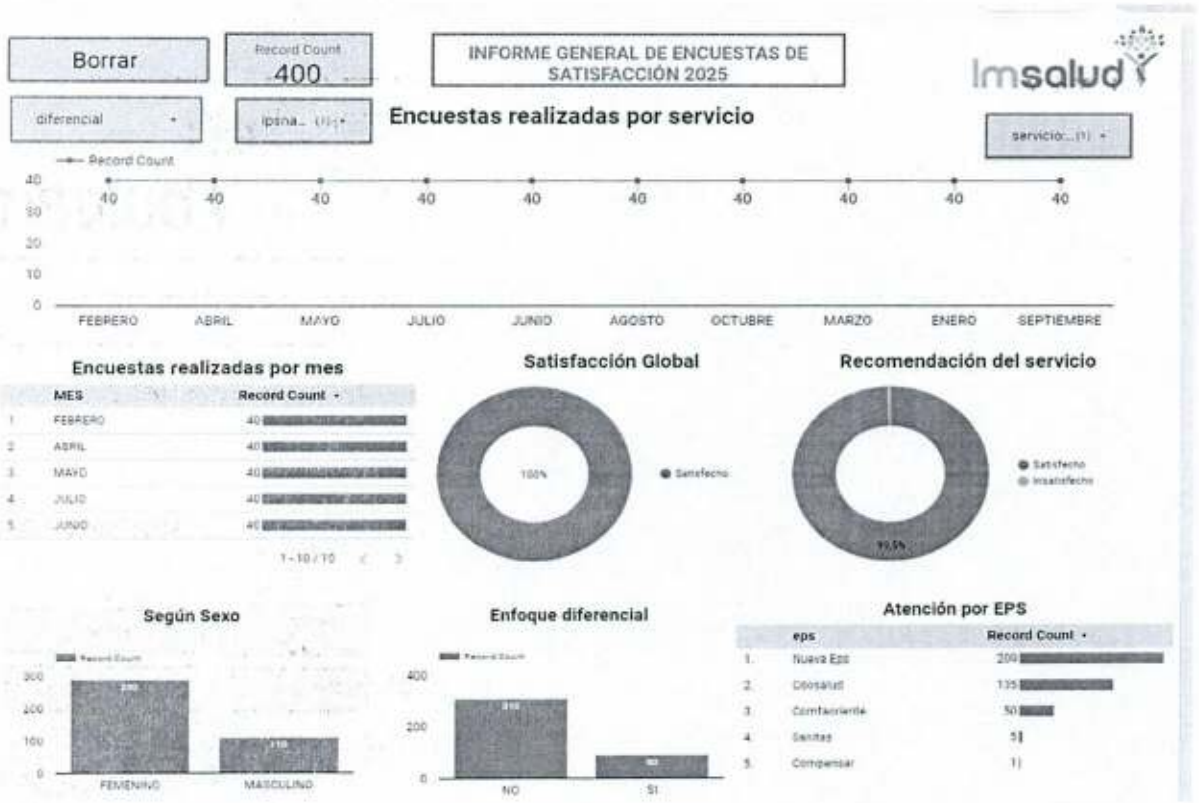
Se indica que durante los dos primeros trimestres del 2025, las insatisfacciones estuvieron dominadas por demoras, tiempos de espera y dificultades en la orientación al usuario, con un fuerte componente emocional que pasó de la frustración al agobio y desamparo. Se evidenció que el malestar no se originaba únicamente en los tiempos prolongados, sino en la falta de información oportuna, empatía y acompañamiento del personal, especialmente en servicios de alto flujo como Urgencias, Laboratorio y Consulta Externa.

Asimismo, surgió una concentración de insatisfacciones en un grupo reducido de roles (facturador, vacunador y odontólogo), asociadas a falencias comunicativas y trato poco empático, lo que orientó las acciones hacia el fortalecimiento de habilidades blandas y la retroalimentación directa como estrategias prioritarias frente a intervenciones tecnológicas o de infraestructura.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

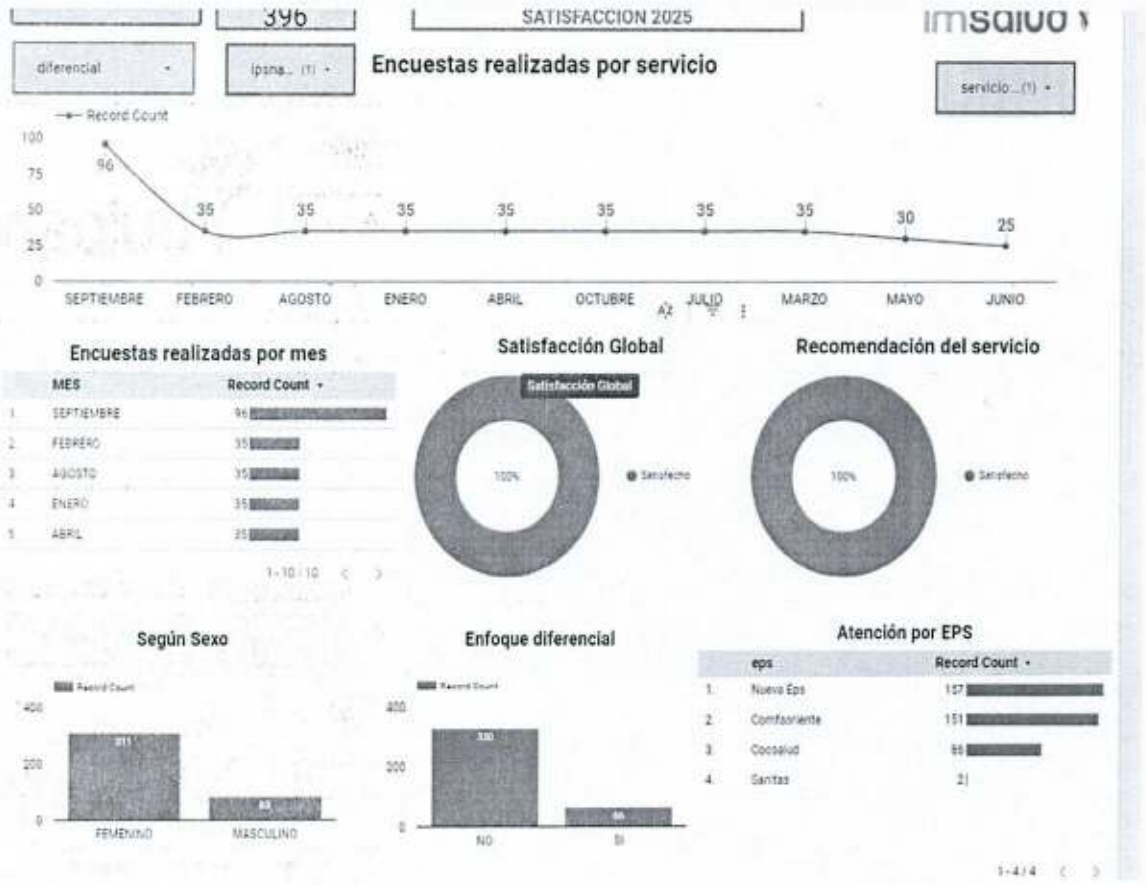
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (se enviará link)**

Consulta externa



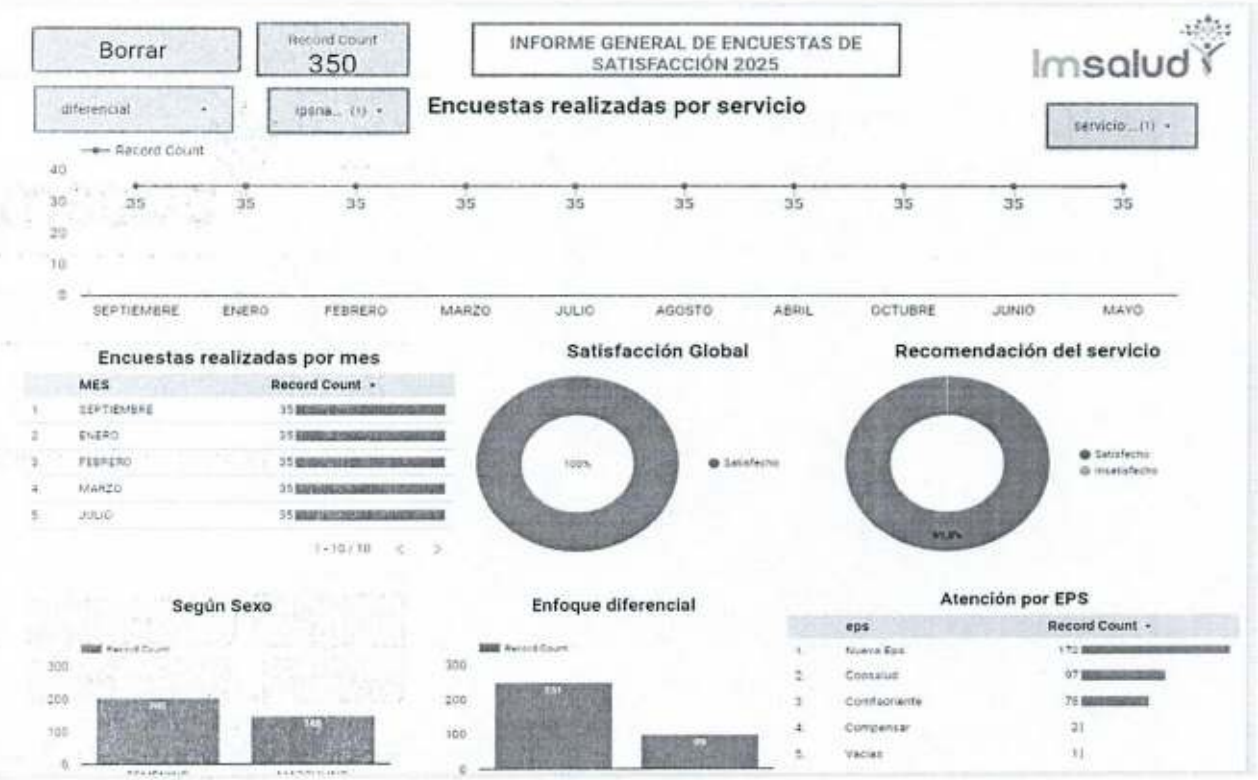
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Servicio de Py P



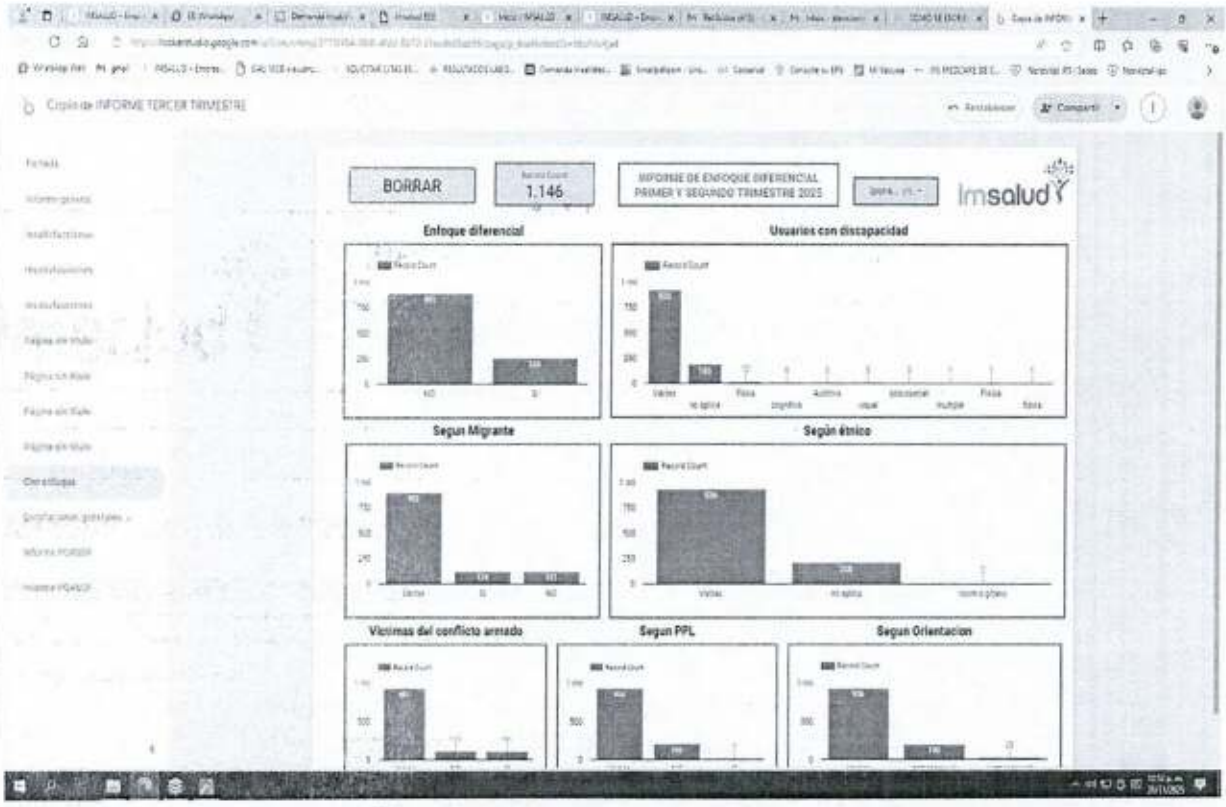
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Servicio de odontologia.



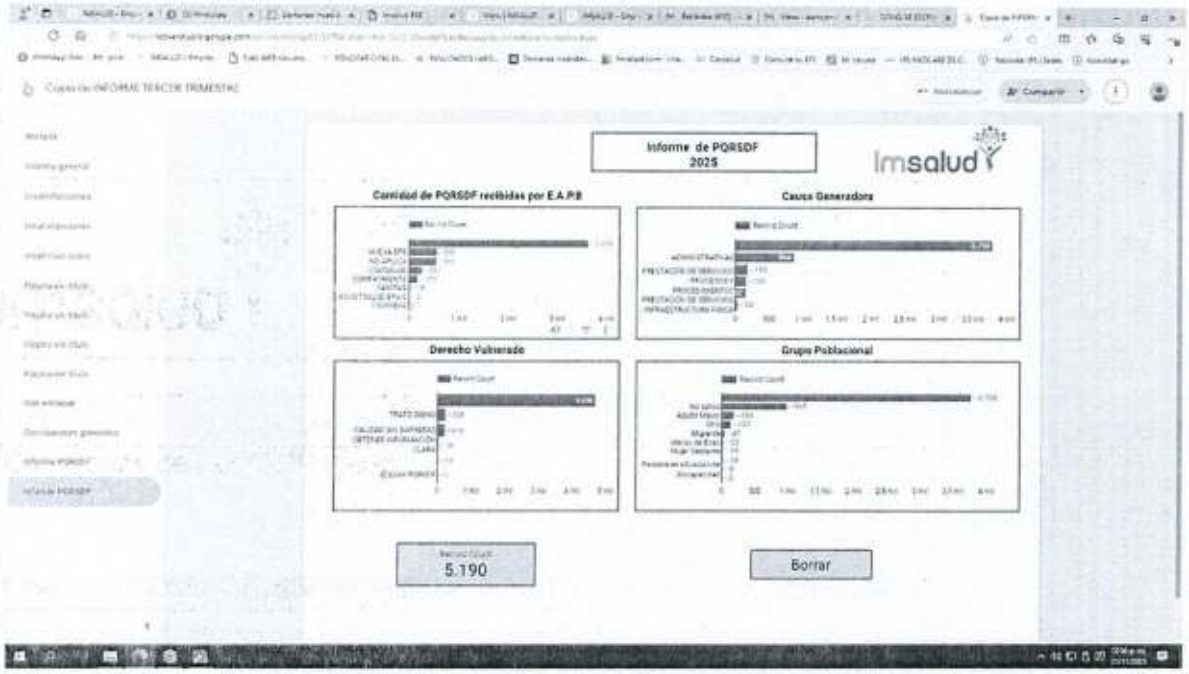
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Atencion Con Enfoque Diferencial



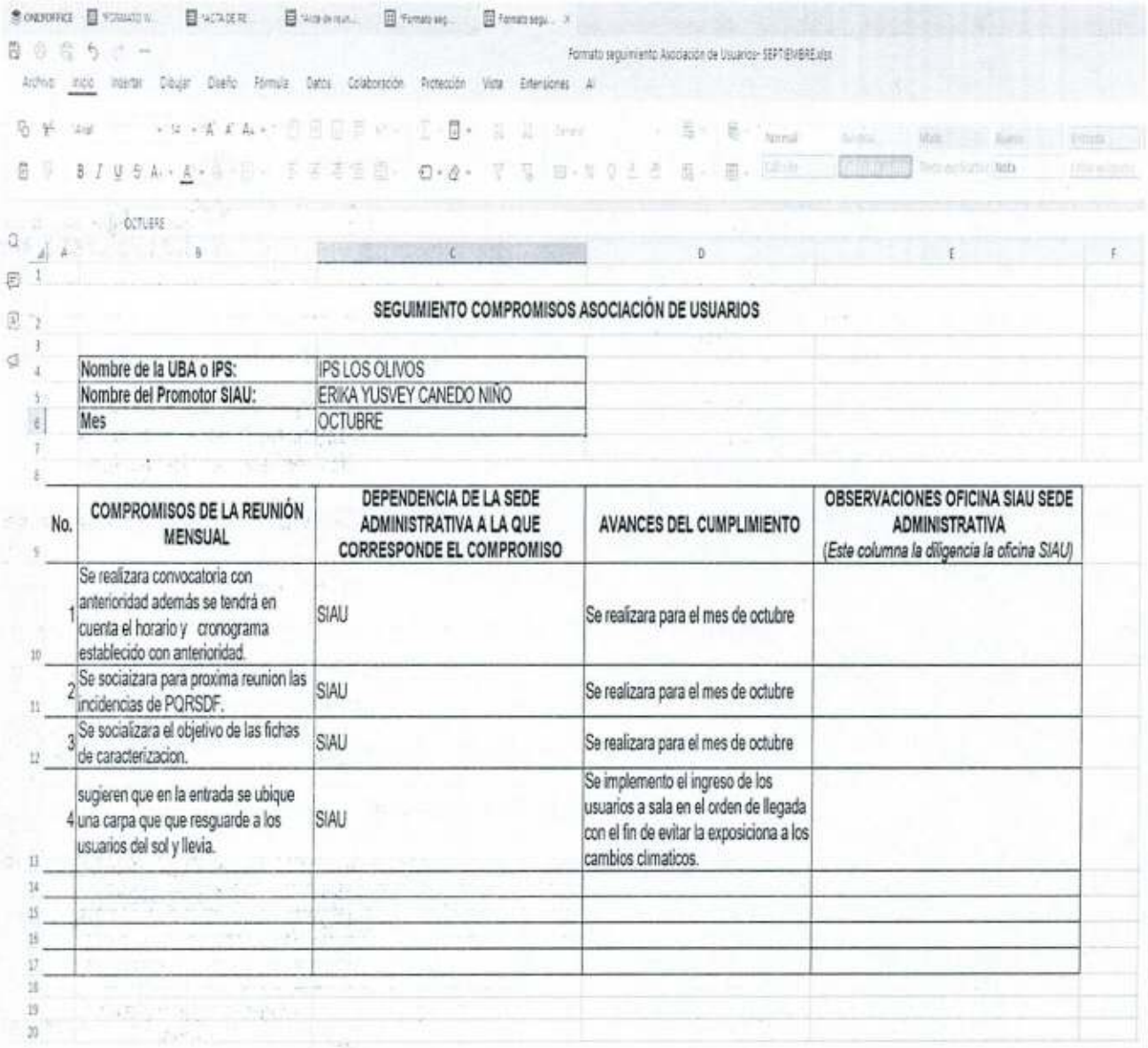
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Cantidades de PQRSDF recepcionadas.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior, la cual se sugiere se continue ingresando a los usuarios a la sala de la IPS para realizar el tramite de solicitud de citas y demas servicios.



Formato seguimiento Asociacion de Usuarios- SEPTIEMBRE.xlsx

OCTUBRE

SEGUIMIENTO COMPROMISOS ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Nombre de la UBA o IPS:	IPS LOS OLIVOS
Nombre del Promotor SIAU:	ERIKA YUSVEY CANEDO NIÑO
Mes	OCTUBRE

No.	COMPROMISOS DE LA REUNIÓN MENSUAL	DEPENDENCIA DE LA SEDE ADMINISTRATIVA A LA QUE CORRESPONDE EL COMPROMISO	AVANCES DEL CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES OFICINA SIAU SEDE ADMINISTRATIVA *(Este columna la diligencia la oficina SIAU)*
1	Se realizara convocatoria con anterioridad además se tendrá en cuenta el horario y cronograma establecido con anterioridad.	SIAU	Se realizara para el mes de octubre	
2	Se sociaizara para proxima reunion las incidencias de PQRSDF.	SIAU	Se realizara para el mes de octubre	
3	Se socializara el objetivo de las fichas de caracterizacion.	SIAU	Se realizara para el mes de octubre	
4	sugieren que en la entrada se ubique una carpa que que resguarde a los usuarios del sol y llevia.	SIAU	Se implemento el ingreso de los usuarios a sala en el orden de llegada con el fin de evitar la exposiciona a los cambios climaticos.	

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.





Se realizo entrega de las camisa de la asociacion a los usuarios que hacian falta y el certificado de asitencia al foro a la señora Blanca Rodriguez.





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:	**Diciembre 19 del 2025**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Beatriz Florez	cc 1094152...	3132360...	
Jorge Solano	88767782	3213793999	
Alba Luz Santos	37227914	3118172437	Alba Santos.
Blanca Lucy Rodriguez	60 361 57...	311 674 9843	Blanca Lucy Rodriguez

FECHA:	**26/11/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**11**
HORA INICIO:	**3:00PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**4:30PM**
UBA/IPS:	**IPS NIÑA**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE NOVIEMBRE 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. Se procede a llamado a lista para así dar inicio a la reunión de la asociación de usuarios de la ips niña ceci adscrita al policlinico de atalaya siendo las 03:00 PM con el personal convocado y jefes de servicio y personal colaborador de la ips de la ese imsalud. Contanto especialmente con la asosiacion de usuarios
   * Luis Bonilla.
   * Maria Carrillo.
   * Ruth Galvis.
   * Pablo Higuera.
   * Braulio Cruz.

1. Lectura y aprobación del acta anterior.

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

2. Medios de Convocatoria.

Mediante cartelera informativa se invito a la reunión de Asociación de Usuarios y llamadas por el interno de cada uno.



3. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

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

4. 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.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 651 Del 27 De noviembre De 2024.**
- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**
- **Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Portafolio de Servicios**
- **Seguridad del Paciente**
- **Política Humanización**
- **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.**
- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento**

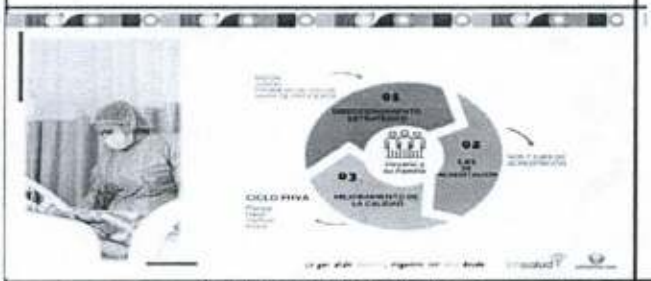
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA

- **Boletín Cultura Y Salud – Aplicar El Código QR publicado en la página web.**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

Desarrollo de las Temáticas:

CALIDAD EN SALUD



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN,



PROMESA DE VALOR

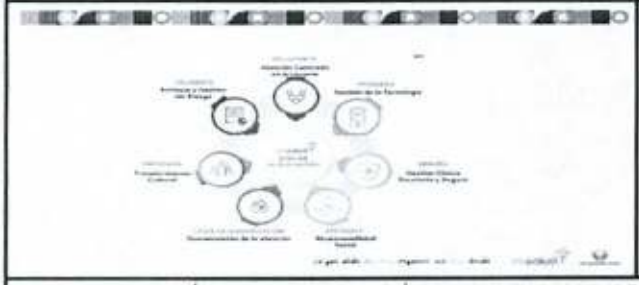


MAPA DE PROCESOS



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

(7) EJES DE ACREDITACIÓN ALINEADOS CON LA PROMESA DE VALOR



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RESOLUCIÓN NO. 651 DEL 27 DE NOVIEMBRE DE 2024





SOCIALIZACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN, TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA TODOS LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS DE LAS UBA E IPS 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

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 recien 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 defuncion** 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

PORTAFOLIO DE SERVICIOS



PORTAFOLIO DE SERVICIOS

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

Dentro del programa se encuentran las consultas de crecimiento y desarrollo, Adulto mayor, control prenatal, planificación familiar, citologías, agudeza visual, vacunación y cursos prebautismales para el embarazo.

