FECHA:	**11 DE MARZO 2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**03**
HORA INICIO:	**1:00PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**2:30 PM**
UBA/IPS:	**IPS BELISARIO**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE MARZO DE 2026.**

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 la 1:00 pm del 11 de marzo del 2026, se da inicio a la reunión programada con la Asociación de usuarios IPS BELISARIO. Esta reunión se lleva a cabo en la sala de espera de la IPS de Contingencia, en el orden de asistencia:

Ofelia Sierra
Yaritza Faria
Nayibe de Martínez
Doris María rojas

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.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

3. Medios de Convocatoria.

La convocatoria a la reunión con la asociación de usuarios de la IPS PALMERAS, se realizó de la siguiente forma:

- A través de WhatsApp, que es la herramienta que se utiliza dentro de la asociación de usuarios para cualquier tipo de información relevante y significativa.
- Llamada telefónica.
- La invitación a través de la cartelera informativa de la IPS PALMERAS.

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación: Se invitó diariamente mediante las charlas y orientaciones, además de invitación a través del presidente de la junta de acción comunal del barrio palmeras.





Estrategias para vincular:

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
• Publicar en cartelera la fecha de reunión mensual y la invitación a nuevos usuarios para la conformación de la asociación de usuarios. • Indagar y lograr comunicación con presidentes de Junta de Acción Comunal para que participen e inviten a personas de la comunidad que cumplan con los requisitos según el procedimiento. • Indagar y lograr comunicación con Líderes Comunales para que participen e inviten a personas de la comunidad que cumplan con los requisitos según el procedimiento. **5.** Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN





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**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
• **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. 806 del 20 de noviembre de 2025** • **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD** • **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD** • **Portafolio de Servicios** • **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA** • **Línea Ética de IMSALUD** • **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web** • **Buenas prácticas del código de integridad** • **Participación social y atención humanizada en salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025** • **Rutas de atención en salud** • **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. 806 DEL 20 DE NOVIEMBRE DE 2025



POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

Imsalud

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

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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











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 Versión 3 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.

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.

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 considerarán 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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD









- **Buenas prácticas del código de integridad**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Participación social y atención humanizada en la salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025.**



- **Rutas de atención en salud**

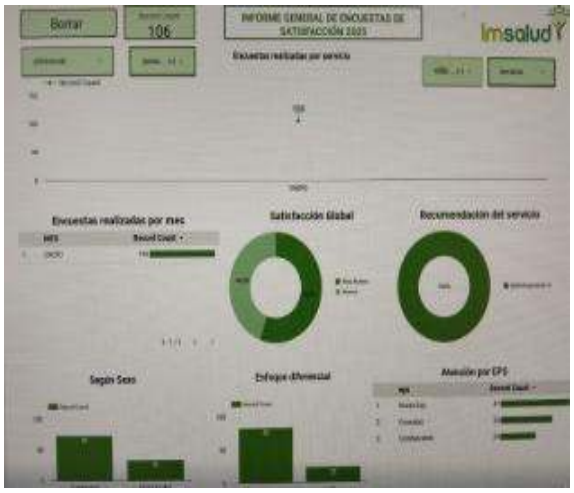


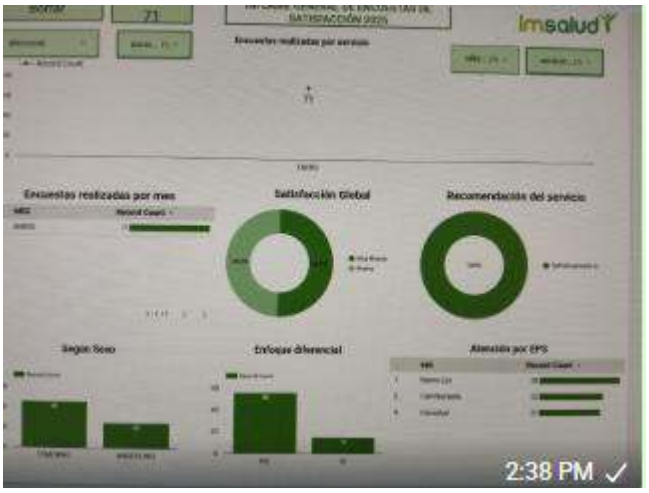
- **Boletín N.74 Plan de desarrollo imsalud 2024-2027**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

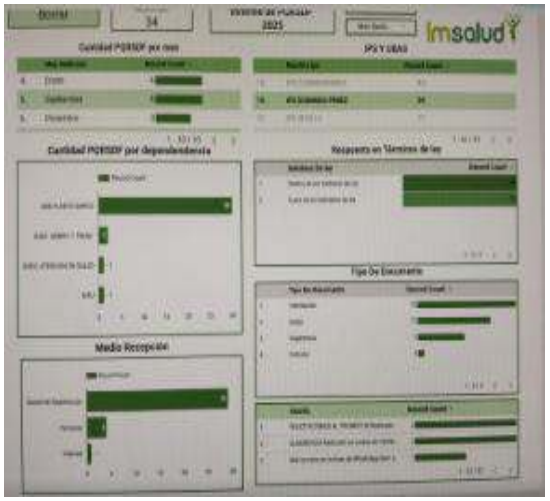
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**





- **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.

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.

Comunicar a la comunidad de la apertura y servicios nuevamente prestados en la IPS PALMERAS, a través de la junta y ediles de la comunidad.

8. Evidencia fotográfica.



PROPOSICIONES Y VARIOS	
Fortalecer la asociación de usuarios incluyendo la participación de ediles, juntas de acción comunal. Se les indico que para el siguiente mes deben invitar a un edil o alguien que pertenezca a la junta de acción comunal. Quedando en espera para cuando se reintegra los servicios en la IPS BELISARIO	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**PENDIENTE POR PROGRAMAR**

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
Ofelia Sierra	1.148.954.138	3214651368	
Yaritza Faria	916912	3108594891	
Nayive de Martinez	3298033	3172630063	
Dora Mar Rojas	60355564	3115795481	
Piedad Cuellar	60341017.	3024070118	

FECHA:	**30/03/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**03**
HORA INICIO:	**08:00 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**09:00 AM**
UBA/IPS:	**IPS DIVINA PASTORA**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE MARZO DE 2026.**

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 30 de Marzo de la anualidad 2026, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS DIVINA PASTORA con el siguiente orden del día:

Quienes asistieron a la reunión fue la usuaria

- Martha 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.

Se encuentra en la cartelera informativa los requisitos para pertenecer a la asociacion y mediante el grupo de whatsApp se invitó a la reunión de Asociación de Usuarios correspondiente al mes de Marzo.

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 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 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.

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

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. 806 del 20 de noviembre de 2025**
- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Portafolio de Servicios**
- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA

- **Línea Ética de IMSALUD**
- **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la pagina 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. 806 DEL 20 DE NOVIEMBRE DE 2025





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







DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PORTAFOLIO DE SERVICIOS



POLÍTICA HUMANIZACIÒN



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 así cumplir con los requisitos legales aplicables y la normatividad ambiental vigente"*

Aludido 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, agujas, 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









- **Boletín N.77 Clima y Cultura Organizacional – 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 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.

✓ Por otro lado, se llena el boletín cultural IMSALUD #77.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

- ✓ 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)**

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

Se atendieron compromisos de reunión anterior.

7. Proposiciones y varios.

- fortalecer la asociación de usuarios incluyendo la participación de ediles, juntas de acción comunal y comunidad interesada en el proceso.
- Solicitar la asistencia de la coordinadora de la unidad básica comuneros en reunión programada correspondiente al mes de febrero; para tratar temas sobre el portafolio de servicios, infraestructura y asignación de citas con médicos de programas establecidos.

8. Evidencia fotográfica



Asociación de usuarios y siau de la ESE IMSALUD
Saludo de bienvenida-Apertura de la Reunión
Se dio por terminada la reunión, siendo las 9:00 am

PROPOSICIONES Y VARIOS	
• Fortalecer la asociación de usuarios incluyendo la participación de ediles, juntas de acción comunal y comunidad interesada en el proceso. • Solicitar la asistencia de la coordinadora de la unidad básica comuneros en reunión programada correspondiente al mes de febrero; para tratar temas sobre el portafolio de servicios, infraestructura y asignación de citas con médicos de programas establecidos.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**21/04/2026 HORA: 08:00 AM**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Martha Jaimes Barajas	60341.051	3205010835	Martha Jaimes Barajas

FECHA:	**6 DE MARZO 2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**03**
HORA INICIO:	**07:00 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**9:00 AM**
UBA/IPS:	**IPS LOS OLIVOS**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE MARZO DE 2026.**

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. Lectura y aprobación del acta anterior.

La reunión da inicio el día miércoles 6 DE MARZO 2026 a las 7:00 am en la ips los olivos. y se realiza llamado de asistencia a los miembros de la asociación de usuarios, en donde asisten los siguientes usuarios

- Alba Luz Santos Ramirez
- Blanca Ludy Rodriguez
- July Hernandez

- Los demás integrantes de la asociación se les presento inconvenientes personales, pero se comprometieron asistir a la reunión del mes enero

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Lectura y aprobación del acta anterior: Se realizo lectura del acta anterior, donde brinda un contexto de la IPS los Olivos 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

2. **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

3. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Se continuará con el proceso de convocatoria pra 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.

4. 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**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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 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



- **(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 Participación social y atención humanizada en salud mental: Rol del SIAU en la Ley 2460 de 2025**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Aspecto	Ley 1616 e 2013	Ley 2460 de 2025
Objeto	Garantizar el derecho a la salud mental, con énfasis en promoción y prevención.	Reafirma el derecho, pero amplía el marco con enfoque de calidad de vida, derechos humanos, género, diferencial y biopsicosocial.
Ámbito de aplicación	Sistema General de Seguridad Social en Salud.	Se extiende a todas las autoridades nacionales, departamentales, distritales y municipales, con articulación intersectorial e interinstitucional.
Garantía en salud mental	Atención integral en el SGSSS.	Incluye educación emocional en instituciones educativas, acompañamiento espiritual en cárceles, y prohibición de aislamiento en UTE durante tratamiento.

Aspecto	Ley 1616 e 2013	Ley 2460 de 2025
Definiciones	Promoción, prevención, trastorno mental.	Se agregan conceptos clave: entornos protectores, factores de riesgo, agentes comunitarios en salud mental, talento humano con enfoque diferencial.
Derechos de las personas	No discriminación, trato digno, ejercicio de derechos civiles.	Se adiciona el derecho a formación en salud mental desde la infancia y educación emocional en entornos familiares, comunitarios e institucionales.
Promoción y prevención	Estrategias generales.	Se refuerza la pedagogía en medios, redes sociales, RTVC, control de contenidos audiovisuales, y prevención en el ámbito laboral.

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

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.**

El objetivo principal de esta socialización es informar y sensibilizar a las **Asociaciones de Usuarios** de las Unidades Básicas de Atención (UBA) y las Instituciones Prestadoras de Servicios (IPS) de IMSALUD sobre las estrategias y mecanismos establecidos en el **Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano**. Esto busca fomentar la cultura de la legalidad, la ética y la participación activa de la comunidad en la vigilancia y control social de la entidad.

Contenidos principales

- ✓ **Prevención de la corrupción**: Explicación de las acciones y medidas que IMSALUD implementa para prevenir actos corruptos dentro de la institución.
- ✓ **Transparencia institucional**: Mecanismos para garantizar la claridad en la gestión administrativa, financiera y de prestación de servicios.
- ✓ **Canales de atención al ciudadano**: Información sobre los medios habilitados para que los usuarios presenten quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- ✓ **Participación ciudadana**: Promoción de la participación activa de las asociaciones en la supervisión y vigilancia del cumplimiento del plan.
- ✓ **Responsabilidades y compromisos**: Rol que deben asumir tanto la entidad como los usuarios para fortalecer la ética institucional y la confianza ciudadana.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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



UBAS

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



IPS

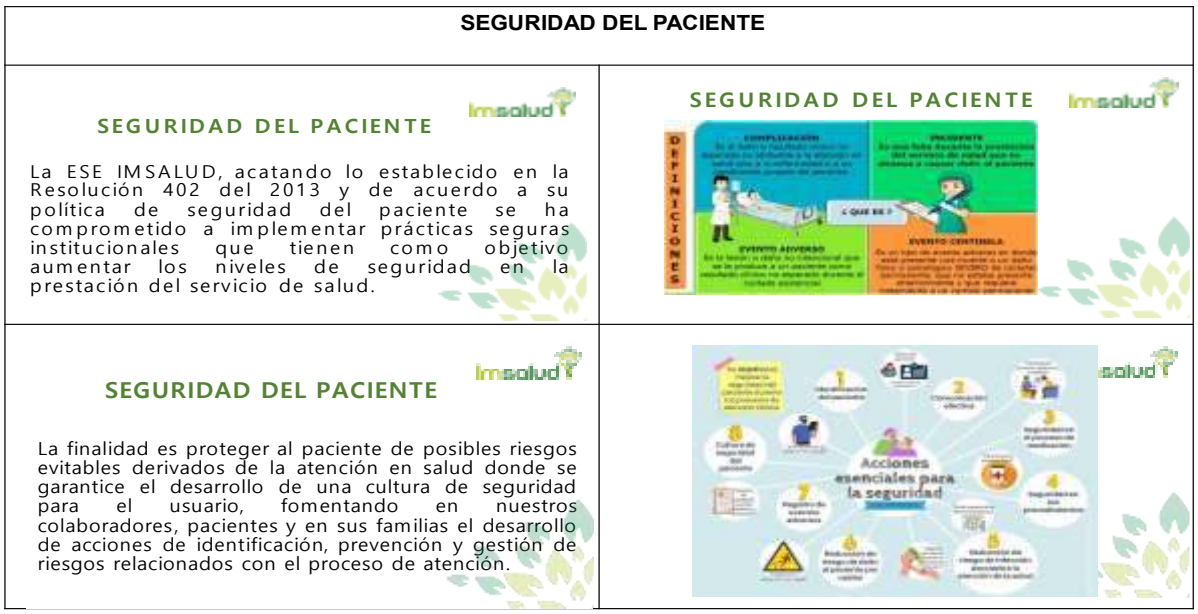
- TOMA DE MUESTRAS DE CUELLO UTERIO Y GINECOLOGICAS
- VACUNACION
- ODONTOLOGIA GENERAL
- MEDICINA GENERAL
- ENFERMERIA



- **Seguridad del Paciente**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SEGURIDAD DEL PACIENTE



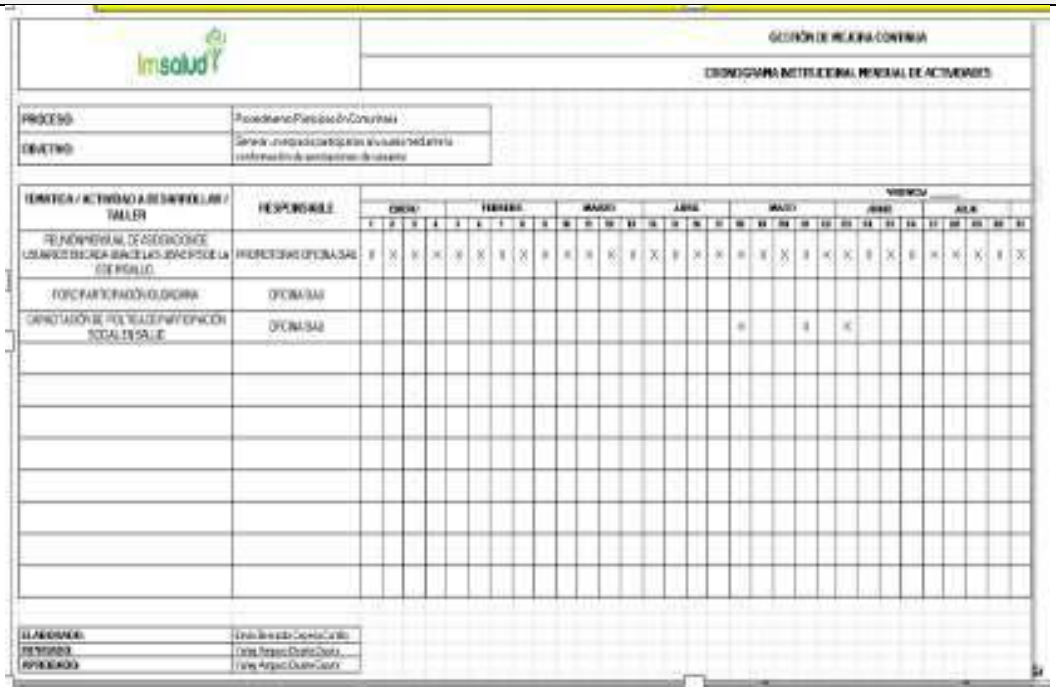
- **Política Humanización**

POLÍTICA HUMANIZACIÓN



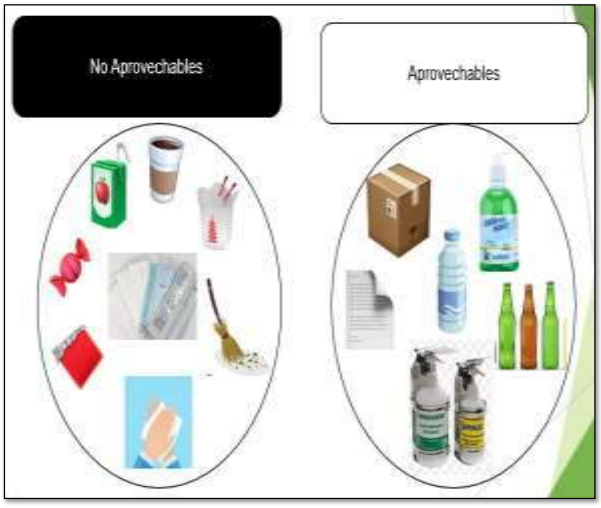
- **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.**

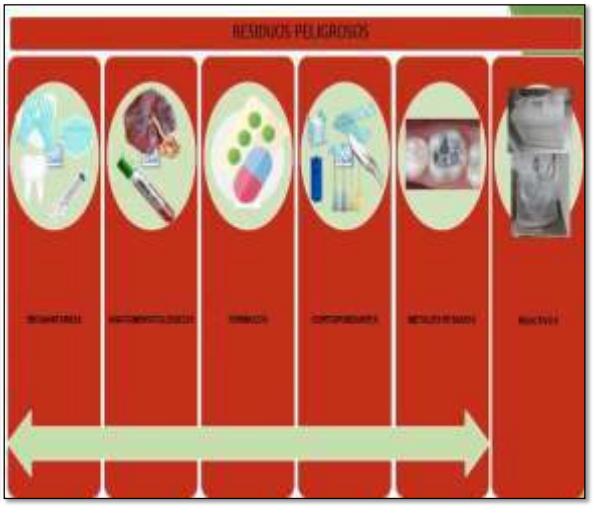
DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **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 FÍS PARA LA VIGENCIA 2025 Y COMO REFUERZO PARA EL PROCESO DE AUDITORÍAS SE REALIZAN A LOS CENTROS DE ATENCIÓN ADSCRITOS A LA ES.E. IMSALU





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**

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 dicimebre 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)**



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Se dejó claridad sobre la razón por la cual se cuenta con dos médicas en la IPS. Asimismo, se socializó que ya se solicitó un médico adicional debido a la alta demanda de pacientes.
- Se estableció que la profesional de SIAU no cuenta con un horario específico; sin embargo, su disponibilidad es de 7:00 a. m. a 12:00 m.
- Se acordó que la reunión se desarrollará a las 7:00 a. m., ya que ese es el horario disponible para los integrantes.
- Se estableció que, después de tres inasistencias consecutivas por parte de los integrantes de la asociación, perderán su calidad de miembros.
- Se socializó que, si los integrantes no se presentan a la reunión, el acta se levantará con la firma de la jefe Sandra Mora y se enviará la novedad por correo electrónico a la oficina de SIAU.
- Se explicó el portafolio de servicios y se profundizó en este tema, resaltando 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 entidad y cuenta con 6 UBAS y 31 IPS.
- Se cuenta con servicio de odontología durante 12 horas.
- El último viernes de cada mes no se presta el servicio de vacunación, debido a la elaboración de informes mensuales.
- Se cuenta con dos facturadoras que trabajan en turnos (mañana y tarde).
- Se reporta daño en la plataforma Kobbo para el cumplimiento de la caracterización; aunque se informó por correo electrónico, no se ha obtenido respuesta

Se da por terminada la reunión a las 09:0 am, manifestando agrado e interés por la información brindada. También expresan satisfacción a la hora de llegar a la reunión y adquirieron más conocimiento en la información que se les brindo.

7.Proposiciones y varios.

- La asociación sugiere no realizar cambios de personal en la IPS, ya que manifiestan que están funcionando bien, que han mejorado mucho.

- Los usuarios manifiestan conformidad con la prestación de servicios en la IPS los Olivos, 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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

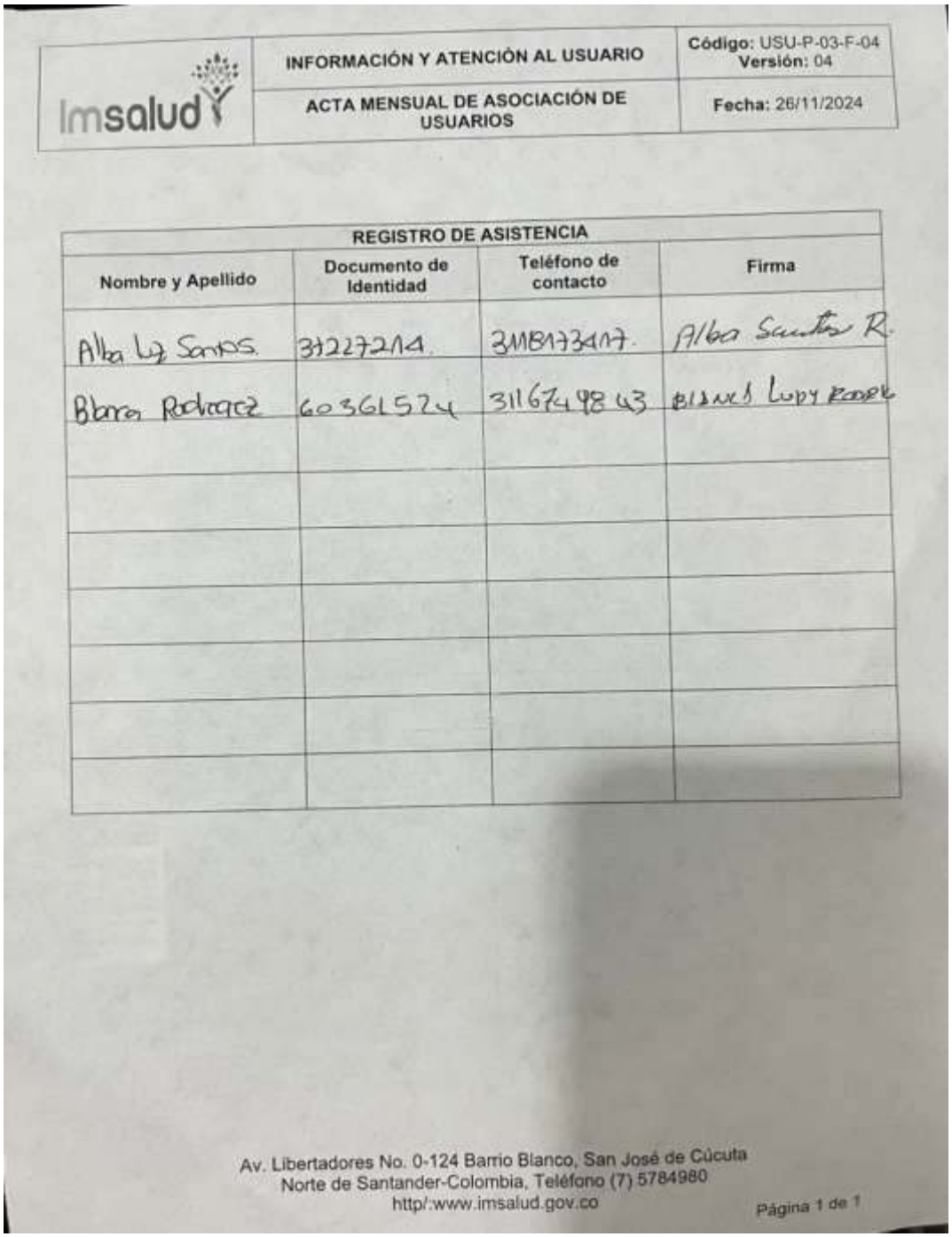
pacientes, ya que pueden presentarse accidentes. Además, el ruido y el polvo generan incomodidad y afectan la tranquilidad del entorno.

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. • Buzón de sugerencias sigue en mal estado.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**10 DE ABRIL 2026 7:00 am**



Imsalud

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

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Alba Lz Santos	37227214	3118173417	Alba Santos R.
Blanca Rodriguez	60361524	3116749843	Blanca Lucy Rodriguez

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

Página 1 de 1

FECHA:	**19 DE MARZO 2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**03**
HORA INICIO:	**9:00AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10:00 AM**
UBA/IPS:	**IPS PALMERAS**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE MARZO DE 2026.**

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 19 de Marzo del 2026, se da inicio a la reunión programada con la Asociación de usuarios IPS PALMERAS .Esta reunión se lleva acabo en la oficina del siau de la ips en el orden de asistencia:

Gladys Sánchez

Shirley reyes

Damelis venta

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.

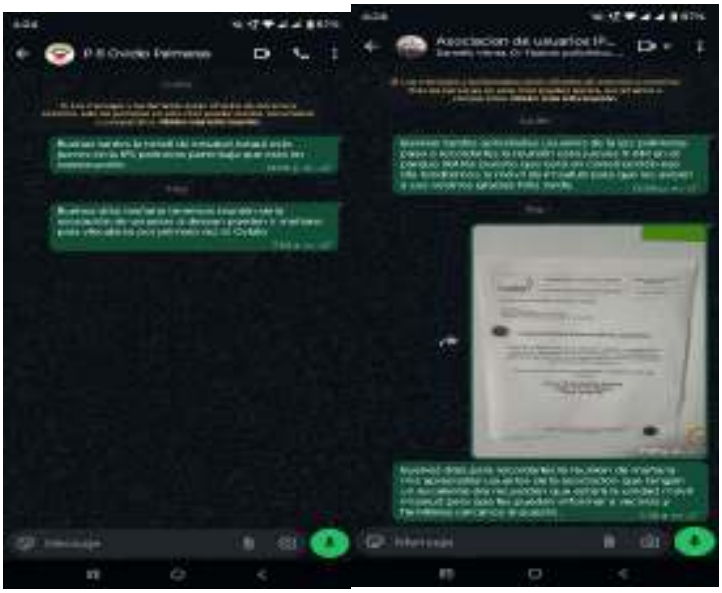
3. Medios de Convocatoria.

La convocatoria a la reunión con la asociación de usuarios de la IPS PALMERAS, se realizó de la siguiente forma:

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- A través de WhatsApp, que es la herramienta que se utiliza dentro de la asociación de usuarios para cualquier tipo de información relevante y significativa.
- Llamada telefónica.
- La invitacion a travez de la cartelera informativa de la IPS PALMERAS.

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación: Se invitó diariamente mediante las charlas y orientaciones , además de invitación a través del presidente de la junta de acción comunal del barrio palmeras.



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.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN





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**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
• **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. 806 del 20 de noviembre de 2025** • **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD** • **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD** • **Portafolio de Servicios** • **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA** • **Línea Ética de IMSALUD** • **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web** • **Buenas prácticas del código de integridad** • **Participación social y atención humanizada en salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025** • **Rutas de atención en salud** • **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. 806 DEL 20 DE NOVIEMBRE DE 2025





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.
2. 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 ... 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 demostrando 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 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**











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

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 la cual se expone al personal el propósito u objetivo de la misma y que comprende la 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.