- **Vigilancia Epidemiológica**

Cumplimiento con lo establecido por la legislación de salud pública colombiana con patrocinio a cargo del departamento de Epidemiología en la ese IMSALUD











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

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

EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN ESTÁNDARES DE GERENCIA DE AMBIENTE FÍSICO PARA LA VIGENCIA 2025 Y COMO REFUERZO PARA EL PRC DE AUDITORÍAS QUE SE REALIZAN A LOS CENTROS DE ATENCIÓN ADSCRITOS A LA E.S.E. IMSALUD.

Política Ambiental	El tema abordado es la socialización de la política ambiental de la E.S.E. Imsalud, por lo cual se expone al personal el propósito u objetivo de la misma y que comprende lo siguiente: *"disminuir los impactos ambientales negativos mediante la generación de una conciencia ambiental y del cumplir con los requisitos legales aplicables y la normatividad ambiental vigente"* Añadido de lo anterior, se expone a todo el personal los 3 ejes de implementación de la política: 1. Gestión integral de residuos 2. Uso eficiente de recursos 3. Limpieza y desinfección de áreas y superficies

RESIDUOS NO PELIGROSOS: son aquellos producidos por el generador en cualquier lugar y en desarrollo de su actividad, que no presentan riesgo para la salud humana y el medio ambiente.
BIODEGRADABLES, INERTES U ORDINARIOS (NEGRO): son aquellos generados en el desempeño normal de las actividades. Estos residuos se generan en oficinas, pasillos, áreas comunes, cafeterías, salas de espera, auditorios y en general en todos los sitios del establecimiento del generador. Ejemplo: barrido, hojarasca, icopor, restos de comida y otros.
RECICLABLES (BLANCO): son aquellos que no se descomponen fácilmente y pueden volver a ser utilizados en procesos productivos como materia prima. Ejemplo: papel, plástico, cartón y otros.
RESIDUOS PELIGROSOS (ROJO): son aquellos residuos producidos por el generador con alguna de las siguientes características: infecciosos, combustibles, inflamables, explosivos, reactivos, Radiactivos, volátiles, corrosivos y/o tóxicos; las cuales pueden causar daño a la salud humana y/o al medio ambiente. Así mismo se consideran peligrosos los envases, empaques y embalajes que hayan estado en contacto con ellos.
BIOSANITARIOS: son todos aquellos elementos o instrumentos utilizados durante la ejecución de los procedimientos asistenciales que tienen contacto con materia orgánica, sangre o fluidos corporales del paciente humano o animal. Ejemplo: Algodón, gasas, jeringa, vendas, sondas, elementos de protección personal (EPP), y otros

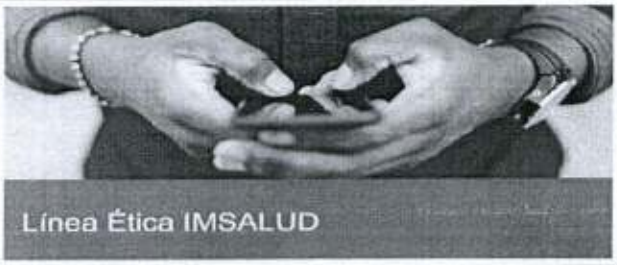
MANUAL DE MANEJO SEGURO DEL AMBIENTE FÍSICO.

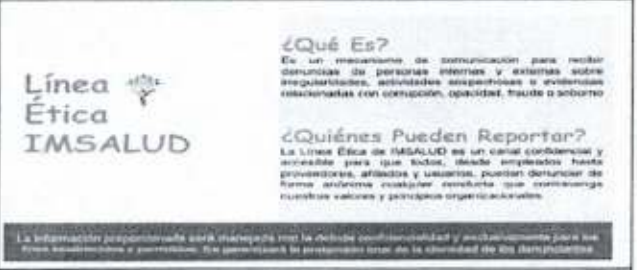
El primer tema abordado es la socialización del Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA, en la pestaña del proceso de Ambiente Físico y el cual dictamina lo siguiente en su alcance "Es un documento guía, en el cual se establecen lineamientos a seguir en el mantenimiento y manejo seguro del ambiente físico de la Empresa Social del Estado E.S.E. IMSALUD en todas sus CIAS, el cual es aplicable en todas las áreas o ambientes de la institución, buscando estandarizar todos sus procesos y procedimientos garantizando practicas seguras", lo anterior se expone como parte del despliegue del suscrito manual.

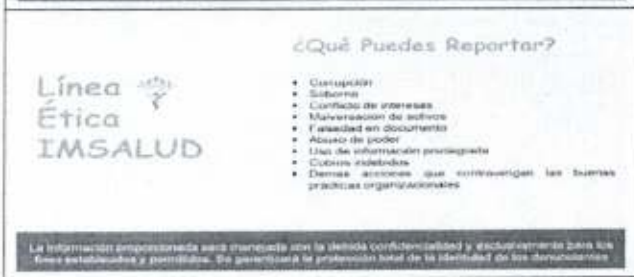
CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS



SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD









DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Boletín Cultura Y Salud – Aplicar El Código QR publicado en la página web.**



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Mes Radicado (Todas)

Cuenta de Terminos De Ley	Etiquetas de columna			
Etiquetas de fila	Dentro de los terminos de ley	Fuera de los terminos de ley	(en blanco)	Total general
IPS AEROPUERTO	15	4		19
IPS AGUA CLARA	13			13
IPS BANCO DE ARENAS	8			8
IPS BÉLEN	34			34
IPS BELISARIO	31	3		34
IPS BOCONÓ (JORNADA CONTINUA)	61	5		66
IPS BUENA ESPERANZA	12			12
IPS CLARET	56	4		60
IPS CONTENTO	39	6		45
IPS CUNDINAMARCA	41			41
IPS DIVINA PASTORA	54	1		55
IPS DOMINGO PEREZ	17	13		30
IPS EL CERRITO	4	19		23
IPS EL PÓRTICO	4	2		6
IPS EL RODEO	26			26
IPS EL SALADO	5	6		11
IPS GUAIMARAL	6	8		14
IPS GUAMARITO	2			2
IPS LA ERMITA	16	4		20
IPS LA FLORESTA	19			19
IPS LOS OLIVOS	82	2		84
IPS NIÑA CECI	38	1		39
IPS OSPINA PEREZ	8	1		9
IPS PALMARITO	15			15
IPS PALMERAS	38	4		42
IPS SAN FAUSTINO	5			5
IPS SAN LUIS	15	2		17
IPS SAN MARTIN	44	12		56
IPS SAN MATEO	11	1		12
IPS SANTA ANA	12	1		13
IPS SEVILLA	29	2		31
IPS TOLEDO PLATA	21	2		23
IPS VIRGILIO BARCO	1	1		2
POLICLINICO	177	6		183
SEDE ADMINISTRATIVA	32	1		33
UBA AGUA CLARA	5			5
UBA COMUNEROS	82	24		106
UBA LA LIBERTAD	110	22		132
UBA LOMA DE BOLIVAR	93	7		100
UBA PUENTE BARCO	51	36		87
(en blanco)	3363	295		3658
Total general	4695	495		5190

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

En este espacio debe copiar la información relacionada con el registro que aparece en el link https://lookerstudio.google.com/s/hbcFiJvRja4

Matriz de relacionamiento de insatisfacciones

Imsalud

Palabra / frase clave	Ocurrencias	IPS/UBA más citadas*	Servicios donde se menciona (Top 3)	Causa principal (rol asociado)
demora	29	Policlínico (10), Loma de Bolívar (7), Puente Barco (6)	Urgencias, Laboratorio, Consulta Externa	Global (11), Facturador (4), Recomendación (3)
tiempo	25	Policlínico (8), San Luis (5), Claret (4)	Laboratorio, Odontología, PYP	Global (9), Facturador (3)
espera	22	Loma de Bolívar (6), Policlínico (5), Libertad (4)	Urgencias, Consulta Externa, Laboratorio	Global (8), Médico (3)
"no se deja hablar" / hablar	18	Policlínico (6), Puente Barco (5), Claret (3)	Consulta Externa, Urgencias, Odontología	Médico (9), Aux. enfermería (3)
información	16	San Luis (4), Policlínico (3), Comuneros (3)	PYP, Urgencias, Facturación	Facturador (5), Global (4)
trato / grosería	20	Claret (6), Loma de Bolívar (4), Sevilla (3)	Consulta Externa, Odontología, PYP	Médico (6), Aux. enfermería (4)
instalaciones / aseo	18	Policlínico (7), Loma de Bolívar (4), Libertad (3)	Hospitalización, Odontología, PYP	Instalación / Aseo (12), Global (3)

Los términos "demora", "tiempo" y "espera" encabezan las menciones, confirmando la percepción del usuario frente a procesos lentos y poca orientación. Se mantiene la presencia de observaciones asociadas a trato interpersonal y condiciones de infraestructura, especialmente en Policlínico, Loma de Bolívar y Libertad, puntos críticos recurrentes en los reportes anteriores

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

1. Arreglo del espacio desocupado consultororio desocupado en la entrada.

2. Instalacion de aire acondicionado facturacion.

3. Arreglo de las puertas y chapas.

4. Arreglo de la caja de aguas negras

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

6. Proposiciones y varios.

EN LA PRESENTE REUNION, SE INFORMA LA SITUACION DEL NO CUIDADO DE LOS BAÑOS DE PARTE DE LOS USUARIOS EL CUAL ESTAN DEJANDO MUY SUCIOS SE INFORMA EL RESPETO DE LOS ELEMTENTOS QUE SE TIENENE NE LA IPS. NO SE TIENE MAS PROPOSICIONES

7. Evidencia fotográfica.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN





PROPOSICIONES Y VARIOS
Se recomienda el buen uso del tapabocas dentro de las instalaciones de la ips dado al alto número de pacientes con enfermedades respiratorias en la ciudad de Cúcuta. se informa que siempre que se puede colaborar con el uso de tapabocas y tengamos de sobra se dará a la comunidad sino existe en despensa no se dará y deberá ser asumido por el usuario que visite la ips, bajo reglamento de ingreso a la ips que se estable en la puerta principal. Se invita a la comunidad de replicar 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.

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**22 de diciembre del 2025**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Luis Alejandro Tellez	13640858	3146674630	
Luis Alfredo Bonilla	13236638	3114807847	Luis Alfredo Bonilla
Pablo E Riguera	13436517	3247435860	
Ruth Galvis Tellez	60392871	3124999790	Ruth Galvis Tellez

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Maria Antonia Carrillo	60.344.202	3156635844	Mª Antonia Carrillo
Brandon Ismael Gue. V.	1549732	3212698464	

ELABORADO POR:

BRANDON ESTIBEN BARBOSA COLMENARES
PRESTACIÓN DE SERVICIOS SIAU PARA APOYAR LAS ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LAS UNIDADES BÁSICAS DE LA ESE IMSALUD -IPS NIÑA CECI

FECHA:	**20 DE NOVIEMBRE 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**011**
HORA INICIO:	**2:00 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**3:00 PM**
UBA/IPS:	**IPS OSPINA PEREZ**		

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

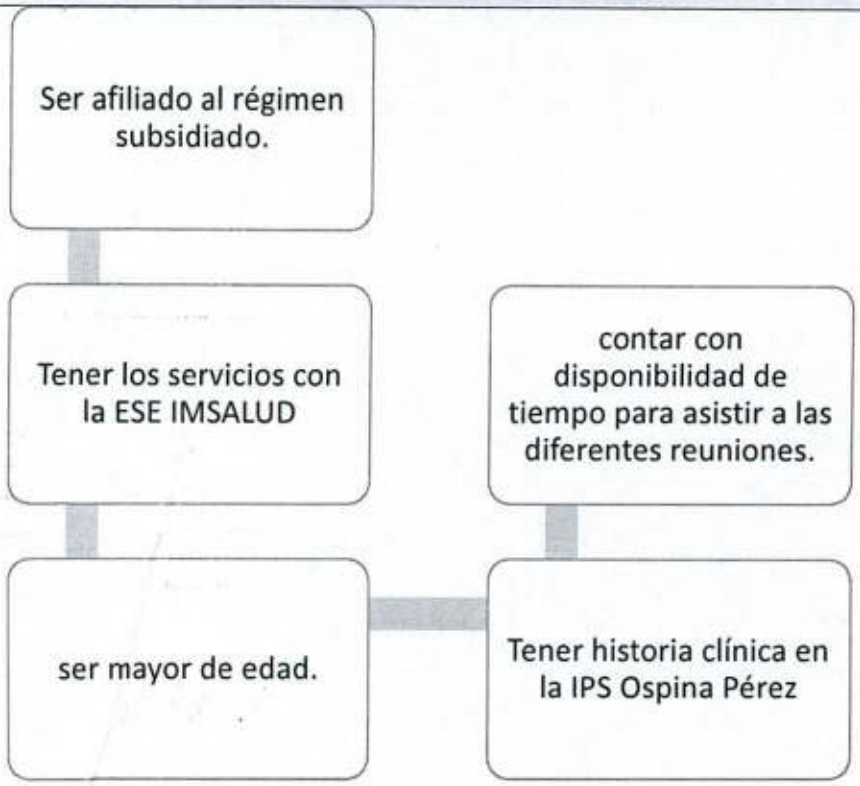
1 llamado a lista

La reunión da inicio el día 20 de noviembre y se realiza llamado de asistencia a los miembros de la asociación de usuarios, en donde asisten los siguientes usuarios

- Carlos Rico Pérez
- Los demás integrantes de la asociación se les presento inconvenientes personales , pero se comprometieron asistir a la reunión del mes de diciembre

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

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

- **Calidad En Salud**



- **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.

- **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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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:

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.

- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 651 Del 27 De noviembre De 2024.**

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.





SOCIALIZACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN, TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA TODOS LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS DE LAS UBA E IPS DE LA ESE IMSALUD.



FORMALIZACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA.



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

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.**

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,**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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**

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 linea de WhatsApp.
2. Orientación individual por parte del personal SIAU en todas sus IPS y UBA's de la ESE.
3. Solicitud de Historia Clinica.
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



- **Seguridad del Paciente**

SEGURIDAD DEL PACIENTE

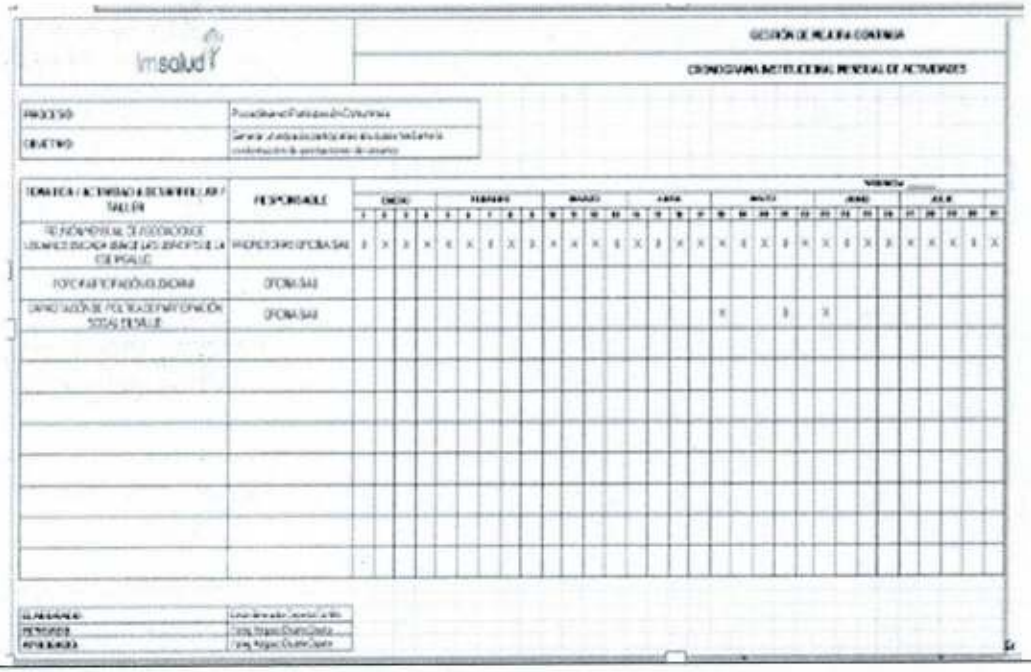


DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Política Humanización**



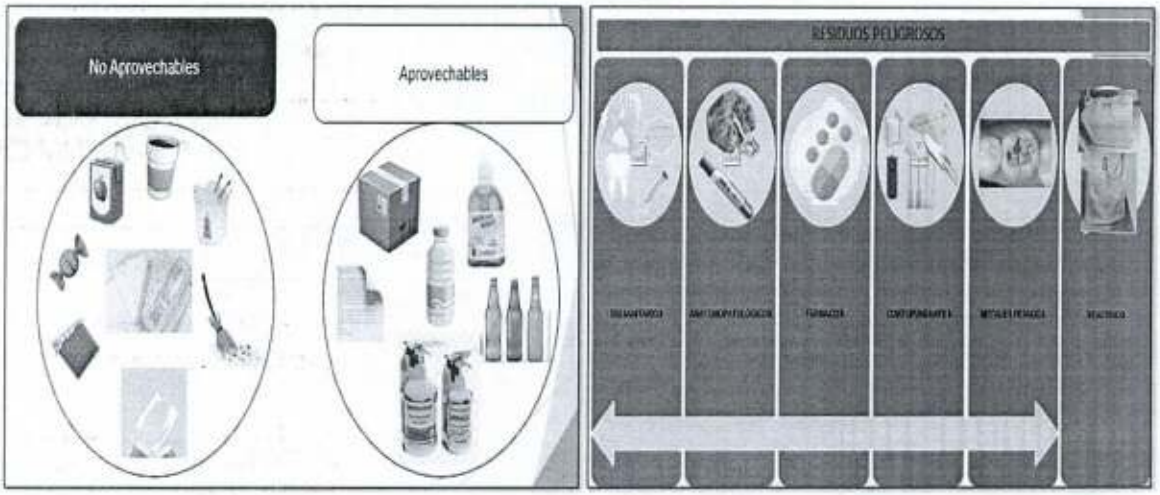
- **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**

EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN ESTÁNDARES DE GERENCIA DE AMBIENTE FÍSICO PARA LA VIGENCIA 2025 Y COMO REFUERZO PARA EL PROCESO DE AUDITORÍAS QUE SE REALIZAN A LOS CENTROS DE ATENCIÓN ADSCRITOS A LA E.S.E. IMSALUD.

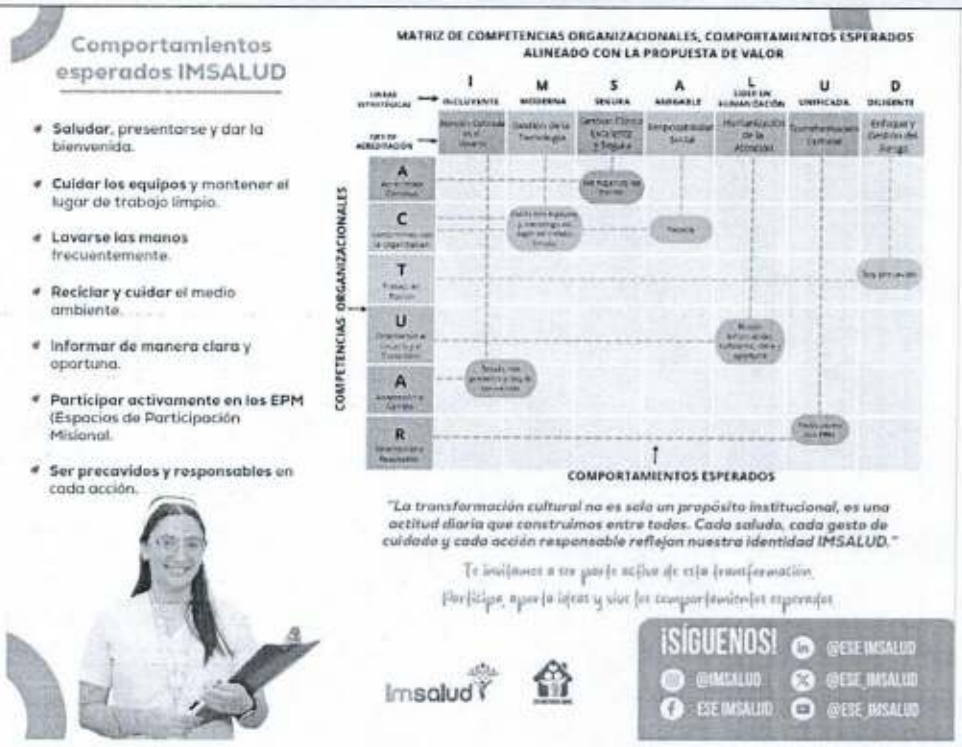


- **Boletín Cultura Y Salud – Aplicar El Código QR publicado en la página web.**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



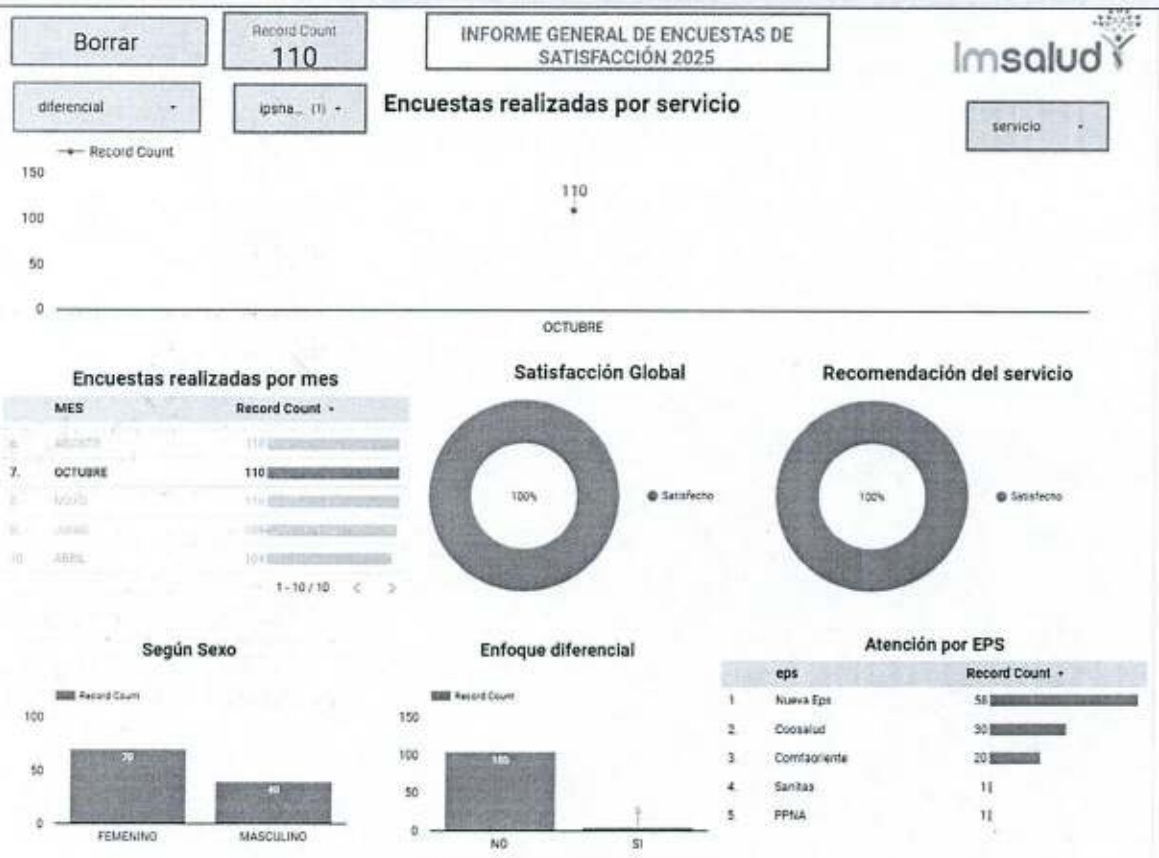
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**