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 desarrollo 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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Buenas prácticas del código de integridad**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Participación social y atención humanizada en la salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025.**



- **Rutas de atención en salud**

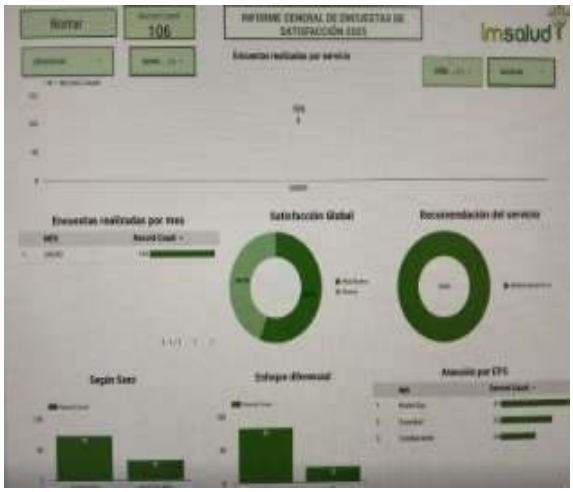


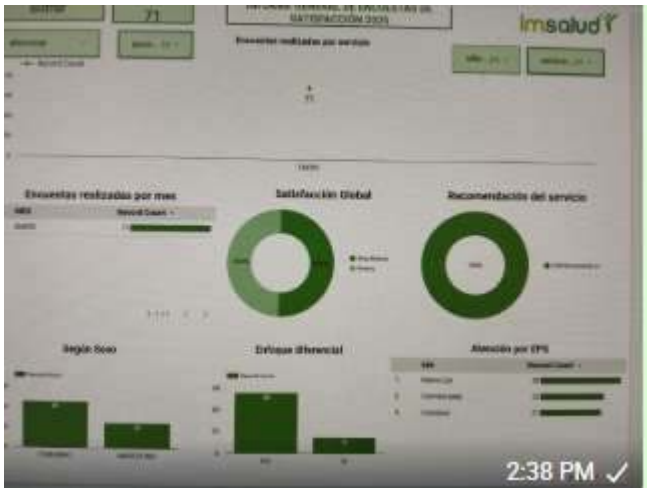
- **Boletín N.74 Plan de desarrollo imsalud 2024-2027**



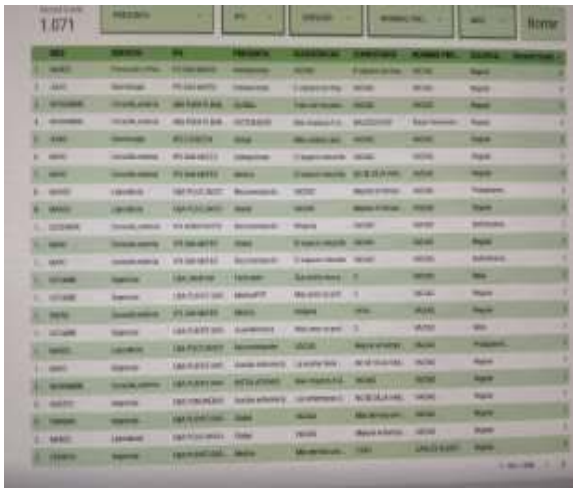
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

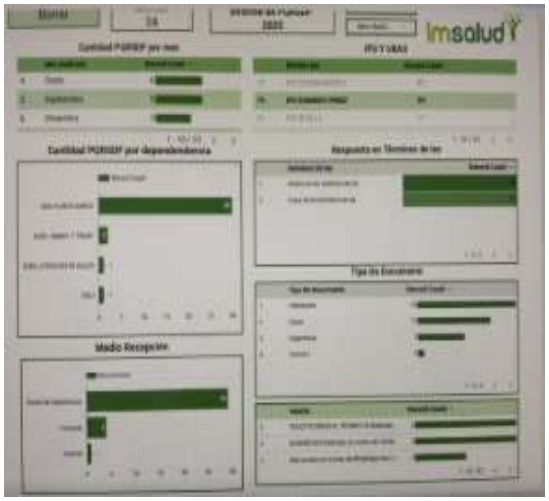
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**





- **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.

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.

Comunicar a la comunidad de la apertura y servicios nuevamente prestados en la IPS PALMERAS, a travez de la junta y ediles de la comunidad.

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. Quedando en espera para cuando se reintegra los servicios en la ips Palmeras.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**PENDIENTE POR PROGRAMAR**

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

PROPOSICIONES Y VARIOS	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	PENDIENTE POR PROGRAMAR

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Gladys Sanchez	373455 67	3144802	Gladys
Shirley Reyes	37443152	3124322239	SPRO
Damelis Venta	6739215	3045649902	

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

FECHA:	10 de marzo	ACTA DE REUNIÓN NO.	03
HORA INICIO:	2:00 pm	HORA FINALIZACIÓN:	3:00 PM
UBA/IPS:	IPS AEROPUERTO		

Objetivo de la reunión:	REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE MARZO DE 2026.

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Llamado a lista

Siendo las 2:00 Pm del dia 10 de marzo de la anualidad 2026, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS AEROPUERTO con el siguiente orden del dia:

Quienes asistieron a la reunión fueron los siguientes usuarios:

- ***Eglee Bastidas***
- ***Ana trina***
- ***Dora Jiménez***
- ***Lorena Ropero***
- ***Astrid Aquime***
- ***Camilo Rojas***
- ***Alan Rodriguez***

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

Se realiza lectura del acta anterior dándoles a conocer cada uno de los procesos, procedimientos y protocolos que se implementan, dando por aprobado cada uno de los puntos.

3. Medios de Convocatoria.

Mediante el grupo de whatsApp se invitó a la reunión de Asociación de Usuarios correspondiente al mes de marzo

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 la jornada laboral se hace invitación a los usuarios que ingresan a la IPS a través de las charlas diarias de capacitación con el objetivo de fortalecer 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.

REQUISITOS
·ser afiliado al régimen subsidiado
·tener los servicios con la ese imsalud
·tener historia clínica en uba o ips donde va a ser postulado (a)
·ser mayor de edad
·tener disponibilidad para asistir a las diferentes reuniones que sea convocado (a)

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 documento ilustrativo 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:

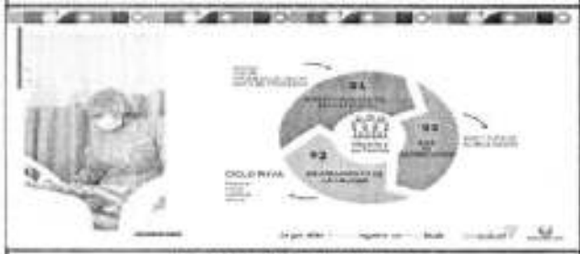
- **Calidad En Salud**
- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**
- **Promesa De Valor**
- **Mapa De Procesos**
- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**
- **Mejoramiento De La Calidad**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 806 del 20 de noviembre de 2025**
- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Portafolio de Servicios**
- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

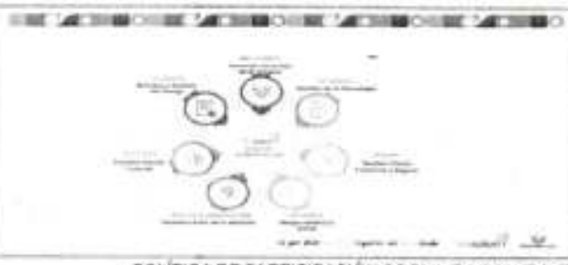
documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA

- Línea Ética de IMSALUD
- Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web
- Buenas prácticas del código de integridad
- Participación social y atención humanizada en salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025
- Rutas de atención en salud
- 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: MISIÓ VISIÓN Y VALORES
	
PROMESA DE VALOR	**MAPA DE PROCESOS**
	

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RESOLUCIÓN NO. 800 DEL 20 DE NOVIEMBRE DE 2025





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 Administracion 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 sitas medicas y odontologicas por via telef pagina web y linea de WhatsApp
2. Orientación individual por parte del personal SIAU en todas s 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 facil acceso tanto para el personal asistencial como para el usuario.

- Los resultados de laboratorios clinicos los puedes encontrar en el link imsalud.gov.co Atencion al Usuario - Resultados de Laboratorios Clinicos
- 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 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





POLÍTICA HUMANIZACIÓN



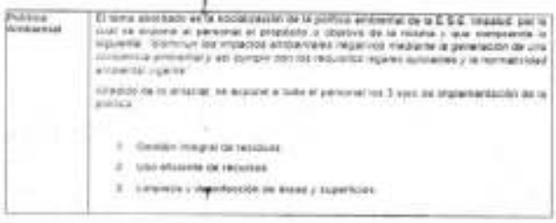






DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



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 prácticas seguras", lo anterior se expone como parte del despliegue del suscrito manual.

CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS



SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD









- **Buenas prácticas del código de integridad**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Participación social y atención humanizada en la salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025.**



- **Rutas de atención en salud**



- **Boletín N.74 Plan de desarrollo imsalud 2024-2027**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

Se llevó a cabo la socialización del informe periódico de incidencias relacionadas con el sistema PQRSDF (Peticiones, Quejas, Reclamos; Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones), destacando su relevancia como herramienta clave para la participación ciudadana y la mejora continua de los servicios. Se informó que, durante el mes de febrero, en la IPS AEROPUERTO se recibieron 15 PQRSDF a través del buzón de sugerencias. 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.

Marco Legal y Priorización: Basados en la Ley 1751 de 2015, se repasaron los derechos y deberes de los pacientes. Asimismo, se enfatizó el Protocolo de Atención Preferencial para asegurar que adultos mayores, niños y embarazadas reciban un trato prioritario.

Fortalecimiento Asociativo: Se explicó por qué es vital que la asociación crezca con un enfoque diferencial (atendiendo la diversidad de la población). Se recordó que los miembros son los voceros oficiales de la comunidad, por lo que su asistencia

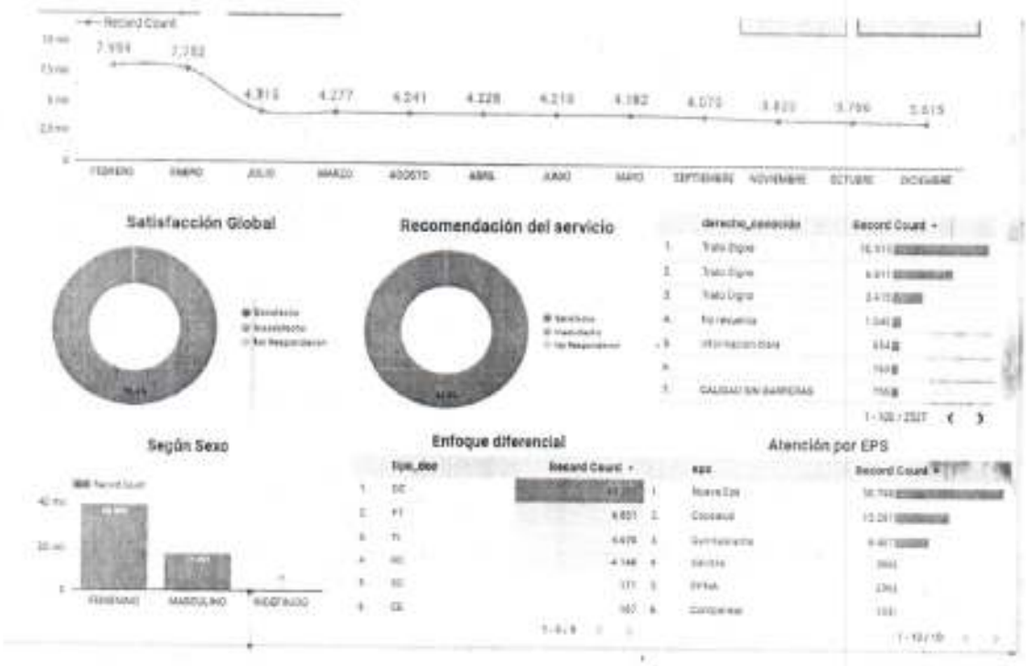
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

puntual a las reuniones programadas es fundamental para que su voz tenga peso.

Herramientas Digitales: Se realizó un entrenamiento paso a paso sobre el uso de la página web para que los usuarios autogestionen sus servicios sin desplazarse:

Solicitud de citas médicas.
Consulta de resultados (laboratorio e imágenes).
Descarga de historia clínica.
Radicación de PQRSDF y reportes de transparencia (corrupción o fraude)

- 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	IPS AEROPUERTO
Nombre del Promotor SIAU	ALIX DANIELA MUÑOZ CANO
Mes	MARZO

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 numeral lo diligencia la oficina SIAU)
1	ARREGLO DE LA PUERTA PRINCIPAL	MANTENIMIENTO	REALIZADO	

7. Proposiciones y varios.

- ***fortalecer la asociación de usuarios incluyendo la participación de ediles, juntas de acción comunal y comunidad interesada en el proceso.***
- ***Solicitar la asistencia de la coordinadora de la unidad básica comuneros en reunión programada correspondiente al mes de abril para tratar temas sobre el portafolio de servicios, infraestructura y asignación de citas con médicos de programas establecidos.***
- ***Se escogió un representante para la junta directiva de asociación de usuarios.***

8. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



PROPOSICIONES Y VARIOS

- ***fortalecer la asociación de usuarios incluyendo la participación de ediles, juntas de acción comunal y comunidad interesada en el proceso.***
- ***Solicitar la asistencia de la coordinadora de la unidad básica comuneros en reunión programada correspondiente al mes de abril para tratar temas sobre el portafolio de servicios, infraestructura y asignación de citas con médicos de programas establecidos.***
- ***Se escogió un representante para la junta directiva de asociación de usuarios.***

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**14 de abril de 2026 2:00 PM**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Ivan Alfonso Rojas	60370046	3185125687	
Jhonna Rojas Montilla	37276119	3134059895	
ANA TRINA Pérez	60378480	3116954099	ANA TRINA P.R
Dora Gramnes Vergueres	60314530	3229291331	
Camilo Rojas	1090493669	3222827782	
Eglee Bastidas	PPT.5690721	3125109420	
Oliver Raul Rodriguez	PPT.5734357	3027469505	

FECHA:	**19 MARZO DE 2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**3**
HORA INICIO:	**2:00 Pm**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**3:30 Pm**
UBA/IPS:	**EL CONTENTO**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE MARZO DE 2026.**

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 2:10 de la tarde, se da inicio a la reunión programada con la Asociación de Usuarios IPS El Contento. Esta reunión se lleva a cabo en la sala de espera del segundo piso de la IPS, en el orden de asistencia.

Fabian Jaimes Contreras
Graciela Contreras
Abelardo Pabón
Daniel Barrientos

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

Se realizó la lectura y aprobación del acta anterior con el consentimiento de los usuarios presentes. Durante la sesión, se promovió la participación activa de los asistentes, quienes pudieron discutir diversos temas de interés. El objetivo principal fue mantener a los participantes informados sobre las gestiones realizadas en beneficio de la comunidad, destacando las acciones llevadas a cabo por la IPS para mejorar el servicio prestado.

3. Medios de Convocatoria.

La convocatoria se realizó por medio del grupo de WhatsApp y llamadas telefónicas; a su vez, se publicó en la cartelera informativa la información sobre la reunión.

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

A través de la cartelera informativa, se realiza la convocatoria para invitar a los miembros a unirse a la Asociación de Usuarios. Esta iniciativa busca fortalecer la participación de la comunidad en las actividades y decisiones que impactan directamente en el servicio proporcionado por la IPS.

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.



Recordando que para poder ser miembro de la asociación de usuarios se debe cumplir con los siguientes requisitos.

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. 806 del 20 de noviembre de 2025**
- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
• **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD** • **Portafolio de Servicios** • **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA** • **Línea Ética de IMSALUD** • **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web** • **Buenas prácticas del código de integridad** • **Participación social y atención humanizada en salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025** • **Rutas de atención en salud** • **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. 806 DEL 20 DE NOVIEMBRE DE 2025



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

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

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

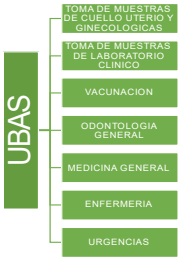
- **Programa de Promoción y Mantenimiento de Salud**

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

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.

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.

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: Algodon, gasas, jeringa, vendas, sondas, elementos de protección personal (EPP), y otros

MANUAL DE MANEJO SEGURO DEL AMBIENTE FÍSICO.	CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS
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.	

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD









- **Buenas prácticas del código de integridad**



- **Participación social y atención humanizada en la salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025.**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Rutas de atención en salud**



- **Boletín N.74 Plan de desarrollo imsalud 2024-2027**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

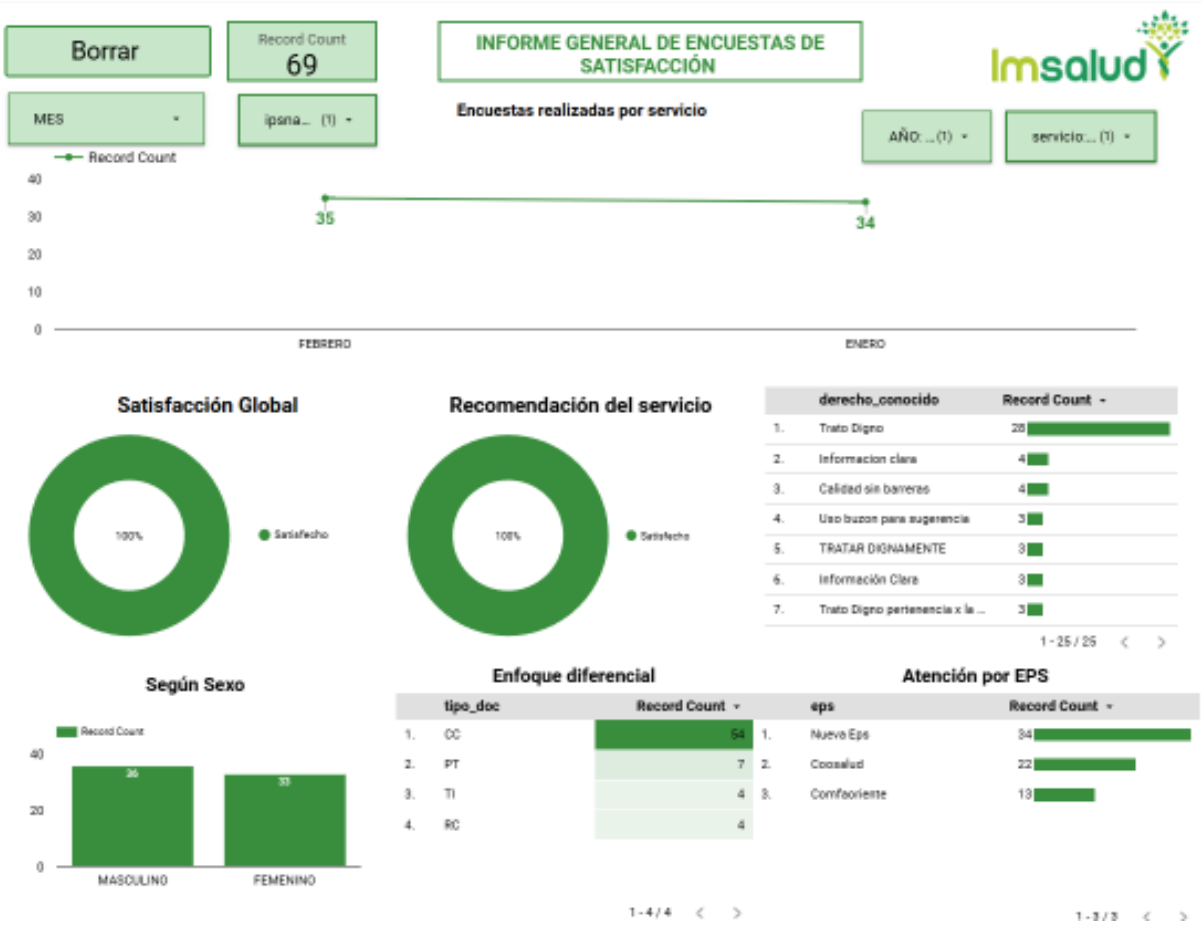
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (se enviará link)**

CONSULTA EXTERNA



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

ODONTOLOGIA



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN



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

Se seguirá dando continuidad a las sugerencias del mes anterior.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
7. Proposiciones y varios. En la reunión se planteó la importancia de realizar la toma de tensión arterial a los usuarios externos, con el fin de continuar fortaleciendo la prestación de un servicio oportuno y de calidad. Así mismo, se dejó como observación la necesidad de recibir una pronta respuesta frente a la solicitud previamente realizada, relacionada con la modificación del vidrio que fue instalado recientemente. También se hace la vinculación de 2 miembros mas a la asociación de usuario de la IPS EL CONTENTO que es el señor Jesús Hernando Pineda y la señora Zuleima Remolina. **8.** Evidencia fotográfica.    

PROPOSICIONES Y VARIOS	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**16 de abril de 2026 a las 2:00 Pm**

REGISTRO DE ASISTENCIA



REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Fabian Jaimes contreras	88204586	3224819613	
Graciela Contreras Jam.	60346527	3123762735	Graciela Cont
Abelardo Pabón	8282050	3227058300	
Jose Daniel Bermudez	1344911156	3185426035	
Leidy Garcia R	1003784484	3122071140	Leidy Garcia R

FECHA:	**07 MARZO 2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**03**
HORA INICIO:	**08:00 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**9:30 AM**
UBA/IPS:	**IPS TOLEDO PLATA**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE MARZO DE 2026.**

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 08:00 am del día sábado 7 de marzo del presente año, se realiza la reunión mensual con la Asociación de usuarios en la oficina Siau, dando cumplimiento a los compromisos adquiridos con la IPS /UBA como Veedores y representantes de la misma, teniendo en cuenta que se adelantó la reunión para la elección de representante de la ips TOLEDO PLATA, conociendo que se tenía una fecha estipulada y por ende no todos los integrantes de la asociación pudieron asistir.

1. Llamado a lista

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

Usuarios vinculados

- Claudia Triana
- Libia Landazabal
- Zoraida Solano
- Sandra Cano

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

En ausencia de los siguientes integrantes

1. La señora Sandra Serrano ,por motivos familiares,no pudo asisrir a 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 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 San Martín
- 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 y recordarles sus inquietudes y solicitudes si las hay.

3. Medios de Convocatoria.

La convocatoria a la reunión se realiza por medio de mensajes vía WhatsApp,y cartelera informativa.



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, odontología, Pym, 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.

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.

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



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 TRATO DIGNO que es un trato respetuoso y digno, justo y humano,reconociendo el valor de cada persona,sin importar su origen o razón social,genero eda d y creencias.tambien se les hizo un recordatorio de la importante que es el BUZON DE SUGERENCIAS, que es utilizado por nuestra empresa para dar voz a las distintas ideas de

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.

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. 806 del 20 de noviembre de 2025**
- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Portafolio de Servicios**
- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**
- **Línea Ética de IMSALUD**
- **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web**
- **Buenas prácticas del código de integridad**
- **Participación social y atención humanizada en salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025**
- **Rutas de atención en salud**
- **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. 806 DEL 20 DE NOVIEMBRE DE 2025



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 telefónic pagina web y línea de WhatsApp.
2. Orientación individual por parte del personal SIAU en todas sus li 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, citologías, 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 Epidemiologia en la ese IMSALUD.











DESARROLLO DE LA REUNIÓN

POLÍTICA HUMANIZACIÓN



EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN ESTÁNDARES DE GERENCIA DE AMBIENTE FÍSICO PARA LA VIGENCIA 2025 Y COMO REFUERZO PARA EL PROC 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.

RESIDUOS NO PELIGROSOS: son aquellos producidos por el generador en cualquier lu y en desarrollo de su actividad, que no presentan riesgo para la salud humana y el me ambiente.
BIODEGRADABLES, INERTES U ORDINARIOS (NEGRO): son aquellos generados e desempeño normal de las actividades. Estos residuos se generan en oficinas, pasillos, ár comunes, cafeterías, salas de espera, auditorios y en general en todos los sitios establecimiento del generador. Ejemplo: barrido, hojarasca, icopor, restos de comida y ot
RECICLABLES (BLANCO): son aquellos que no se descomponen fácilmente y pue volver a ser utilizados en procesos productivos como materia prima. Ejemplo: papel, plást cartón y otros.
RESIDUOS PELIGROSOS (ROJO): son aquellos residuos producidos por el generador alguna de las siguientes características: infecciosos, combustibles, inflamables, explosi reactivos, Radiactivos, volátiles, corrosivos y/o tóxicos; las cuales pueden causar daño salud humana y/o al medio ambiente. Así mismo se consideran peligrosos los envas empaques y embalajes que hayan estado en contacto con ellos.
BIOSANITARIOS: son todos aquellos elementos o instrumentos utilizados durante ejecución de los procedimientos asistenciales que tienen contacto con materia orgán sangre o fluidos corporales del paciente humano o animal. Ejemplo: Algodón, gasas, jerin 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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Buenas prácticas del código de integridad**



- **Participación social y atención humanizada en la salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025.**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Rutas de atención en salud**



- **Boletín N.74 Plan de desarrollo imsalud 2024-2027**



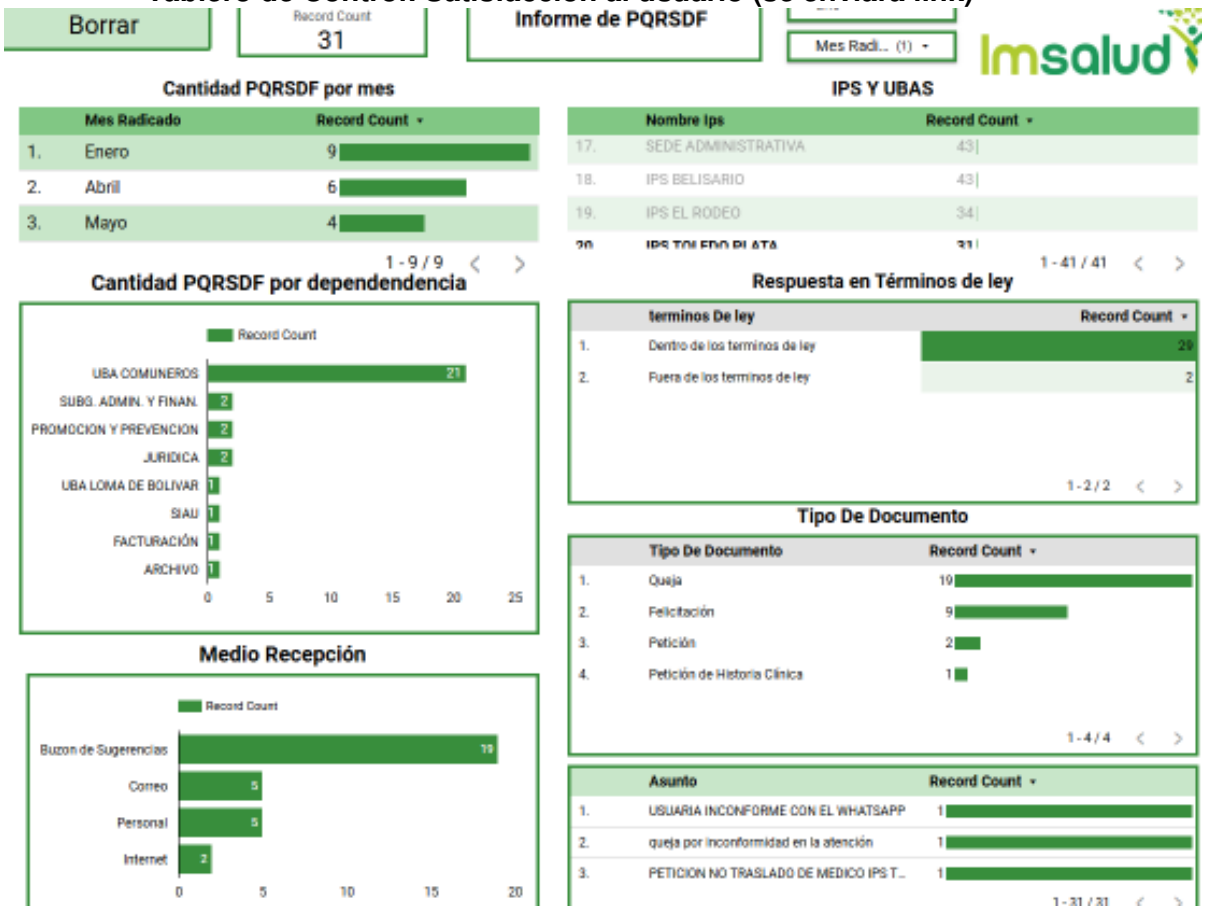


DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

Se socializa con los presentes las PQRSDF del mes

- **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.

- Se Dan citas de medicina General, Odontologia, PYP y laboratorios todos los dias en la jornada de la mañana.
- Todo usuario al solicitar una cita de manera presencial debe traer documento de identidad o una copia, es uno de sus deberes.

Se da por terminada la reunión a las 9:30 am, manifestando la satisfacción a la reunión que un conocimiento en la información que se les brindo.

7. Proposiciones y varios.

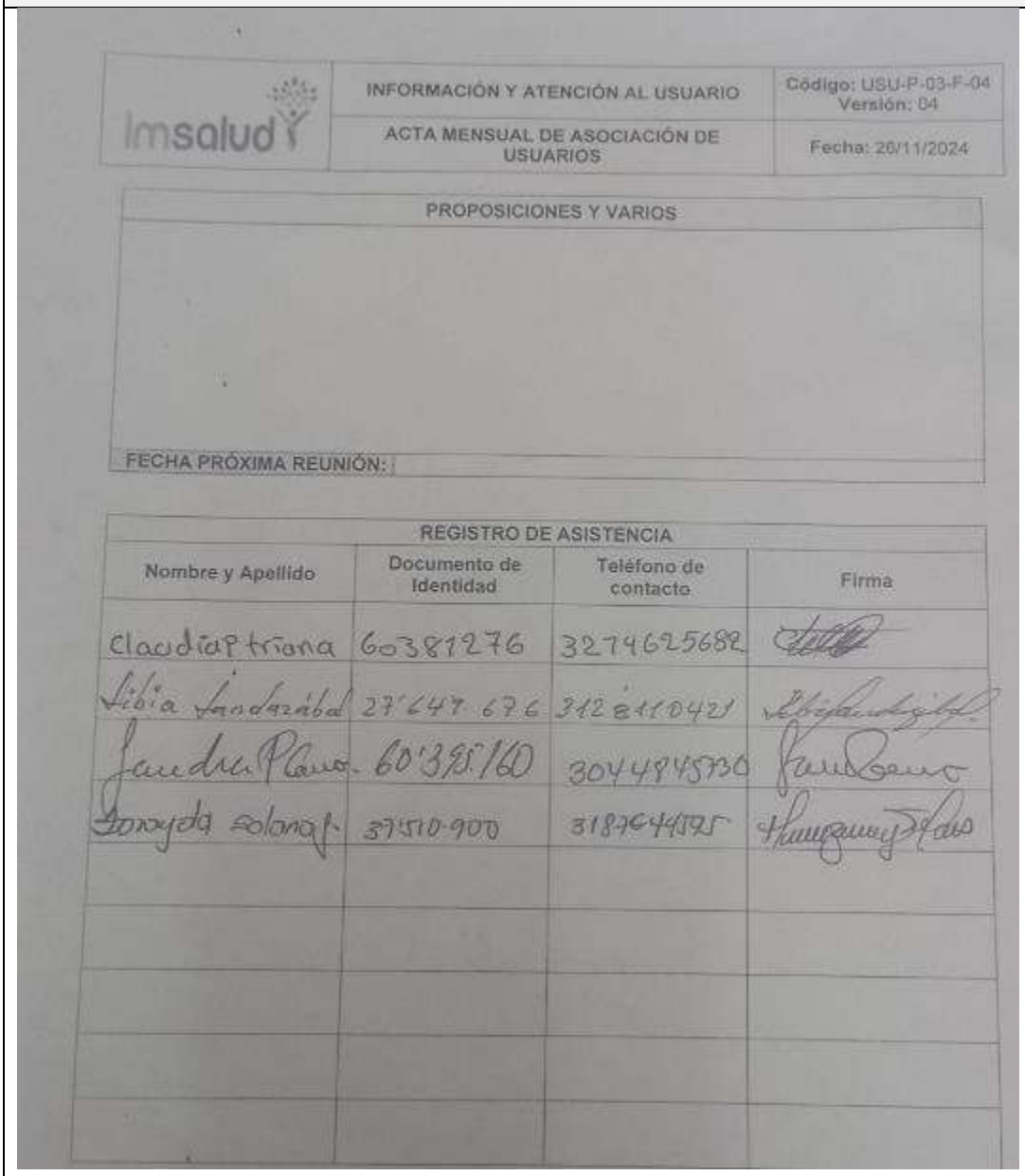
Ellas piden otro odontologo ya que solo hay uno solo.

8. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

PROPOSICIONES Y VARIOS
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Claudia P triana	60381276	3274625682	
Libia Sandoval	27'647.676	312 611 0421	
Sandra Plata	60'385'160	3044845730	
Soraya Solano P.	37510-907	3187644525	

PROPOSICIONES Y VARIOS	
La Asociación de Usuarios de la IPS de TOLEDOPLATA esta a la espera de un odontólogo en el horario de la tarde. • ..	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**04 DE ABRIL**

FECHA:	**06 MARZO 2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**3.**
HORA INICIO:	**08:00 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**9:30 AM**
UBA/IPS:	**IPS CLARET**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE MARZO DE 2026.**

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 08:00 am del día viernes de marzo del presente año, se realiza la reunión mensual con la Asociación de usuarios en la oficina Siau, dando cumplimiento a los compromisos adquiridos con la IPS /UBA como Veedores y representantes de la misma, teniendo en cuenta que se adelantó la reunión para la elección de representante de la Ips CLARET, conociendo que se tenía una fecha estipulada y por ende no todos los integrantes de la asociación pudieron asistir.

1. Llamado a lista

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

Usuarios vinculados

- Miriam Acosta
- María Teresa Sánchez
- Liliana Blanco
- Judith Ortiz
- José Contrras
- José Eduardo Roa
- Luis Granados

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

En ausencia de los siguientes integrantes

1. La señora Rosa Barajas

por motivos personales no pudieron asistir a 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 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 San Martín
- 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 vía WhatsApp y llamadas telefónicas.

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, odontología, Pym, 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.
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.

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. Resaltando que todo lo que sale en el buzón es confidencial y nadie puede leer lo que sale.

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. 806 del 20 de noviembre de 2025**
- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Portafolio de Servicios**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**
- **Línea Ética de IMSALUD**
- **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web**
- **Buenas prácticas del código de integridad**
- **Participación social y atención humanizada en salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025**
- **Rutas de atención en salud**
- **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

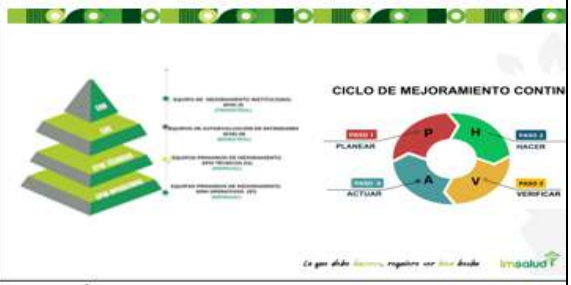


DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RESOLUCIÓN NO. 806 DEL 20 DE NOVIEMBRE DE 2025





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 telefón página web y línea de WhatsApp.
2. Orientación individual por parte del personal SIAU en todas sus 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



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 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.

RESIDUOS NO PELIGROSOS: son aquellos producidos por el generador en cualquier y en desarrollo de su actividad, que no presentan riesgo para la salud humana y el ambiente.
BIODEGRADABLES, INERTES U ORDINARIOS (NEGRO): son aquellos generados desempeño normal de las actividades. Estos residuos se generan en oficinas, pasillos, comunes, cafeterías, salas de espera, auditorios y en general en todos los sitio establecimiento del generador. Ejemplo: barrido, hojarasca, icopor, restos de comida y
RECICLABLES (BLANCO): son aquellos que no se descomponen fácilmente y p volver a ser utilizados en procesos productivos como materia prima. Ejemplo: papel, pla cartón y otros.
RESIDUOS PELIGROSOS (ROJO): son aquellos residuos producidos por el generado alguna de las siguientes características: infecciosos, combustibles, inflamables, explo reactivos, Radiactivos, volátiles, corrosivos y/o tóxicos; las cuales pueden causar daño salud humana y/o al medio ambiente. Así mismo se consideran peligrosos los en empaques y embalajes que hayan estado en contacto con ellos.
BIOSANITARIOS: son todos aquellos elementos o instrumentos utilizados durar ejecución de los procedimientos asistenciales que tienen contacto con materia org sangre o fluidos corporales del paciente humano o animal. Ejemplo: Algodón, gasas, je 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









- **Buenas prácticas del código de integridad**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Participación social y atención humanizada en la salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025.**



- **Rutas de atención en salud**



- **Boletín N.74 Plan de desarrollo imsalud 2024-2027**

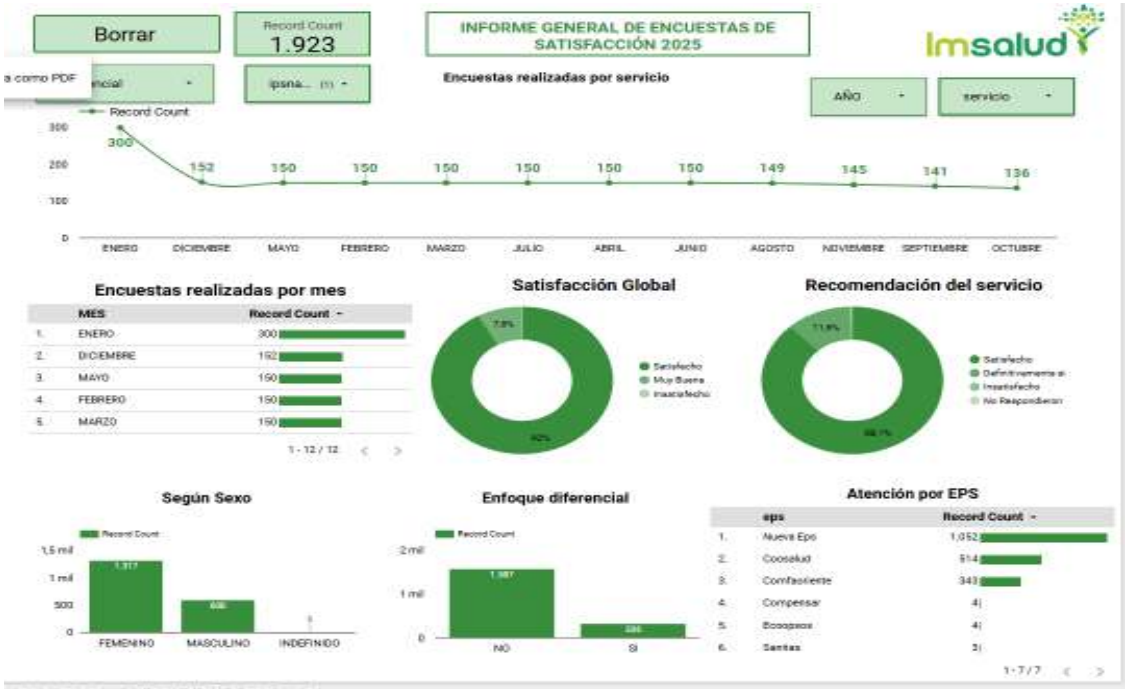
DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

Se socializa con los presentes las PQRSDF del mes

- **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.

- Se Dan citas de medicina General y Odontologia todos los dias en la jornada de la mañana Si no hay citas en la Ips claret. Siau colabora por via whatsapp.
- La promotora de Terreno agenda citas de PYM.
- Dar educcion a los usuarios como traer la muestra (parcial de orina y cropologico).
- Se esta aprobando el curso nacer y crecer aqui en la IPS Claret.
- Todo usuario al solicitar una cita de manera presencial debe traer documento de identidad o una copia, es uno de sus deberes.

Se da por terminada la reunión a las 9:30 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.
- La asociación sugiere un espacio más grande al realizar la reunión y contar con sillas, ya que a la hora de realizar las reuniones siau tiene que buscar sillas de los otros consultorios

8. Evidencia fotográfica.

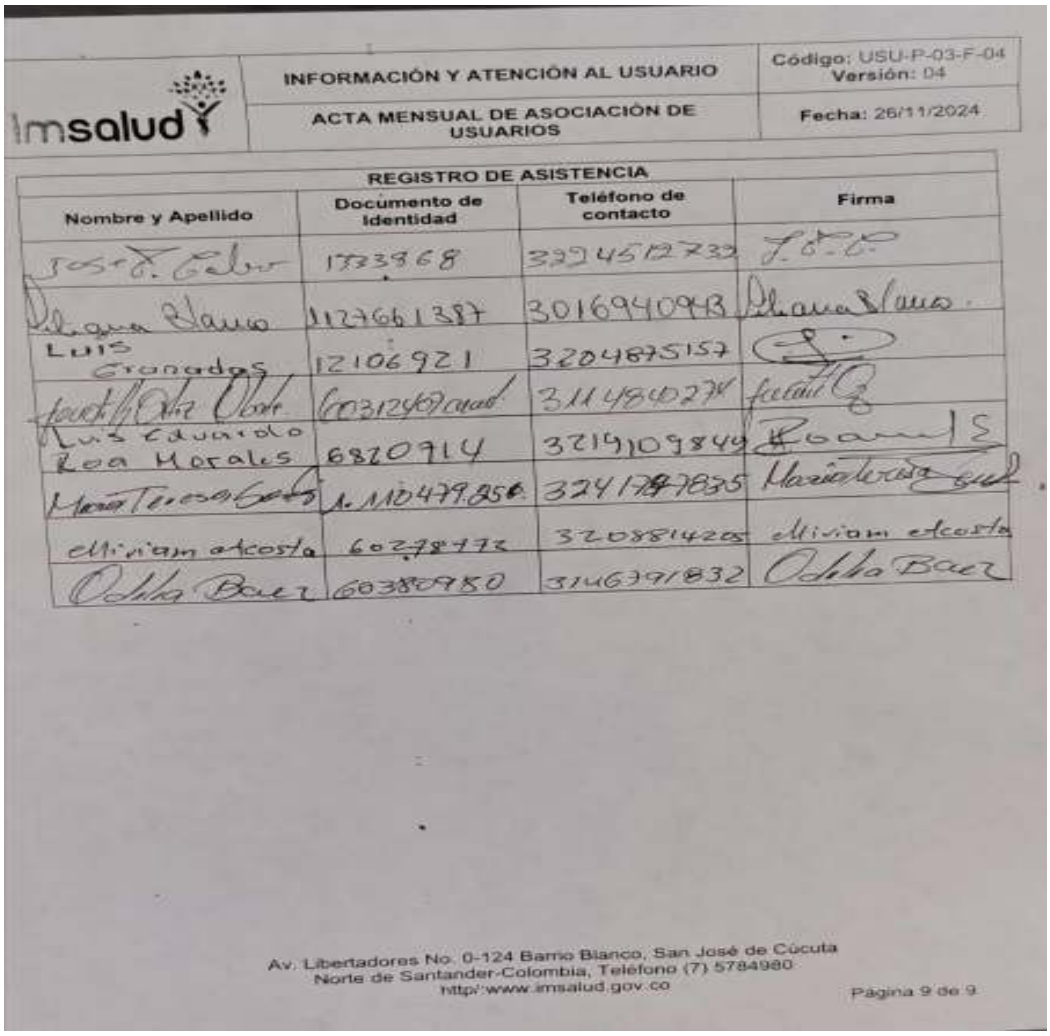
DESARROLLO DE LA REUNIÓN







PROPOSICIONES Y VARIOS	
• Los usuarios manifiestan conformidad con la prestación de servicios en la IPS Claret y disponibilidad de agenda que se les brinda, se motiva para que pasen por los diferentes programas de PyM..	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**20 DE ABRIL**



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
José T. Cabo	1733968	3224512733	
Diana Ramos	1127661387	3016940948	
Luis Granados	12106921	3204875157	
[illegible]	60312[illegible]	3114840274	
Luis Eduardo Roa Morales	6820914	3219109844	
[illegible]	1.[illegible]	3241[illegible]	
Miriam alcosta	60278772	3208814205	
Odila Baez	60380980	3146791832	

Av. Libertadores No. 0-124 Barrio Blanco, San José de Cúcuta
Norte de Santander-Colombia, Teléfono (7) 5784980
http/:www.imsalud.gov.co
Página 9 de 9

FECHA:	21/03/2026	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	03
HORA INICIO:	04:00 PM	**HORA FINALIZACIÓN:**	05:00 PM
UBA/IPS:	IPS PORTICO		

Objetivo de la reunión:	REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE MARZO DE 2026.

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.

Powered by CamScanner

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Llamado a lista

Siendo las 04:00 PM del día 21 DE MARZO DEL 2026 se dio inicio a la reunión programada de
asociación de usuarios de la IPS PORTICO con el siguiente orden del día:

- JESSI LEAL
- MARIA VILORIA
- MARTHA GONZALEZ
- LAUREANO GOMEZ GUTIERREZ (PROMOTOR SIAU)

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

Se lee y se aprueba el acta anterior del mes de FEBRERO

3. Medios de Convocatoria. la convocatoria a la reunión con la asociación de usuarios de la IPS PORTICO, 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.

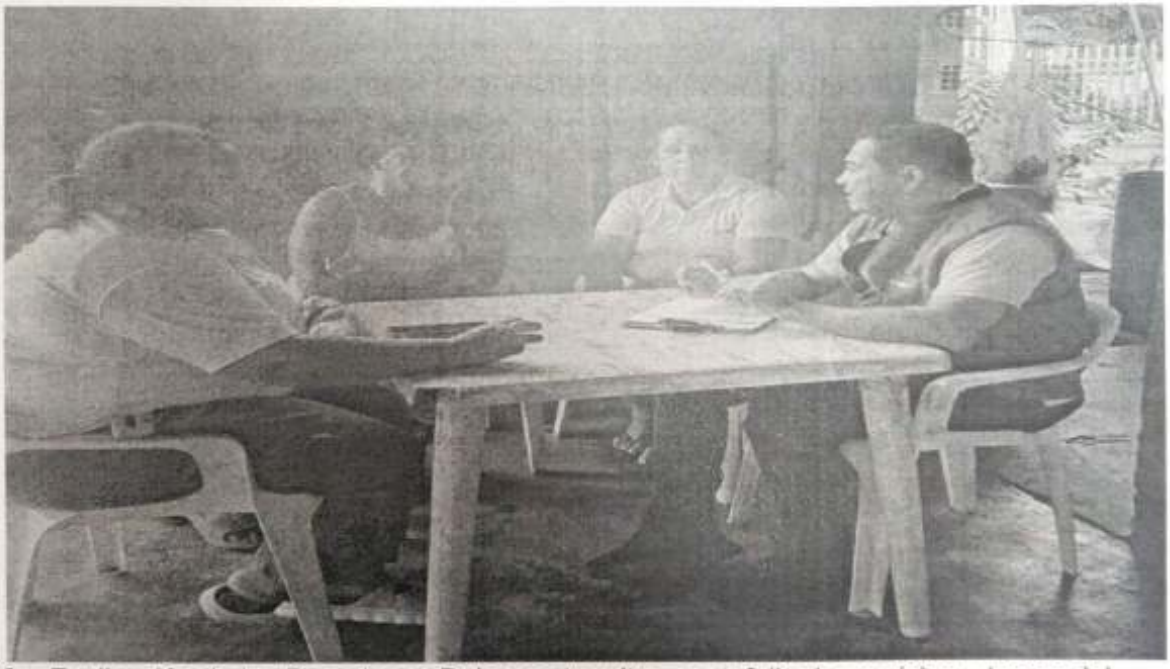
- Llamada telefónica a cada uno de los integrantes de la asociación de usuarios de la IPS PORTICO

Powered by CamScanner

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

La vinculación de nuevos participantes a la asociación se realiza de manera continua, aprovechando espacios como las charlas informativas que se desarrollan día a día en la sala de espera. Además, se cuenta con un fólder informativo en la cartelera institucional donde se socializa la labor de la asociación y se invita a participar. Como parte del compromiso con la inclusión, se está promoviendo la participación activa de una representante de la población migrante y de personas jóvenes, con el fin de garantizar una representación más diversa y cercana a las realidades de todos los usuarios.



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

Powered by CamScanner

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Entre otros temas se socializa al personal de usuarios ips portico las siguientes temáticas:

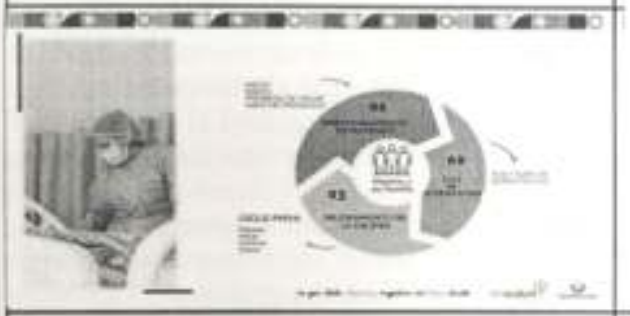
- **Calidad En Salud**
- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**
- **Promesa De Valor**
- **Mapa De Procesos**
- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**
- **Mejoramiento De La Calidad**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 806 del 20 de noviembre de 2025**
- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Portafolio de Servicios**
- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**
- **Línea Ética de IMSALUD**
- **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web**
- **Buenas prácticas del código de integridad**
- **Participación social y atención humanizada en salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025**
- **Rutas de atención en salud**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

Desarrollo de las Temáticas:

Powered by CamScanner

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

CALIDAD EN SALUD



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN,



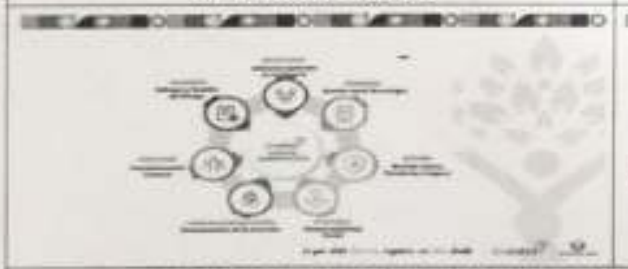
PROMESA DE VALOR



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. 806 DEL 20 DE NOVIEMBRE DE 2025





El contenido de la información evidencia una estructura institucional madura, garantiza la calidad,

Powered by CamScanner

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
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.

Powered by CamScanner

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 odontologicas por via telefónica, página 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 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 facil acceso tanto para el personal asistencial como para el usuario.

- Los resultados de laboratorios clínicos los puedes encontrar en el link [illegible] 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 autoridad 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.**

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.

Powered by CamScanner

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.

Powered by CamScanner

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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.

Powered by CamScanner

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 así cumplir con los requisitos legales aplicables y la normatividad ambiental vigente" Aludido 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, sopor, 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.

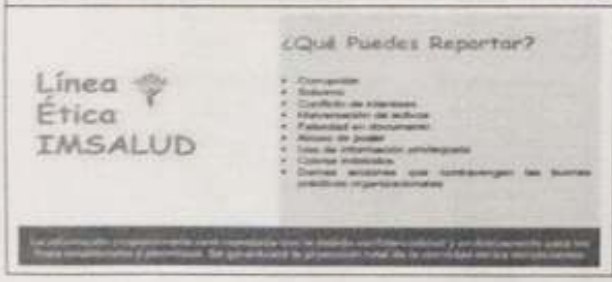
CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS

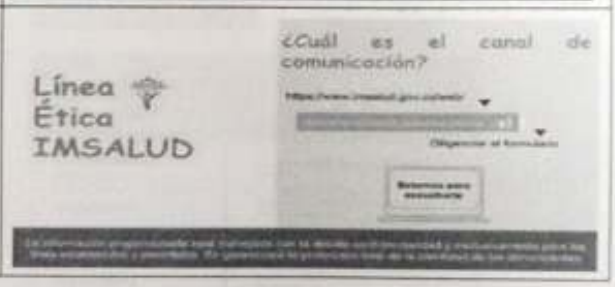


SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD









Powered by CamScanner

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. 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.

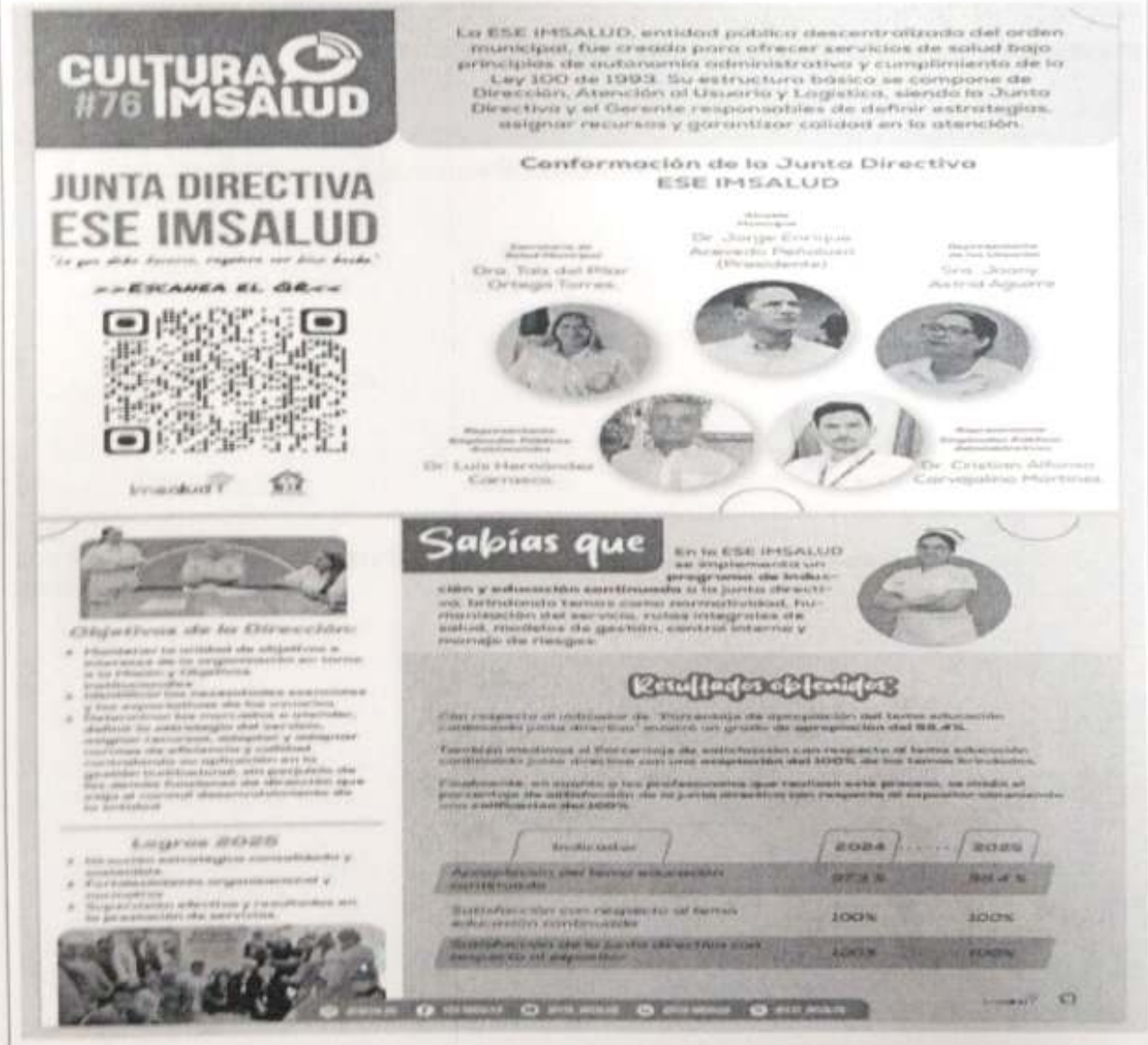
- Buenas prácticas del código de integridad



Powered by CamScanner

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Participación social y atención humanizada en la salud mental: Rol del SIAU en la**
- **Boletín N.76 Plan de desarrollo imsalud 2024-2027**



Powered by CamScanner

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

Se deja como conocimiento a la asociacion que por motivos de que no esta en funcionamiento la ips no se refleja informe de PQRDSF

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

Se deja como conocimiento a la asociacion que por motivos de que no esta en funcionamiento la ips no se refleja informe de satisfacion

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

Proposiciones y varios:

Los representantes de ips el portico y usuarios estan en espera la fecha de la apertura y funcionamiento de la ips

Powered by CamScanner

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

5. Evidencia fotográfica.
   Asistencia (firmas)



Powered by CamScanner

PROPOSICIONES Y VARIOS	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Aura Ramirez	60295419	3204530141	Aura Ramirez
Martha y. 60	60.342266	3143280620	Martha y. 60
Yecsi Leal	5219911	3174717007 3202906915	Yecsi Leal
Maria Victoria.	PPT 6061508.	350 3205856	Maria Victoria

Powered by CamScanner

FECHA:	**20 MARZO 2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**03**
HORA INICIO:	**10:00 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**11:00 AM**
UBA/IPS:	**IPS BUENA ESPERANZA**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE MARZO DE 2026.**

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 20 de MARZO de la anualidad 2026, se da inició la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS BUENA ESPERANZA.