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 (se enviará link)**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

- la doctora Mariana ya no estará laborando en la IPS.
- El doctor Navas, esta con turno de 12 horas.
- Se explico el portafolio de servicios y se llegó a fondo con este tema, ya que es importante saber que la ESE IMSALUD, es una entidad pública prestadora de servicios de salud de primer nivel en la ciudad de Cúcuta y su zona rural. La ESE IMSALUD es una sola, tiene 6 UBAS y 31 IPS
- Se seunta con servicio de odontologia 12 horas.
- El último viernes de cada mas no se tiene servicio de vacunación, están en elaboración de informes mensuales.
- se cuenta con 2 facturadoras se turnan (mañana- tarde)
- Se estan realizando adecuadiones fisicas a la IPS
- Se reporta daño en la platafroma kobbo para el cumplimiento de las caracterizacion , se reporto por correo pero no se ha obtenido respuesta

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

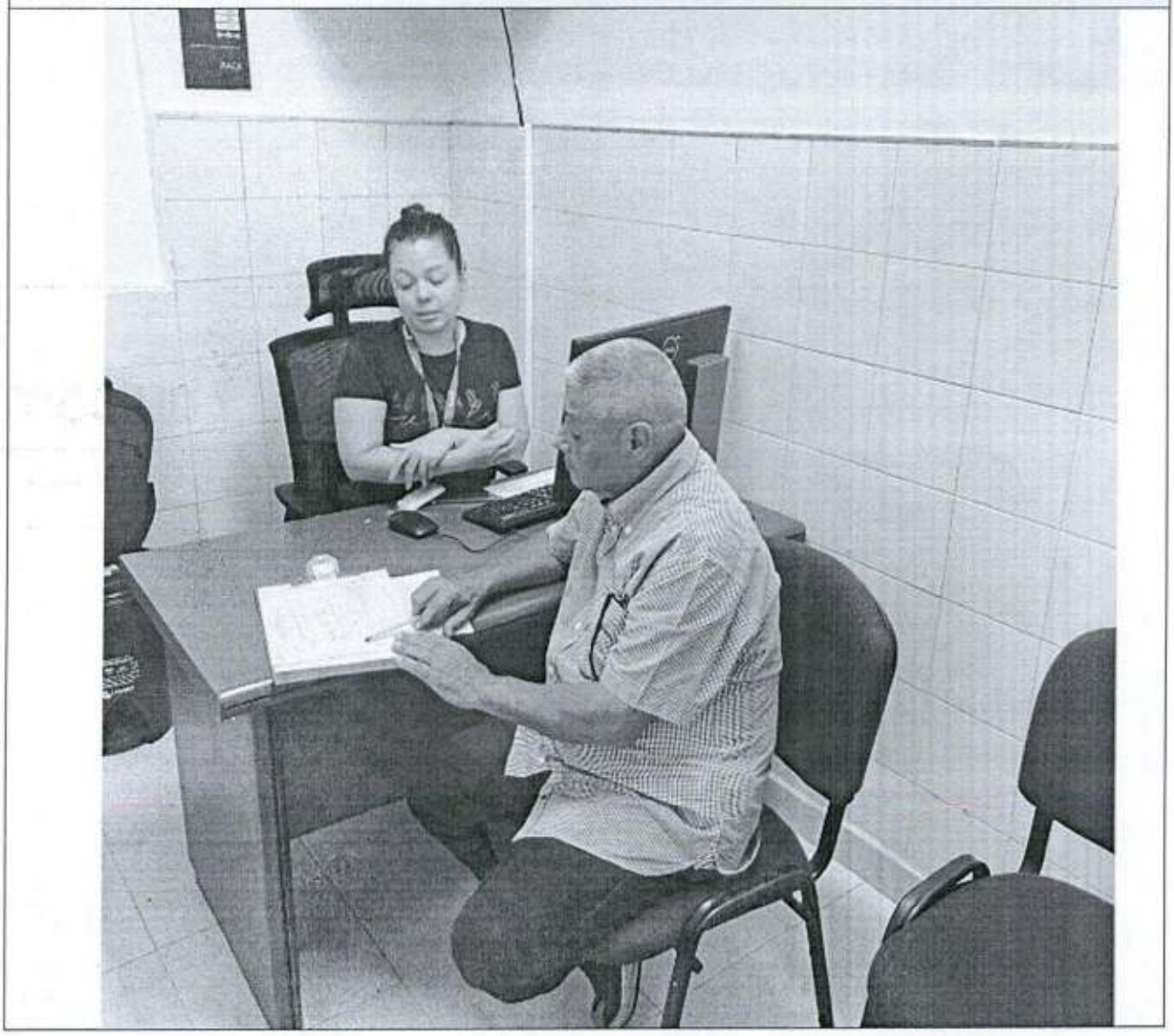
Se da por terminada la reunión a las 03:30 pm, manifestando agrado e interés por la información brindada. También expresan satisfacción a la hora de llegar a la reunión y adquirieron más conocimiento en la información que se les brindo.

7.Proposiciones y varios.

- La asociación sugiere no realizar cambios de personal en la IPS, ya que manifiestan que están funcionando bien, que han mejorado mucho.
- Los usuarios manifiestan conformidad con la prestación de servicios en la IPS Ospina perez, así como con la disponibilidad de agenda ofrecida. Se les motiva a participar en los diferentes programas de Promoción y Mantenimiento (PyM).
- La asociación sugiere que cualquier tipo de trabajo o mantenimiento dentro de la IPS se realice en horarios en los que no haya atención al público ni presencia de pacientes, ya que pueden presentarse accidentes. Además, el ruido y el polvo generan incomodidad y afectan la tranquilidad del entorno.
- Se realizo la semana de la humanizacion , donde se logro gran receptividad por parte de los usuarios

8.Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



PROPOSICIONES Y VARIOS

- se agradece la adecuación de la IPS, pero se sugiere que las acciones se realicen con la IPS sola que no haya pacientes, ya que se pueden presentar incidente y el ruido y polvo genera incomodidad.
- se actualizo el acta de conformación de la asociación de usuarios, ya que estaba con fecha de julio del 2023 y el proceso se debe realizar cados 2 años.

PROPOSICIONES Y VARIOS	
• Buzón de sugerencias sigue en mal estado .	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**4 de diciembre 2:00 pm**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Carlos Enrique Rico	13506548	3043218942	

FECHA:	**19 DE NOVIEMBRE DEL 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**11**
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 NOVIEMBRE 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 19 de noviembre 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 Palmarito, la cual se encontraba abierta debido a que los electricistas estaban adelantando el proceso de instalación del sistema eléctrico. Se aprovechó este espacio para mostrar los avances relacionados con la instalación del transformador, lugar designado para el encuentro.

Durante este proceso, se registró la ausencia de la señora Mónica Rojas, quien se excusó debido a que, como representante de los padres de familia de la escuela, debía encargarse de la logística del grado de sus hijos. Asimismo, la señora Liainny Mora no pudo asistir, ya que continúa de viaje en la ciudad de Barranquilla por motivos de salud, donde se encuentra realizando un tratamiento junto a su hija. Por su parte, la señora Mayerly Mateus tampoco pudo asistir. De la Asociación, únicamente se contó con la presencia de la señora Doris Bohórquez.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Teniendo en cuenta la presencia de una representante de la Asociación, se aprovechó el encuentro para invitar a dos líderes importantes de la comunidad y explicarles los temas institucionales de la organización, así como los avances de los electricistas en la IPS. Los líderes invitados fueron el presidente de la Junta, Luis Suárez, y el edil Rubén Rodríguez, quienes manifestaron gran interés en conocer el progreso del proceso.

Para resolver sus inquietudes, se dialogó directamente con los electricistas, quienes informaron que el trabajo podría tardar un poco más debido a que están reemplazando toda la acometida eléctrica. Además, algunos materiales que habían traído no funcionaron adecuadamente, lo cual generó retrasos. Sin embargo, los líderes pudieron evidenciar que se están realizando todas las gestiones necesarias y expresaron que, aunque exista demora, lo más importante es que el servicio quede funcionando de manera eficiente.

En total, se contó con la participación de una representante de la Asociación y dos líderes comunitarios.

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 propósito de realizar su respectiva aprobación. Este ejercicio es fundamental, ya que permite que los integrantes que no pudieron asistir a la reunión previa se actualicen sobre los temas abordados, las solicitudes planteadas, los compromisos adquiridos y las conclusiones alcanzadas, garantizando así la coherencia, la transparencia y el adecuado seguimiento de las gestiones.

3. **Medios de Convocatoria.**

La convocatoria para el encuentro mensual se realizó a través del grupo de WhatsApp en el que se encuentran integrados todos los miembros del colectivo, extendiendo la invitación para la reunión programada el 19 de noviembre de 2025; además, se enviaron recordatorios individuales de manera diaria para confirmar la asistencia y reiterar el compromiso y la responsabilidad de cada integrante con la Asociación. Como parte de las estrategias de difusión, también se publicó la convocatoria en la cartelera informativa de la IPS y se socializó información sobre la Asociación de Usuarios en las charlas diarias, invitando a los asistentes a vincularse y explicándoles el propósito de los encuentros. Asimismo, se mantiene comunicación virtual con el presidente de la Junta de Acción Comunal y con los usuarios a través de los grupos comunales, orientándoles y recordándoles la posibilidad de acudir a la IPS de Banco Arena mientras se supera la contingencia por la falta de energía eléctrica en la IPS Palmarito. De igual manera, de manera mensual se invita a los líderes y lideresas de la comunidad a participar en las reuniones de la Asociación para que conozcan su funcionamiento, los procesos que se adelantan y puedan vincularse de forma activa a las actividades comunitarias.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Como estrategia para vincular nuevos integrantes, se publicó en la cartelera informativa el formato de convocatoria a usuarios, en el cual se explicaba el objetivo de la Asociación, los requisitos y la fecha del encuentro, permitiendo que las personas interesadas pudieran asistir; además, durante las charlas diarias se socializó información sobre la Asociación de Usuarios con el fin de motivar a la comunidad a integrarse. Asimismo, se mantuvo comunicación virtual con los diferentes presidentes de junta, a quienes diariamente se les comparten comunicados sobre los servicios ofrecidos en la IPS. De igual manera, se informó que actualmente se cuenta con una promotora encargada de contactar a los usuarios que tengan controles pendientes o que, por algún motivo, no hayan utilizado los servicios recientemente; esta profesional realiza la agenda de citas de acuerdo con la disponibilidad de cada usuario, lo cual resulta fundamental para incrementar la productividad y fortalecer la atención a la comunidad. Así mismo, de manera mensual se invita a los líderes y lideresas de la comunidad a participar en las reuniones de la Asociación, con el propósito de que conozcan su funcionamiento, los procesos que se adelantan y puedan vincularse de manera activa en las actividades comunitarias.

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. Durante la socialización se resaltaron los siguientes derechos fundamentales:

• **Trato digno:** el usuario debe recibir una atención respetuosa, humana y libre de cualquier forma de maltrato, discriminación o lenguaje ofensivo. Todo funcionario está obligado a garantizar un ambiente seguro y de confianza durante la prestación del servicio.

• **Obtener información clara:** cada usuario tiene derecho a recibir explicaciones precisas, completas y comprensibles sobre su estado de salud, los procedimientos, los servicios disponibles y los pasos a seguir. Es fundamental que pueda preguntar sin temor y que sus inquietudes sean resueltas de manera adecuada.

• **Calidad sin barreras:** la atención debe brindarse de manera oportuna, segura y efectiva, sin obstáculos administrativos, físicos o personales que limiten el acceso del usuario a los servicios. La calidad implica recibir una atención continua, organizada y con los recursos necesarios.

• **Confidencialidad de la historia clínica:** toda la información registrada en la historia clínica es privada y solo puede ser consultada por personal autorizado o por el mismo usuario. La protección de los datos es un compromiso institucional para salvaguardar la intimidad y la seguridad del paciente.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

• **Elevar PQRSDF:** los usuarios pueden presentar peticiones, quejas, reclamos, denuncias o felicitaciones cuando consideren que existe una inconformidad o, por el contrario, cuando deseen reconocer un buen servicio. Este derecho fortalece la participación ciudadana y permite mejorar continuamente los procesos de atención.

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

• **Fortalecer hábitos de vida saludable:** implica seguir las recomendaciones médicas, adoptar prácticas de autocuidado, mantener una alimentación adecuada según los diagnósticos y realizar actividades físicas que favorezcan la prevención y el mejoramiento del estado de salud.

• **Cuidar y valorar la ESE IMSALUD:** entendido como el compromiso de preservar las instalaciones, equipos e infraestructura de la institución, reconociendo que el adecuado uso y cuidado de estos recursos garantiza la continuidad, la calidad y la seguridad en la prestación de los servicios.

• **Actuar conforme a la legalidad:** consiste en respetar y cumplir las normas establecidas por la institución, incluyendo las disposiciones publicadas en las sedes y las reglas que regulan la convivencia y el orden dentro de la IPS, promoviendo un ambiente seguro y respetuoso para todos.

• **Tratar dignamente a los funcionarios:** así como los usuarios tienen derecho a recibir una atención humanizada y respetuosa, también deben brindar un trato cordial, digno y respetuoso hacia todos los trabajadores de la institución, fortaleciendo relaciones basadas en el respeto mutuo.

• **Entregar información clara, oportuna y suficiente:** corresponde a la responsabilidad de suministrar datos completos, veraces y actualizados en los procesos asistenciales y administrativos, permitiendo que los trámites, valoraciones y servicios se desarrollen de manera ágil, segura y eficiente.

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**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 651 Del 27 De noviembre De 2024.**
- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**
- **Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Portafolio de Servicios**
- **Seguridad del Paciente**
- **Política Humanización**
- **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.**
- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**
- **Boletín Cultura Y Salud – Aplicar El Código QR publicado en la página web.**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Desarrollo de las Temáticas:

CALIDAD EN SALUD



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES



PROMESA DE VALOR



MAPA DE PROCESOS



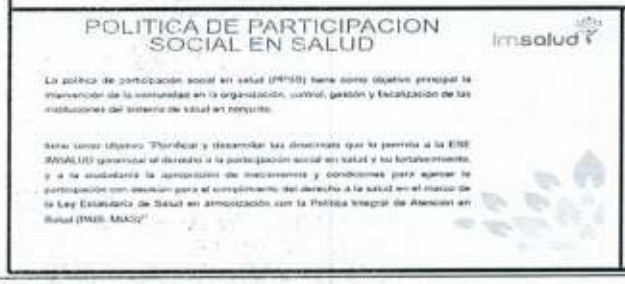
(7) EJES DE ACREDITACIÓN ALINEADOS CON LA PROMESA DE VALOR



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RESOLUCIÓN NO. 651 DEL 27 DE NOVIEMBRE DE 2024





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.

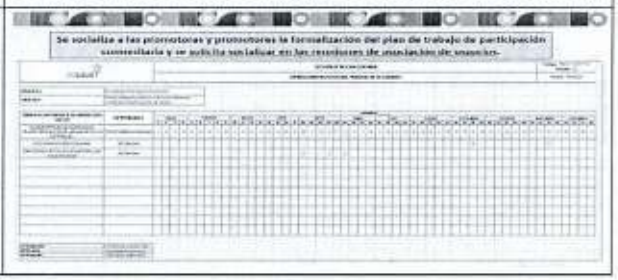




SOCIALIZACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN, TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA TODOS LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS DE LAS UBA E IPS DE LA ESE IMSALUD.



FORMALIZACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA.



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.

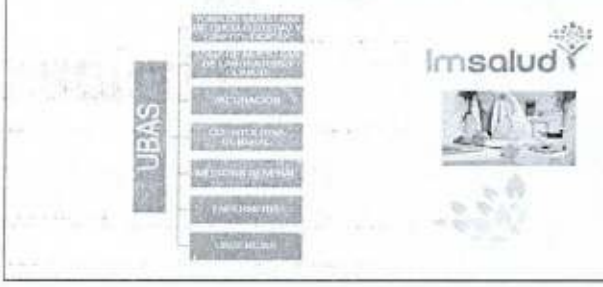
- El certificado de nacido vivo permite que el recién nacido sea registrado de manera oportuna disminuyéndose la vulnerabilidad en el proceso de registro del nacimiento, el cual es entregadoen el servicio de urgenciasde la UBA.
- El certificadode acta de defunciónes el documento mediante el cual se acredita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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

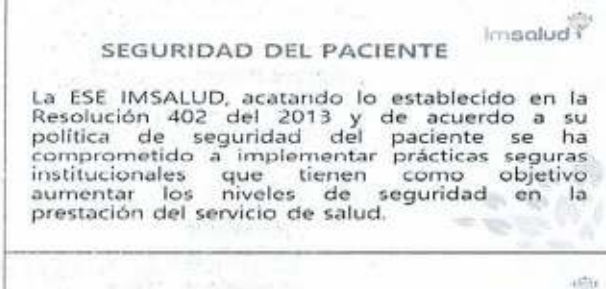




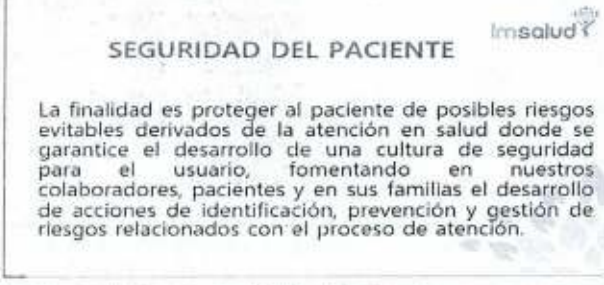




SEGURIDAD DEL PACIENTE









POLÍTICA HUMANIZACIÓN

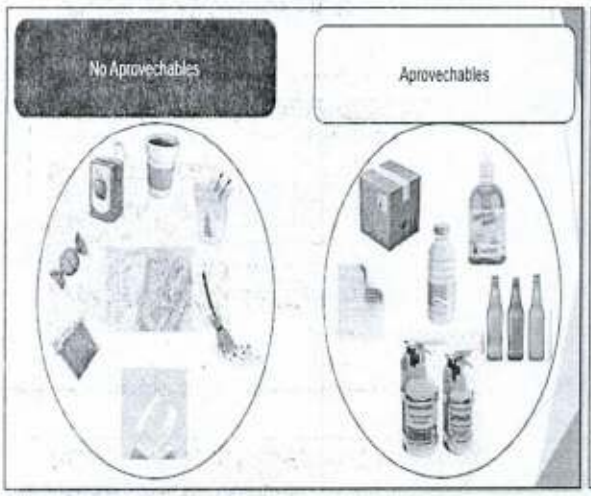


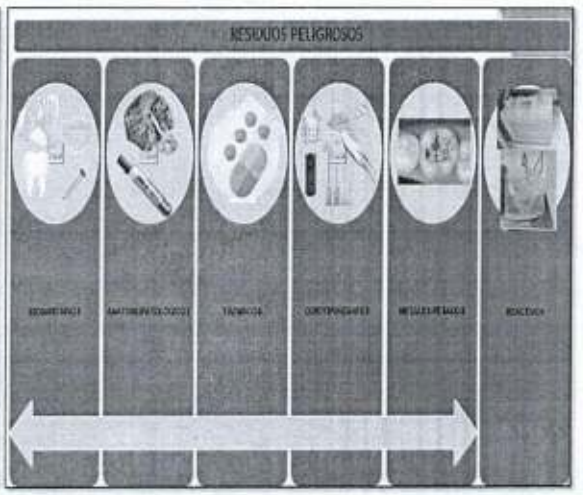






EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN ESTÁNDARES DE GERENCIA DE AMBIENTE FÍSICO PARA LA VIGENCIA 2025 Y COMO REFUERZO PARA EL PROCESO DE AUDITORÍAS QUE SE REALIZAN A LOS CENTROS DE ATENCIÓN ADSCRITOS A LA E.S.E. IMSALUD.





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD



- **Boletín Cultura Y Salud – Aplicar El Código QR publicado en la página web.**

El boletín Cultura IMSALUD #63 presenta de manera articulada el trabajo del Eje de Transformación Cultural, orientado a fortalecer la cultura organizacional mediante la promoción de competencias alineadas con las líneas estratégicas, la humanización del servicio y la mejora continua. En este marco, se explica que el eje está conformado por un equipo interdisciplinario integrado por el jefe de Administración Laboral, la Asesora de Planeación y Calidad, un profesional especializado en SG-SST y una Psicóloga Organizacional, quienes aportan desde su experiencia para asegurar la correcta gestión de directrices, procesos, políticas y programas asociados a la acreditación. Entre sus funciones se destacan: fomentar la participación activa de colaboradores y usuarios, capacitar al personal sobre la transversalidad de los ejes de calidad, analizar alertas e indicadores para proponer acciones de mejora y realizar seguimiento a los planes que fortalecen la cultura institucional. El boletín resalta, además, como avance para el año 2025, la actualización de la Guía de Comportamientos Esperados, una herramienta que orienta la conducta cotidiana del talento humano hacia el respeto, la responsabilidad y la calidad en el servicio. Asimismo, presenta los comportamientos esperados en IMSALUD, como saludar y dar la bienvenida, cuidar los equipos y espacios, mantener la higiene mediante el lavado de manos, reciclar y proteger el medio ambiente, brindar información clara y oportuna, participar activamente en los Espacios de Participación Misional y actuar con responsabilidad en todas las labores, subrayando que la transformación cultural se construye día a día a través de acciones simples que reflejan la identidad y el compromiso institucional con una atención segura, humanizada y de excelencia.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

BOLETÍN CULTURA #63 IMSALUD

TRANSFORMACIÓN CULTURAL

>>ESCANEA EL QR<<

Imsalud

Objetivo

Promover la transformación cultural en IMSALUD, fortaleciendo las competencias organizacionales alineadas con nuestras Líneas Estratégicas y los comportamientos esperados, para garantizar el bienestar de los colaboradores, la atención humanizada y la mejora continua en todos los niveles de la institución.

Nuestro equipo de transformación cultural

Este eje cuenta con un equipo interdisciplinario comprometido con la consolidación de una cultura organizacional sólida y coherente con los principios de acreditación en salud.

Se reúne trimestralmente y está conformado por:

- Jefe de Administración Laboral
- Asesora de Planeación y Calidad
- Profesional especializado de SG-SST
- Psicóloga Organizacional

Cada miembro aporta desde su experiencia al fortalecimiento de la cultura institucional, articulando bienestar, seguridad, planeación y calidad humana.