En primer lugar se brinda un cordial saludo a los partícipes de la asociación, seguidamente se valida la asistencia la cual se observa la asistencia de 2 usuarios; el Sr ROZO RAMIREZ MANCILLA, y la Sra. MARTHA OLIVA ENRIQUEZ afiliados a la asociación de usuarios .

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

Teniendo en cuenta que esta el acta 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 primer encuentro mensual el cual se llevaría a cabo el día 20 de Marzo del 2026, 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 usuarios.



SEÑORES:
MIEMBROS DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS
IPS BUENA ESPERANZA

ASUNTO: ELECCIÓN DEL NUEVO REPRESENTANTE DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE LA IPS

Para la ESE IMSALUD, es un placer invitarlos a participar en la convocatoria de elección del nuevo representante, con el objetivo de adelantar las acciones necesarias para promover y fortalecer la participación ciudadana que se realizara en la siguiente fecha:

Día: Viernes 20 de MARZO de 2026
Lugar: IPS BUENA ESPERANZA
Hora: 10:00 am

Agradeciendo su atención prestada.

Atentamente,

LUDDY TORCORONA PÉREZ FLÓREZ
Promotor SIAU
IPS BUENA ESPERANZA



4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Estrategias para vincular:

5. Publicar en cartelera la fecha de reunión mensual y la invitación a nuevos usuarios para la conformación de la asociación de usuarios.
6. 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.
7. 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.

8. 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

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.

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

9. **Calidad En Salud**
10. **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**
11. **Promesa De Valor**
12. **Mapa De Procesos**
13. **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**
14. **Mejoramiento De La Calidad**
15. **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 651 Del 27 De noviembre De 2024.**
16. **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**
17. **Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.**
18. **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
19. **Portafolio de Servicios**
20. **Seguridad del Paciente**
21. **Política Humanización**
22. **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**
23. **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
24. **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

Desarrollo de las Temáticas:

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

CALIDAD EN SALUD



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN,



PROMESA DE VALOR



MAPA DE PROCESOS



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

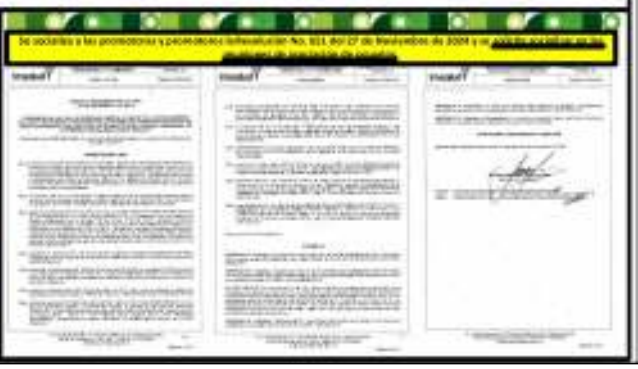


MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



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.





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 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









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 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 así cumplir con los requisitos legales aplicables y la normatividad ambiental vigente" Aludido lo 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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD









DEBERES



DERECHOS



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

26. 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 Febrero 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.

27. Tablero de Control: Satisfacción al usuario

https://sites.google.com/imsalud.com/siau-ese-imsalud/tableros-de-control

INFORME GENERAL DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

El presente informe tiene como finalidad exponer los resultados obtenidos a partir de las encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios de los servicios de salud, evidenciando el nivel de percepción, calidad y atención brindada.

En total, se registraron 7.559 encuestas, correspondientes a los meses de enero y febrero. Durante el mes de febrero se realizaron 3.904 encuestas, mientras que en enero se registraron 3.655, lo cual refleja una distribución equilibrada en la recolección de la información.

En relación con la percepción de los usuarios, se observa un alto nivel de aceptación del servicio. La satisfacción global alcanza un 99,3%, indicando que la gran mayoría de los usuarios se encuentran satisfechos con la atención recibida. Asimismo, la recomendación del servicio alcanza un 99,4%, lo cual demuestra confianza y una valoración positiva hacia la institución.

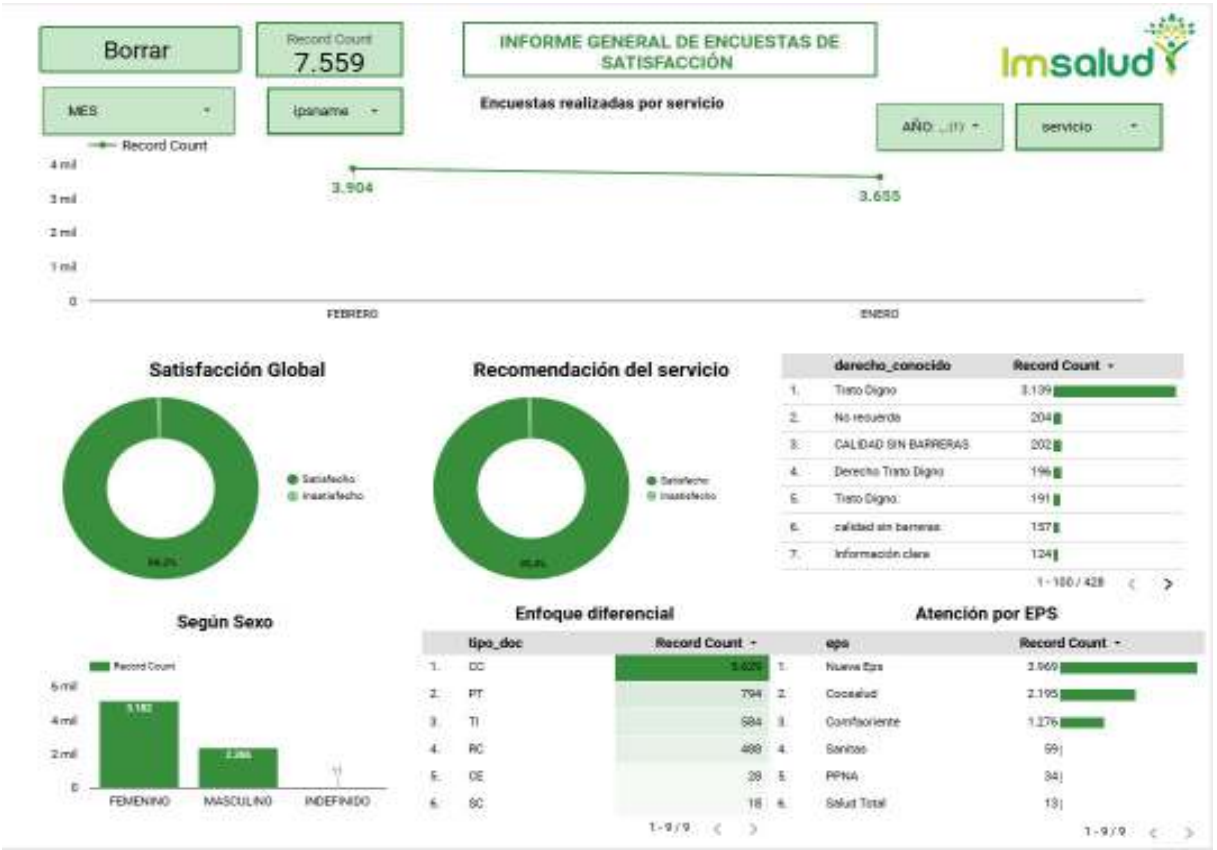
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

En cuanto a los derechos reconocidos por los usuarios, el más destacado es el trato digno, con 3.139 registros, seguido por otros aspectos como la calidad sin barreras y la información clara. Esto evidencia que el respeto y la calidad en la atención son percibidos como elementos fundamentales dentro del servicio.

Respecto a la caracterización de la población encuestada, se identifica una mayor participación del sexo femenino con 5.182 registros, seguido del masculino con 2.366 y un número mínimo de registros indefinidos. En relación con el tipo de documento, predomina la cédula de ciudadanía (CC) con 5.629 registros, lo cual indica que la mayoría de los usuarios encuestados son mayores de edad.

En el análisis por entidades prestadoras de salud (EPS), se evidencia que la mayor cantidad de atenciones corresponde a Nueva EPS con 3.969 registros, seguida de Coosalud y Comfaoriente. Las demás entidades presentan una participación menor dentro del total de encuestas realizadas.

En conclusión, los resultados reflejan un alto nivel de satisfacción y calidad en la prestación del servicio, destacándose principalmente el trato digno hacia los usuarios. Estos indicadores permiten evidenciar un desempeño positivo en la atención y constituyen una base sólida para el fortalecimiento y mejora continua de los servicios ofrecidos.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Informe General de Encuestas de Satisfacción 2025**

  Clasficado: IPS BUENA ESPERANZA

El presente informe tiene como objetivo presentar los resultados obtenidos a partir de las encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios de los servicios de salud, con el fin de evaluar la calidad de la atención brindada y la percepción de los usuarios.

Durante el periodo analizado, se registraron un total de 190 encuestas, distribuidas equitativamente entre los meses de enero y febrero, con 95 encuestas en cada mes. Esta distribución permite una comparación homogénea del comportamiento del servicio en ambos periodos.

En cuanto a los niveles de satisfacción, los resultados evidencian un desempeño altamente positivo. La satisfacción global alcanza el 100%, lo que indica que todos los usuarios encuestados manifestaron estar satisfechos con la atención recibida. De igual manera, la recomendación del servicio también presenta un 100%, reflejando un alto grado de confianza y aceptación por parte de los usuarios.

Respecto a los derechos conocidos por los usuarios, se destaca en primer lugar el trato digno, con 50 registros, seguido de la calidad sin barreras con 29 registros y el derecho a obtener información clara con 18 registros. Otros aspectos relevantes incluyen la confidencialidad de la historia clínica, la legalidad en la actuación, el trato digno y la posibilidad de elevar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

En relación con la caracterización de la población encuestada según sexo, se observa una mayor participación del sexo femenino con 149 registros, seguido del masculino con 40 registros y un número mínimo en la categoría indefinido. Esto evidencia una mayor presencia de mujeres en la utilización de los servicios evaluados.

En el enfoque diferencial según tipo de documento, predomina la cédula de ciudadanía (CC) con 141 registros, seguida de tarjeta de identidad (TI) con 21, registro civil (RC) con 15, permiso temporal (PT) con 11 y cédula de extranjería (CE) con 2 registros.

En cuanto a la atención por entidades prestadoras de salud (EPS), se identifica que la mayor proporción corresponde a Nueva EPS con 102 registros, seguida de Coosalud con 58, Comfaoriente con 29 y PPNA con 1 registro.

En conclusión, los resultados del informe evidencian un alto nivel de satisfacción y calidad en la prestación del servicio, destacándose especialmente el cumplimiento del trato digno hacia los usuarios. Estos resultados reflejan un desempeño favorable de la institución y constituyen una base importante para el fortalecimiento continuo de los procesos de atención y mejora del servicio.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

En la reunión anterior correspondiente al mes FEBRERO del año 2026 la asociación de usuarios presentaron la solicitud, para el mantenimiento de limpieza de zonas verdes en el solar de la IPS Buena esperanza que con rapidez adquiere maleza y se requiera la pronto mantenimiento y este sea realizo por un personal de la comunidad ya que este esta cerca y su atencion es oportuna y imediata para realizar dicho trabajo, por que la institucion toma tiempo para atender enviar el personal encargado de esta area.

- La Asociación de Usuarios presento la solicitud en propuesta, para la dotación de implementos de primeros auxilios, destinados a la atención de usuarios durante el tiempo de espera en la IPS en casos de urgencia, mientras se gestiona el transporte asistencial de la UBAde AGUACLARA e IPS , debido a la falta actual de dichos insumos para una atención oportuna asitencial .

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Solicitaron tambien el cumplimiento de la devolucion de la movil, AMBULANCIA asignada a la IPS Buena esperanza la cual fue destinada para la prestacion del servicio asistencial inmediato y en las veredas mas alejadas, correspondientes a la IPS Buena esperanza y la IPS Floresta, vinculadas a la UBA de Aguaclara ,por lo que fue retirada y actualmente se encuentra en la UBA de Aguaclarase de regreso por un mantenimineto a un daño accidental , situacion que ha generado interes y preocupacion entre los usuarios y la comunidad en general, devido a la importancia tambien del recurso para la atencion oportuna en la IPS a estas zonas mas retiradas.

- Y de manera muy respetuosa la permanencia de la nueva jefe de PyM LISNEY PATRICIA ARIAS asignada a la IPS Buena esperanza, ya que ha demostrado ser una gran calidad de persona muy porofesional en su area a la Ips y usuarios que manifiestan estar muy satisfecho con la atencion de prestacion de servicios de promocion y mantenimiento de la salud.

SEGUIMIENTO COMPROMISOS ASOCIACIÓN DE USUARIOS

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

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	-* Ampliacion de los implementos del botiquin de la IPS destinados a la atencion de usuarios durante el periodo de permanencia del paciente previo al traslado asistencial, a insumos basicos en control de signos vitales y manejo inicial de emergencias menores con el fin de mejorar la calidad de atencion prestada en la Ips durante tiempo de espera , ya que ha sucedido prestaciones a si y no habido como asistir al usuario, con el fin de estabilizar medidas de soporte basico de los primeros auxilios disminuyendo riesgos y complicaciones de vida de un paciente con humanidad.	IMSALUD - ALMACEN		
2	-* Solicitan Tambien el cumplimiento de la devolucion de la movil, AMBULANCIA asignada a la IPS Buena esperanza la cual fue destinada para la prestacion del servicio asistencial inmediato y en las veredas mas alejadas, correspondientes a la IPS Buena esperanza y la IPS Floresta, vinculadas a la UBA de Aguaclara ,por lo que fue retirada y actualmente se encuentra en la UBA de Aguaclarase de regreso por un mantenimineto a un daño accidental , situacion que ha generado interes y preocupacion entre los usuarios y la comunidad en general, devido a la importancia tambien del recurso para la atencion oportuna en la IPS a estas zonas mas retiradas.	IMSALUD- UBA AGUACLARA		
3	+ Tambien solicitan de manera muy respetuosa la permanencia de la nueva jefe de PyM LISNEY PATRICIA ARIAS asignada a la IPS Buena esperanza, ya que ha demostrado ser una gran calidad de persona muy porofesional en su area a la Ips y usuarios que manifiestan estar muy satisfecho con la atencion de prestacion de servicios de promocion y mantenimiento de la salud.	IMSALUD- TALENTO HUMANO		

ENERO 2026 | FEBRERO

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

29. Proposiciones y varios.

Se dio por concluida la reunión, dejando constancia en el acta correspondiente de los temas tratados, observaciones presentadas y del compromiso institucional de dar continuidad al seguimiento de cada solicitud y propuesta, en procurar y garantizar la calidad y el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios de salud.

- Solicitan de manera muy respetuosa la permanencia de la jefe de PyM LISNEY PATRICIA ARIAS en la IPS Buena esperanza, ya que ha demostrado ser una gran calidad de persona muy profesional en su área a la IPS y usuarios que manifiestan estar muy satisfecho con la atención de prestación de servicios de promoción y mantenimiento de la salud.

- La devolucion de la movil Ambulancia ASIGNADA A LA IPS BUEAN ESPERANZA que estan en espera al comunicado desde coordinacion UBA Aguaclara. Y demás solicitudes anteriores que no se ha recibo respuesta.

30. Evidencia fotográfica.





PROPOSICIONES Y VARIOS	
Para el presente mes, la Asociación de Usuarios presenta las siguentes solicitudes: • Solicitan de manera muy respetuosa la permanencia de la jefe de Py M LISNEY PATRICIA ARIAS en la IPS Buena esperanza, ya que ha demostrado ser una gran calidad de persona muy profesional en su área a la IPS y usuarios que manifiestan estar muy satisfecho con la atención de prestación de servicios de promoción y mantenimiento de la salud. • La devolucion de la movil Ambulancia ASIGNADA A LA IPS BUEAN ESPERANZA que estan en espera al comunicado desde coordinacion UBA Aguaclara. Y demás solicitudes anteriores que no se ha recibo respuesta.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**24 DE ABRIL DEL 2026 HORA: 10:00AM**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
[illegible]	1.993766	310 [illegible]	
Miortnaoliva	21920767	3733926731	Miortna

FECHA:	**26 MARZO 2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**03**
HORA INICIO:	**02:00 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**03:00 PM**
UBA/IPS:	**IPS FLORESTA**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE MARZO DE 2026.**

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Llamado a lista

Siendo las 02:00 pm del día 26 de Marzo de la anualidad 2026, se da inició la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS FLORESTA .

En primer lugar se brinda un cordial saludo a los partícipes de la sociación, seguidamente se valida la asitencia la cual se observa la asistencia de 2 usuarios que son ; El Sr. GERMAN SANCHEZ GELVEZ y el Sr. JORGE ESPARZA ALARCON afiliados a la asociación de usuarios .

Cabe de resaltar que se continúa realizando la reunión en casa del Sr. GERMAN SANCHEZ ubicada en la vereda floresta cll 2da casa # 1- 40 miembro de la asociación por lo que se encuentra la IPS en remodelación de infaestructura al plan de contingencia , por ende dando cumplimiento a la participación comunitaria.

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

Teniendo en cuenta que esta el acta de la reunión anterior, se realiza la lectura dándoles

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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 primer encuentro mensual el cual se llevaría a cabo el día 26 de MARZO del 2026, enviando recordatorios individuales y por medio de llamadas telefónicas solamente, ya que por motivo de ciereea su remodelacion de infraestructura de la IPS no se puede colocar el oficio de invtacion en la cartelera informativa.

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Estrategias para vincular:

5. Publicar en cartelera la fecha de reunión mensual y la invitación a nuevos usuarios para la conformación de la asociación de usuarios.
6. 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.
7. 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.

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

Como estrategia para vincular nuevos integrantes, se publica 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.

En este caso la IPS Floresta se comparte la informacion de convocatoria por medios de grupos de WhatsApp , de usuarios de la comunidad pertenecientes a la IPS y llamada telefónica en el cual se encuentran los integrantes los cuales se les extendió la invitación.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

9. **Calidad En Salud**
10. **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**
11. **Promesa De Valor**
12. **Mapa De Procesos**
13. **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**
14. **Mejoramiento De La Calidad**
15. **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 651 Del 27 De noviembre De 2024.**
16. **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**
17. **Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.**
18. **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
19. **Portafolio de Servicios**
20. **Seguridad del Paciente**
21. **Política Humanización**
22. **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**
23. **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
24. **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

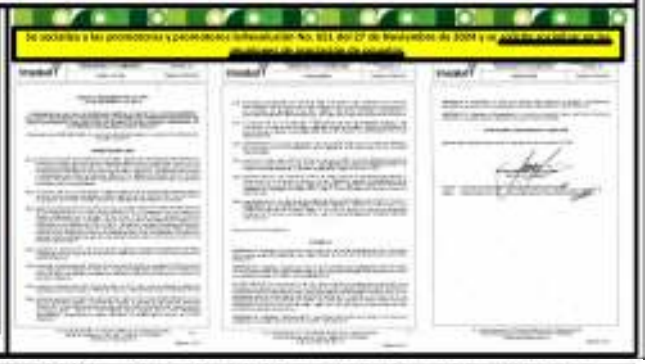


MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



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**

Dentro del programa encontramos las rutas de crecimiento y desarrollo, salud mayor, control prenatal, planificación familiar, citologías, agudeza visual, vacunación y ruta preventiva para el adolescente.

- **Vigilancia Epidemiológica**

Cumpliendo con lo establecido por la legislación en 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 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 así cumplir con los requisitos legales aplicables y la normatividad ambiental vigente". Aludido 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.
RIOSANITARIOS: 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



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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



26. 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 que hasta que no este la IPS Floresta en funcionamiento y el buzon de sugerencias no hay 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.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

27. Tablero de Control: Satisfacción al usuario

https://sites.google.com/imsalud.com/siau-ese-imsalud/tableros-de-control

- INFORME GENERAL DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN 2026 - Imsalud

El presente informe tiene como finalidad exponer los resultados obtenidos a partir de las encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios de los servicios de salud, evidenciando el nivel de percepción, calidad y atención brindada.

En total, se registraron 7.559 encuestas, correspondientes a los meses de enero y febrero. Durante el mes de febrero se realizaron 3.904 encuestas, mientras que en enero se registraron 3.655, lo cual refleja una distribución equilibrada en la recolección de la información.

En relación con la percepción de los usuarios, se observa un alto nivel de aceptación del servicio. La satisfacción global alcanza un 99,3%, indicando que la gran mayoría de los usuarios se encuentran satisfechos con la atención recibida. Asimismo, la recomendación del servicio alcanza un 99,4%, lo cual demuestra confianza y una valoración positiva hacia la institución.

En cuanto a los derechos reconocidos por los usuarios, el más destacado es el trato digno, con 3.139 registros, seguido por otros aspectos como la calidad sin barreras y la información clara. Esto evidencia que el respeto y la calidad en la atención son percibidos como elementos fundamentales dentro del servicio.

Respecto a la caracterización de la población encuestada, se identifica una mayor participación del sexo femenino con 5.182 registros, seguido del masculino con 2.366 y un número mínimo de registros indefinidos. En relación con el tipo de documento, predomina la cédula de ciudadanía (CC) con 5.629 registros, lo cual indica que la mayoría de los usuarios encuestados son mayores de edad.

En el análisis por entidades prestadoras de salud (EPS), se evidencia que la mayor cantidad de atenciones corresponde a Nueva EPS con 3.969 registros, seguida de Coosalud y Comfaoriente. Las demás entidades presentan una participación menor dentro del total de encuestas realizadas.

En conclusión, los resultados reflejan un alto nivel de satisfacción y calidad en la prestación del servicio, destacándose principalmente el trato digno hacia los usuarios. Estos indicadores permiten evidenciar un desempeño positivo en la atención y constituyen una base sólida para el fortalecimiento y mejora continua de los servicios ofrecidos.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Informe General de Encuestas de Satisfacción 2025**

  Clasficado: IPS FLORESTA

En relación con el informe de los tableros de control de satisfacción del usuario a la atencion De los servicios prestandos; Condulta extena, odontologia, PYM Promocion y mantenimineto de la salud que se presta en las IPS y UBAS , se informa que de manera temporal la IPS FLORESTA no se están realizando encuestas a las atenciones debido a que no se encuentra en funcionamiento por el proceso de remodelación de su infraestructura, encontrándose actualmente en plan de contingencia teniendo conocimiento de ello.

Una vez se reactive la operación regular de la IPS, se retomará la aplicación de encuestas y la actualización de los tableros de control, conforme a los lineamientos establecidos para el seguimiento de la satisfacción del usuario. Se les sigue educando, socializándoles que es el Tablero de Control de Satisfacción del Usuario consolida y presenta de manera organizada los resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios atendidos por los servicios de la IPS, permitiendo evaluar la percepción frente a la calidad del servicio, identificar oportunidades de mejora y apoyar la toma

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

de decisiones institucionales.

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

En la reunión anterior correspondiente al mes FEBRERO del año 2026 la asociación de usuarios no presentaron solicitudes, estan atentos en esperan respuesta al oficio en solicitud que se dirigio al gerente de imsalud con respecto a la donación de materiales provenientes de la remodelación de infraestructura de la IPS Floresta a los miembros de la asociación de usuarios y a la comunidad en general, contribuyendo al mejoramiento de viviendas y beneficiando a familias y hogares .

SEGUIMIENTO COMPROMISOS ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Nombre de la UBA o IPS:	IPS FLORESTA
Nombre del Promotor SIAU:	LUDDY TORCORONA PEREZ FLOREZ
Mes:	FEBRERO

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	• Para el presente mes, la Asociación de Usuarios no presentan ninguna solicitud, solo estan en espera atentos a la terminacion y entrega de apertura de la Ips renovada para continuar la prestacion de los servicios de salud a los usuarios de la comunidad.	IMSALUD		

29. Proposiciones y varios.

La asociacion de usuarios siempre han manifestado el interes de visitar la Ips y ver su mejoramiento de infraestrucutra a la remodelacion de mejoras , la cual se llego a un acuerdo para el dia siguiente pasar por la IPS donde se le solicito el permiso y la aprobacion al ingeniero encargo comunicando por via llamada telefonica y se realizo el acompañamiento. Para terminar se dio por concluida la reunión, dejando constancia en el acta correspondiente de los temas tratados, observaciones presentadas y del compromiso institucional de dar continuidad al seguimiento de cada solicitud y

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

propuesta, en procurar y garantizar la calidad y el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios de salud. La asociacion manifestaron

- Para el presente mes, la Asociación de Usuarios continua no presentando ninguna solicitud, solo estan en espera atentos a la termnacion y entrega de apertura de la Ips renovada para continuar la prestacion de los servicios de salud a los usuarios de la comunidad.

30. Evidencia fotográfica.





PROPOSICIONES Y VARIOS

- Para el presente mes, la Asociación de Usuarios continua no presentando ninguna solicitud, solo estan en espera atentos a la termnacion y entrega de apertura de la Ips renovada para continuar la prestacion de los servicios de salud a los usuarios de la comunidad

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**ABRIL 23 DEL 2026 HORA: 02:00PM**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Jorge Esparza	9070468	3122585485	
Fernan Sarabia	13237502	3203006657	

FECHA:	**07 DE MARZO DEL 2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**03**
HORA INICIO:	**9:00 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10:15 AM**
UBA/IPS:	**UBA PUENTE BARCO LEONES**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE MARZO DE 2026.**

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 09:00 am del día 07 de marzo de la anualidad 2026, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la UBA Puente Barco Leones con el siguiente orden del día:

1. Llamado a lista

Para dar cumplimiento a este punto de la agenda se toma lista constatando la asistencia de los participantes en la reunión la cual se contó con 5 integrantes, Omaira Márquez, Norma Uribe, José Araque, Yamile navarro y el señor Álvaro Ospino.

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.

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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 puente barco leones, se está realizando la gestión.

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. 806 del 20 de noviembre de 2025**
- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**
- **Trámites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Portafolio de Servicios**
- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**
- **Línea Ética de IMSALUD**
- **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web**
- **Buenas prácticas del código de integridad**
- **Participación social y atención humanizada en salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025**
- **Rutas de atención en salud**
- **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 "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.**

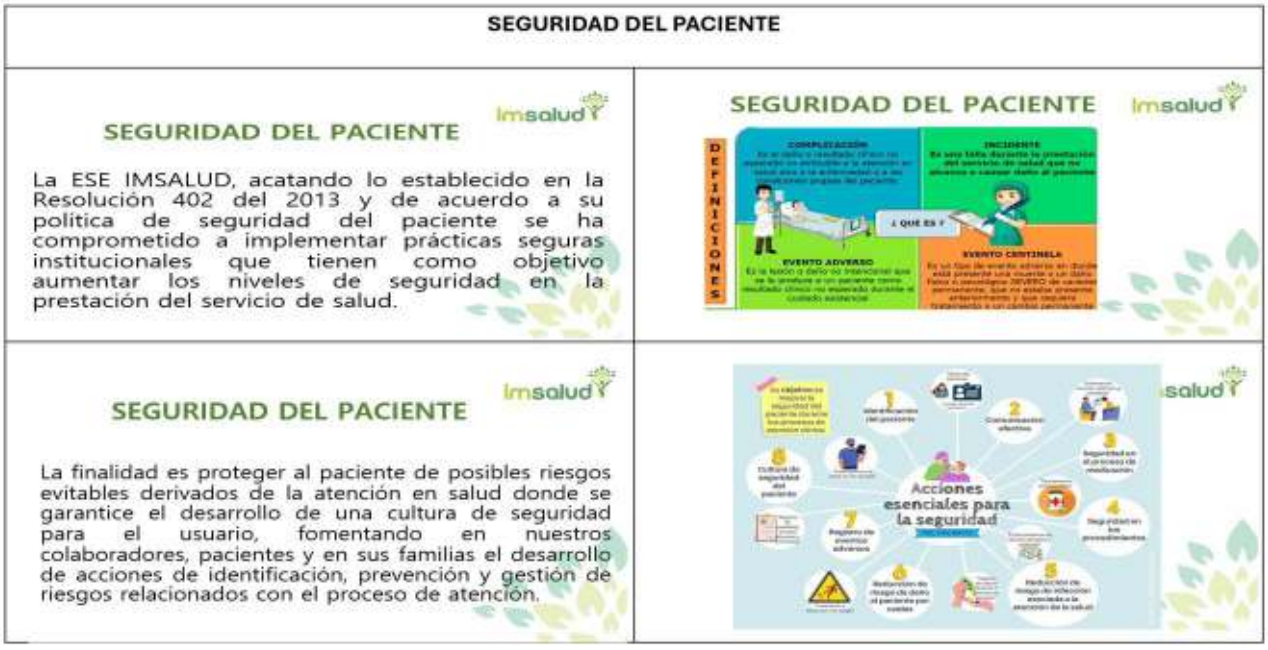
- El certificado de nacido vivo permite que el recién nacido sea registrado de manera oportuna disminuyéndose la vulnerabilidad en el proceso de registro del nacimiento, el cual es entregadoen el servicio de urgenciasde la UBA.
- El certificadode acta de defunciónes el documento mediante el cual se acredita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

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

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.

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD



Línea Ética IMSALUD

¿Qué Es?

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

¿Quiénes Pueden Reportar?

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

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

Línea Ética IMSALUD

¿Qué Puedes Reportar?

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

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

Línea Ética IMSALUD

¿Cuál es el canal de comunicación?

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

Diligenciar el formulario

Estamos para escucharte

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

DEBERES	DERECHOS
	

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Buenas prácticas del código de integridad**



- **Participación social y atención humanizada en la salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025.**



- **Rutas de atención en salud**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

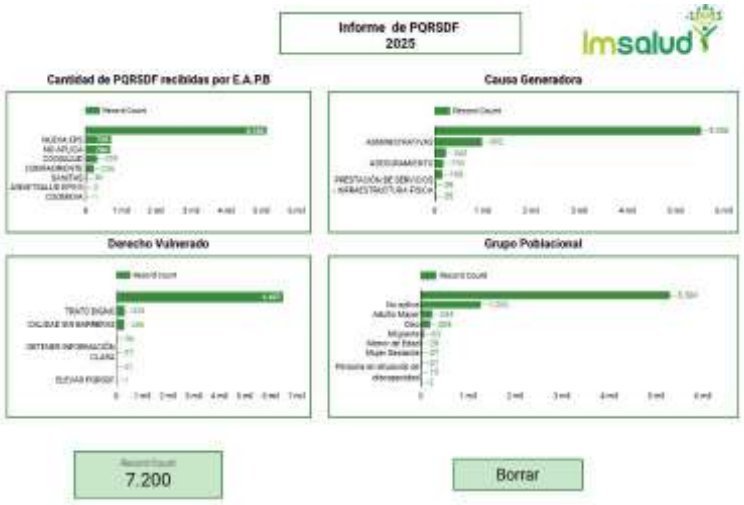
- **Boletín N.74 Plan de desarrollo imsalud 2024-2027**



- **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:	UBA PUENTE BARCO LEONES
Nombre del Promotor SIAU:	DIANA ROSAS- CRISTIAN SANDOVAL
Mes:	FEBRERO

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	sin proposiciones ni varios			
2				
3				

7. Proposiciones y varios.

Sin proposiciones ni varios

8. Evidencia fotográfica.



Oficina Siau – UBA Puente Barco Leones

PROPOSICIONES Y VARIOS
- Sin proposiciones ni varios
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN: **23 de Abril 2026**

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Omaira Marquez	37.2[illegible]77C	3[illegible]114323	
Norma Luz Ruiz P	60325610	3115118509	
Carmen yamile Ramirez	37249865	3045736307	
Jose Agustin Arenas	13254771	3214609094	
Alvaro E. Ospino M.	88244675	310 4183750	Alvaro Ospino
Dora M Rojas B	1090517404	3183832553	
Cristian Fernando S	1004802414	3125926934	

FECHA:	**30 MARZO 2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**03**
HORA INICIO:	**9:00 A.M.**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10:15 A.M.**
UBA/IPS:	**IPS BELEN**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE MARZO DE 2026.**

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 9:00 am del día 30 de marzo del presente año, se da inicio a la reunión programada con los miembros de la Asociación de usuarios de la IPS BELEN, con el siguiente orden del día:

1. Llamado a lista

Para dar cumplimiento a este punto de la agenda se realiza llamado a lista, constatando la asistencia de los participantes en la reunión, en la cual se contó con miembros;

HEIDI SANCHEZ

BARBARA RAMIREZ

MARIA DEL PILAR MENCOZA CARREÑO PROMOTOR SIAU

2. Lectura y aprobación del acta anterior

Se realizó lectura del acta anterior a fin de realizar seguimiento por parte de los miembros de la Asociación de usuarios a las proposiciones y varios, y demás aspectos plasmados en la misma. La cual fue aprobada sin novedad.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

3. Medios de Convocatoria

Se realizó convocatoria a través del grupo de WhatsApp, charlas diarias.

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.
- Se realiza invitación a los usuarios por medio de las charlas diarias en salas de espera y orientaciones individuales.
- Por el momento no se ha convocado acercamiento a la JAC Junta de Acción Comunal del sector de la IPS BELEN , debido que aún no se encuentra conformada.
- No se logra 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, trámites, 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. 806 del 20 de noviembre de 2025.
- Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD.
- Trámites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD.
- Portafolio de Servicios.
- Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA.
- Línea Ética de IMSALUD.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
SE REALIZÓ REUNIÓN MENSUAL EL DÍA 30 DE MARZO A LAS 9:00 AM DE LA MAÑANA Y SE DA INICIO LA REUNIÓN CON LA ASOCIACIÓN DE USUARIO DE LA IPS O UBA BELEN CONTANDO LA PRESENCIA, SEÑORA , HEIDI SANCHEZ, JUANA BARBARA RAMIREZ CON EL FIN DE EXPLICAR LAS PQRSDF SE LES DA A CONOCER LOS DEBERES Y DERECHOS Y LOS SERVICIO QUE SE PRESTAN EN LA IPS BELEN, Y SE LES EXPLICA EL BOLETIN N0 BOLETÍN NO. 74 Y 77 PLAN DE DESARROLLO IMSALUD 2024 - 2027– APLICAR EL CÓDIGO QRPUBLICADO EN LA PÁGINA WEB.BUENAS PRÁCTICAS DEL CÓDIGO DE INTEGRIDAD. PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN HUMANIZADA EN SALUD MENTAL: ROL DEL SIAU EN LA LEY 2460 DE 2025.RUTAS DE ATENCIÓN EN SALUD.SOCIALIZACIÓN YRETROALIMENTACIÓNDEL INFORME MENSUAL PQRSDF.TABLERO DE CONTROL: SATISFACCIÓN AL USUARIO. ESTE BOLETIN DA A EXPLICARQUE LA E.S.E IMSALUD CONTNUA CONSOLIDANDO SU GESTION INTISTUCIONAL MEDIANTE LA IMPLEMENTACION DE 36 POLITICAS INSTITUCIONALES, ALINADAS CON EL MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION, SE LES EXPLICA U OREINTAN EL ACTUAR ADMINISTRATIVO Y Y ASISTENCIAL FORTLECIENDO UNA CULTURA ORGANIZACIONAL BASADA EN LA TRASPARENCIA Y EFICACIA, INTEGRIDADA, HUMANIZACION, Y SEGIRIDADA DEL PACIENTE, LOS CUALES LA GESTION EN 2025 ES DEL % ARROJO 35 POLITICAS ADOPTABAS, 298 ACCIONES EJECUTADAS 100% DE CUMPLIENTO SEGUIMIENTOS MEDIANTE HERRAMIENTAS INSTITUCIONALES, (ALMERA) EN 2026 EN CIFRAS 36 POLITICAS ADOTADAS, 289 ACCIONES IMPLEMATAR, Y PARA LA VIEGENCIA DE 2026SE INCORPORA FORMALMENTE LA POLITICA DE PREVENCION DE ACOSO LABORAL Y SEXUAL, FORTALECIENDO EL COMPROMISO INSTITUCIONAL, CON UN AMBIENTE LABORAL SEGURO Y RESPTUOSO Y LOS CUMLIMIENTO DE POLITICAS INSTITUCIONALES, SE LES DA ACONOCER LOS SERVCIOS QUE SE PRESTA EN LA IPS BELEN COMO MEDICINA GENRAL, ODOTOLOGIA HIGINE ORA, CONTROL DEL JOVEN, CONTROL DE EMBARAZO LOS USURIOS DE LA IPS DE BELEN LES REFIEREN A LO DE LA ASOCIACION QUE POR FAVON HAYAN MAS VENTILADORES EN LAS SAL DE ESPERA Y PASILLOS DE LA IPS YA QUE EL CALOR ES IMPRESIONANTE A VECES **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. 806 DEL 20 DE NOVIEMBRE DE 2025



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

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

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

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

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

- Dentro de los más destacados tenemos:

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

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

❖ **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

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

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

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

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

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

POLÍTICA HUMANIZACIÓN

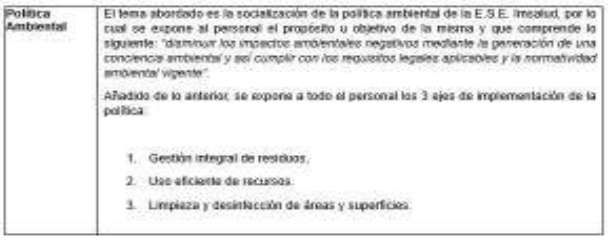








EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN ESTÁNDARES DE GERENCIA DE AMBIENTE FÍSICO PARA LA VIGENCIA 2025 Y COMO REFUERZO PARA EL PROCESO DE AUDITORÍAS QUE SE REALIZAN A LOS CENTROS DE ATENCIÓN ADSCRITOS A LA E.S.E. IMSALUD.





MANUAL DE MANEJO SEGURO DEL AMBIENTE FÍSICO.	CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS
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	

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD









- **Buenas prácticas del código de integridad**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Rutas de atención en salud**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Boletín No. 74 Plan de desarrollo Imsalud 2024 - 2027 – Se aplica el Código QR publicado en la página web.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



En la vigencia 2025 de 56 proyectos evaluables del plan de desarrollo institucional, Cincuenta y dos (52) muestran cumplimiento del 100% y Cuatro (4) muestran cumplimiento en el rango entre 94% y 98%, esto para un promedio de cumplimiento general del 99,76% en la vigencia 2025.

Vigencia	Cumplimiento PDI
2021	93.9%
2022	95.2%
2023	98.0%
2024	99.5%
2025	99.7%

Se observa cómo han impactado de manera positiva la implementación de los lineamientos institucionales para la formulación, aprobación y seguimiento del plan de desarrollo, mostrando un crecimiento sostenido en la ejecución de los proyectos programados garantizando así el cumplimiento de los compromisos establecidos para cada vigencia.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

https://sites.google.com/imsalud.com/siau-ese-imsalud/tableros-de-control

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

7. Proposiciones y varios.

Se brindó un espacio para que los miembros de la Asociación presentaran iniciativas, proposiciones e inquietudes, luego de un debate constructivo concluyen no establecer solicitudes de mejora en el mes presente

- ✓ **LOS USURIOS DE LA IPS DE BELEN LES REFIEREN A LO DE LA ASOCIACION QUE POR FAVON COLOQUEN MAS VENTILADORES EN LAS SALAS DE ESPERA Y PASILLOS DE LA IPS YA QUE EL CALOR ES IMPRESIONANTE A VECES**

Se brindó un espacio para que los miembros de la Asociación presentaran iniciativas, proposiciones e inquietudes, luego de un debate constructivo concluyen no establecer solicitudes de mejora en el mes presente.

8. Evidencia fotográfica.

SE CONVOCA A PARTICIPAR A LA ELECCION DEL NUEVO REPRESENTANTE ANTE LAJUANTA DE ASOCOAION DE USURIOS DE LA IPS BELEN EN ESTE CASO POSTULADA LA SEÑORA HEIDI SANCHEZ

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

Cúcuta, Norte de Santander, 03 de marzo de 2026

DE: Oficina de Información y Atención al Usuario - SIAU
PARA: Asociación de Usuarios de las UBA e IPS
ASUNTO: Capacitación de vigilancia basada en comunidad

CONVOCATORIA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Para ESE IMSALUD, es un placer invitar todos los miembros de la asociación de usuarios de las UBA e IPS, con el objetivo de capacitar sobre la vigilancia en salud pública con la participación de la secretaria de salud.

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

Fecha: Miércoles, 25 de Marzo de 2026
Lugar: Av. Libertadores No. 0-124 Barrio Blanco*(Auditorio 3er piso)*
Hora: 02:00 pm a 04:00 pm

YURLEY AMPARO DUARTE DUARTE
Jefe de Oficina Información y Atención al Usuario

Proyectó: Jenny Carolina Lozano Ibera - Contratista Profesional SIAU

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

Página 1 de 1

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



HEIDI ADRIANA SANCHEZ RAMIREZ

INFORMACIÓN PERSONAL

NOMBRE	HEIDI ADRIANA
APELLIDOS	SANCHEZ RAMIREZ
LUGAR DE NACIMIENTO	CUCUTA N.DE S
FECHA DE NACIMIENTO	23 DE JULIO DEL 1979
EDAD	46 AÑOS
CEDULA DE CIUDADANÍA	60398610 DE CUCUTA N.S
DIRECCIÓN	CALLE 21 # 28-37 BELEN
TELÉFONO	3174595164
CORREO	sanchezheidi719@gmail.com
ASOCIACION DE USUARIOS:	IPS BELEN

DESARROLLO DE LA REUNIÓN





DESARROLLO DE LA REUNIÓN





DESARROLLO DE LA REUNIÓN



PROPOSICIONES Y VARIOS

LOS USURIOS DE LA IPS DE BELEN LES REFIEREN A LO DE LA ASOCIACION QUE POR FAVON HAYAN MAS VENTILADORES EN LAS SAL DE ESPERA Y PASILLOS DE LA IPS YA QUE EL CALOR ES IMPRESIONANTE A VECES.

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**30 ABRIL 2026 – 9:00 A.M.**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
HEIDI SANCHEZ	60398610	**3174595164**	HEIDI SANCHEZ
BARBARA RAMIREZ	60302597	**3107008234**	**BARBARA RAMIREZ**
MARIA DEL PILAR MENDOZA CARREÑO	60341214	**3214772779**	MARIA DEL PILAR MENDOZA CARREÑO





MARIA DEL PILAR MENDOZA
CARREÑO PROMOTOR SIUA
IPS BELEN

FECHA:	**13/03/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**03**
HORA INICIO:	**9:30AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10:30AM**
UBA/IPS:	**IPS OSPINA PEREZ**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE MARZO DE 2026.**

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Llamado a lista

Siendo las 9:30 AM del día 13 DE MARZO DEL 2026 se dio inicio a la reunión programada de asociación de usuarios de la IPS OSPINA PEREZ con el siguiente orden del día:

- RICO MENDOZA CARLOS ENRIQUE
- CASTILLO LUIS ALFONSO
- SALAZAR MONTOYA RAMON ALONSO
- SEMECO SORELYS MARISOL
- LEONEL ENRIQUE LUNA
- MAGDA ALVAREZ (promotora siau)

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

.

Se lee y se aprueba el acta anterior del mes de FEBRERO

3. Medios de Convocatoria.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN





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: 13 DE MARZO DEL 2026
Lugar: IPS OSPINA PEREZ
Hora: 9:30 AM

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Estrategias para vincular:

Fortalecer la asociacion de usurios incluyendo usuarios migrantes participacion de ediles junta de accion comunal de4l barrio
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.

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

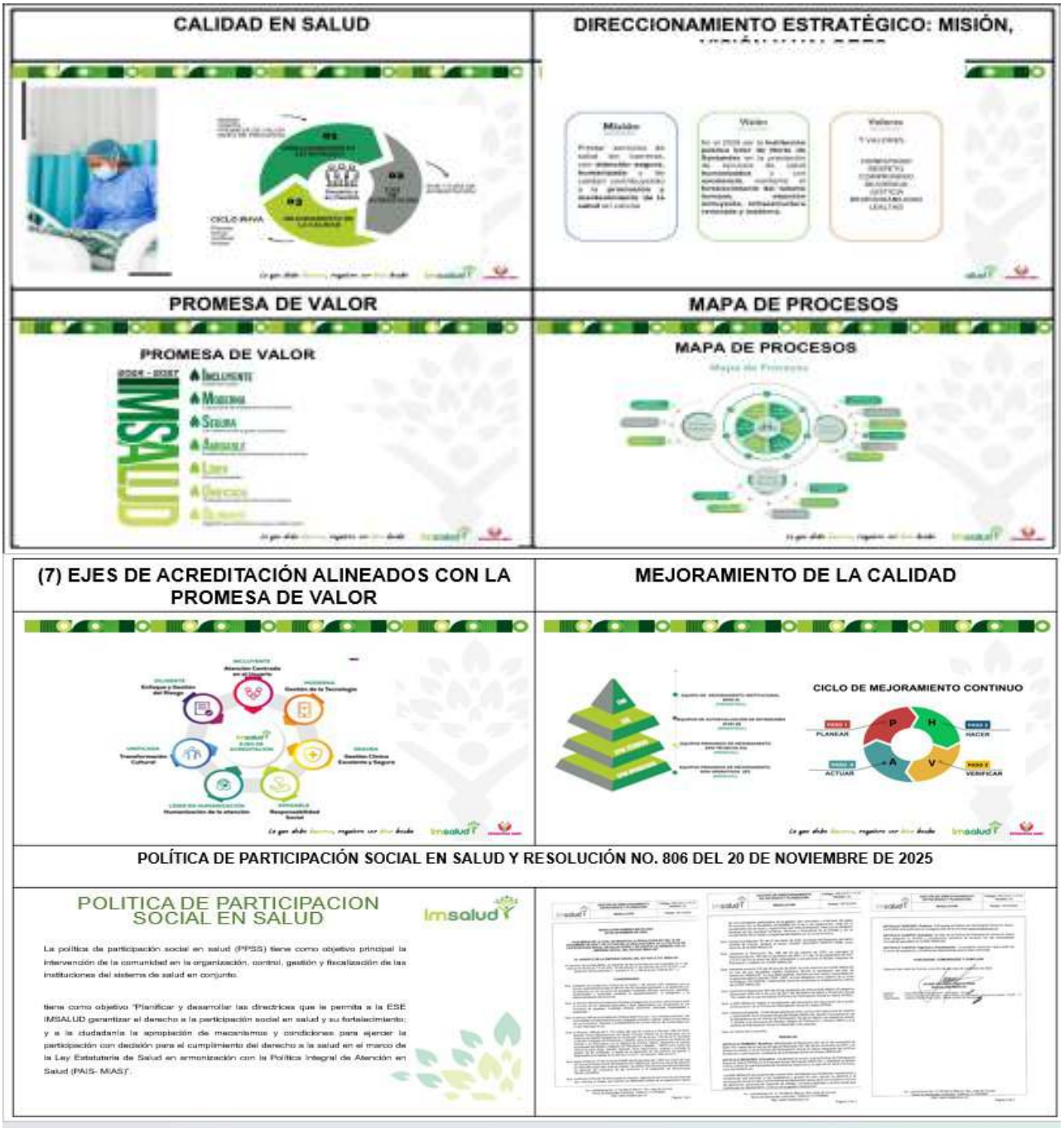


Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas:

- **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. 806 del 20 de noviembre de 2025**
- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Portafolio de Servicios**
- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**
- **Línea Ética de IMSALUD**
- **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web**
- **Buenas prácticas del código de integridad**
- **Participación social y atención humanizada en salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025**
- **Rutas de atención en salud**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

Desarrollo de las Temáticas:

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

simplificación del texto y de mayor detalle en los servicios diferenciados entre unidades.



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

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 lo cual se expone al personal el propósito o 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

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 materias primas. Ejemplos: 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.

E/ <_i↦e_ _a⊤↦ ↦⌶▫_d→d▫ e_ /▫↦ _▫⌶i↦/iz↦⌷ión de/ ⌶↦n_↦/ de ⌶↦nej▫ Seg_▫ de/ A⊤⌶ien_e Fi_i⌶▫, den▫_ánd▫_e q_e di⌷/▫ d▫⌷_⊤en_▫ _e en⌶_en_↦ ⌷↦_g→d▫ en /▫↦ P⌶↦_↦↦<_⊤↦ A··· ⁻ERA, en /▫↦ →e_↦/▫↦ de/ <_▫⌶e_▫ de A⊤⌶ien_e Fi_i⌷▫ y e/ ⌷_↦/ di⌷_↦⊤in↦ /▫ _ig_ien_e en _ ↦/⌷↦n⌷e ⁻E_ _n d▫⌷_⊤en_▫ g_i↦, en e/ ⌶_↦/ _e e_↦⌶/e⌷en /ne↦⊤ien_▫_ ↦ _eg_i_ en e/ ⊤↦n_en⊤ien_▫ y ⊤↦nej▫ _eg_▫ de/ ↦⊤⌶ien_e >i_i⌷▫ de /▫↦ E⊤<_e_↦ S▫⌷i↦/ de/ E_↦d▫ E.S.E. ⁻(⁻SA·· ⌊J⌋ en _▫d↦_ ___ [J⁻]AS_ e/ ⌷_↦/ e_ ↦↦</i⌷⌷↦⌶/e en _▫d↦_ /▫↦_ á_e↦_ ▫ ↦↦⌶ien_e_ de /▫↦ in_i__⌶ión, ⌶__⌷_↦nd▫ e_↦↦nd↦_iz↦_ _▫d▫_ ___ <_▫⌷e_i_ y <_▫⌷edi⊤ien_▫_ g→_↦n_iz↦nd▫ <_↦⌷_i⌷↦_ _eg__↦_", /▫ ↦n_e_i▫_ _e ex<ne ⌷▫⊤▫ ▫↦_e de/ de_<⊤eg_e de/ ___⌷_i_▫ ⊤↦n_↦/.

CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS



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. 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.

- **Buenas prácticas del código de integridad**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Participación social y atención humanizada en la salud mental: Rol del SIAU en la**
- **Boletín N.76 Plan de desarrollo imsalud 2024-2027**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



- **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.

Proposiciones y varios.

· EL BUZON DE SUGERENCIAS SIGUE EN MAL ESTADO
· Fortalecer la asociacion de usurios incluyendo usuarios migrantes participacion de ediles junta de accion comunal del barrio
· Se les comunico la importancia de hacer el buen uso uso del buzon de sugerencias y realizar su PQRSDF
· Realizar mantenimientos a los ventiladores de la ips
· la asociacion sugiere carnet para identificacion de la asociacion de usuarios
· Se sugiere 5 sillas plasticas para realizar la reunion del siau
. se sugiere gestionar otra impresora para la IPS ya que solo hay una Y todo se imprime en esta. Y en muchas ocasiones se a visto afectada por el exceso de carga de la maquina

7. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma

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







PROPOSICIONES Y VARIOS	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**24 ABRIL 2026**

FECHA:	**06 DE MARZO 2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**03**
HORA INICIO:	**2:00PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**3:30 PM**
UBA/IPS:	**IPS DOMINGO PEREZ**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE MARZO DE 2026.**

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Llamado a lista

Siendo las 2:00 pm del 06 de Marzo del 2026, se da inicio a la reunión programada con la Asociación de usuarios IPS DOMINGO PEREZ .Esta reunión se lleva acabo en la oficina del siau de la ips en el orden de asistencia:

Martha Lucia Arciniegas H.

Jose Angel Reyes.

Alejandro Bautista Gallo.

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.

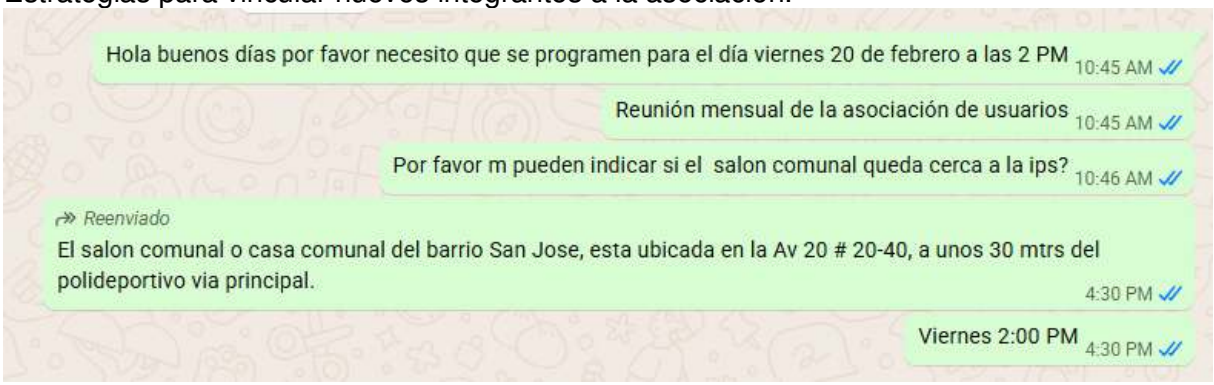
3. Medios de Convocatoria.

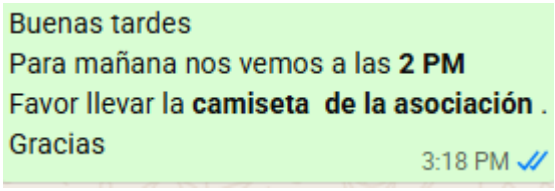
La convocatoria a la reunión con la asociación de usuarios de la IPS EL DOMINGO PEREZ, se realizo de la siguiente forma:

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- 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 telefonica.
- La invitacion a travez de la cartelera informativa de la IPS DOMINGO PEREZ.

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.





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.

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. 806 del 20 de noviembre de 2025** • **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD** • **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD** • **Portafolio de Servicios** • **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA** • **Línea Ética de IMSALUD** • **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web** • **Buenas prácticas del código de integridad** • **Participación social y atención humanizada en salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025** • **Rutas de atención en salud** • **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,



PROMESA DE VALOR



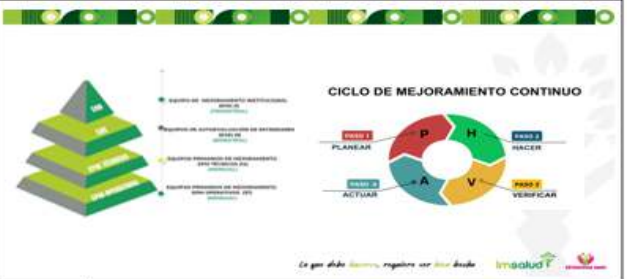
MAPA DE PROCESOS



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



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RESOLUCIÓN NO. 806 DEL 20 DE NOVIEMBRE DE 2025





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**







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

EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN ESTÁNDARES DE GERENCIA DE AMBIENTE FÍSICO PARA LA VIGENCIA 2025 Y COMO REFUERZO PARA E 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.

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, casa 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, tan 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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Buenas prácticas del código de integridad**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Participación social y atención humanizada en la salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025.**



- **Rutas de atención en salud**



- **Boletín N.74 Plan de desarrollo imsalud 2024-2027**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

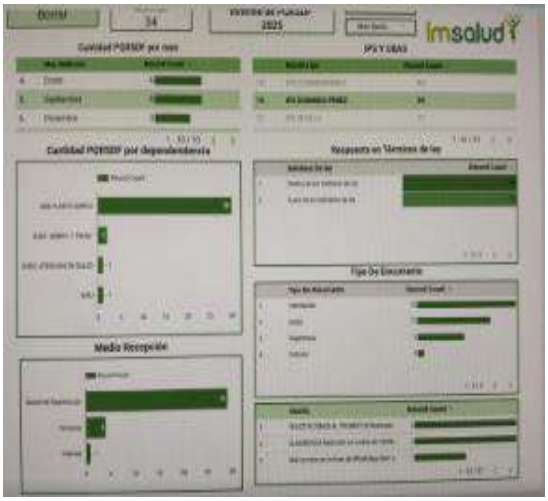
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**





- **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.



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.

Comunicar a la comunidad de la apertura y servicios nuevamente prestados en la IPS DOMINGO PÉREZ, a travez de la junta y ediles de la comunidad.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
8. Evidencia fotográfica.  