Funciones principales del eje

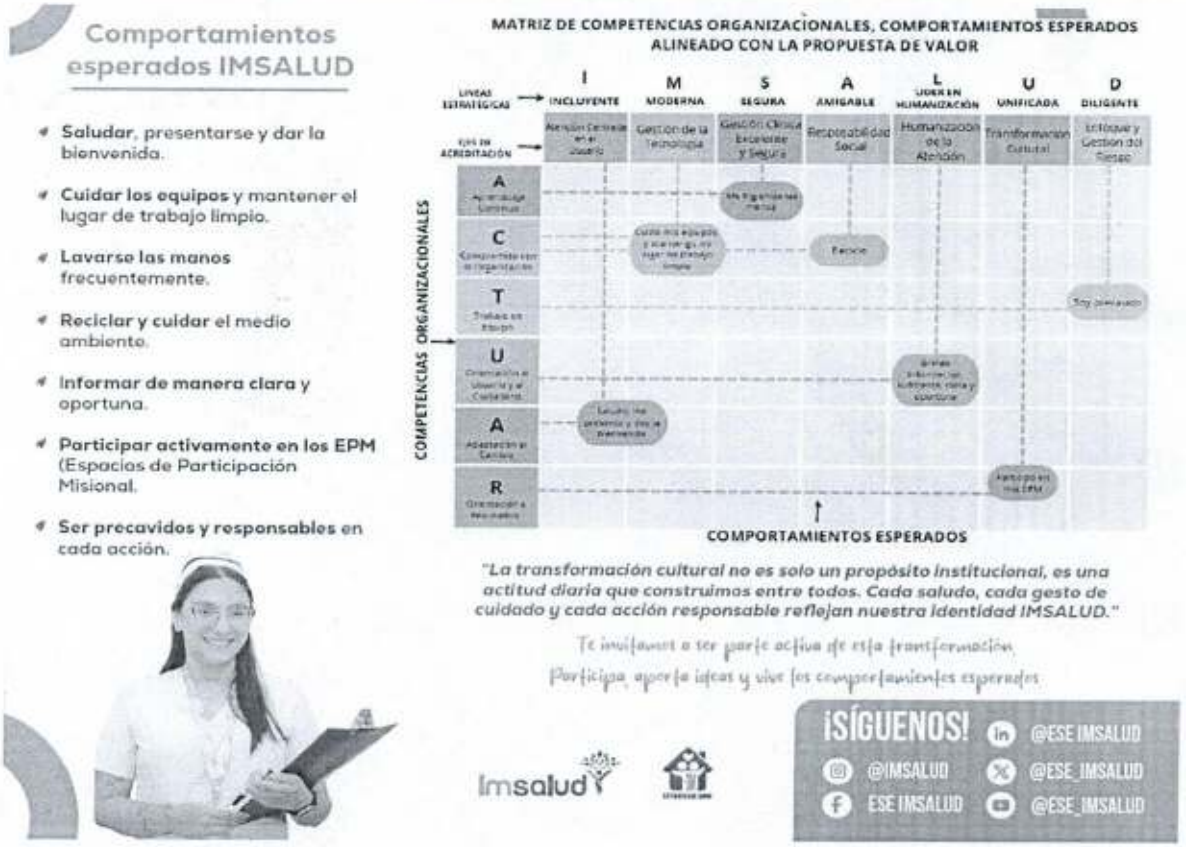
- Revisar y garantizar la gestión de las directrices, procesos, políticas y programas asociados a los ejes de acreditación.
- Fomentar la participación activa de los colaboradores y partes interesadas en la implementación de los ejes de acreditación.
- Capacitar al personal sobre la importancia y transversalidad de los ejes de acreditación en la institución.
- Analizar alertas y desviaciones de indicadores, proponiendo acciones de mejora.
- Realizar seguimiento a los planes de mejora que fortalezcan la cultura organizacional.

Avances destacados 2025

Durante la vigencia 2025, el Eje de Transformación Cultural definió y actualizó la Guía de Comportamientos Esperados, una herramienta clave que orienta las acciones diarias de nuestros colaboradores hacia una cultura de servicio, respeto y responsabilidad.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

Por otro lado, se procede a socializar el seguimiento realizado en cada una de las IPS respecto a las PQRSDF (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones). Para continuar con esta socialización, se explican los mecanismos de participación disponibles para que los usuarios expresen sus opiniones sobre los servicios prestados. En primer lugar, se detalla el funcionamiento del buzón de sugerencias, el cual cuenta con una tirilla de seguridad donde se registran el nombre del promotor encargado, la hora y la fecha de apertura, garantizando así la confidencialidad del proceso. Se enfatiza que este buzón se abre semanalmente, los días viernes, en presencia del promotor SIAU, un funcionario adicional y un usuario. Una vez se realiza la apertura, si se encuentra algún PQRSDF, este debe ser radicado ese mismo día a través de la página oficial de la ESE IMSALUD, para posteriormente asignar el tiempo de respuesta correspondiente.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

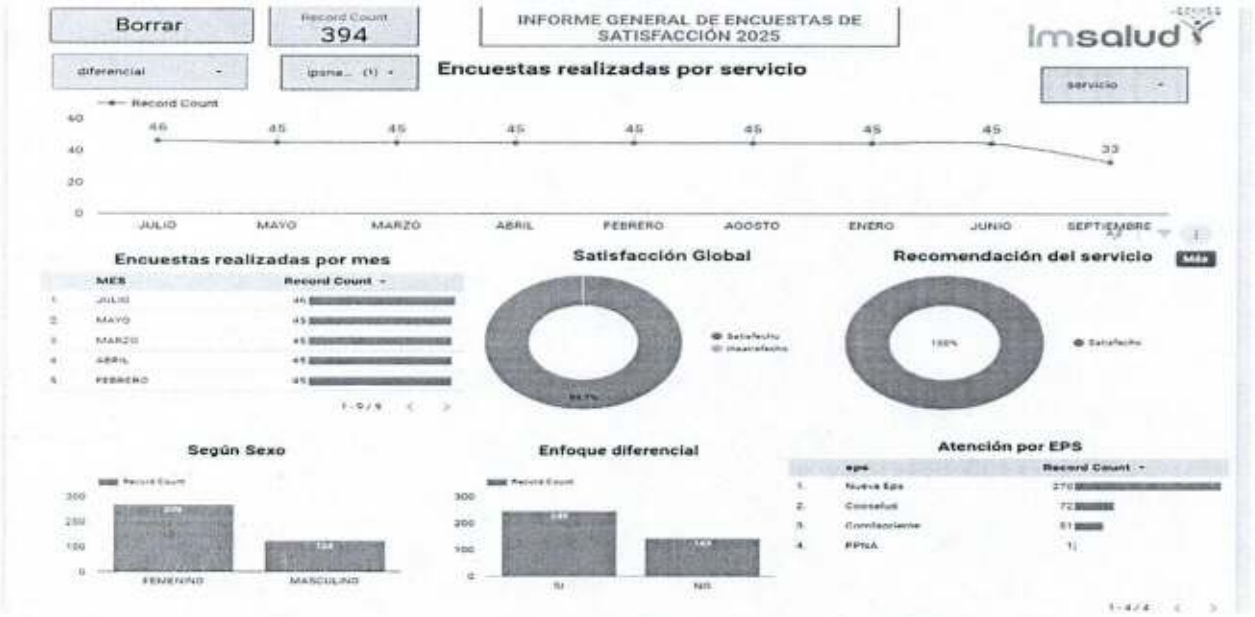
Se aclara que el buzón está diseñado principalmente para recibir sugerencias y felicitaciones; no obstante, aunque las peticiones, quejas y reclamos deben realizarse presencialmente en SIAU mediante los formatos establecidos, no se le puede impedir al usuario que los deposite a través del buzón. Durante la socialización se informa también que en el mes de noviembre no se tramitaron PQRSDF teniendo en cuenta que la IPS se encuentra cerrada y no se están prestando servicios, pues la última radicación corresponde al mes de septiembre, mes en el que se recibió cinco felicitaciones, lo cual evidencia un aspecto positivo y refleja el buen desempeño en la prestación de los servicios.

Una vez la entidad emite la respuesta a una PQRSDF, esta se entrega personalmente al usuario, garantizando una comunicación clara, directa y transparente. En caso de tratarse de una felicitación, la respuesta es emitida directamente por el Coordinador de la Unidad Básica y la jefe del SIAU, quienes reconocen y valoran el aporte del usuario; y en las demás solicitudes, la respuesta generada por la entidad se entrega igualmente de manera personal, asegurando una gestión adecuada y oportuna del proceso.

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

El informe refleja un total de 394 encuestas de satisfacción aplicadas durante el año 2025 en la IPS Palmarito, permitiendo conocer la percepción de los usuarios frente al servicio. El comportamiento mensual se mantiene estable entre 45 y 46 encuestas, excepto en septiembre, donde se registra una disminución a 33 encuestas debido a la falta de energía eléctrica, situación que ocasionó que la IPS dejara de funcionar desde ese mes y que actualmente continúe en proceso de instalación eléctrica, lo que ha impedido el restablecimiento normal del servicio. Aun así, los resultados obtenidos hasta la fecha muestran una satisfacción global del 99,7% y una recomendación del 100%, evidenciando confianza y valoración positiva por parte de los usuarios. La caracterización poblacional muestra mayor participación de mujeres (270) que de hombres (124), y en cuanto al enfoque diferencial, 249 usuarios afirmaron haberlo recibido mientras que 145 no lo percibieron, siendo este un aspecto a fortalecer. En la distribución por EPS, la mayoría de usuarios pertenece a Nueva EPS (270), seguida de Coosalud (72), ComfaOriente (51) y un caso de PPNA. En conclusión, los resultados demuestran un desempeño muy positivo de la IPS Palmarito hasta la suspensión temporal del servicio, y la disminución en el número de encuestas se explica directamente por la contingencia eléctrica, resaltándose la importancia de finalizar la instalación para retomar la operación y la evaluación continua de la satisfacción.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

En relación con la sugerencia presentada en el mes de octubre sobre la necesidad de restablecer el servicio eléctrico en la IPS Palmarito, se informó a los integrantes de la asociación y a los líderes comunitarios que la gestión correspondiente ya fue adelantada oportunamente. Durante la verificación en campo, los asistentes pudieron dialogar directamente con los electricistas encargados, quienes confirmaron que el proceso de instalación de la acometida eléctrica está en ejecución y que, debido a la renovación total del sistema, el trabajo requiere un tiempo adicional para su culminación. Asimismo, se evidenciaron las mejoras ya realizadas, como la instalación del nuevo poste y las bases eléctricas que conducirán la energía hacia la IPS, demostrando así que la sugerencia elevada anteriormente fue atendida y que se están realizando acciones concretas para dar solución definitiva a la contingencia.

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:	OCTUBRE

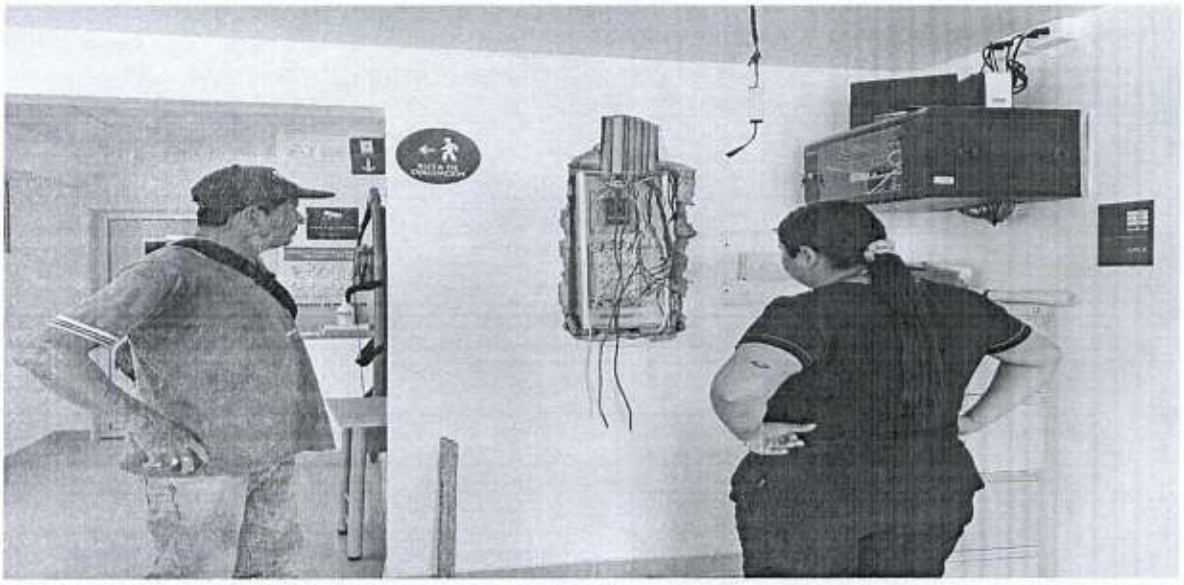
No.	COMPROMISOS DE LA REUNIÓN MENSUAL	DEPENDENCIA DE LA SEDE ADMINISTRATIVA A LA QUE CORRESPONDE EL COMPROMISO	AVANCES DEL CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES OFICINA SIAU SEDE ADMNIISTRATIVA *(Este columna la diligencia la oficina SIAU)*
	En esta oportunidad, los participantes retomaron la solicitud relacionada con la reparación del daño eléctrico en la IPS, manifestando que es de suma importancia restablecer dicho servicio en el corregimiento, teniendo en cuenta que ya hace más de un mes que se presentó el daño. Expresaron que la falta de energía ha afectado la prestación de los servicios de salud, especialmente para las gestantes y los adultos mayores, quienes presentan dificultades para trasladarse hasta la IPS Banco de Arena para asistir a sus controles. Los asistentes reiteraron su petición de que el restablecimiento del servicio eléctrico se gestione a la mayor brevedad posible, con el fin de garantizar la atención oportuna y continua a la comunidad	Dependencia de Mantenimiento, Infraestructura o Servicios Generales, convenio con centrales electricas	En relación con la sugerencia presentada en el mes de octubre sobre la necesidad de restablecer el servicio eléctrico en la IPS Palmarito, se informó a los integrantes de la asociación y a los líderes comunitarios que la gestión correspondiente ya fue adelantada oportunamente. Durante la verificación en campo, los asistentes pudieron dialogar directamente con los electricistas encargados, quienes confirmaron que el proceso de instalación de la acometida eléctrica está en ejecución y que, debido a la renovación total del sistema, el trabajo requiere un tiempo adicional para su culminación. Asimismo, se evidenciaron las mejoras ya realizadas, como la instalación del nuevo poste y las bases eléctricas que conducirán la energía hacia la IPS, demostrando así que la sugerencia elevada anteriormente fue atendida y que se están realizando acciones concretas para dar solución definitiva a la contingencia.	

7. Proposiciones y varios.

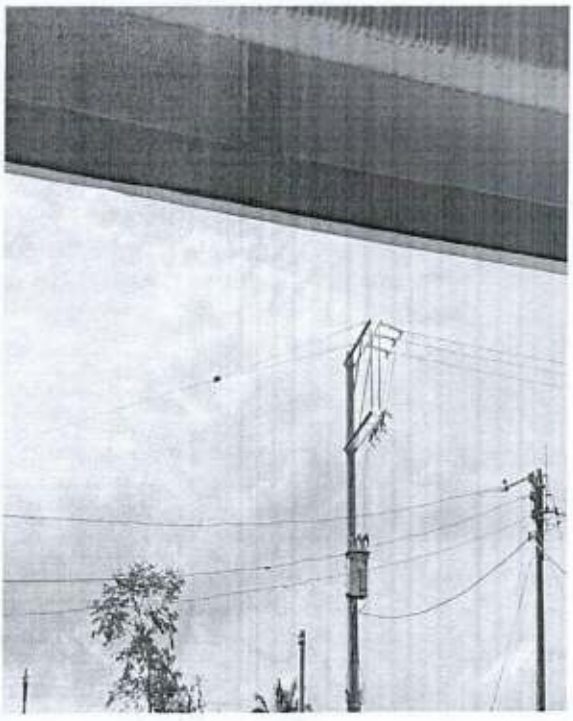
La proposición formulada para el mes de noviembre consistió en reiterar la importancia de continuar realizando seguimiento constante al daño eléctrico de la IPS Palmarito, con el fin de asegurar que el proceso de restablecimiento del servicio avance conforme a las gestiones que ya se vienen ejecutando. Los integrantes de la Asociación y los líderes comunitarios manifestaron que, aunque se ha evidenciado un progreso significativo en la instalación de la nueva acometida eléctrica y en la adecuación del sistema incluyendo la instalación del poste y las bases que conducirán la energía hacia la IPS, resulta fundamental mantener un acompañamiento permanente para verificar que las labores técnicas se cumplan dentro de los tiempos estimados. Se destacó que este seguimiento no solo permite garantizar que la comunidad esté informada de manera oportuna, sino que también contribuye a que la entidad responsable continúe priorizando la intervención

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

8. Evidencia fotográfica.







DESARROLLO DE LA REUNIÓN







PROPOSICIONES Y VARIOS	
La proposición formulada para el mes de noviembre consistió en reiterar la importancia de continuar realizando seguimiento constante al daño eléctrico de la IPS Palmarito, con el fin de asegurar que el proceso de restablecimiento del servicio avance conforme a las gestiones que ya se vienen ejecutando. Los integrantes de la Asociación y los líderes comunitarios manifestaron que, aunque se ha evidenciado un progreso significativo en la instalación de la nueva acometida eléctrica y en la adecuación del sistema incluyendo la instalación del poste y las bases que conducirán la energía hacia la IPS, resulta fundamental mantener un acompañamiento permanente para verificar que las labores técnicas se cumplan dentro de los tiempos estimados. Se destacó que este seguimiento no solo permite garantizar que la comunidad esté informada de manera oportuna, sino que también contribuye a que la entidad responsable continúe priorizando la intervención	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**15 DE DICIEMBRE 1:00PM**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Doris Bohorquez	22820238	3107303858	Doris B
Isabel Maria Rodriguez	88252772	3223781988	Isabel Rodriguez
Luis Antonio Suarez	13390337	3142699325	Luis
Karen Juliana Bautista Montero	1004809898	3132348537	Karen Juliana BM

FECHA:	**25/11/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**11**
HORA INICIO:	**7:30 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**8:30 AM**
UBA/IPS:	**IPS PALMERAS**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 7:30 a.m. del día 25 de octubre del presente año, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de Usuarios de la IPS Palmeras. La sesión se llevó a cabo 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 tres asistentes. Se deja constancia de la inasistencia del usuarioJesus Urbina, 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.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Estrategias para vincular:

- Se realizo la Publicación en cartelera la fecha de reunión mensual y la invitación a nuevos usuarios para la conformación de la asociación de usuarios.
- El día 13 de noviembre la señora gloria invito a una usuaria a la reunión mensual.

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

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.

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**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 651 Del 27 De noviembre De 2024.**
- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**
- **Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Portafolio de Servicios**
- **Seguridad del Paciente**
- **Política Humanización**
- **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.**
- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**
- **Boletín Cultura Y Salud – Aplicar El Código QR publicado en la página web.**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

Desarrollo de las 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



POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RESOLUCIÓN NO. 651 DEL 27 DE NOVIEMBRE DE 2024





SOCIALIZACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN, TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA TODOS LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS DE LAS UBA E IPS 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.



FORMALIZACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA.



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 disminuyendose la vulnerabilidad en el proceso de registro del nacimiento, el cual es entregadoen el servicio de urgenciasde la UBA.
- El certificadode acta de defunciónes el documento mediante el cual se acredita legalmente el fallecimiento de una persona, el cual es entregadoen el servicio de urgenciasde la UBA.

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

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

- **Consulta Externa**

Prestamos el servicio de medicina general y odontología general.

- **Urgencias**

En el servicio de urgencias son atendidos 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 (ambulancias), radiología y ecografías.

Cabe mencionar que el servicio de partos se presta en las UBAS de la ESE 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, citología, agudeza visual, vacunación y curso prolactico 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









POLÍTICA HUMANIZACIÓN



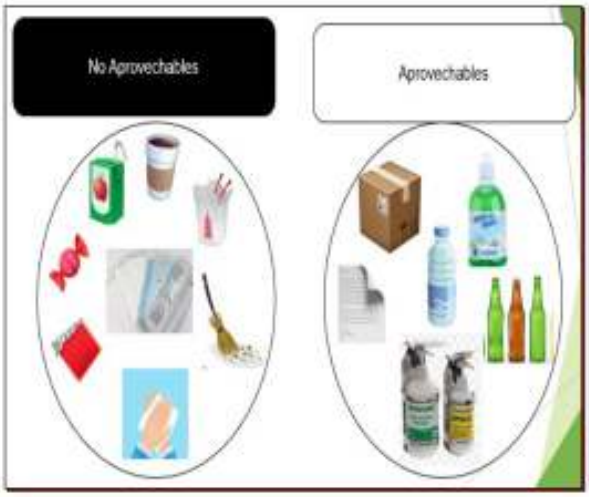


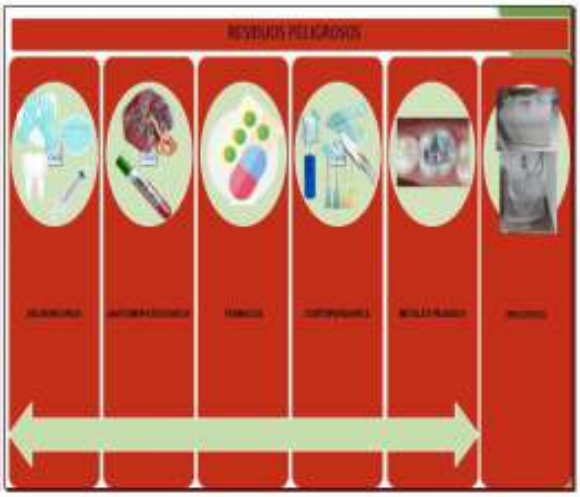




DESARROLLO DE LA REUNIÓN

EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN ESTÁNDARES DE GERENCIA DE AMBIENTE FÍ
PARA LA VIGENCIA 2025 Y COMO REFUERZO PARA EL PROCESO DE AUDITORÍ
SE REALIZAN A LOS CENTROS DE ATENCIÓN ADSCRITOS A LA ESE IMSALUD





SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD









DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Boletín Cultura Y Salud – Aplicar El Código QR publicado en la página web.**





>>ESCANEA EL QR<<

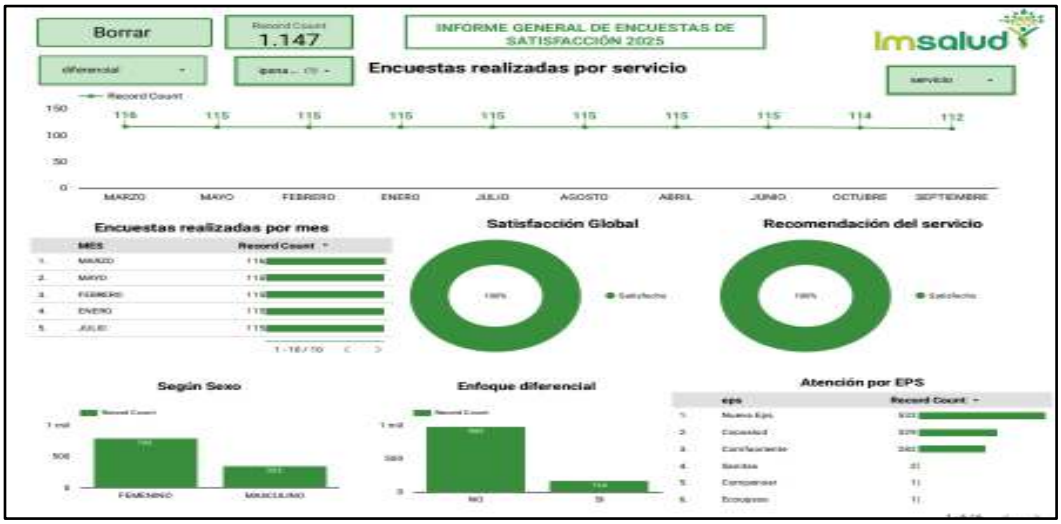
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**

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. Se informó que, durante el mes de noviembre, en la IPS Santa Ana se recibieron 0 **PQRSDF** a través del buzón de sugerencias, explicando también el proceso de **radicación formal de estos reportes a través del portal web de IMSALUD**, mediante la opción "Ventanilla Única". Durante este espacio, se brindó orientación sobre el **protocolo para diligenciar el acta de apertura del buzón y la tirilla de seguridad**, enfatizando la importancia de estos procedimientos para asegurar la **transparencia y eficacia en la gestión de las sugerencias y felicitaciones recibidas**. Se recordó que la **apertura del buzón se realiza todos los viernes**, siguiendo los lineamientos establecidos por la institución.