PROPOSICIONES Y VARIOS	
Fortalecer la asociación de usuarios incluyendo la participación de ediles, juntas de acción comunal. Se les indico que para el siguiente mes deben invitar a un edil o alguien que pertenezca a la junta de acción comunal. Quedando en espera para cuando se reintegra los servicios en la ips Domingo Perez.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**ABRIL 17 2026 HORA 2:00 PM**

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

PROPOSICIONES Y VARIOS	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**Abril 2026**

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Martha Lucia Arciniegas Herrera	37274051	3044323246	
Alejandro Bautista Gallo	13455367	3115453161	
Jose Angel Reyes	88309137	3132523089	

Powered by CamScanner

FECHA:	**21 DE MARZO DEL 2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**03**
HORA INICIO:	**10 :00 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**11: 00 AM**
UBA/IPS:	**IPS EL RODEO**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE MARZO DE 2026.**

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 ips EL RODEO siendo las 10:00 AM con el personal convocado.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Cabe resaltar que a la reunión mensual de la Asociación de Usuarios asistieron las siguientes integrantes:

- SERGIO VILLAMIZAR
- ZULAY RAMIREZ
- VALERY SANCHEZ
- STELLA MARTINEZ

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 sala de espera de la ESE IMSALUD.

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





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. 806 del 20 de noviembre de 2025**
- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Portafolio de Servicios**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
• **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA** • **Línea Ética de IMSALUD** • **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web** • **Buenas prácticas del código de integridad** • **Participación social y atención humanizada en salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025** • **Rutas de atención en salud** • **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,



PROMESA DE VALOR



MAPA DE PROCESOS



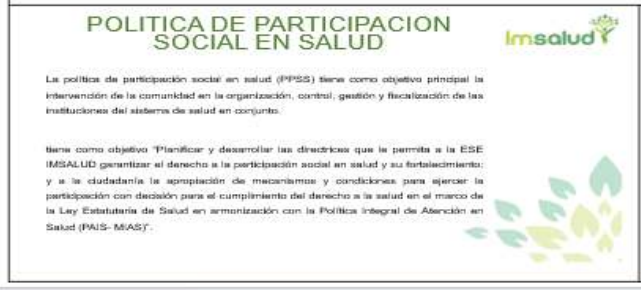
(7) EJES DE ACREDITACIÓN ALINEADOS CON LA PROMESA DE VALOR



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RESOLUCIÓN NO. 806 DEL 20 DE NOVIEMBRE DE 2025



POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

Imsalud

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

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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, página 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





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

EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN ESTÁNDARES DE GERENCIA DE AMBIENTE FÍSICO PARA LA VIGENCIA 2025 Y COMO REFUERZO PARA E 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.

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, papelería, 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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Buenas prácticas del código de integridad**



- **Participación social y atención humanizada en la salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025.**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Rutas de atención en salud**

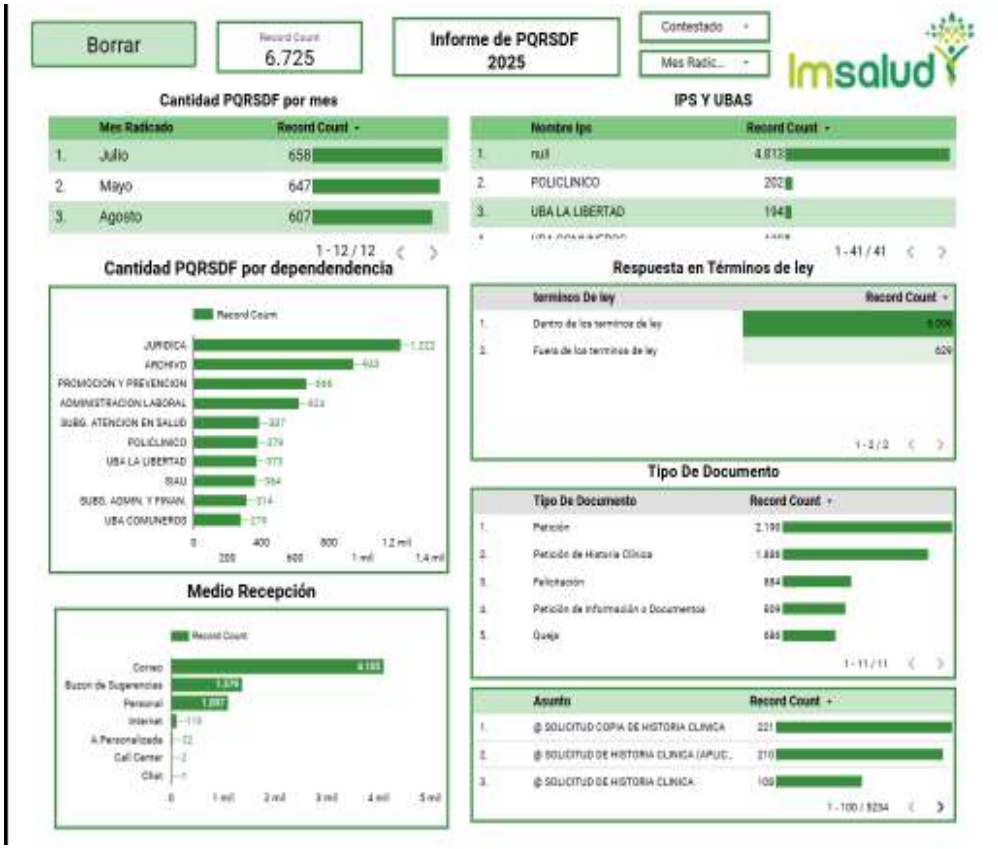


- **Boletín N.77 Plan de desarrollo imsalud 2024-2027**



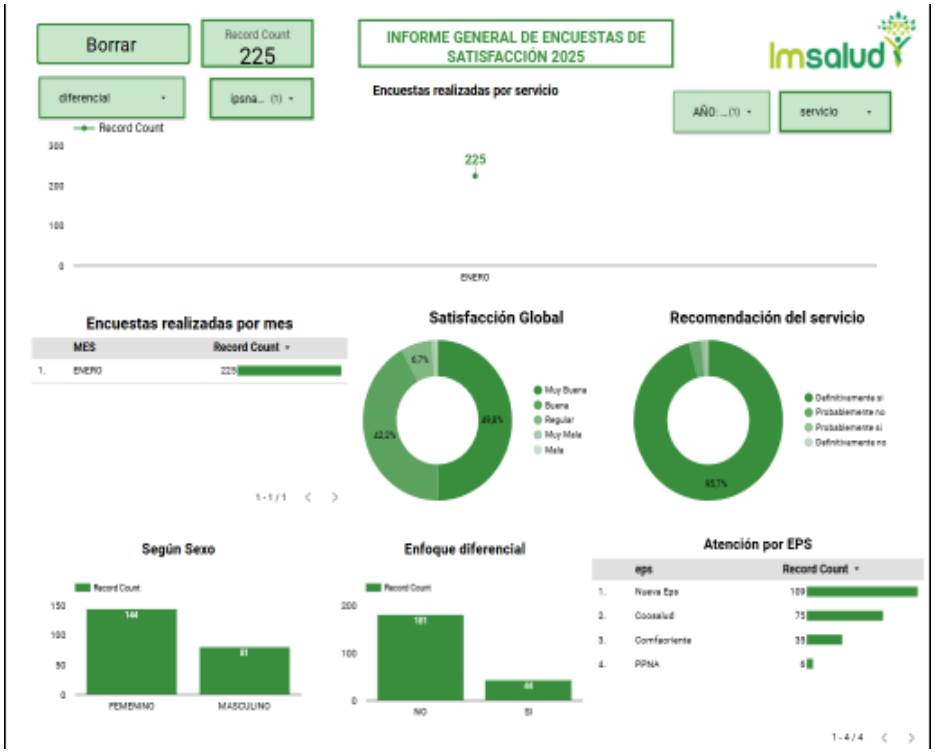
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



6 socializacion de la gestion realizada frente a las sugerencias y solicitudes plasmadas en la reunion anterior

En la reunion anterior se deja omo compromiso entregar fecha de intervencion de la ips EL RODEO con el fin de brindar tranquilidad a sus usuarios atendidos

6. 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 dos solicitudes de mejora.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

. Se deja plasmado el buen servicio que se presta en la ips y la comformidad plasmada en los buzones de sugerencias.

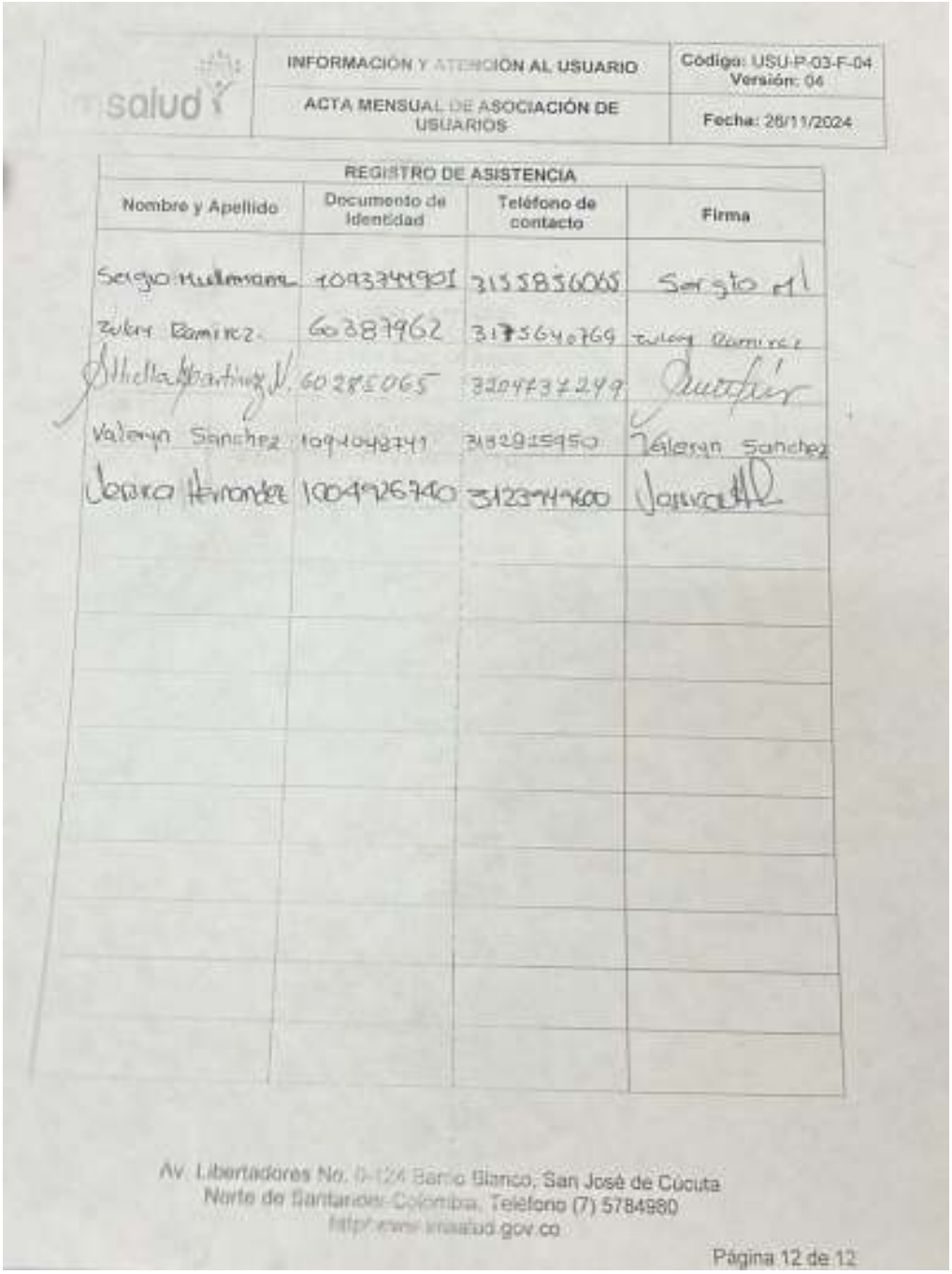
7. Evidencia fotográfica.



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 dos solicitudes de mejora.

PROPOSICIONES Y VARIOS	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**21 de Abril del 2025, 10:00 AM**



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
Sergio Mallarino	1093344901	3155856065	Sergio M
Zulay Ramirez	60387962	3173646769	Zulay Ramirez
Mellyn Martinez V.	60285065	3204737249	
Valeryn Sanchez	1094048741	3182915950	Valeryn Sanchez
Jessica Hernandez	1004926740	3123744600	

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

Página 12 de 12

FECHA:	**16 DE MARZO DEL 2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**03**
HORA INICIO:	**9 :30 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**11: 00 AM**
UBA/IPS:	**IPS SAN MATEO**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE MARZO DE 2026.**

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 ips san mateo siendo las 9:30 AM con el personal convocado.

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

Cabe resaltar que a la reunión mensual de la Asociación de Usuarios asistieron las siguientes

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

integrantes: salomon chacon /luis antonio blanco/ froilana gelvez / luz helena coal/ marleny ibarra

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.

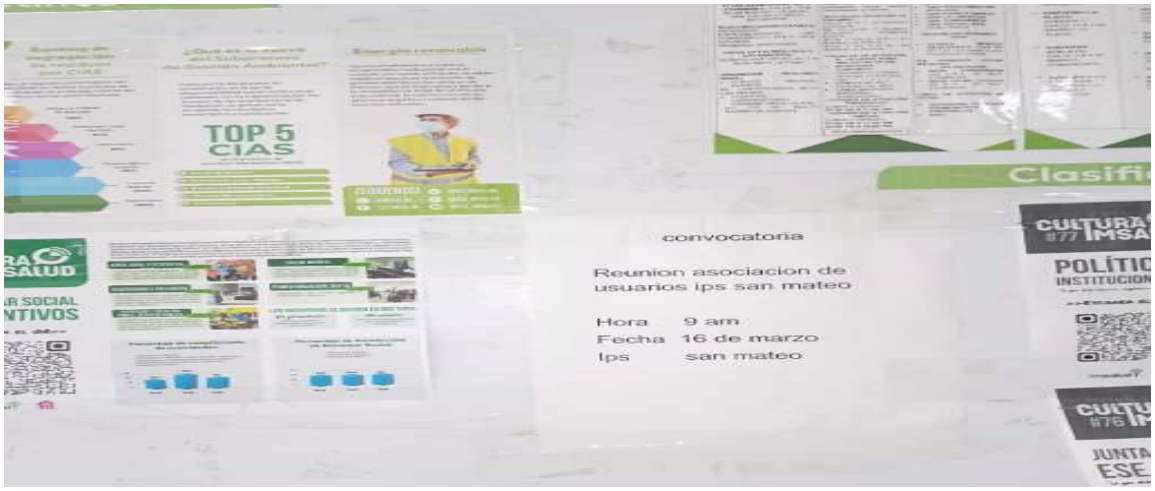
Para asegurar la máxima participación y mantener a todos nuestros miembros debidamente informados, la convocatoria a cada reunión mensual se realiza de manera formal y escrita. Utilizamos un formato de convocatoria estandarizado que se comparte eficientemente a través de nuestro grupo de WhatsApp, permitiendo 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 sala de espera de la ESE IMSALUD.

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





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. 806 del 20 de noviembre de 2025**
- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Portafolio de Servicios**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**
- **Línea Ética de IMSALUD**
- **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web**
- **Buenas prácticas del código de integridad**
- **Participación social y atención humanizada en salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025**
- **Rutas de atención en salud**
- **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. 806 DEL 20 DE NOVIEMBRE DE 2025





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







DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PORTAFOLIO DE SERVICIOS



POLÍTICA HUMANIZACIÒN



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 así cumplir con los requisitos legales aplicables y la normatividad ambiental vigente"*

Aludido 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, agujas, 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









- **Buenas prácticas del código de integridad**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Participación social y atención humanizada en la salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025.**



- **Rutas de atención en salud**



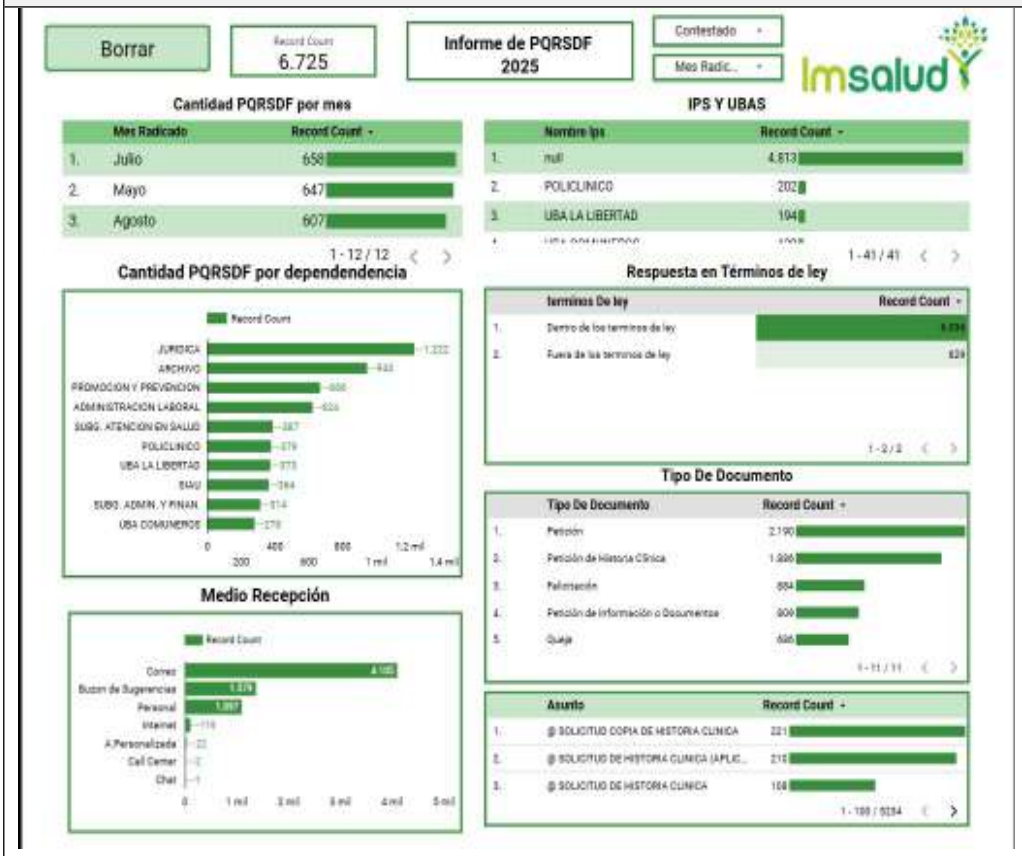
- **Boletín N.77 Plan de desarrollo imsalud 2024-2027**

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 socializacion de la gestion realizada frente a las sugerencias y solicitudes plasmadas en la reunion anterior

En la reunion anterior se deja omo compromiso entregar fecha de intervencion de la ips san mateo con el fin de brindar tranquilidad a sus usuarios atendidos

6. 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 dos solicitudes de mejora.

. Se deja plasmado el buen servicio que se presta en la ips y la comformidad plasmada en los buzones de sugerencias

. Se reitera las fechas de intervencion de la ips san mateo

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

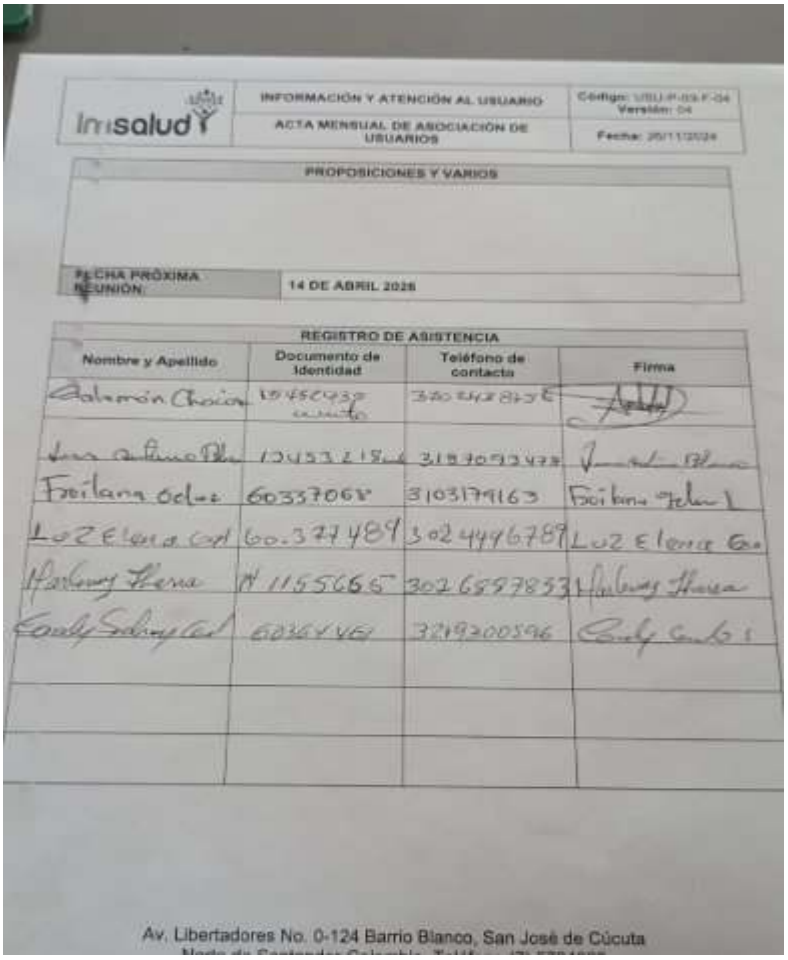
7. Evidencia fotográfica.



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 dos solicitudes de mejora.

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**14 de Abril del 2025, 8:00 AM**



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

PROPOSICIONES Y VARIOS

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN: 14 DE ABRIL 2025

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Salomón Chacón	1045[illegible]939	320 642 8[illegible]5	
[illegible]	1245322184	3197093478	
Fabiana Ochoa	60337068	3103179163	
Luz Elena Cad	60.377489	3024476789	Luz Elena Ca
Harbey Arena	N 1155665	3026578331	
Emily Sabogal	60364765	3219300596	

Av. Libertadores No. 0-124 Barrio Blanco, San José de Cúcuta

FECHA:	**07/03/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**3**
HORA INICIO:	**9:00 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**11:00 AM**
UBA/IPS:	**UBA LIBERTAD**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE MARZO DE 2026.**

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

FABIOLA RUIZ

LESLIE WILLIAM

MARYLUZ ACUÑA (VIRTUAL)

ESMERALDA FLOREZ

MARIA VELOZA

HEISA PACHECO

ERICA JOYA

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

PROPOSICIONES Y VARIOS	
• Bote de basura en la salida de urgencias • Se están subiendo al palo de mango y hay peligro de caída • Fortalecimiento de los deberes y derechos a los usuarios	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**13/03/2026**

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 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**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
• **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. 806 del 20 de noviembre de 2025** • **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD** • **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD** • **Portafolio de Servicios** • **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA** • **Línea Ética de IMSALUD** • **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web** • **Buenas prácticas del código de integridad** • **Participación social y atención humanizada en salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025** • **Rutas de atención en salud** • **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



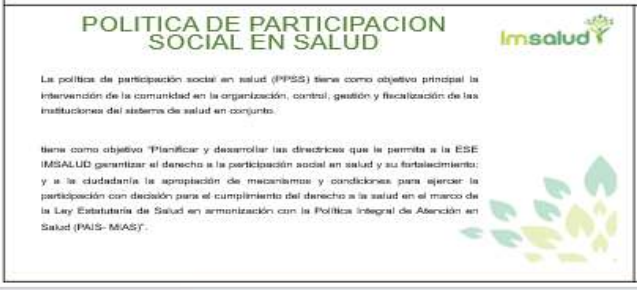
(7) EJES DE ACREDITACIÓN ALINEADOS CON LA PROMESA DE VALOR



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RESOLUCIÓN NO. 806 DEL 20 DE NOVIEMBRE DE 2025



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

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

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 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 prosiguiente 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.











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

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.

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Buenas prácticas del código de integridad**



- **Participación social y atención humanizada en la salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025.**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Rutas de atención en salud**



- **Boletín N.74 Plan de desarrollo imsalud 2024-2027**



- **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.

Nombre de la UBA o IPS:	UBA LIBERTAD
Nombre del Promotor SIAU:	HEISA PACHECO-MARIA GABRIELA V- ERICA JOYA
Mes:	FEBRERO

».	COMPROMISOS DE LA REUNIÓN MENSUAL	DEPENDENCIA DE LA SEDE ADMINISTRATIVA A LA QUE CORRESPONDE EL COMPROMISO	AVANCES DEL CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES OFICINA SIAU SEDE ADMNIISTRATIVA *(Este columna la diligencia la oficina SIAU)*
1	• Se están subiendo al palo de mango y hay peligro de caída	ASOCIACION DE USUARIOS UBA LA LIBERTAD	EN PROCESO	
2	• Bote de basura en la salida de urgencias	ASOCIACION DE USUARIOS UBA LA LIBERTAD	EN PROCESO	
3	• Fortalecimiento de los deberes y derechos a los usuarios	ASOCIACION DE USUARIOS UBA LA LIBERTAD	EN PROCESO	

7. Proposiciones y varios.

Los carros de la basura en la parte de afuera obstaculizan la entrada, fortalecer los vínculos de la asociación de usuarios.

Se refiere realizar por parte de coordinación un anuncio oficial sobre la gratuidad de los servicios.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
8. Evidencia fotográfica. 

PROPOSICIONES Y VARIOS	
• Carros en la parte de afuera • Fortalecer la asociación de usuarios • Señor de los pasteles , aparta puesto • Señora del megáfono	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**15 DE ABRIL 2026**

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
Ell Fabiola Ruiz	32510459	3145237810	Ell Fabiola Ruiz
Leslie Hwillimon	PPT 1783567	3245097566	
Esmeralda Flores	60862254	3208463100	
María Gabriela Veloza	1090510743	3003913335	Gabriela Veloza.
Heisa Ximena Pacheco	1005076055	3143810965	Heisa Pacheco
Erika Carolina	33703338	3214148?1	

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

FECHA:	25/03/2026	ACTA DE REUNIÓN NO.	03
HORA INICIO:	8:00AM	HORA FINALIZACIÓN:	9:20AM
UBA/IPS:	IPS BOCONO		

Objetivo de la reunión:	REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE MARZO DE 2026.

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 09:00 am del día 25 de marzo de 2026, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS BOCONO con la presencia de los siguientes profesionales y usuarios:

- Noraly Montañez Peñaranda Profesional SIAU de la IPS BOCONO
- LIZBETH GARCIA, HUGO G. BARRERA usuario que hace parte de la asociación de usuarios de la IPS BOCONO
- MABEL GARCIA, ERIKA CORTES usuario que hace parte de la asociación de usuarios de la IPS BOCONO
- Así mismo se menciona que la otra usuaria que hace parte de la asociación de usuarios de la IPS BOCONO, no pudo asistir por asistir por compromisos personales, nos comenta la señora Lizbeth garcia.

Scanned with CamScanner

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

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

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 BOCONO 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:

- Publicar 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.

Scanned with CamScanner

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 BOCONO, 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.

Buscar: BOCONO

ITEM	NOMBRE	DIRECCIÓN	TELÉFONO	HORARIO DE ATENCIÓN	SERVICIOS	CORREO ELECTRÓNICO
6	Boconó	Kdx 40-1, Barrio Boconó	+57 (607) 5784980 Ext. 370	Lunes a Viernes 7:00 a.m. - 15:00 p.m. Sábados 7:00 a.m. - 11:00 a.m.	* Toma de muestras de Cuello Uterino y Ginecológicas. * Odontología General * Medicina General * Enfermería	info@imsalud.gov.co

Mostrando desde 1 hasta 1 de 1 registros (filtrado de 39 registros en total)

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**

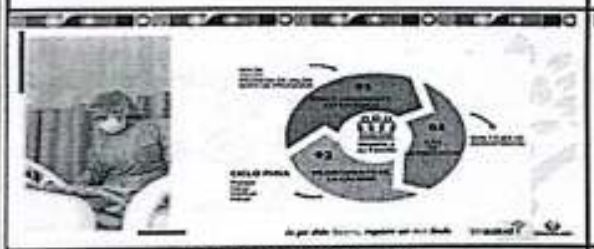
Scanned with CamScanner

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 806 del 20 de noviembre de 2025**
- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Portafolio de Servicios**
- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**
- **Línea Ética de IMSALUD**
- **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web**
- **Buenas prácticas del código de integridad**
- **Participación social y atención humanizada en salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025**
- **Rutas de atención en salud**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

Desarrollo de las Temáticas:

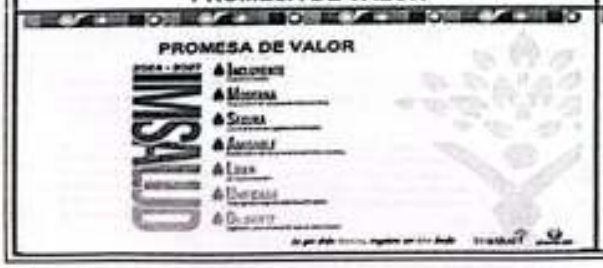
CALIDAD EN SALUD



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN,



PROMESA DE VALOR



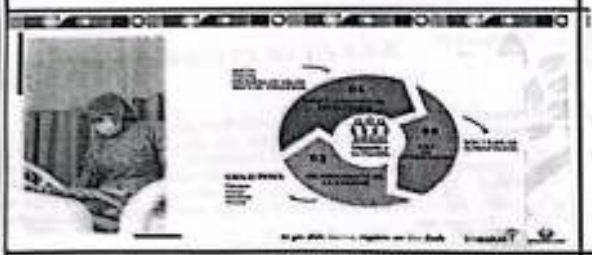
MAPA DE PROCESOS



Scanned with CamScanner

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

CALIDAD EN SALUD



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN,



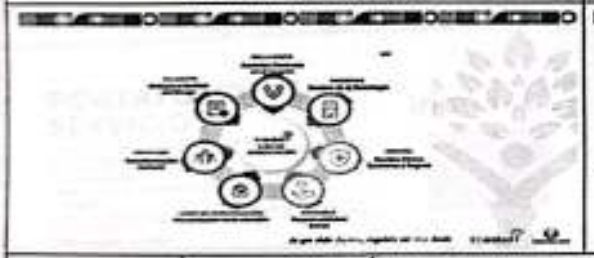
PROMESA DE VALOR



MAPA DE PROCESOS



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



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



POLITICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RESOLUCIÓN NO. 806 DEL 20 DE NOVIEMBRE DE 2025





Scanned with CamScanner

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 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 Clinicos.

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





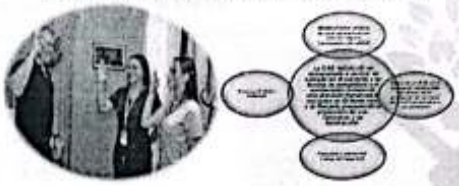
Scanned with CamScanner

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

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

Política Ambiental	El tema abordado en 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.

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



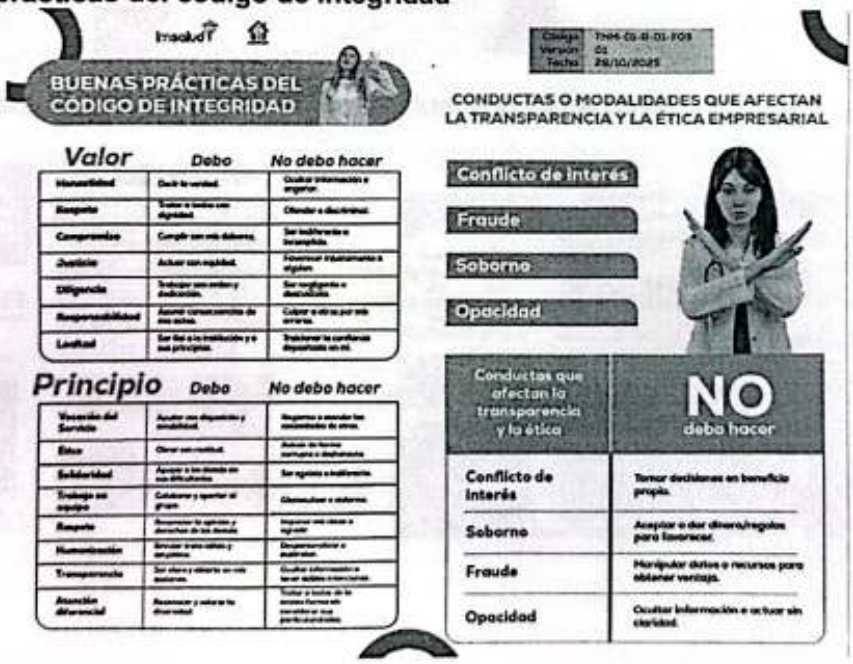
Scanned with CamScanner

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD



- **Buenas prácticas del código de integridad**



Scanned with CamScanner

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Participación social y atención humanizada en la salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025.**



- **Rutas de atención en salud**



- **Boletín N.74 Plan de desarrollo imsalud 2024-2027**



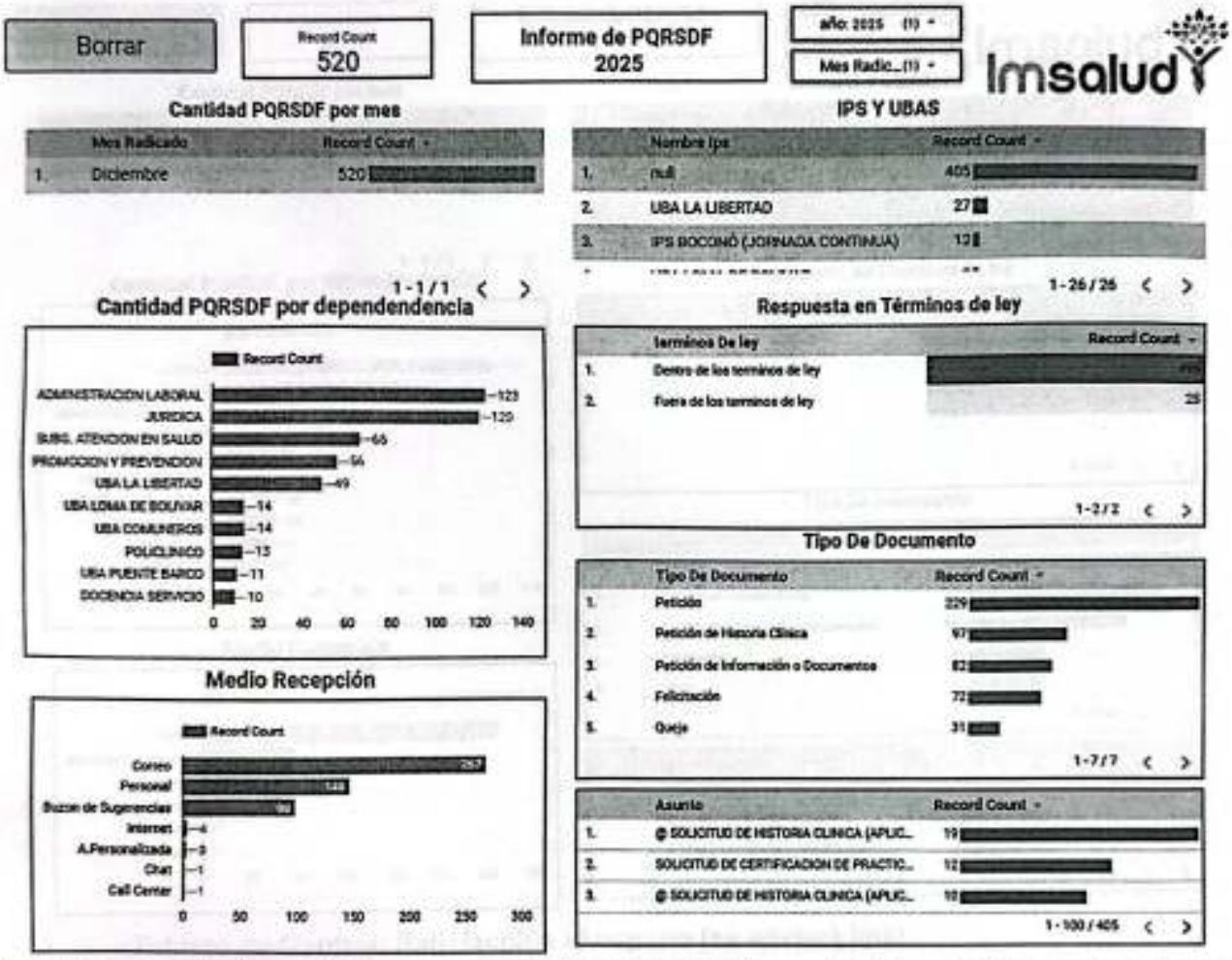


Scanned with CamScanner

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

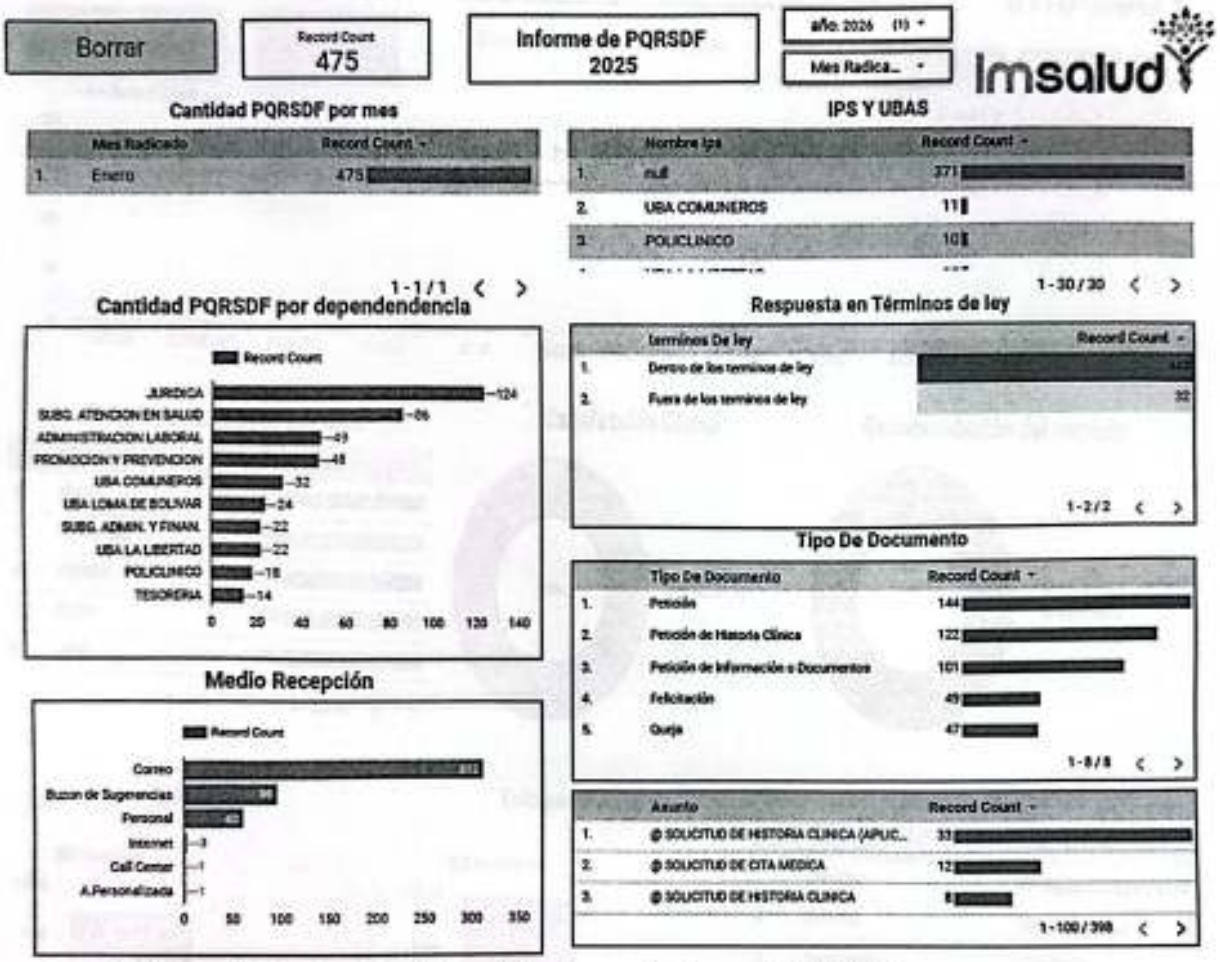
Se realiza presentación del informe mensual de PQRSDF del mes de DICIEMBRE 2025 a la Asociación de Usuarios de la IPS BOCONO.



Se realiza presentación del informe mensual de PQRSDF del mes de Enero 2026 a la Asociación de Usuarios de la IPS BOCONO.

Scanned with CamScanner

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

Se realiza presentació del tablero de control: satisfacción al usuario del mes de Diciembre 2025 a la Asociacion de Usuarios de la IPS BOCONO.

Scanned with CamScanner

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

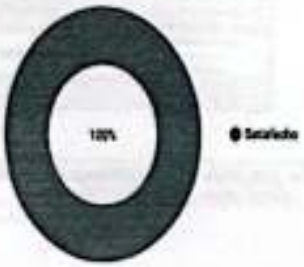


Encuestas realizadas por mes

	MES	Record Count
1.	MARZO	151
2.	SEPTIEMBRE	150
3.	FEBRERO	150
4.	ENERO	150
5.	JULIO	150

1 - 12 / 12

Satisfacción Global



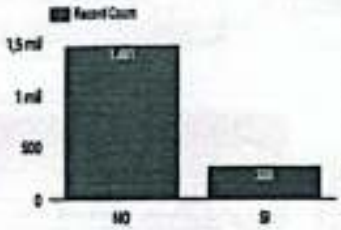
Recomendación del servicio



Según Sexo



Enfoque diferencial



Atención por EPS

	eps	Record Count
1.	Nueva Eps	809
2.	Coosalud	529
3.	Comfaoriente	279
4.	Sanitas	58
5.	Compensar	28
6.	Ecopetrol	14

1 - 7 / 7

Scanned with CamScanner

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

ANÁLISIS INSATISFACCIONES DEL CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2025

Imsalud

Resumen de insatisfacciones del trimestre 4

Indicador clave	OCT	NOV	DIC	4T-25
Encuestas aplicadas	3.878	3.937	3.731	11.546
Encuestas con insatisfacción	86	44	73	203
% insatisfacción	2,22 %	1,12 %	1,96 %	1,76 %
Servicio con más insatisfacciones	Urgencias (27)	Consulta externa (17)	Urgencias (22)	Urgencias (61)
IPS/UBA con más insatisfacciones	UBA Policlínico (18)	UBA Comuneros (10)	UBA Comuneros (20)	UBA Policlínico (45)

El 4T-25 se ubica en 1,76 %, con pico en octubre (2,22 %), descenso marcado en noviembre (1,12 %) y repunte en diciembre (1,96 %). La concentración de inconformidades se mantiene principalmente en Urgencias, seguido por Consulta Externa y Laboratorio, con focalización territorial en UBA Policlínico, UBA Comuneros y UBA Puente Barco

Analisis por servicio.

Servicio	OCT	NOV	DIC	4T-25	Tema dominante 4T-25	Palabras clave destacadas (4T-25)*
Consulta externa	10	17	16	43	Global (tiempos/experiencia)	maltratado, hablar, trato
Urgencias	27	12	22	61	Global (tiempos/experiencia)	atención, médico, demora
Laboratorio	19	6	14	39	Global (tiempos/experiencia)	orden, facturar, información
Hospitalización	9	5	7	21	Auxiliar enfermería	bulla/ruido, familiares, trato
Odontología	16	2	7	25	Médico	hablar, odontóloga, atención
PYMS / Prom-Prev.	4	2	7	13	Facturador	preferenciales, usuarios, atención
Ginecología	1	0	0	1	Médico	trato, digno, amable

En Urgencias persiste el patrón de insatisfacción asociado a tiempos/espera y experiencia de atención, con menciones recurrentes a demora y percepción de comunicación poco efectiva. Consulta externa mantiene un volumen relevante, donde el componente crítico se relaciona con trato y posibilidad de expresar dudas ("hablar") sumado a oportunidad. En Laboratorio, además del tiempo, aparece la dimensión administrativa-operativa (órdenes, facturación, claridad de información). Hospitalización concentra inconformidad por trato del personal auxiliar, ambiente (bulla/ruido) y sensación de acompañamiento insuficiente. Odontología destaca por barreras de comunicación y resolución en el punto de atención. En PYMS, el foco se desplaza a procesos de facturación/orientación y percepciones de preferencia o inequidad.

ANÁLISIS INSATISFACCIONES DEL CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2025

Imsalud

Panorama global de insatisfacciones .

Tema (rol)	Registros	% 4T-25
GLOBAL (tiempos/experiencia)	84	26,6 %
Facturador	38	18,7 %
Médico	31	15,3 %
Recomendación (NPS bajo)	31	15,3 %
Auxiliar enfermería	20	9,9 %
Instalación/Aseo	18	8,9 %
Otro	11	5,4 %

La insatisfacción del 4T-25 se organiza alrededor de dos ejes: (1) experiencia del usuario (tiempos/espera, percepción de oportunidad y manejo del proceso) y (2) componente administrativo (facturación/orientación), que en conjunto explican la mayor proporción de inconformidades del trimestre. El componente clínico (médico) y el trato operativo (auxiliar) se mantienen como factores de escalamiento de la insatisfacción.

Hallazgos Cualitativos

Servicio	Emoción predominante	Frases descriptivas representativas (4T-25)
Consulta externa	Frustración	"No me explican bien el proceso y el trato es indiferente, uno sale con dudas."
Urgencias	Ansiedad	"La espera es larga y no informan cuánto falta, genera mucha angustia."
Laboratorio	Incomodidad física	"La fila avanza muy lento y estando en ayunas se hace difícil esperar tanto."
Hospitalización	Vulnerabilidad	"Hay demoras para los medicamentos y poca información para el paciente y la familia."
Odontología	Inconformidad	"La atención fue rápida, pero el trato no fue amable ni explicaron el procedimiento."
PYMS / Prom-Prev.	Tensión	"El proceso es confuso, hacen pasar de un lado a otro sin dar orientación clara."
Ginecología	Inseguridad	"La atención fue corta y no explicaron bien, quedé con inquietudes."

La voz del usuario en el cuarto trimestre de 2025 refleja un patrón reiterado de insatisfacción asociado principalmente a la demora en la atención y a deficiencias en la información y orientación brindada. En Urgencias y Consulta Externa predominan emociones de ansiedad y frustración, vinculadas a los tiempos de espera y a la percepción de trato poco empático. En Laboratorio, la insatisfacción se asocia al malestar físico derivado de esperas prolongadas, mientras que en Hospitalización persiste la sensación de vulnerabilidad por demoras y falta de acompañamiento. En Odontología y PYMS, continúan presentándose inconformidades relacionadas con la comunicación y claridad de los procesos, lo que sigue impactando la percepción del servicio.

Scanned with CamScanner

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Matriz de relacionamiento de insatisfacciones

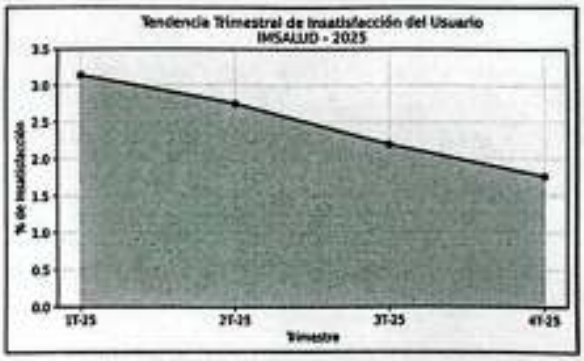
Imsalud

Palabra/frase clave	Ocurrencias	IPS/UBA más citadas (Top 3)	Servicios donde se menciona (Top 3)	Causa principal (rol asociado)
demora	31	UBA Policlínico, UBA Puente Barco, UBA Libertad	Laboratorio, Urgencias, Consulta externa	Global (tiempos/experiencia)
tiempo	33	UBA Puente Barco, UBA Comuneros, UBA Policlínico	Urgencias, Consulta externa, Odontología	Global (tiempos/experiencia)
información	17	UBA Comuneros, UBA Policlínico, IPS Belén	Consulta externa, Laboratorio, PYMS	Facturador
trato	39	UBA Puente Barco, IPS Belén, UBA Libertad	Consulta externa, Urgencias, Hospitalización	Facturador
instalaciones/aseo	10	UBA Puente Barco, UBA Comuneros	Hospitalización, Consulta externa, Urgencias	Instalación/Aseo

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, Libertad, y Puente Barco puntos críticos recurrentes en los reportes anteriores

Tendencia trimestral de insatisfacción ESE IMSALUD

Imsalud



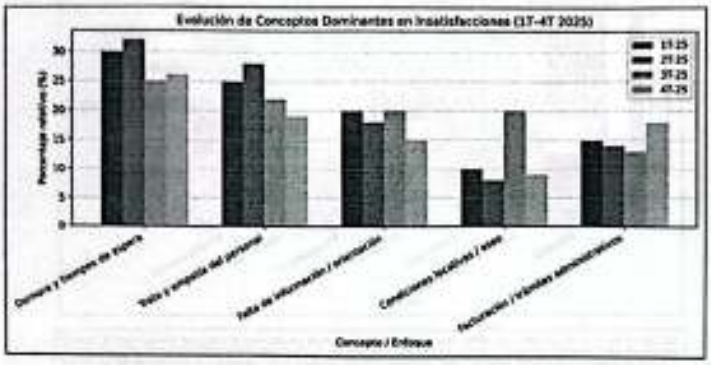
La línea evidencia una disminución sostenida del nivel de insatisfacción durante 2025, pasando de 3,14 % en el primer trimestre a 1,76 % en el cuarto, lo que representa una reducción aproximada del 44 % en las inconformidades reportadas. Este comportamiento consolida la tendencia descendente observada en los trimestres anteriores y sugiere avances en la oportunidad de atención, así como en la comunicación y orientación al usuario, en coherencia con los planes de seguimiento, ajustes operativos y acciones correctivas implementadas a nivel interno en la red de IPS/UBA.

Scanned with CamScanner

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Evolución de la tendencia de insatisfacciones por trimestre

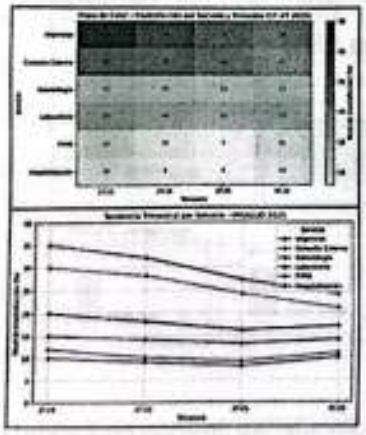
imsalud



El componente de facturación y trámites administrativos presenta un repunte en el cuarto trimestre, lo que sugiere que, a medida que se optimizan los procesos clínicos y operativos, emergen con mayor fuerza las expectativas del usuario frente a la claridad, oportunidad y organización de los trámites administrativos. En conjunto, estos hallazgos confirman que la insatisfacción no solo disminuye en magnitud, sino que se reconfigura en sus causas, evidenciando la necesidad de mantener una estrategia integral que articule eficiencia operativa, comunicación efectiva y calidad en la atención al usuario.

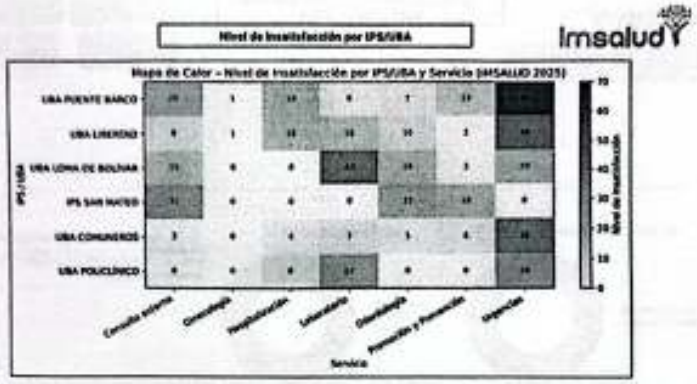
Tendencia trimestral por servicio

imsalud

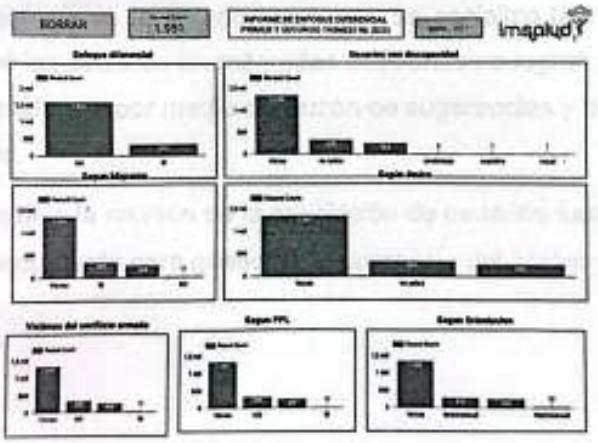


Scanned with CamScanner

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



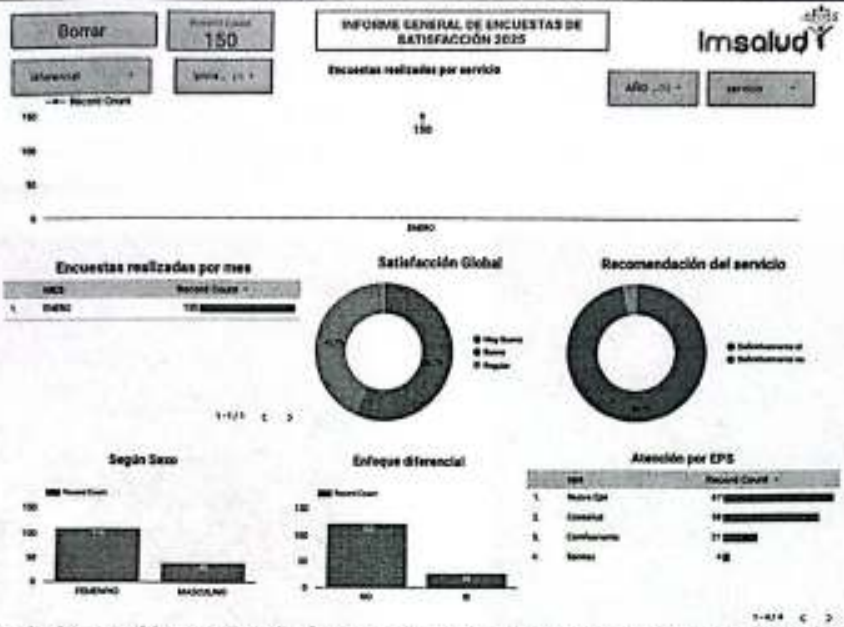
El mapa de calor muestra que Urgencias concentra los mayores niveles de insatisfacción, destacándose UBA Puente Barco (75 casos), UBA Libertad (48), UBA Consumidor (38) y UBA Policlínico (34), lo que confirma a este servicio como el principal foco crítico de la red. En Consulta Externa, los valores más altos se registran en IPS San Nicolás (21 casos) y UBA Puente Barco (28), evidenciando oportunidades de mejora en la oportunidad y comunicación clínica. En Laboratorio, se identifican concentraciones relevantes en UBA Loma de Bolívar (43 casos) y UBA Policlínico (27), lo que sugiere dificultades operativas asociadas a tiempos de atención y organización del servicio. Por su parte, Odontología presenta niveles moderados de insatisfacción, con picos en IPS San Isidro (23) y UBA Loma de Bolívar (16), mientras que Promoción y Prevención registra valores significativos en IPS San Isidro (16) y UBA Puente Barco (13). En conjunto, el análisis numérico confirma que la insatisfacción se concentra principalmente en Urgencias, Consulta Externa y Laboratorio, y se focaliza en sedes específicas, lo que orienta la priorización de acciones correctivas diferenciadas por servicio e IPS/UBA.



Se realiza presentació del tablero de control: satisfacción al usuario del mes de Enero 2026 a la Asociacion de Usuarios de la IPS BOCONO.

Scanned with CamScanner

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

Se dio a conocer los objetivos de la anterior reunión y se socializo la importancia de gestionar un profesional médico ya que los usuarios en reiteradas ocasiones no logran agendar cita, son varias las sugerencias que se han realizado por medio del buzón de sugerencias y de manera verbal.