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

https://lookerstudio.google.com/s/hbcFiJvRja4

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

SEGUIMIENTO COMPROMISOS ASOCIACION DE USUARIOS

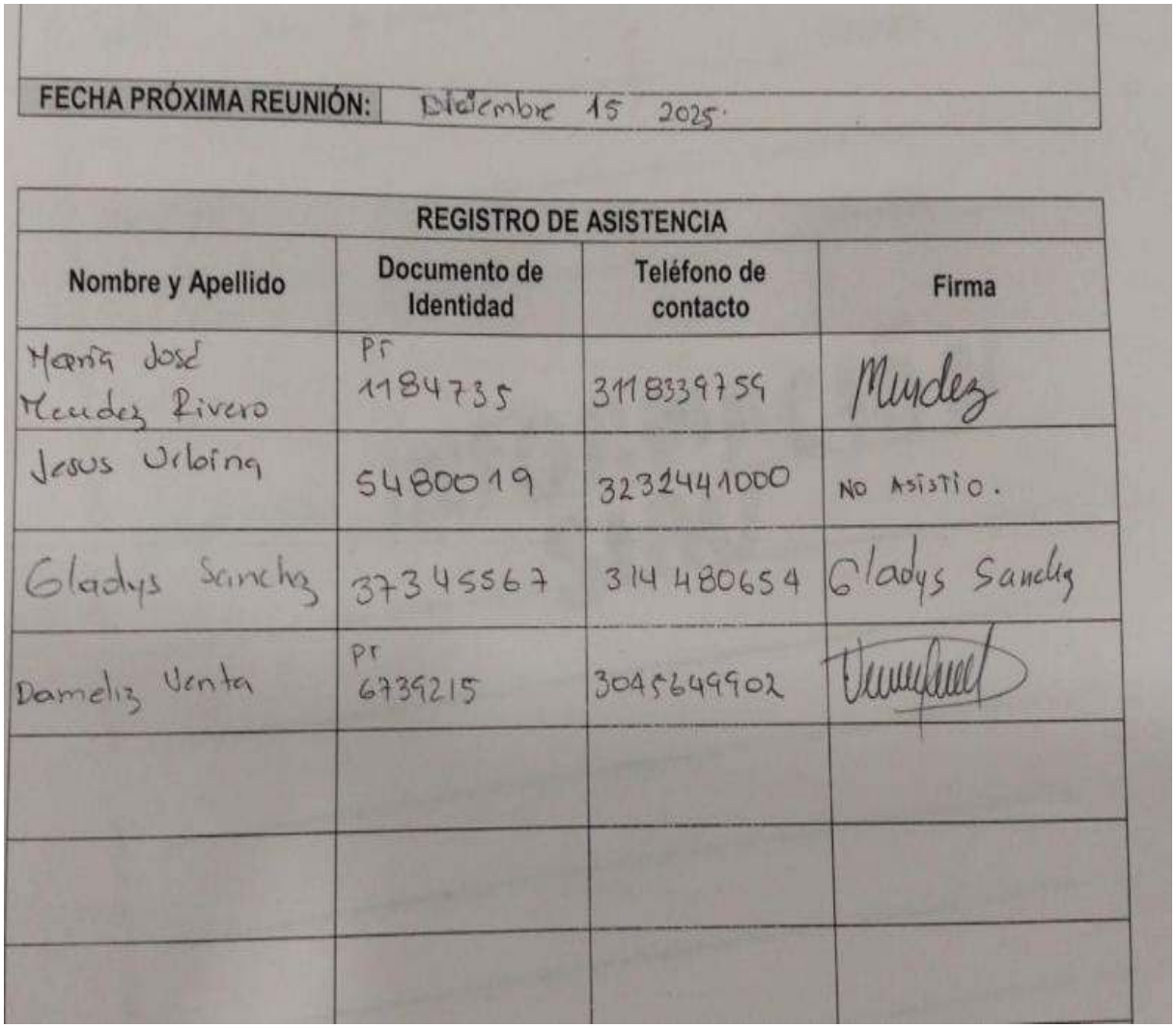
Compromiso de la reunion mensual:* socializar periodicamente el uso y ubicacion del buzon de sugerencias durante cada reunion mensual que se realice en la ips.
DEPENDENCIA : SIAU. SE CUMPLIO .... NO HAY OBSERVACION
* Se le informa alos usuarios la importancia de invitar a los presidentes de la JAC , asi como a otros lideres comunitarios para que participen acyivamente en las reuniones de la Asociacion contribuyendo al fortalecimiento del crecimiento de la misma.
DEPENDENCIA : SIAU. SE CUMPLIO..... NO HAY OBSERVACION
*Se deja como compromiso la asistencia constante de todos los participantes de la asociacion de usuarios es la base fundamental para el buen desarrollo de las actividades planteadas en cada encuentro.
DEPENDENCIA: SIAU. SE CUMPIO....NO HAY OBSERVACION.

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.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
• *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    

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:	**15/12/2025 – HORA : 8:30 AM**



FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	Diciembre 15 2025.		

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Maria José Mendez Rivero	PT 1184735	3118339759	Mendez
Jesus Urbina	5480019	3232441000	No Asistio.
Gladys Sanchez	37345567	314480654	Gladys Sanchez
Damelis Venta	PT 6739215	3045649902	

FECHA:	**22 DE NOVIEMBRE DEL 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**11**
HORA INICIO:	**8:00AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**9:00AM**
UBA/IPS:	**IPS SAN FAUSTINO**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE NOVIEMBRE 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 8:00 am del día 22 de noviembre de la anualidad 2025, se inició la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS SAN FAUSTINO con el siguiente orden del día:

1. **Llamado a lista:** En primer lugar, se da un cordial saludo a los partícipes de la asociación, de esta forma se valida la asistencia realizando el llamado a lista en la cual se observa la asistencia de dos de las usuarias que conforman la asociación, 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 la auxiliar de Aseo y limpieza, para así de esta forma se da prevé inicio a la reunión, dando cordial bienvenida a la comunidad general que están en la IPS.

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

3. **Medios de Convocatoria.**

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 22 de noviembre de 2025, también se subió en los estados de la misma red social. Asimismo, se enviaron recordatorios individuales de

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

manera diaria, con el objetivo de confirmar la asistencia y reiterar el compromiso y la responsabilidad que cada integrante tiene con la Asociación.

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



CONVOCATORIA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

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

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

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, 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.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

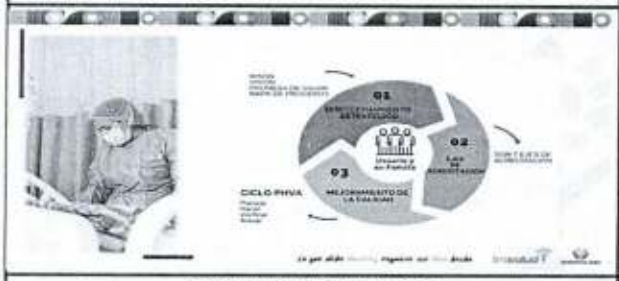
Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas:

- **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**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 651 Del 27 De noviembre De 2024.**
- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**
- **Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Portafolio de Servicios**
- **Seguridad del Paciente**
- **Política Humanización**
- **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.**
- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**
- **Boletín Cultura Y Salud – Aplicar El Código QR publicado en la página web.**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Desarrollo de las 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



POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RESOLUCIÓN NO. 651 DEL 27 DE NOVIEMBRE DE 2024





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.





SOCIALIZACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN, TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA TODOS LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS DE LAS UBA E IPS DE LA ESE IMSALUD.



FORMALIZACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA.



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 via telefonica pagina web y linea de WhatsApp.
2. Orientación individual por parte del personal SIAU en todas sus IPS y UBA's de la ESE.
3. Solicitud de Historia Clinica.
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.

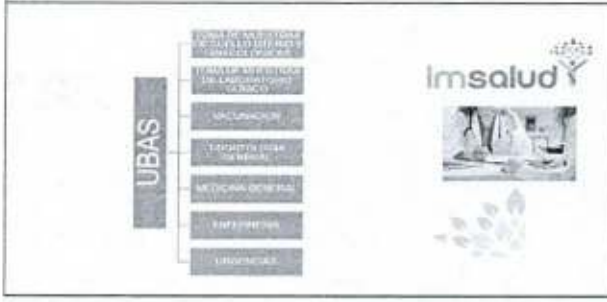
- El certificado de nacido vivo permite que el recién nacido sea registrado de manera oportuna disminuyéndose la vulnerabilidad en el proceso de registro del nacimiento, el cual es entregadoen el servicio de urgenciasde la UBA.
- El certificadode acta de defunciónes el documento mediante el cual se acredita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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

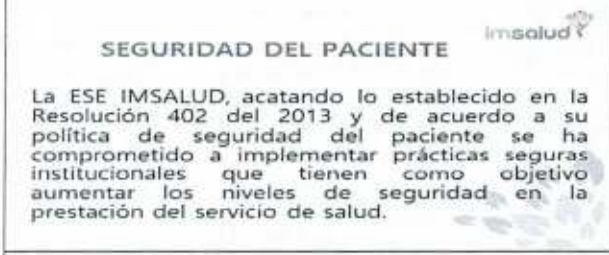




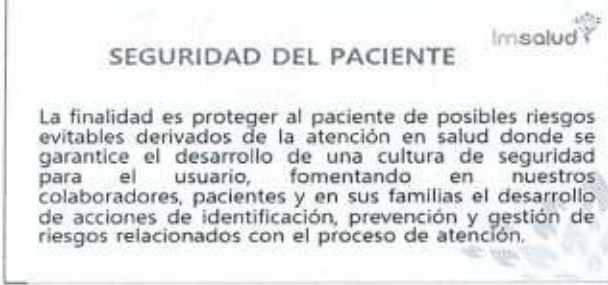




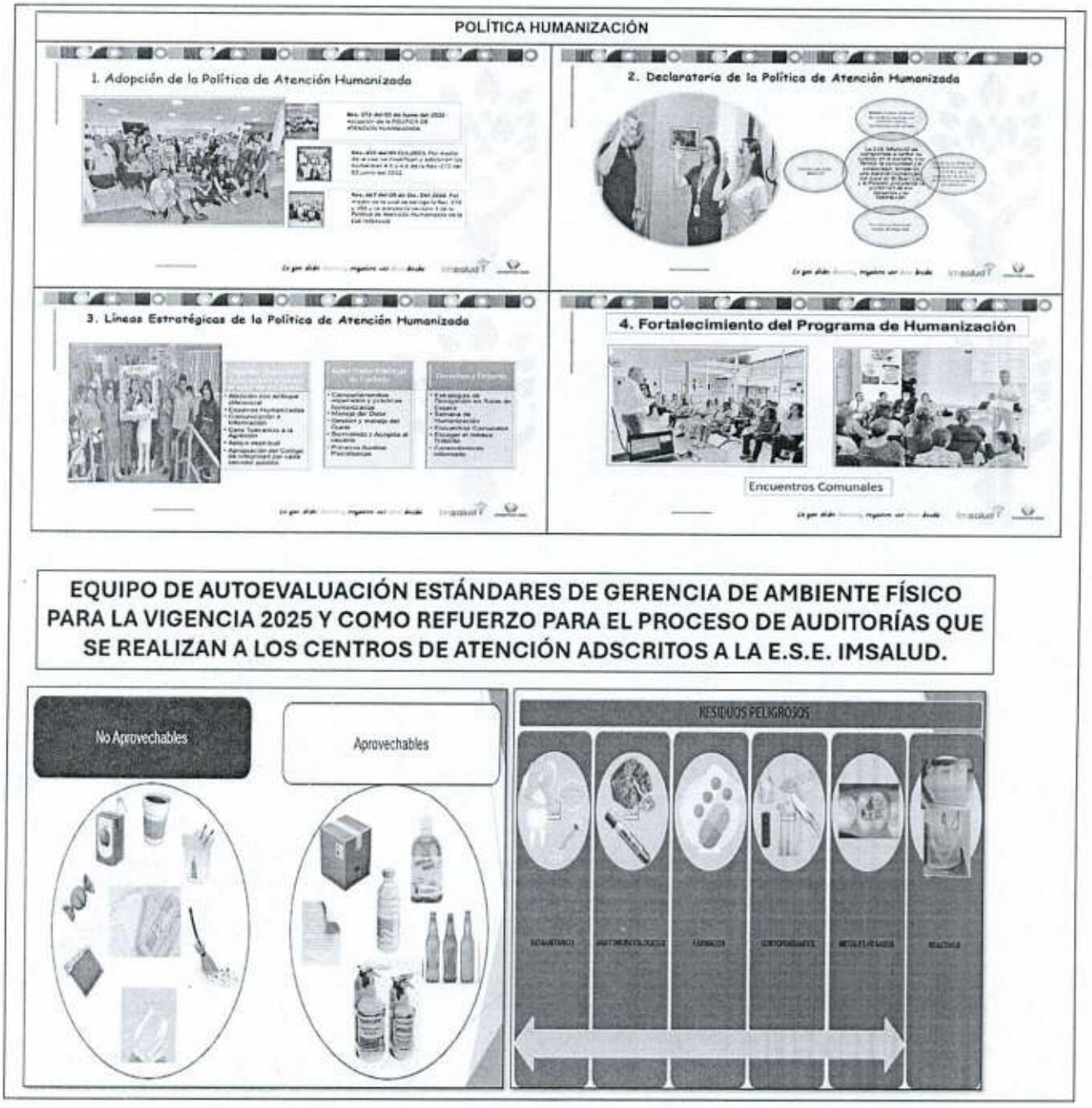
SEGURIDAD DEL PACIENTE











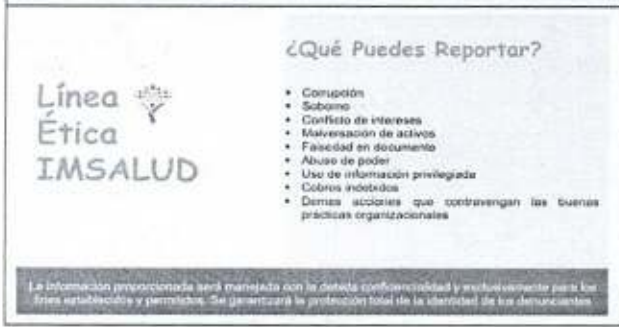
EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN ESTÁNDARES DE GERENCIA DE AMBIENTE FÍSICO PARA LA VIGENCIA 2025 Y COMO REFUERZO PARA EL PROCESO DE AUDITORÍAS QUE SE REALIZAN A LOS CENTROS DE ATENCIÓN ADSCRITOS A LA E.S.E. IMSALUD.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD









- **Boletín Cultura Y Salud – Aplicar El Código QR publicado en la página web.**

Boletín Cultura IMSALUD #63: Avances en Transformación Cultural
El Eje de Transformación Cultural de IMSALUD trabaja para fortalecer la cultura organizacional, alineando competencias y promoviendo la humanización del servicio. Un equipo interdisciplinario, que incluye profesionales de administración, planeación, seguridad y psicología organizacional, gestiona directrices y programas vinculados a la acreditación, fomentando la participación activa de colaboradores y usuarios.
Para 2025, se actualizará la Guía de Comportamientos Esperados, que orienta al personal hacia actitudes de respeto, responsabilidad y calidad. Estas prácticas cotidianas, como saludar a los usuarios, cuidar el entorno y promover la higiene, son fundamentales para una atención de excelencia. La transformación cultural en IMSALUD se construye día a día, con acciones simples que refuerzan el compromiso institucional con una atención segura y humanizada.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

BOLETÍN CULTURA #63 IMSALUD

TRANSFORMACIÓN CULTURAL

>>ESCANEA EL QR<<

Imsalud

Objetivo

Promover la transformación cultural en IMSALUD, fortaleciendo las competencias organizacionales alineadas con nuestras Líneas Estratégicas y los comportamientos esperados, para garantizar el bienestar de los colaboradores, la atención humanizada y la mejora continua en todos los niveles de la institución.

Nuestro equipo de transformación cultural

Este eje cuenta con un equipo interdisciplinario comprometido con la consolidación de una cultura organizacional sólida y coherente con los principios de acreditación en salud.

Se reúne trimestralmente y está conformado por:

- Jefe de Administración Laboral
- Asesora de Planeación y Calidad
- Profesional especializado de SG-SST
- Psicóloga Organizacional

Cada miembro aporta desde su experiencia al fortalecimiento de la cultura institucional, articulando bienestar, seguridad, planeación y calidad humana.

Funciones principales del eje

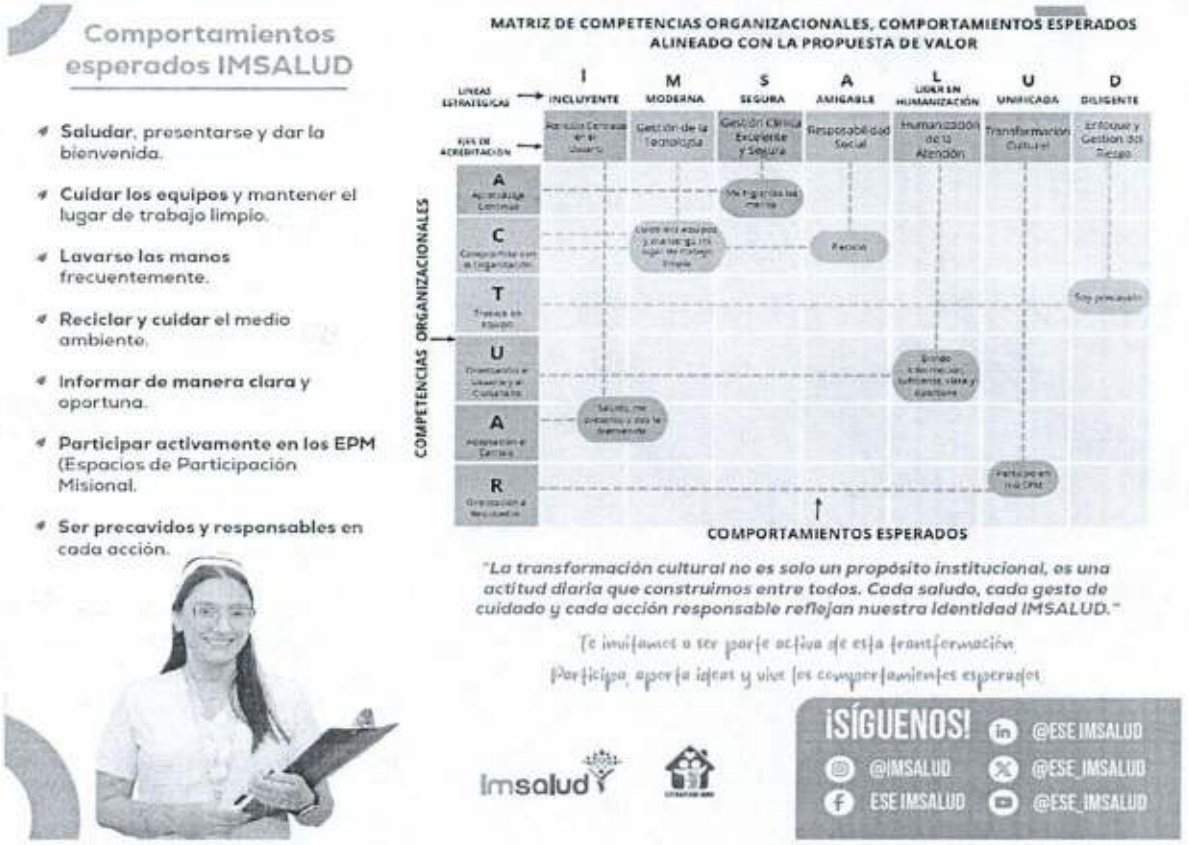
- Revisar y garantizar la gestión de las directrices, procesos, políticas y programas asociados a los ejes de acreditación.
- Fomentar la participación activa de los colaboradores y partes interesadas en la implementación de los ejes de acreditación.
- Capacitar al personal sobre la importancia y transversalidad de los ejes de acreditación en la institución.
- Analizar alertas y desviaciones de indicadores, proponiendo acciones de mejora.
- Realizar seguimiento a los planes de mejora que fortalezcan la cultura organizacional.

Avances destacados 2025

Durante la vigencia 2025, el Eje de Transformación Cultural definió y actualizó la Guía de Comportamientos Esperados, una herramienta clave que orienta las acciones diarias de nuestros colaboradores hacia una cultura de servicio, respeto y responsabilidad.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

Se socializa el seguimiento a las PQRSDF (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones) en las IPS, explicando los mecanismos de participación disponibles para que los usuarios expresen sus opiniones. El buzón de sugerencias, destinado principalmente a sugerencias y felicitaciones, se abre semanalmente los viernes en presencia del promotor SIAU, un funcionario adicional y un usuario. Si se encuentran PQRSDF, se radican de inmediato en la página oficial de IMSALUD para su respuesta oportuna.

Aunque el buzón está enfocado en sugerencias y felicitaciones, los usuarios pueden dejar también quejas y reclamos, aunque estos deben presentarse en SIAU. En noviembre, al no prestarse servicios por el cierre temporal de la IPS, no se tramitaron PQRSDF, pero en septiembre se recibieron cinco felicitaciones, lo que resalta el buen desempeño del servicio.

Las respuestas a las PQRSDF se entregan personalmente al usuario. Las felicitaciones son gestionadas por el Coordinador de la Unidad Básica y el jefe del SIAU, mientras que las demás solicitudes reciben una respuesta adecuada y oportuna.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

El análisis general de la entidad, basado en las encuestas aplicadas en los servicios de Consulta Externa, Odontología y Promoción y Prevención durante el 2025, evidencia una participación estable que suma 35.146 encuestas realizadas. Los resultados reflejan una percepción ampliamente positiva por parte de los usuarios, alcanzando una satisfacción global del 99,7% y una recomendación del servicio del 99,8%, lo que demuestra altos niveles de confianza y calidad en la atención brindada por la institución. Se observa, además, una mayor participación del sexo femenino y una concentración de respuestas de EPS como Nueva EPS y Coosalud. En conjunto, estos datos muestran un desempeño favorable y una excelente aceptación general de los servicios ofrecidos por la entidad.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

6. **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.

7. **Proposiciones y varios**.

Al finalizar la reunión mensual de apreciación de usuarios, se abrió un espacio para que los miembros de la Asociación de Usuarios presentaran nuevas propuestas e inquietudes. Los participantes expresaron su satisfacción con la atención recibida y resaltaron la importancia de obtener respuestas claras y puntuales a solicitudes previas, para facilitar el seguimiento. También destacaron el valor de estos encuentros como una herramienta para fortalecer la confianza y la transparencia en la institución. Agradecieron la gestión de la donación de camisetas, que los identifica como parte de la asociación. La reunión concluyó a las 9:00 a.m., dejando un registro de los temas tratados y el compromiso de seguir mejorando la calidad en los servicios de salud.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

8. **Evidencia fotográfica.**





PROPOSICIONES Y VARIOS	
Durante la última reunión mensual de apreciación de usuarios en la IPS San Faustino, contamos con la valiosa participación de varios usuarios, quienes compartieron sus experiencias y sugerencias sobre los servicios prestados. Agradecemos su asistencia y aportes, los cuales son fundamentales para seguir mejorando la calidad de la atención. Recordamos que estas reuniones son una oportunidad para fortalecer el compromiso mutuo y seguir trabajando juntos por una mejor atención en nuestra IPS.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**27 DE DICIEMBRE 8:00AM**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Edid Catalina Vega Perez	1004842317	3103289965	Edid Vega Perez
Mirian Hernandez	60376423	3125511136	Mirian Hernandez
Maria Bonilla Alba	60362450	3118494003	Bonilla.
Emiliana Vega P.	1010075118	3168294151	

22-Nov. 2025

FECHA:	**25/11/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**11**
HORA INICIO:	**9:00 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10:00 AM**
UBA/IPS:	**IPS SAN LUIS**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE NOVIEMBRE 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 25 de NOVIEMBRE del 2025 se dio inicio a la reunión programada de asociación de usuarios de la IPS SN LUIS con el siguiente orden del *día:*

- Sorcire Duarte
- Carlos Duarte
- Julio Santos
- Ruth Gonzalez-edil
- Virginia Moreno-edil
- Ricardo guerrero-edil
- Jose Ardila
- Maria Camila Parra
- Mayra Viggian M

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se reaaliza lectura y aprobbacion del acta anterior.genrada sin compromisos.

3. Medios de Convocatoria.





4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Estrategias para vincular:

- Publicar en cartelera la fecha de reunión mensual y la invitación a nuevos usuarios para la conformación de la asociación de usuarios.
- Indagar y lograr comunicación con edilespara 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 que los usuarios hagan parte de la asociación de usuarios.

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.



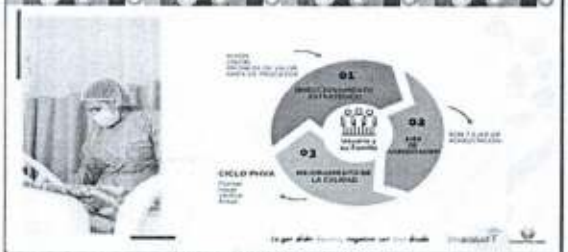
Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas:

- **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**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 651 Del 27 De noviembre De 2024.**
- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**
- **Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Portafolio de Servicios**
- **Seguridad del Paciente**
- **Política Humanización**
- **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.**
- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**
- **Boletín Cultura Y Salud – Aplicar El Código QR publicado en la página web.**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Desarrollo de las Temáticas:

CALIDAD EN SALUD



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES



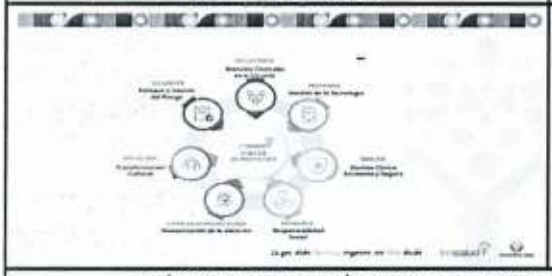
PROMESA DE VALOR



MAPA DE PROCESOS



(7) EJES DE ACREDITACIÓN ALINEADOS CON LA PROMESA DE VALOR



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RESOLUCIÓN NO. 651 DEL 27 DE NOVIEMBRE DE 2024





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.





SOCIALIZACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN, TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA TODOS LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS DE LAS UBA E IPS DE LA ESE IMSALUD.



FORMALIZACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA.



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, pueden 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 defunciones el documento mediante el cual se acredita legalmente el fallecimiento de una persona, el cualles entregadoen el servicio de urgenciasde la UBA.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

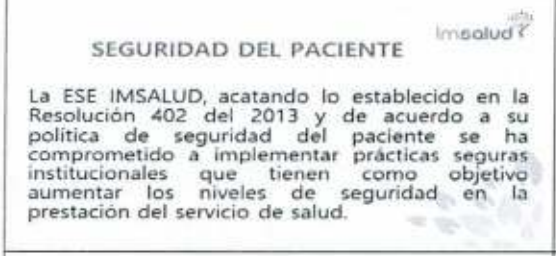




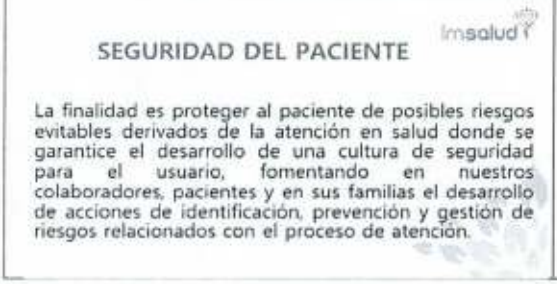




SEGURIDAD DEL PACIENTE









DESARROLLO DE LA REUNIÓN

POLÍTICA HUMANIZACIÓN

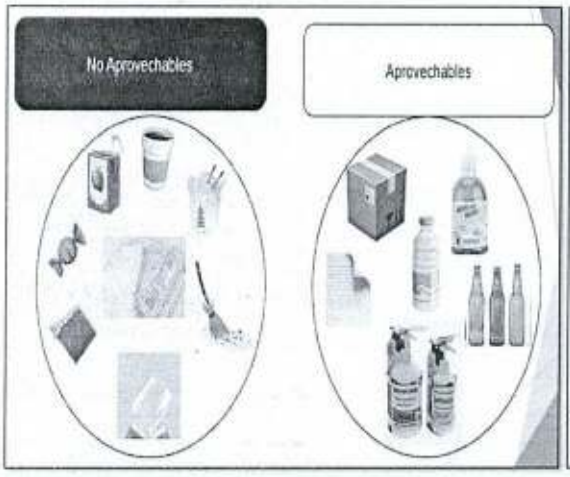


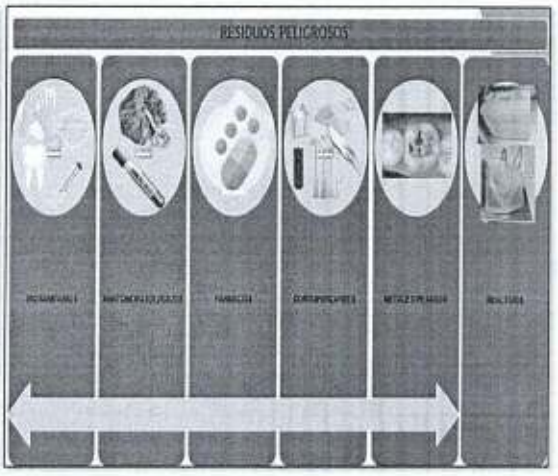






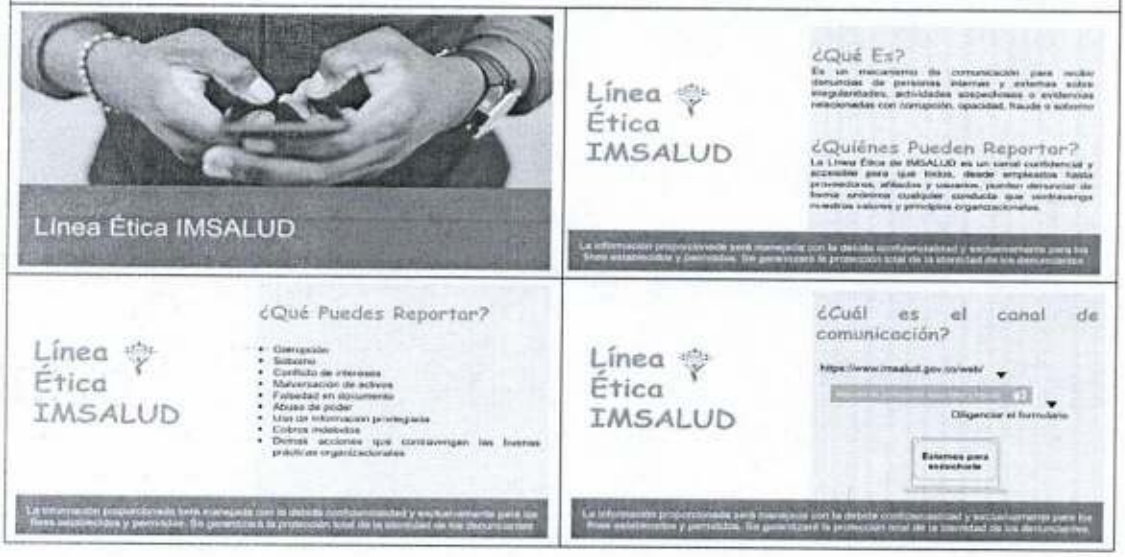
EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN ESTÁNDARES DE GERENCIA DE AMBIENTE FÍSICO PARA LA VIGENCIA 2025 Y COMO REFUERZO PARA EL PROCESO DE AUDITORÍAS QUE SE REALIZAN A LOS CENTROS DE ATENCIÓN ADSCRITOS A LA E.S.E. IMSALUD.





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

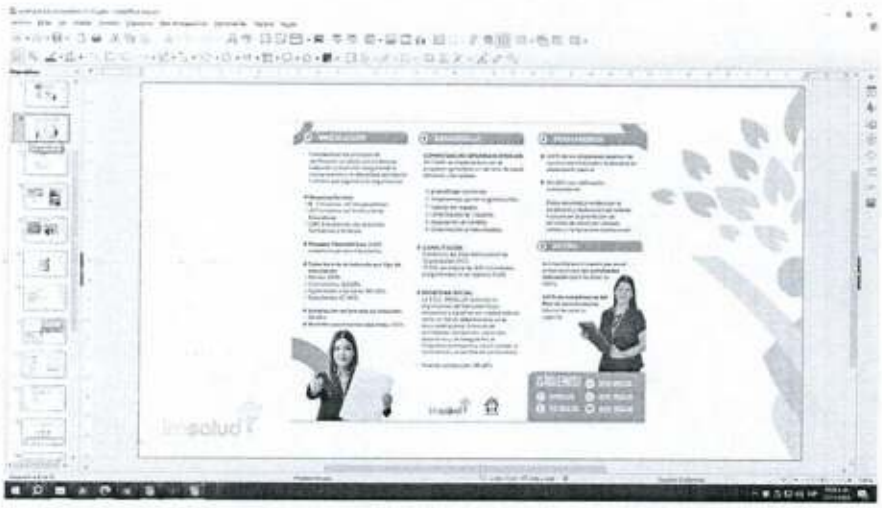
SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD



- **Boletín Cultura Y Salud – Aplicar El Código QR publicado en la página web.**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

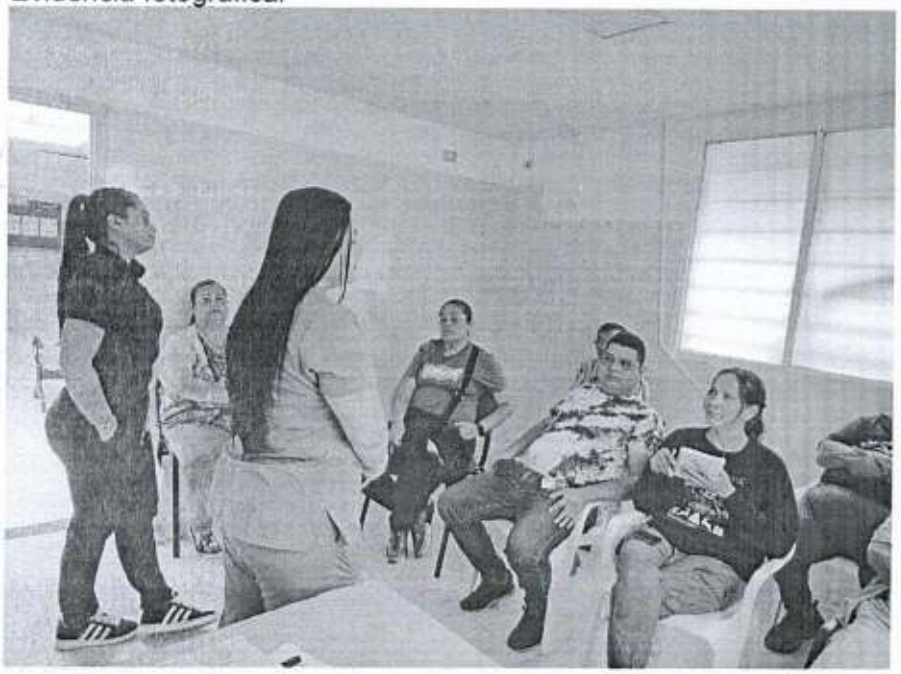
No se socializó pqrsdf del mes de Octubre

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

https://lookerstudio.google.com/s/hbcFiJvRja4

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

No hubo sugerencias nl solicitudes en la reunion anterior.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
7. Proposiciones y varios. *fortalecer la asociación de usuarios se incluyo la participación de ediles, Se les recordo la importancia d invitar a la comnidadd a ser parte de los miebros de lla asociacion de la ips San Luis.* **8.** Evidencia fotográfica. 

PROPOSICIONES Y VARIOS	
N.A	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**19 DE DICIEMBRE DEL 2025**

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

25-11-2025.

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Yudith Sobrevé Duarte	60.376.173	60.376.173	Yudith S. Duarte.
Ruth Gonzalez	60346073	3102908476	
Ricardo Garcia	1090481217	3225079898	
Mª Virginia Moreno D	60'336572	3113359326	Virginia Moreno D
José Antonio Medina R	13245573	3145585023	
Julio Santos Pabon	19179418.	3124157903.	
Carlos A. Duarte	13461271	3223512823	
Mayra Vaggini	60390592.	3153146249	
Maria Camila P.	1004813939	3232144659	

FECHA:	**28/11/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**11**
HORA INICIO:	**2:30 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**3:30 PM**
UBA/IPS:	**IPS SAN MARTÍN**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE NOVIEMBRE 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 2:30 pm 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 con el personal convocado.

Contando con la participación de:

* Marleny Calixto
* Sonia Alcina

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

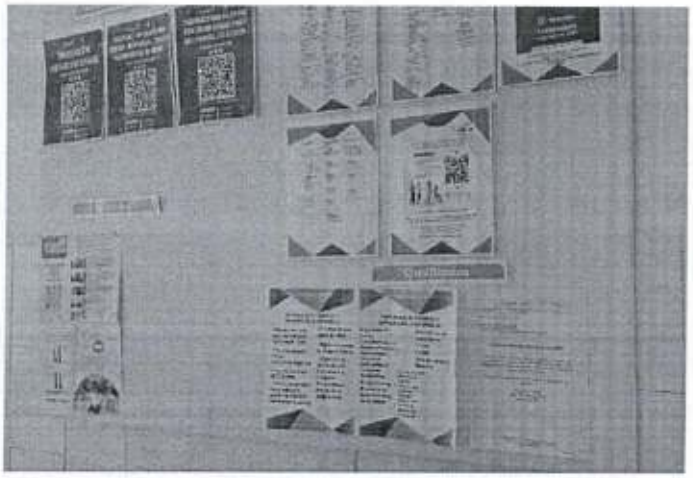
Se realiza lectura del acta anterior de lo consignado en la reunión del mes de Octubre, se da aprobación sin novedad alguna

3. Medios de Convocatoria.

DESARROLLO DE 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.





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

Estrategias para vincular:

Para promover la participación activa y el crecimiento de la Asociación de Usuarios, implemento las siguientes estrategias:

Invitación directa en las charlas educativas diarias:
Durante las charlas de capacitación realizadas en la sala de espera, se extiende la invitación de manera abierta y constante a los usuarios a unirse a la Asociación, informándoles sobre su importancia, beneficios y el rol que desempeñan dentro de la IPS.

Uso de la cartelera informativa:

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Publicación en la cartelera institucional la fecha, hora y lugar de las reuniones de la Asociación de Usuarios, con el fin de que los usuarios cuenten con información visible y actualizada que facilite su asistencia y participación.

Recordatorio en las reuniones de la Asociación:
En cada reunión se recuerda a los miembros actuales la importancia de invitar a nuevas personas, promoviendo así la participación comunitaria y el fortalecimiento del grupo.

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

Durante las reuniones de la Asociación de Usuarios se abordan y socializan temáticas claves orientadas a fortalecer la participación ciudadana, promover la transparencia institucional y garantizar la calidad en la prestación de los servicios de salud. Estas reuniones permiten a los usuarios comprender el funcionamiento de la ESE, sus principios orientadores y los procesos que soportan la atención segura y humanizada.

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: Como nos gustaría ser tratados y como nos gustaría tratar.
Obtener información clara: Que en el momento de solicitar la información ya sea por medio de nomenclatura o punto estratégico, saber entender el usuario.
Calidad sin barreras: No se trata de buscar excusas al momento de atender o informar.

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

DEBERES

Fortalecer los hábitos 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.

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 son voceros de la comunidad, en cuanto a las necesidades en salud que tengan y su compromiso con la ESE IMSALUD.

Calidad en salud:

Se presenta información relacionada con los estándares de calidad, la seguridad del paciente, la humanización del servicio y las acciones institucionales que se implementan para garantizar una atención digna, oportuna y centrada en las necesidades de la comunidad.

Direccionamiento estratégico:

Se socializan los elementos estratégicos que orientan la gestión institucional, tales como la misión, visión, objetivos estratégicos, líneas de acción y prioridades definidas por la gerencia para el fortalecimiento del servicio.

Promesa de valor:

Se expone la promesa de valor institucional, explicando su propósito, los compromisos asumidos con la comunidad y la manera en que orienta la experiencia del usuario en cada punto de atención.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Mapa de procesos:

Se explica la estructura del mapa de procesos de la ESE, detallando los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación, destacando cómo cada uno aporta al cumplimiento de la promesa de valor y a la mejora continua.

Los siete ejes de acreditación:

Se socializan los 7 ejes de acreditación en salud y su alineación con la promesa de valor. Se explica cómo estos ejes orientan las prácticas institucionales para alcanzar estándares superiores en calidad, seguridad y humanización.

Mejoramiento continuo de la calidad:

Se presentan las acciones, indicadores, estrategias y planes de mejoramiento que la institución implementa para avanzar en el fortalecimiento del sistema de calidad, involucrando a los usuarios como actores participativos en la identificación de oportunidades de mejora.

Estas temáticas permiten que los miembros de la Asociación de Usuarios tengan una comprensión integral del funcionamiento institucional y se conviertan en aliados activos para la promoción de la calidad y la humanización en los servicios de salud.

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

Se realiza 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 destaca 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.

Línea ética de cobros indebidos de la ese imsalud:

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.

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.

Se les recuerda los diferentes canales a través de los cuales los usuarios pueden solicitar sus citas médicas y realizar los trámites que requieran, destacando la importancia de conocer y utilizar adecuadamente estos medios para mejorar el acceso a la atención en salud:

Solicitud de citas:

- La línea de Whatsapp: 3143644500
- Página institucional: www.imsalud.gov.co en el apartado de solicitud de citas
- Presencial: en cualquiera de las 37 Ips de atención con las que cuenta la ESE IMSALUD

- **Trámites y servicios:**

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.

- **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

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.

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

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 interiorice 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 las Temáticas:

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

CALIDAD EN SALUD



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES



PROMESA DE VALOR



MAPA DE PROCESOS



(7) EJES DE ACREDITACIÓN ALINEADOS CON LA PROMESA DE VALOR



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RESOLUCIÓN NO. 651 DEL 27 DE NOVIEMBRE DE 2024





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.

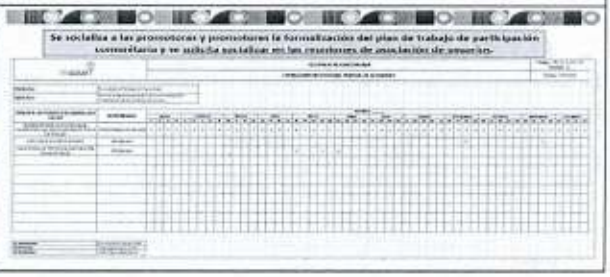




SOCIALIZACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN, TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA TODOS LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS DE LAS UBA E IPS DE LA ESE IMSALUD.



FORMALIZACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA.



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 optima 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 via telefónica, pagina web y linea de WhatsApp.
2. Orientación individual por parte del personal SIAU en todas sus IPS y UBA's de la ESE.
3. Solicitud de Historia Clinica.
4. Resultados de Laboratorios y Rayos X.
5. Entrega de certificados de nacido vivo o acta de defunción.

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

❖ RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X

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

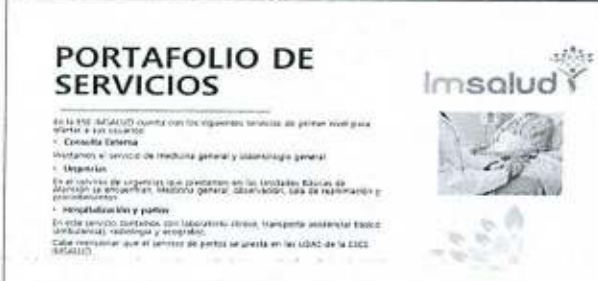
- Los resultados de laboratorios clínicos los puedes encontrar en el link imsalud.gov.co Atención al Usuario – Resultados de Laboratorios Clínicos.
- Las lecturas de Rayos x, puedes solicitarlos al personal SIAU de su IPS o UBA.

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

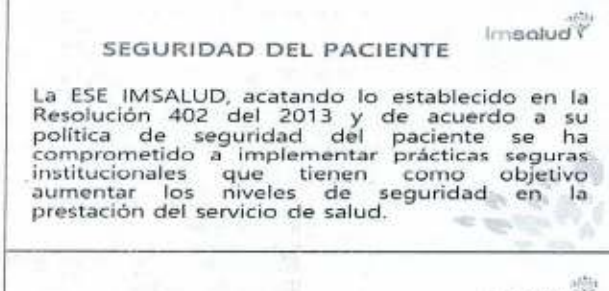




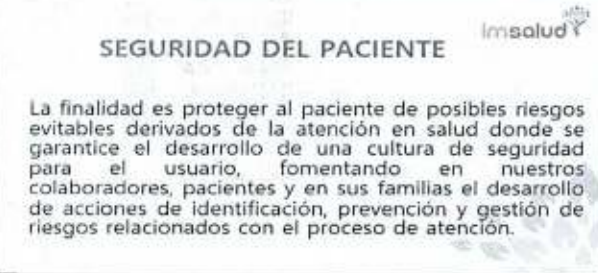




SEGURIDAD DEL PACIENTE



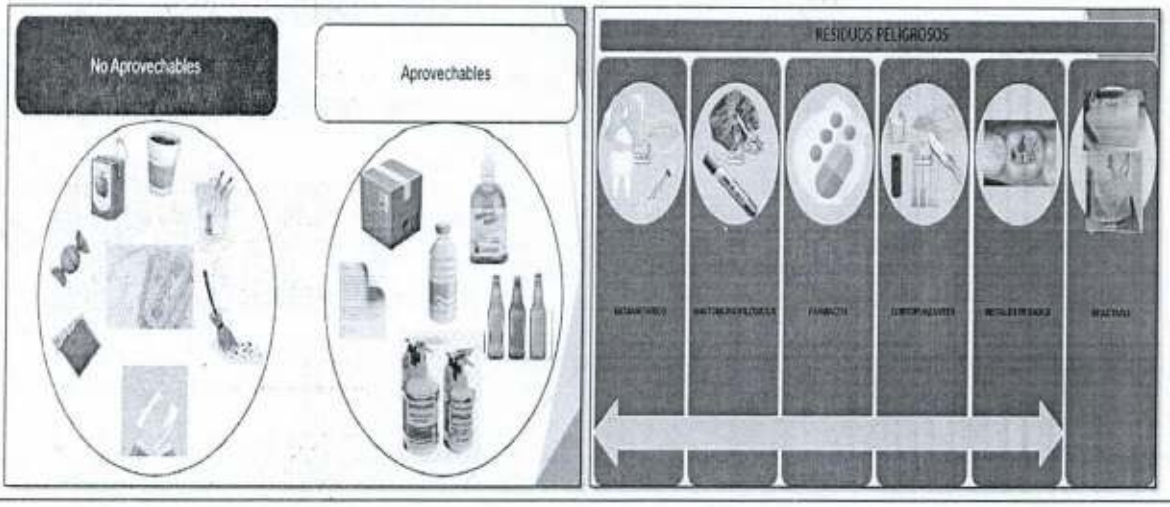








EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN ESTÁNDARES DE GERENCIA DE AMBIENTE FÍSICO PARA LA VIGENCIA 2025 Y COMO REFUERZO PARA EL PROCESO DE AUDITORÍAS QUE SE REALIZAN A LOS CENTROS DE ATENCIÓN ADSCRITOS A LA E.S.E. IMSALUD.



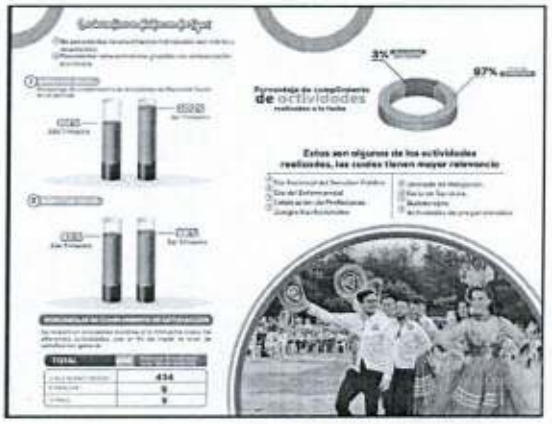
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD



- **Boletín Cultura Y Salud – Aplicar El Código QR publicado en la página web.**





- **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. Se informó que, durante el mes de noviembre, en la **IPS SAN MARTÍN** se recibieron **4 PQRSDF** a

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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)**

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.

https://lookerstudio.google.com/s/hbcFiJvRja4

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

En la reunión correspondiente al mes de Octubre se consideró 1 solicitud la cual se plasmó en el acta de reunión, y fue enviada a la oficina SIAU para su consideración.

- Se solicita que se considere la posibilidad de contar con otra auxiliar en el servicio de toma de muestras ya que a veces hay bastantes usuarios y una sola auxiliar hace que el proceso sea demorado.

7. Proposiciones y varios.

Se deja como compromiso la asistencia constante de todos los participantes de la asociación de usuarios es base fundamental para el buen desarrollo de las actividades planteadas en cada encuentro.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

8. Evidencia fotográfica.





PROPOSICIONES Y VARIOS

Se deja como compromiso la asistencia constante de todos los participantes de la asociación de usuarios es base fundamental para el buen desarrollo de las actividades planteadas en cada encuentro.

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**17/12/2025 – 2:30 PM**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Mailen y Calixto.	60324313.	3114986170.	Mailen y Calixto.
Sonia Alemia	37.325.849.	316.334937	
Laura Meneses	1005026355	3507977239	Laura Meneses
Karen Kelly Ortiz Suarez	1090513320	3213400039.	Karen Kelly Ortiz Suarez.

FECHA:	**14 de noviembre**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**11**
HORA INICIO:	**9 am**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10 am**
UBA/IPS:	**ips san mateo**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Llamado a lista

Siendo las 9 AM del día 14 DE NOVIEMBRE del 2025 se dio inicio a la reunión programada de asociación de usuarios de la IPS SAN MATEO con el siguiente orden del día: Salomon chacon quintero cc13452935 Marleny ibarra pt 1155665 Candy sidney caicedo 60364461 Luis blanco 13463

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

Se realiza lectura del acta anterior socializando deberes y derechos del usuario dando a conocer los tramites y servicios que tenemos para la poblacion

3. Medios de Convocatoria.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Estrategias para vincular:

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

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:

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Calidad En Salud**
- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**
- **Promesa De Valor**
- **Mapa De Procesos**
- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**
- **Mejoramiento De La Calidad**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 651 Del 27 De noviembre De 2024.**
- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**
- **Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Portafolio de Servicios**
- **Seguridad del Paciente**
- **Política Humanización**
- **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.**
- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**
- **Boletín Cultura Y Salud – Aplicar El Código QR publicado en la página web.**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

Desarrollo de las Temáticas:



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

(7) EJES DE ACREDITACIÓN ALINEADOS CON LA PROMESA DE VALOR



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RESOLUCIÓN NO. 651 DEL 27 DE NOVIEMBRE DE 2024





SOCIALIZACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN, TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA TODOS LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS DE LAS UBA E IPS 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

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 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

PORTAFOLIO DE SERVICIOS



PORTAFOLIO DE SERVICIOS

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











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

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

1. Adopción de la Política de Atención Humanizada



2. Declaratoria de la Política de Atención Humanizada



3. Líneas Estratégicas de la Política de Atención Humanizada



4. Fortalecimiento del Programa de Humanización





Encuentros Comunales

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN ESTÁNDARES DE GERENCIA DE AMBIENTE FÍSICO PARA LA VIGENCIA 2025 Y COMO REFUERZO PARA EL PRC DE AUDITORÍAS QUE SE REALIZAN A LOS CENTROS DE ATENCIÓN ADSCRITOS A LA E.S.E. IMSALUD.



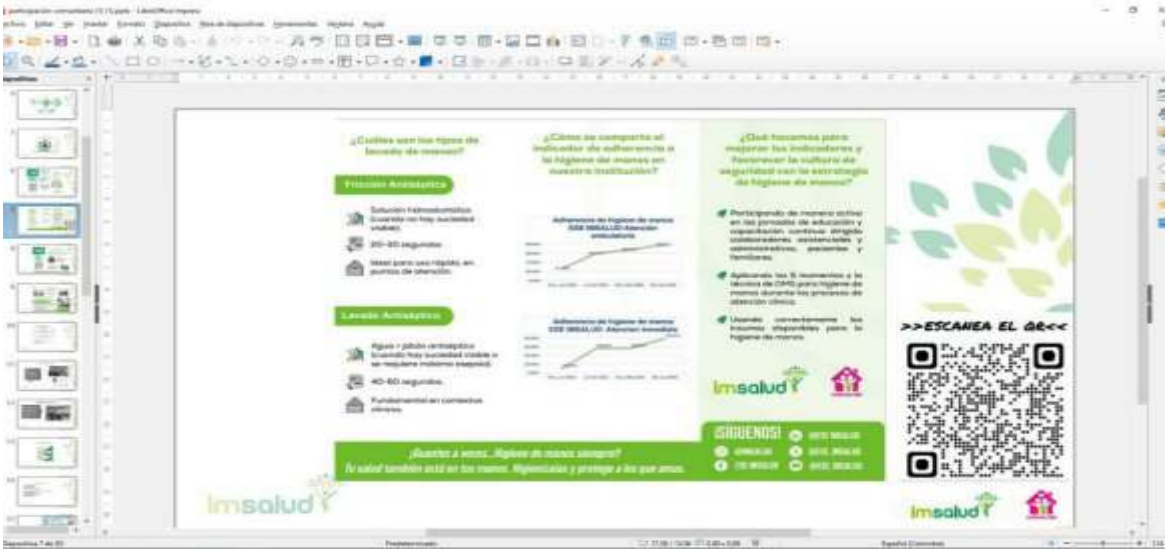
SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD



- **Boletín Cultura Y Salud – Aplicar El Código QR publicado en la página web.**

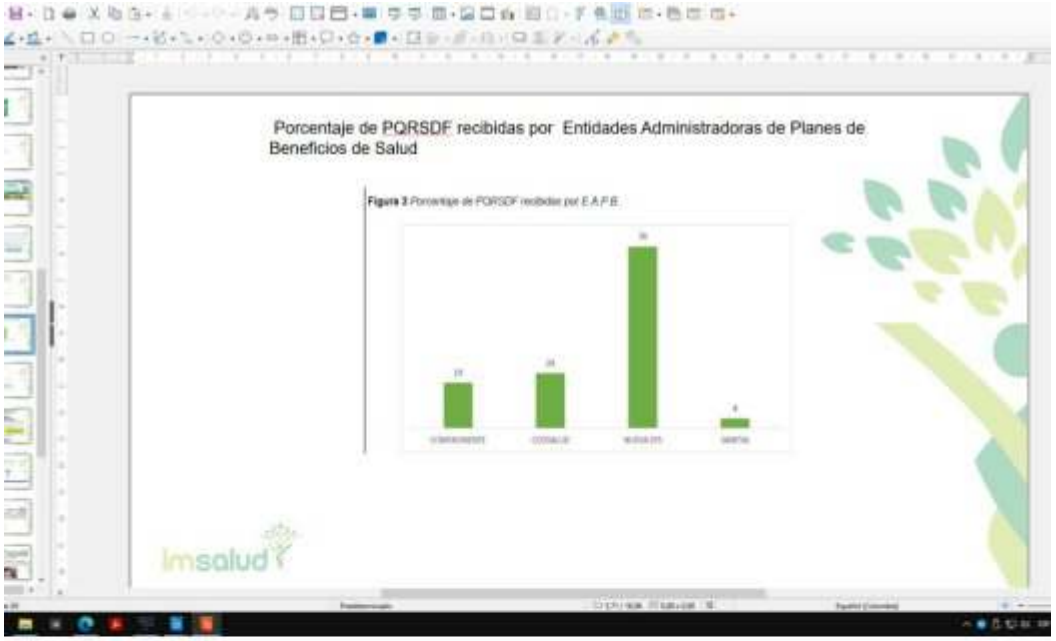
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

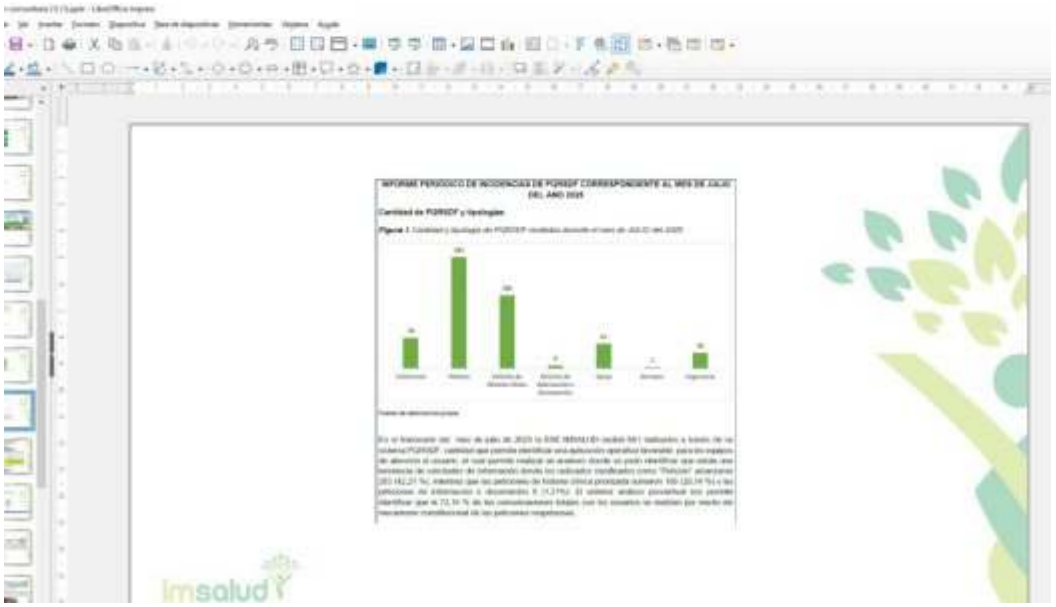




DESARROLLO DE LA REUNIÓN

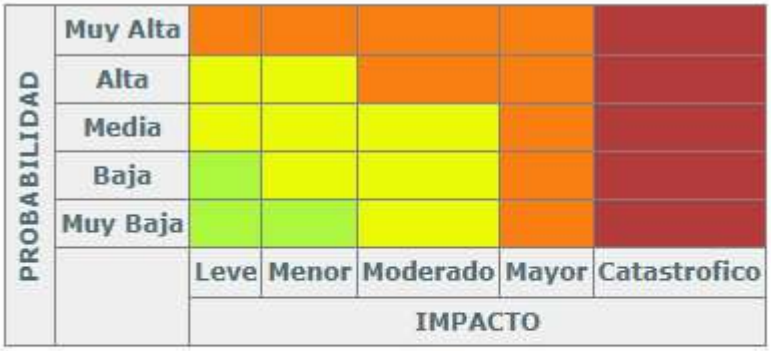
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**

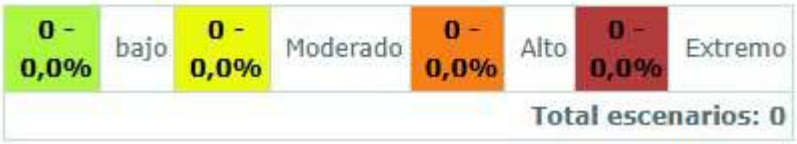




DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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







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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

Seguir fortaleciendo deberes y derechos a todos los usuarios.

Dentro del margen de la reunion la sociacion pide tener conocimiento la fecha dentro d la cual se efectuara el plan de contingencia de la ips san mateo por motivo de interven cion en infraestructura
Se deja como compromiso fortalecer la sociacion de usuarios con poblaccion de la zon a mencionar

7. Proposiciones y varios.

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

Se inicia reunion socializando deberes y derechos con los participantes de la asociacion de usuarios
Donde en intervencion de los asociados se pide informacion exacta de

la intervencion de la ips san mateo la cual se ha solicitado en varias ocasiones
En asamblea con el señor alcalde y funcionarios de la ese imsalud se acordo la fecha de

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
I 8 **evidencia fotografica** 

PROPOSICIONES Y VARIOS

PROPOSICIONES Y VARIOS
fortalecer la asociación de usuarios incluyendo la participación de ediles, juntas de acció comunal. Se les indico que para el siguiente mes deben invitar a un edil o alguien que perte nezca a la junta de acción comunal. Seguir fortaleciendo deberes y derechos a todos los usuarios. Dentro del margen de la reunion la sociacion pide tener conocimiento la fecha dentro d la cual se efectuara el plan de contingencia de la ips san mateo por motivo de interven cion en infraestructura Se deja como compromiso fortalecer la sociacion de usuarios con poblaccion de la zon a mencionar septiembre Nosotros como representantes de la comunidad vemos con gran preocupcion el postergamiento de este proyecto la cual beneficiara a nuestra comunidad y poblacion migrante regular esperamos una pronta respuesta se solicita respuesta de l Se inicia reunion socializando deberes y derechos con los participantes de la asociacion de usuarios Donde en intervencion de los asociados se pide informacion exacta de la intervencion de la ips san mateo la cual se ha solicitado en varias ocasiones En asamblea con el señor alcalde y funcionarios de la ese imsalud se acordo la fecha de as actas anteriores *I*

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**14 de diciembre 2025**

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

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

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Salomón Chacón	13215C935	3205438750	
Marleny Ibarra	TI. 1155665	3026887833	Marleny Ibarra
Juan Antonio Blanco	13453218	3187093478	Juan Antonio Blanco
Cindy Sidney Cal	60364461	3219300596	Cindy Sidney Cal

FECHA:	**13/11/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**11**
HORA INICIO:	**2:30 pm**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**3:30 pm**
UBA/IPS:	**IPS SANTA ANA**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 2:30 p.m. del día 22 de octubre del presente año, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de Usuarios de la IPS Santa Ana. La sesión se llevó a cabo en horas de la tarde, dando apertura con el siguiente orden del día:

1. Llamado a lista

En primer lugar, se extiende un cordial saludo a los y las participantes de la Asociación y a los líderes de la zona. Posteriormente, se procede a validar la asistencia mediante el llamado a lista, registrándose la participación de cuatro asistentes. Se deja constancia de la inasistencia del usuario Alberto García, quien manifestó no poder asistir por motivos personales.

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Estrategias para vincular:

- Se realizo la Publicación en cartelera la fecha de reunión mensual y la invitación a nuevos usuarios para la conformación de la asociación de usuarios.
- El día 13 de noviembre la señora gloria invito a una usuaria a la reunión mensual.

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

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.

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**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 651 Del 27 De noviembre De 2024.**
- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**
- **Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Portafolio de Servicios**
- **Seguridad del Paciente**
- **Política Humanización**
- **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.**
- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**
- **Boletín Cultura Y Salud – Aplicar El Código QR publicado en la página web.**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

Desarrollo de las 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



POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RESOLUCIÓN NO. 651 DEL 27 DE NOVIEMBRE DE 2024





SOCIALIZACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN, TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA TODOS LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS DE LAS UBA E IPS 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.



FORMALIZACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA.



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 disminuyendose la vulnerabilidad en el proceso de registro del nacimiento, el cual es entregadoen el servicio de urgenciasde la UBA.
- El certificadode acta de defunciónes el documento mediante el cual se acredita legalmente el fallecimiento de una persona, el cual es entregadoen el servicio de urgenciasde la UBA.

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

PORTAFOLIO DE SERVICIOS



PORTAFOLIO DE SERVICIOS

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

Dentro del programa encontrarán las consultas de crecimiento y desarrollo, Adulto mayor, control prenatal, planificación familiar, citología, agudeza visual, vacunación y curso prolactico 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









POLÍTICA HUMANIZACIÓN









DESARROLLO DE LA REUNIÓN

EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN ESTÁNDARES DE GERENCIA DE AMBIENTE FÍSICO PARA LA VIGENCIA 2025 Y COMO REFUERZO PARA EL PROCESO DE AUDITORÍAS QUE SE REALIZAN A LOS CENTROS DE ATENCIÓN ADSCRITOS A LA E.S.E. IMSALUD.





SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD









DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Boletín Cultura Y Salud – Aplicar El Código QR publicado en la página web.**





>>ESCANEA EL QR<<

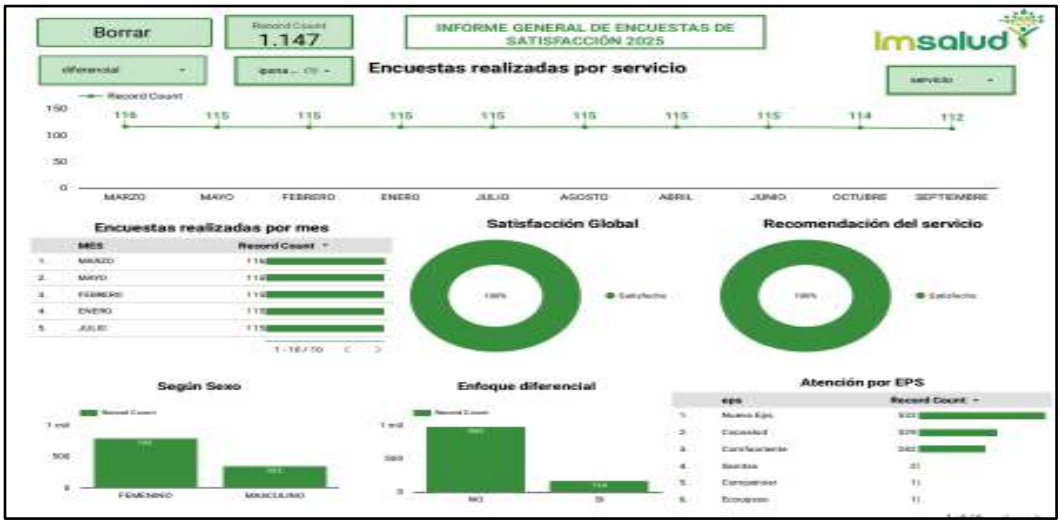
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**

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. Se informó que, durante el mes de noviembre, en la IPS Santa Ana se recibieron 0 **PQRSDF** a través del buzón de sugerencias, explicando también el proceso de **radicación formal de estos reportes a través del portal web de IMSALUD**, mediante la opción "Ventanilla Única". Durante este espacio, se brindó orientación sobre el **protocolo para diligenciar el acta de apertura del buzón y la tirilla de seguridad**, enfatizando la importancia de estos procedimientos para asegurar la **transparencia y eficacia en la gestión de las sugerencias y felicitaciones recibidas**. Se recordó que la **apertura del buzón se realiza todos los viernes**, siguiendo los lineamientos establecidos por la institución.

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

https://lookerstudio.google.com/s/hbcFiJvRja4

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 SANTA ANA
Nombre del Promotor SIAU: DANNA DANIELA GOMEZ ARANGO
Mes: OCTUBRE

No.	COMPROMISOS DE LA REUNIÓN MENSUAL	DEPENDENCIA DE LA SEDE ADMINISTRATIVA A LA QUE CORRESPONDE EL COMPROMISO	AVANCES DEL CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES OFICINA SIAU SEDE ADMNIISTRATIVA (Este columna la diligencia la oficina SIAU)
1	**socializar periódicamente el uso y la ubicación del buzón durante cada reunión mensual que se realice en las UBA o IPS correspondientes.**	SIAU	SE CUMPLIO	
2	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.	SIAU	SE CUMPLIO	
3	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.	SIAU	SE CUMPLIO	

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.



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:	**11/12/2025 – HORA : 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
Karen Yisseo García Ramírez	TI 1091966076	3028239085	
Gloria Isabel Ríos García	C.C. 26674752	3028230085	
Nicolina Díaz Colina	5993677		
Juan Vega Sanchez	4059025	3209444867	
Jorge A García	13507067	3026755863	
Deisy García	1.090949809	3160378292	

FECHA:	**12 NOVIEMBRE 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**11.**
HORA INICIO:	**3:00 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**4:30 PM**
UBA/IPS:	**IPS SEVILLA**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE NOVIEMBRE 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:pm del martes 12 de noviembre del año 2025, se realiza la reunión mensual con la Asociación de usuarios en la IPS SEVILLA, dando cumplimiento a los compromisos adquiridos con la IPS como Veedores y representantes de la misma.

1. Llamado a lista

Seguido, se procede como primera medida con el llamado a lista de asistencia de la reunión.

Usuarios vinculados

- Gloria Estella Aguilar.
- Doris María Pérez.
- Ana Belcy García.
- Remigia Cárdenas.
- Maribel Moreno.
- Carmen Jaime.
- Gustavo flores.
- Leonor Sanmiguel.

En ausencia de los siguientes usuarios:

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Vianney Manrique.
- Juan Bautista

por motivos diligencias personales

Se les recuerda a los integrantes de la asociación que con tres ausencias continuas, serán excluidos inmediatamente de la asociación.

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

Se socializa con la asociación y los presentes que existen unos requisitos que deben cumplir para pertenecer a la asociación.

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

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

Se realizó lectura del acta anterior, con el fin de que se tenga una participación activa, con el objeto de generar nuevas ideas y acciones de mejora, añadiendo que el acta fue aprobada para el mes vigente.

3. Medios de Convocatoria.

La convocatoria a la reunión se realiza por medio de mensajes y encuestas vía WhatsApp, y llamadas telefónicas se convoca a los usuarios, como se evidencia a continuación:





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Lo anterior, se realiza por medio de charlas diarias, realizadas en la sala de espera de consulta externa y odontología, llamadas telefónicas y carteleras informativas se convocan a los usuarios para que hagan parte de la misma y se socializa con ellos la importancia de vincular a los jóvenes para que hagan parte de la asociación.

Se le hizo la invitación al presidente de la Junta de Acción comunal y por motivos personales no pudo asistir.

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

DERECHOS	DEBERES
• Trato digno. • Obtener Información clara. • Calidad sin barreras. • Historia Clínica Confidencial. • Elevar PQRSDF	• Fortalecer los hábitos de vida saludable. • Amar nuestra ESE IMSALUD. • Legalidad en su actuar. • Tratar Dignamente. • Entregar información clara, oportuna y sufici

Así mismo se explicó el portafolio de servicios y se llegó a fondo con este tema, ya que es importante saber que la ESE IMSALUD, es una entidad pública prestadora de servicios de salud de primer nivel en la ciudad de Cúcuta y su zona rural. La ESE IMSALUD es una sola, tiene 6 UBAS y 31 IPS.
Se habló del buzón de sugerencia que es una herramienta de comunicación, utilizado por nuestra empresa para dar voz a las distintas ideas de mejora, propuestas de soluciones, iniciativas y felicitaciones de nuestros usuarios, aclarando que no deben tener miedo a la hora de colocar una sugerencia ya que es una propuesta o recomendación general que presenta el usuario para mejorar el servicio que prestan las instituciones; si hay inconformidad en la atención los funcionarios serán cambiados de lugar; también se les dijo que la única persona que abre el buzón es la promotora SIAU. El buzón Se abre todos los viernes, se toman evidencias y tienen que haber testigos, de los cuales hay un acta firmada.

Se socializo con la asociación sobre como colocar un reclamo a la súper salud si no les entregan medicamentos, se llegó a fondo con este tema ya que algunos usuarios se ven vulnerados en cuanto al tema de la entrega de medicamentos y expresan que para que vienen a médicos si no les entregan medicamentos.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

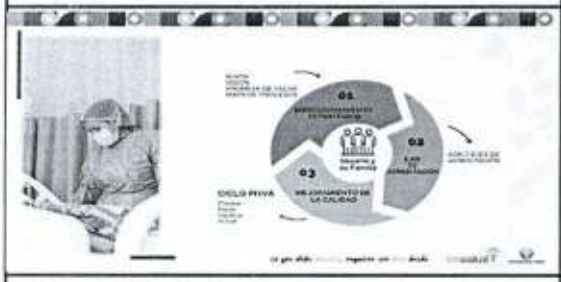
Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas:

- **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**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 651 Del 27 De noviembre De 2024.**
- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**
- **Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano Para todas las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.**
- **Trámites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Portafolio de Servicios**
- **Seguridad del Paciente**
- **Política Humanización**
- **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.**
- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**
- **Boletín Cultura Y Salud – Aplicar El Código QR publicado en la página web.**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

Desarrollo de las Temáticas:

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

CALIDAD EN SALUD



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES



PROMESA DE VALOR



MAPA DE PROCESOS



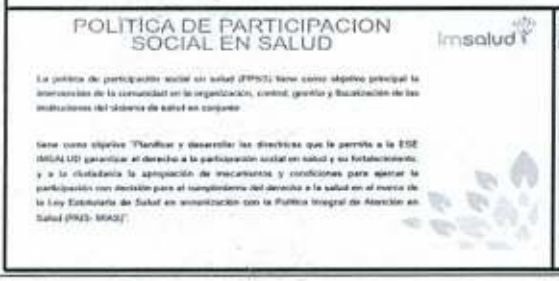
(7) EJES DE ACREDITACIÓN ALINEADOS CON LA PROMESA DE VALOR



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RESOLUCIÓN NO. 651 DEL 27 DE NOVIEMBRE DE 2024





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.





SOCIALIZACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN, TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA TODOS LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS DE LAS UBA E IPS DE LA ESE IMSALUD.



FORMALIZACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA.



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 entregado en el servicio de urgencias de la UBA.
- El certificado de acta de defunciones 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

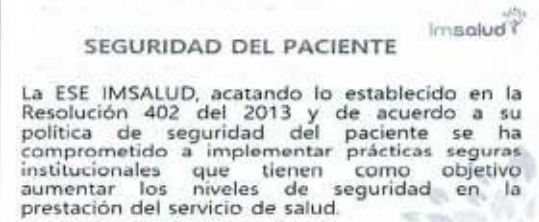




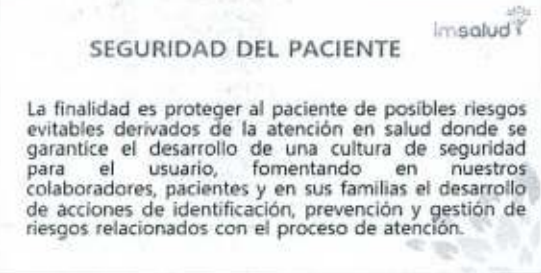




SEGURIDAD DEL PACIENTE









POLÍTICA HUMANIZACIÓN

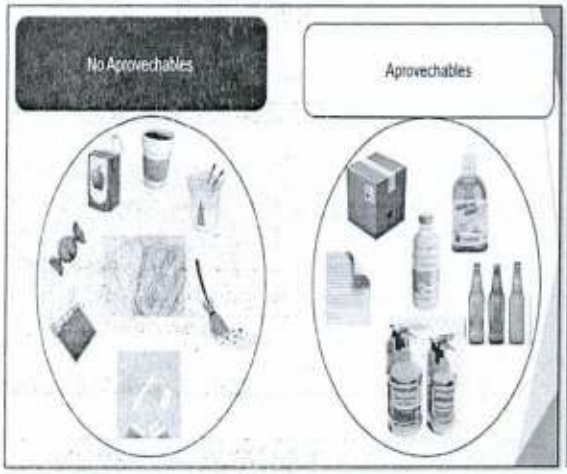


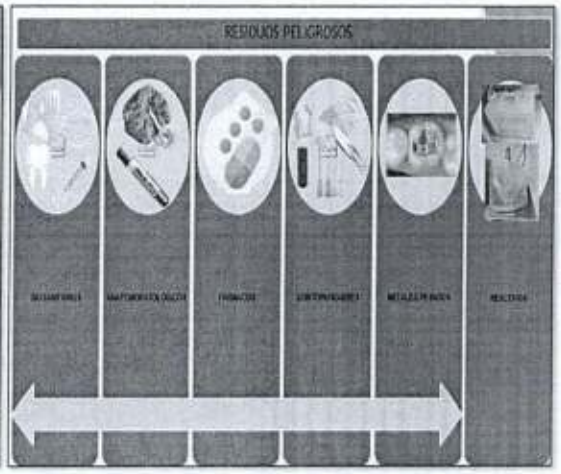






EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN ESTÁNDARES DE GERENCIA DE AMBIENTE FÍSICO PARA LA VIGENCIA 2025 Y COMO REFUERZO PARA EL PROCESO DE AUDITORÍAS QUE SE REALIZAN A LOS CENTROS DE ATENCIÓN ADSCRITOS A LA E.S.E. IMSALUD.



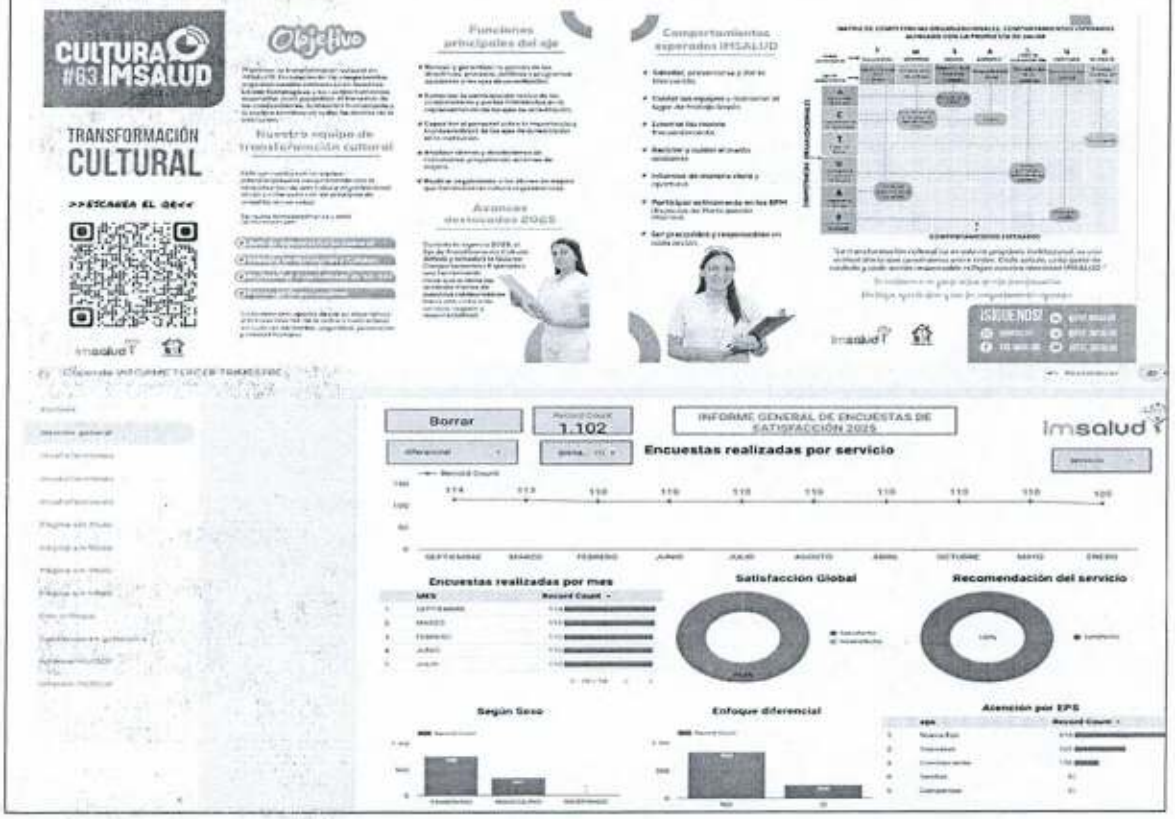


DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD



- **Boletín Cultura Y Salud – Aplicar El Código QR publicado en la página web.**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

En el mes de noviembre no se han realizado aperturas de buzón de sugerencias, sin formatos de PQRSDF.

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

https://lookerstudio.google.com/s/hbcFiJvRja4

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

- Tenemos nuevo medico de medicina general de 7 am – 1 pm (Hta, diabetes y medicina general) Dr. Camilo Vargas
- tenemos nueva odontóloga con un nuevo horario de 7am a 3pm
- Con la nueva modalidad del WhatsApp al momento de solicitar una cita le llegará un mensaje de texto al celular que tienen registrado donde deben confirmar su cita, si no confirman automáticamente se les cancela la cita
- Todo usuario si llega 30 minutos después de la cita, automáticamente la pierde.
- Todo usuario al solicitar una cita de manera presencial debe traer documento de identidad o una copia, no se acepta mostrar teléfonos. Ya que ese es uno de sus deberes.
- Se necesita aumentar el índice de citología, Aplica para nueva Eps y Comfaoriente.
- La promotora de terreno agenda citas de pym.

Se da por terminada la reunión a las 09:30 Am, manifestando agrado e 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**.

- Los usuarios manifiestan conformidad con la prestación de servicios en la IPS CLARET, y disponibilidad de agenda que se les brinda, se motiva para que pasen por los diferentes programas de PyM.

- La asociación sugiere que coloquen un aire en la oficina SIAU, para que se pueda realizar la reunión en la misma, dado que para este mes se realizó en la oficina Siau, por el encierro genera mucho calor

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- La asociación sugiere que nos envíen un dispensador de agua (filtro)
- Se necesita más vigilancia alrededor de la IPS, ya que en la parte de atrás se la pasan las personas consumidoras, y esto genera temor hacia las personas que viene a solicitar citas o cumplirlas.
    - La asociación sugiere que sean capacitados con temas relacionados como:
    - ✓ Lenguaje de señas
    - ✓ Humanización
    - ✓ Enfermedades de salud pública tales como (TBC, SIFILIS, LEPRA, VIH, HEPATITIS)

8. Evidencia fotográfica.



PROPOSICIONES Y VARIOS	
En el desarrollo de la reunión de asociación de usuarios de la IPS SEVILLA, Ellos preguntan que tanto tiempo deben de esperar por la terminación de la Remodelación, ya que a ellos les queda lejos para trasladarse asta allá. • Los usuarios manifiestan conformidad con la prestación de servicios en la IPS CLARET, y disponibilidad de agenda que se les brinda, se motiva para que pasen por • La asociación sugiere que nos envíen un dispensador de agua (filtro) • Se necesita más vigilancia alrededor de la IPS, ya que en la parte de atrás se la pasan las personas consumidoras, y esto genera temor hacia las personas que viene a solicitar citas o cumplirlas. • La asociación sugiere que sean capacitados con temas relacionados como: ✓ Lenguaje de señas ✓ Humanización ✓ Enfermedades de salud pública tales como (TBC, SIFILIS, LEPRA, VIH, HEPATITIS)	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**15 diciembre 2025**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Gloria Stella Aguilar Moncada	60'332496	3228177277	
Doris Sl perez	37125543	3204921765	Doris Sl perez
Ana Belcy García Villamizar	60341339	3170580514	Ana Belcy García V.
Maribel Moreno	32222112	3222169154	Maribel Moreno
	37'232479	3203018343	
	27.522474	3223525022	
Gustavo Rico	93 255701	3137013864	Gustavo Rico
Remigia b.	27579082	3223525022	Remigia b

FECHA:	**14/11/2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**11**
HORA INICIO:	**09:00 am**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10:15 am**
UBA/IPS:	**IPS TOLEDO PLATA**		

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

Para dar cumplimiento a este punto de la agenda se toma lista constatando la asistencia de los participantes en la reunión la cual se contó con 5 integrantes la señora Sandra carolina serrano, Libia Landazábal Jaimes, Sandra Patricia Cano Gil, Claudia Patricia Triana.
No puso asistir la señora Zoraida Solano.

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

Se realizó lectura del acta anterior de lo consignado en la reunión 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.

Se sociabilizo con la asociación de usuario temas como:

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- El traslado de la facturado de la IPS, el cual dieron su opinión al respecto de que no le parecía correcto el cambio por temas interno, porque ella presta un buen servicio atención a los usuarios y puede llegar afectar las atenciones para los usuarios.

- También se habló una vez más sobre la necesidad de odontólogo en horas de la tarde por el horario nuevo que hay de 7:00 am – 7:00 pm por haber mucha demanda de paciente de seguimiento para odontología.

- También se realizó apertura de buzón de sugerencias con la asociación de usuarios a las 10:00 am.

3. Medios de Convocatoria.

Se realizó convocatoria Mediante el grupo de WhatsApp.
Y por medio de la cartelera informativa.



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

Cúcuta, Norte de Santander, 25 octubre 2025

ASUNTO: Reunión mensual asociación de usuarios

CONVOCATORIA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

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

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

Fecha: 14 noviembre 2025
Lugar: IPS TOLEDO PLATA
Hora: 09:00 AM

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.



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

Cúcuta, Norte de Santander, 20 de JULIO del 2025

DE: SIAU
PARA: USUARIOS DE IPS TOLEDO PLATA
ASUNTO: ASOCIACION USUARIOS IPS TOLEDO PLATA

CONVOCATORIA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

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

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

Lugar: IPS TOLEDO PLATA

REQUISITOS

TENER HISTORIA CLINICA EN LA IPS
TENER EPS SUBSIDIADA
SER MAYOR DE EDAD
TENER DISPONIBILIDAD DE TIEMPO PARA ASISTIR REUNIONES MENSUALES Y CUANDO LA ESE IMSALUD LO REQUIERA PARA CAPACITARLOS

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

Página 1 de 1

- 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.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN







DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025

4. SERVICIO AL CIUDADANO Y CANALES DE DENUNCIA

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

Documentos Asociados

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

POLÍTICA DE SICOF **DIE-01-PC-33**

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

POLÍTICA SARLAFT **DIE-01-PC-32**



COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025

4. SERVICIO AL CIUDADANO Y CANALES DE DENUNCIA

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

Documentos Asociados

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

POLÍTICA DE SICOF **DIE-01-PC-33**

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

POLÍTICA SARLAFT **DIE-01-PC-32**



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

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

A. Se entrega folleto informativo a la asociación de usuarios sobre los siguientes temas: ¿Qué significa PQRSDF?, Procedimientos de la oficina SIAU, Derechos y Deberes de los Usuarios Ley estatutaria de salud 1751 de 2015, Protocolo de atención preferencial.

B. Por otro lado, se llena el boletín cultural IMSALUD #62.





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

E. Se hace paso a paso por la página web, solicita citas, resultados de laboratorios e imágenes diagnósticas, copia de historia clínica, radicación de PQRSDF, Reporte de corrupción, opacidad y fraude.



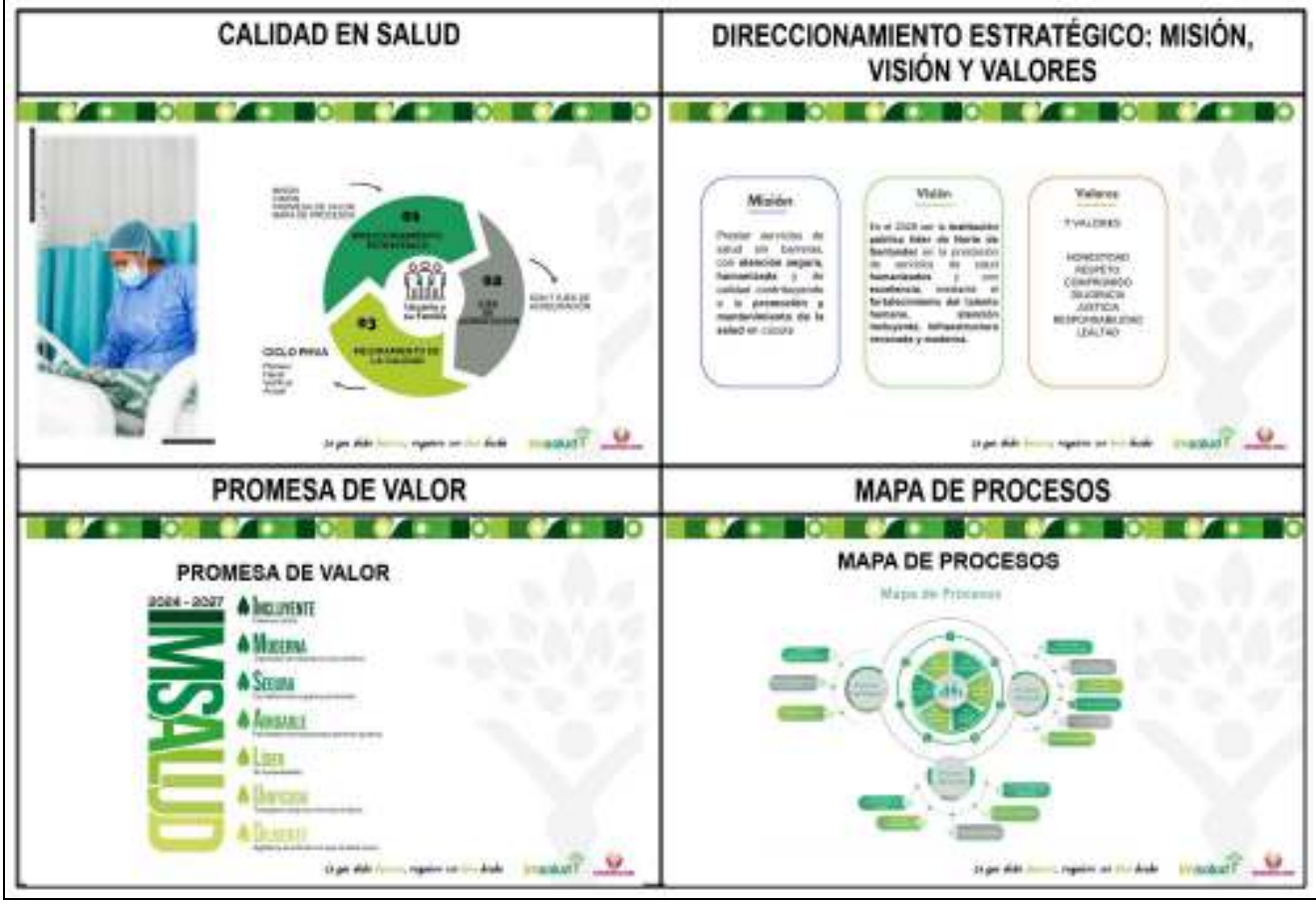
Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas:

- **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**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 651 Del 27 De noviembre De 2024.**
- **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.**
- **Trámites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Portafolio de Servicios**
- **Seguridad del Paciente**
- **Política Humanización**
- **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.**
- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**
- **Boletín Cultura Y Salud – Aplicar El Código QR publicado en la página web.**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

Desarrollo de las Temáticas:



(7) EJES DE ACREDITACIÓN ALINEADOS CON LA PROMESA DE VALOR



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RESOLUCIÓN NO. 651 DEL 27 DE NOVIEMBRE DE 2024





SOCIALIZACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN, TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA TODOS LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS DE LAS UBA E IPS 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.



FORMALIZACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA.



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 defunciónes el documento mediante el cual se acredita legalmente el fallecimiento de una persona, el cual es entregadoen el serviciode urgenciasde la UBA.

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

PORTAFOLIO DE SERVICIOS



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, citología, agudeza visual, vacunación y curso prefiltrico 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









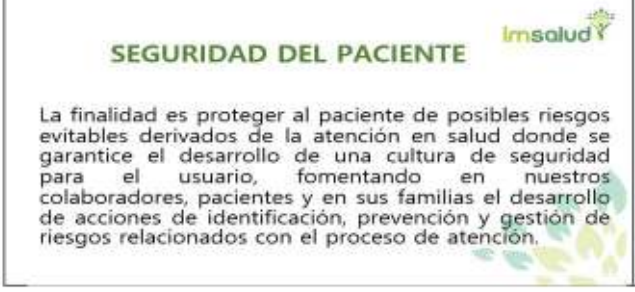


DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SEGURIDAD DEL PACIENTE









POLÍTICA HUMANIZACIÓN









DESARROLLO DE LA REUNIÓN

EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN ESTÁNDARES DE GERENCIA DE AMBIENTE FÍSICO PARA LA VIGENCIA 2025 Y COMO REFUERZO PARA EL PROCESO DE AUDITORÍAS QUE SE REALIZAN A LOS CENTROS DE ATENCIÓN ADSCRITOS A LA E.S.E. IMSALUD.

Política Ambiental	El tema abordado es la socialización de la política ambiental de la E.S.E. Imsalud, por lo cual se expone al personal el propósito u objetivo de la misma y que comprende lo siguiente: *"disminuir los impactos ambientales negativos mediante la generación de una conciencia ambiental y así cumplir con los requisitos legales aplicables y la normatividad ambiental vigente".* Añadido de lo anterior, se expone a todo el personal los 3 ejes de implementación de la política: 1. Gestión integral de residuos. 2. Uso eficiente de recursos. 3. Limpieza y desinfección de áreas y superficies.

MANUAL DE MANEJO SEGURO DEL AMBIENTE FÍSICO.

El primer tema abordado es la socialización del Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA, en la pestaña del proceso de Ambiente Físico y el cual dictamina lo siguiente en su alcance "Es un documento guía, en el cual se establecen lineamientos a seguir en el mantenimiento y manejo seguro del ambiente físico de la Empresa Social del Estado E.S.E. IMSALUD en todas sus CIAS, el cual es aplicable en todas las áreas o ambientes de la institución, buscando estandarizar todos sus procesos y procedimientos garantizando practicas seguras", lo anterior se expone como parte del despliegue del suscrito manual.



SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD









DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Boletín Cultura Y Salud – Aplicar El Código QR publicado en la página web.**
-



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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (se enviará link)**
  https://lookerstudio.google.com/s/hbcFiJvRja4



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

No hubo compromisos del acta anterior.

7. Proposiciones y varios.

La necesidad de odontólogo en horas de la tarde por el horario nuevo que hay de 7:00 am – 7:00 pm por haber mucha demanda de paciente de seguimiento para odontología.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
8. Evidencia fotográfica. 

PROPOSICIONES Y VARIOS	
La necesidad de odontólogo en horas de la tarde por el horario nuevo que hay de 7:00 am – 7:00 pm por haber mucha demanda de paciente de seguimiento para odontología.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**12 DICIEMBRE 2025 HORA 9:00 AM**

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Sandra. P. Serrano	37399925	3206286982	Sandra Serrano.
Libia Landazábal	27'649.676	3128110421	Libia Landazábal
ClaudiaPtriana	60381276	3274625682	
Sandra P. Cano.	60'395.160	3044845[illegible]	Sandra Cano.