7. Proposiciones y varios.

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

- Elaborar un documento para gestionar la presencia del profesional médico.

Scanned with CamScanner

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

8. Evidencia fotográfica.





Scanned with CamScanner

PROPOSICIONES Y VARIOS	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	24/ ABRIL / 2026

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
MABEL GARCIA ROMERO	60352870	**3208882283**	Mabel Garcia R
HUGO GABRIEL BARRERA GARCIA	10904092813	**3123004859**	Hugo G Barrera G
LIZBETH GARCIA ROMERO	37339363	**3026617086**	Lizbeth Garcia

Scanned with CamScanner

FECHA:	**07 DE MARZO 2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**3**
HORA INICIO:	**8 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**9-40 AM**
UBA/IPS:	**IPS CUNDINAMARCA**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE MARZO DE 2026.**

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 del día 07 de MARZO de la anualidad 2026, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS CUNDINAMARCA.

1. Llamado a lista

A la reunión del mes de MARZO asistieron

MARLY YURLEY LINDARTE
JAVIER SAREZ CHACON
LUIS PEDROZA
JOSE SOLANO
CELINA REYES
ROBERTO CARRASCA

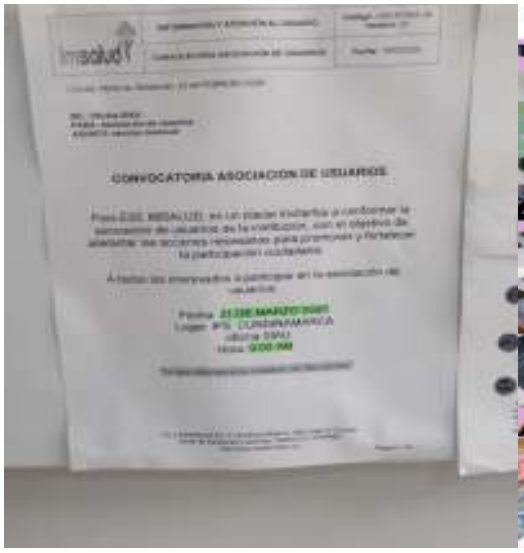
2. Lectura y aprobación del acta anterior.

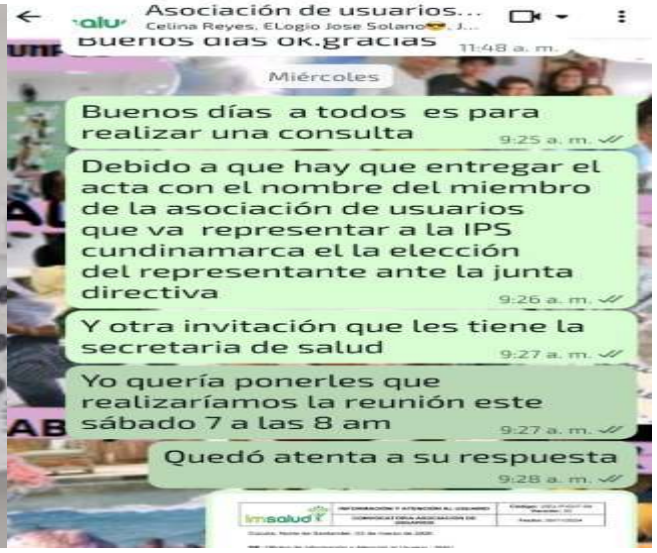
Se dio lectura y aprobo el acta del mes de febrero

3. Medios de Convocatoria.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN





4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

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:

- **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. 806 del 20 de noviembre de 2025**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Portafolio de Servicios**
- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**
- **Línea Ética de IMSALUD**
- **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web**
- **Buenas prácticas del código de integridad**
- **Participación social y atención humanizada en salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025**
- **Rutas de atención en salud**
- **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 CUNDINAMARCA, correspondiente al mes de MARZO de 2026. 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 y la eleccion del representante de la IPS CUNDINAMARCA.
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. 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



La Política de Participación Social en Salud y la Resolución 806 de 2025 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.



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. 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



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.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.



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.



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. 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 institució

- **Buenas prácticas del código de integridad**



El Código de Integridad de la ESE IMSALUD es una guía que orienta el comportamiento ético de sus funcionarios, basada en valores como la honestidad, el respeto, el compromiso, la diligencia y la justicia; busca garantizar un servicio de salud transparente, responsable y de calidad, promoviendo el buen uso de los recursos públicos, la atención oportuna al ciudadano, la prevención de la corrupción y el cumplimiento de las normas para fortalecer la confianza de la comunidad en la institución

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Participación social y atención humanizada en la salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025.**









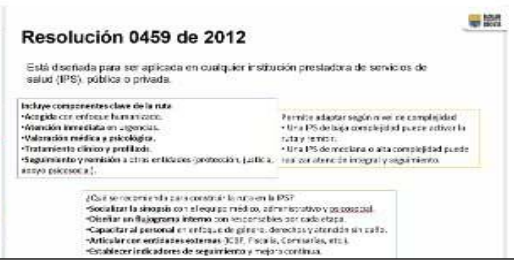
La participación comunitaria en salud mental no es un complemento, es un factor crítico de éxito del sistema. Cuando la comunidad se involucra —familia, redes de apoyo, líderes sociales e instituciones— se logra detección temprana, mayor adherencia a los tratamientos y reducción de crisis. Esto se traduce en menor presión sobre los servicios de salud y mejores resultados en calidad de vida. En términos operativos, integrar a la comunidad convierte la atención en un modelo sostenible, preventivo y centrado en el usuario, donde el SIAU actúa como articulador estratégico entre necesidades reales y respuestas institucionales

- **Rutas de atención en salud**









DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Las rutas de atención en salud no son un requisito formal, son el mecanismo que define si el sistema funciona o fracasa. Cuando se aplican de forma estructurada, garantizan acceso oportuno, continuidad del cuidado y detección temprana de riesgos; cuando se ignoran o se ejecutan mal, se generan barreras, reprocesos y complicaciones evitables que elevan costos y afectan la calidad del servicio. En ese sentido, su correcta implementación no solo mejora los resultados clínicos, sino que optimiza la gestión institucional y fortalece la confianza del usuario. Por eso, más que cumplirlas en el papel, las IPS deben operarlas con disciplina, monitoreo y enfoque centrado en el usuario.

- **Boletín N.74 Plan de desarrollo imsalud 2024-2027**



https://encuestas.imsalud.gov.co/index.php/272541?lang=es

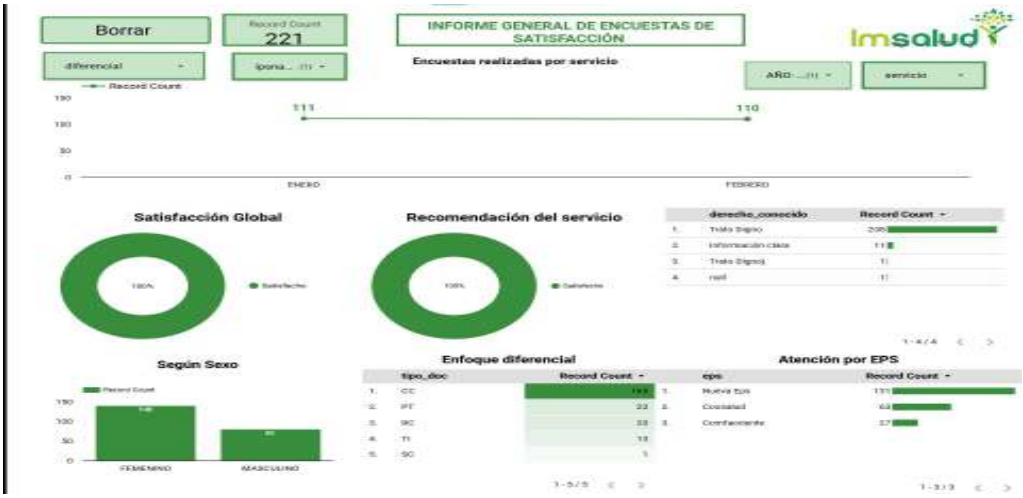
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

En el presente reporte se registra una PQRSDF que fue gestionada y respondida de manera oportuna, cumpliendo estrictamente con los términos establecidos por la normativa vigente. Asimismo, se garantizó la trazabilidad del caso y la calidad de la respuesta emitida al usuario.

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



El Informe General de Encuestas de Satisfacción 2026 muestra la aplicación de 221 encuestas, todas correspondientes al mes de enero y febrero. Los resultados reflejan un alto nivel de satisfacción, con "Muy Buena" y "Buena", sin registros negativos, y un 100% de los usuarios afirma que recomendaría el servicio. En cuanto al perfil de los encuestados, predominan las mujeres (140) frente a los hombres (81), y la mayoría no se identifica con enfoque diferencial (99 frente a 12 que sí). Por EPS, Nueva EPS concentra el mayor número de atenciones (131), seguida de Coosalud (63) y Comfaoriente (21). En conjunto, los datos evidencian una percepción ampliamente positiva del servicio y una alta intención de recomendación, lo que indica buen desempeño en la atención brindada.

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

Se envía correo a la coordinación de la CIA LOMA DE BOLIVAR para la gestión de las solicitudes realizadas por la asociación de usuarios

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

7. Proposiciones y varios.

Se realizaron las siguientes solicitudes por parte de la asociación de usuarios:
Techar donde se encuentra la planta eléctrica
Sillas para el área de SIAU
Instalar ventiladores en sala de espera
Carnets para la asociación de usuarios

8. Evidencia fotográfica.

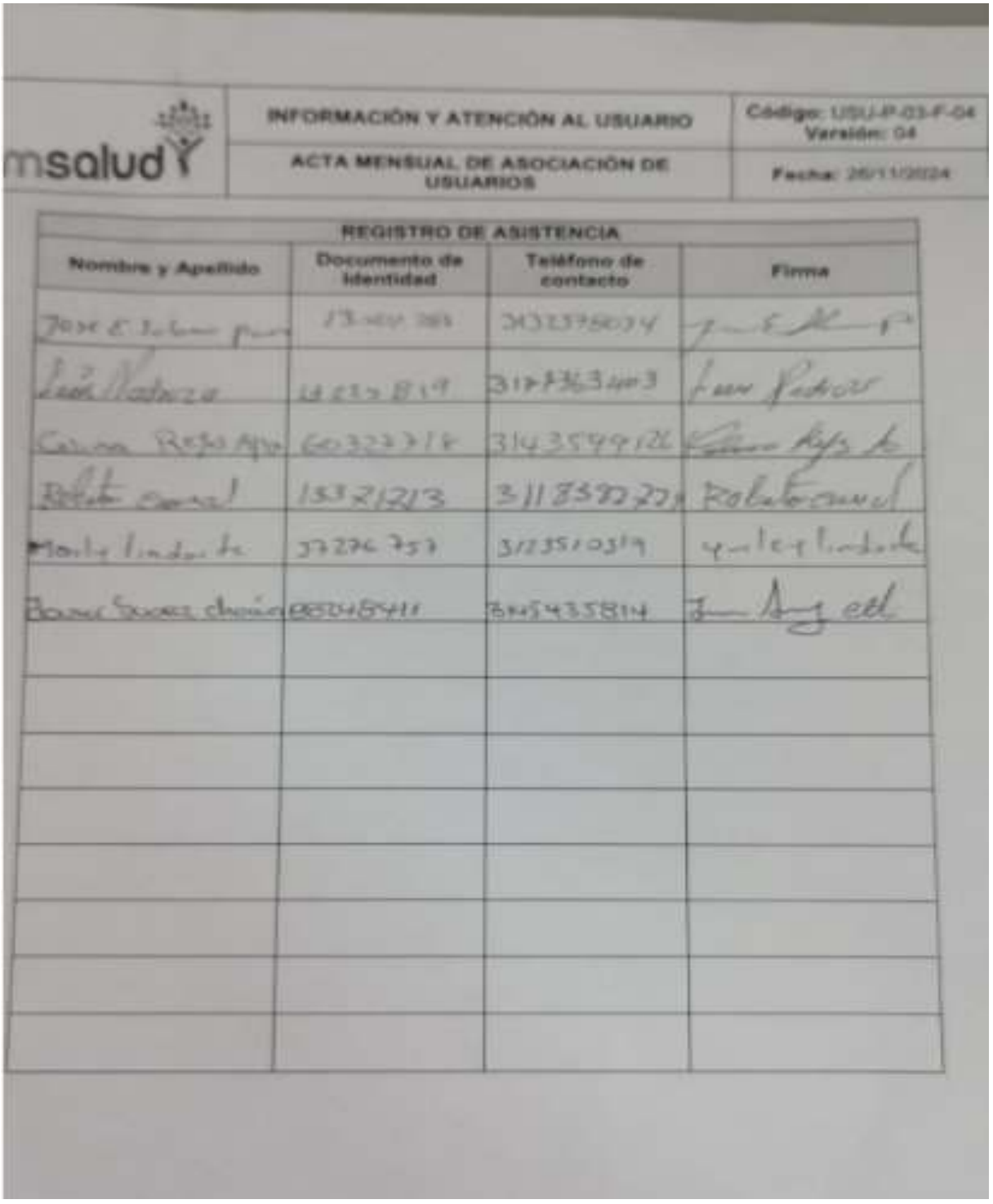




PROPOSICIONES Y VARIOS

Se realizaron las siguientes solicitudes por parte de la asociación de usuarios:
Techar donde se encuentra la planta eléctrica
Sillas para el área de SIAU
Instalar ventiladores en sala de espera
Carnets para la asociación de usuarios

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**18 de ABRIL 2026**



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

FECHA:	**17 DE MARZO 2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**03**
HORA INICIO:	**9:00AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10:30am**
UBA/IPS:	**PS NIÑA CECI**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE MARZO DE 2026.**

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 señores, LUIS ALFREDO BONILLA , LUIS ALEJANDRO GOMEZ MENDOZA Y PABLO ENRIQUE HIGUERA MORA usuarios afiliados a la asociación usuarios.

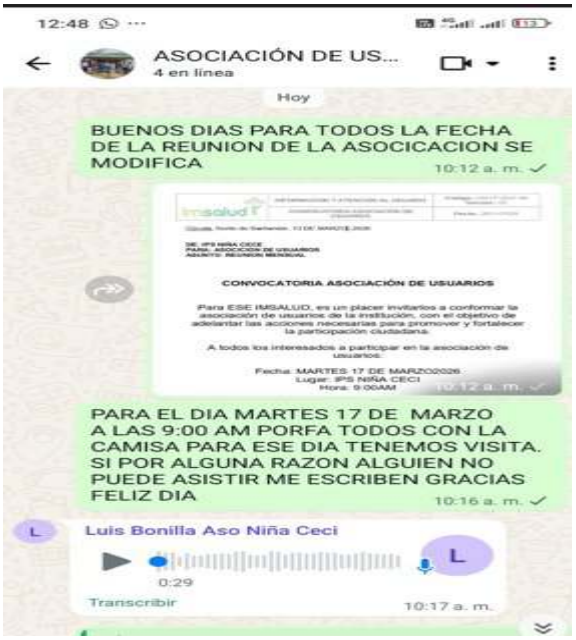
2. **Lectura y aprobación del acta anterio**r: Se realiza la lectura del acta anterior dandoles a conocer cada uno de los procesos, procedimientos y protocolos que se manejan dando por aprobada cada uno de los puntos.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

3. **Medios de Convocatoria**: Medios de convocatoria. vía WHATSAPP se convoca para el día17 DE MARZO 2026 a las 9:00AM a si mismo se publica durante todo el mes en la cartelera informativa.

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

- 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.





5. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Estrategias para vincular: partiendo de la necesidad de llegar a mas personas. Con los

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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**

- 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

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

Se da inicio a la socialización de los derechos y deberes, tramites, portafolio de servicio de la ESE IMSALUD temas de sistema general de seguridad social en salud a si mismo se socializo y retroalimento.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

- **Línea Ética de IMSALUD**
- **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web**
- **Buenas prácticas del código de integridad**
- **Participación social y atención humanizada en salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025**
- **Rutas de atención en salud**
- **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**



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. 806 del 20 de noviembre de 2025**
- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Portafolio de Servicios**

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





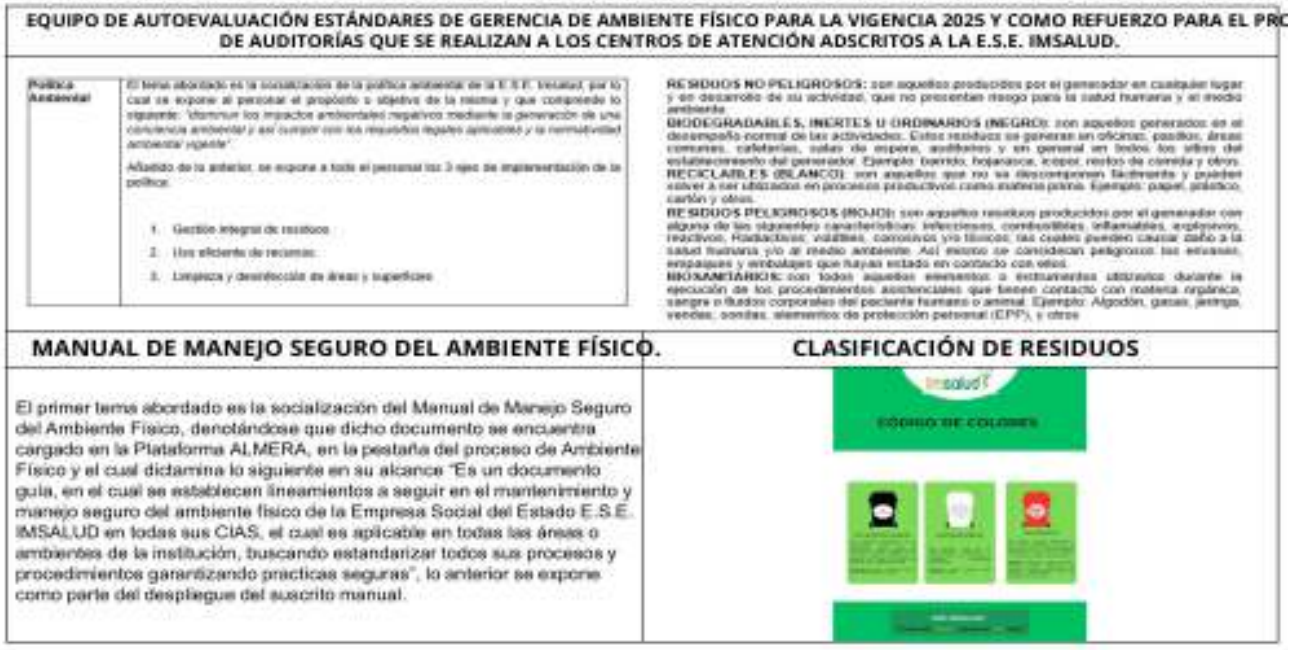
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

POLITICA DE 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 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 lo cual se expone al personal el propósito o 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"*.

Adicido 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, explosivo, 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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Línea Ética de IMSALUD**



- **Buenas prácticas del código de integridad**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Participación social y atención humanizada en la salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025.**





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Rutas de atención en salud**

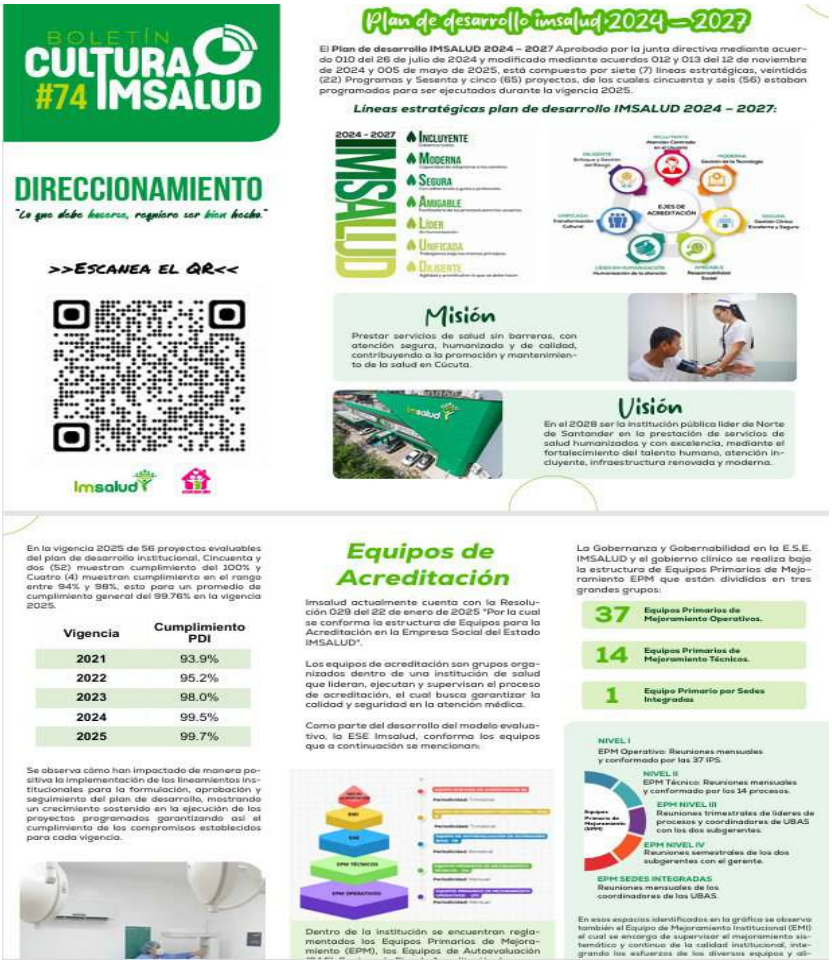






DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Boletín N.74 Plan de desarrollo imsalud 2024-2027**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN
• **Boletín N.75 Plan de desarrollo imsalud 2024-2027**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Boletín N.76 Plan de desarrollo imsalud 2024-2027**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Informe del servicio de Consulta externa

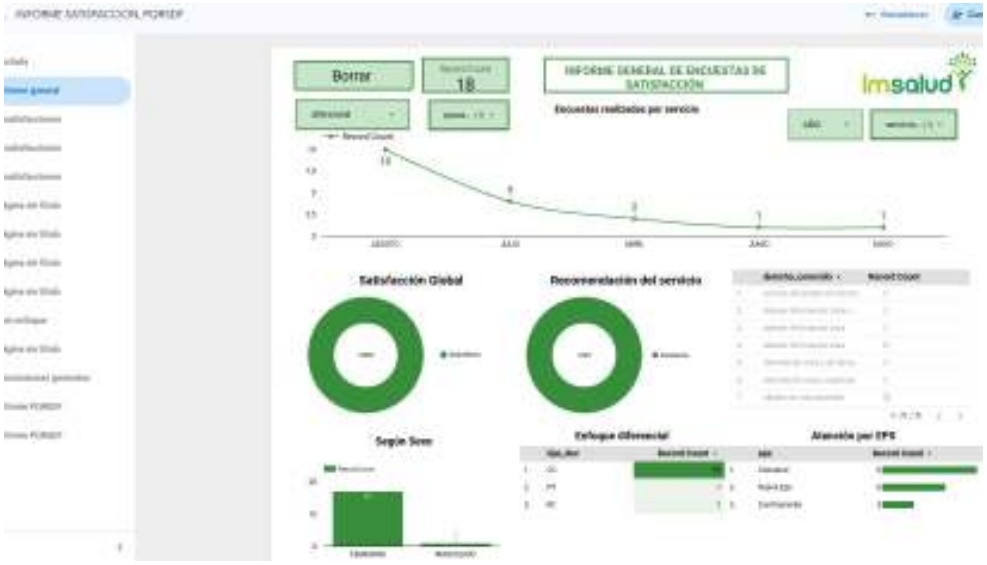


DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Informe del servicio de odontologia

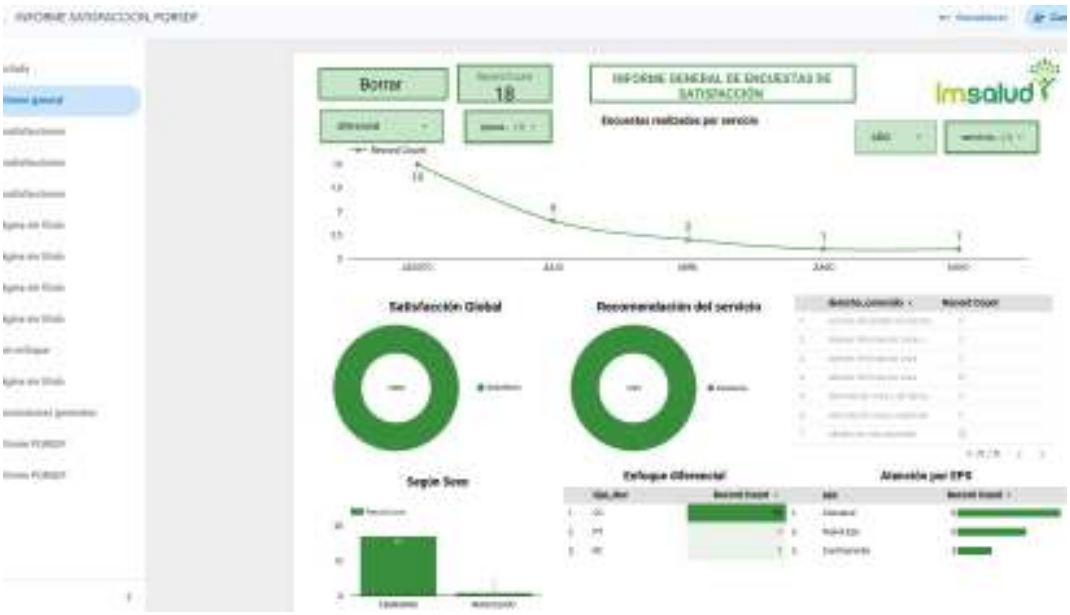


Informe de servicio de PY M



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Informe del servicio de laboratorio



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

Frente a la sugerencia de los ventiladores se esta a la espera de una respuesta por parte de coordinacón.

Se conto co la presencia de la profesional en trabajo social por parte de la secretaria de salud del programa de salud mental. La doctora Angie.

7. Proposiciones y varios.

1. ***Proponen agilidad con los ventiladores adeacuados para la IPS***

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

8. Evidencia fotográfica.



PROPOSICIONES Y VARIOS

Se programa próxima reunión según el cronograma de reunión mensual de las asociaciones y sus fechas tentativas, se explica que se le estará avisando el próximo encuentro del 2026 via WhatsAPP y cartelera informativa.

Se realizara seguimiento frente al compromiso del punto 7

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**Abril 2026**

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

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Angie Gamboa	1093766489	318 6909436	Angie Gamboa
Pablo Higuera	13435517	3247604933	
Luis Alejandro	13 640858.	3146674630	
Luis Alfredo Bonilla	13236638	3114807847	Luis Alfredo Bonilla
David Pizarro	1022374759	3002133594	
Ruth Carlos	60392871	3124999790	Ruth Mercedes Carlos Mora

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

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

FECHA:	**07/03/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**03**
HORA INICIO:	**9:00AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10:20AM**
UBA/IPS:	**IPS EL SALADO**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE MARZO DE 2026.**

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 09:00 am del día 07 de MARZO de 2026, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS EL SALADO con la presencia de los siguientes profesionales y usuarios:

Asociación de usuarios

- Carmen Elisa Monsalve Santander usuaria que hace parte de la asociación de usuarios de la IPS EL SALADO
- Luis Emilio Goyeneche usuario que hace parte de la asociación de usuarios de la IPS EL SALADO
- Maria Eugenia Sarmiento usuaria que hace parte de la asociación de usuarios de la IPS EL SALADO

Profesionales

- Jahel Martinez Rios Profesional SIAU de la IPS BELEN

Asi mismo de menciona que la señora Marleny Sarmiento Ibañez usuaria que hace parte de la asociación de usuarios de la IPS EL SALADO
No pudo asistir debido a ella emnciona por llamada que sufre de la rodilla y tuvo un golpe en esta porlo que no pudo asistir, de igual manera lo menicionado anteriormente

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

lo comenta la señora Maria Eugenia Sarmineto la cual es hermana de Marleny.

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

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

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 EL SALADO la convocatoria se realizó mediante el grupo de WhatsApp, cartelera informativa de manera presencial durante las charlas diarias, a los usuarios que piden orientaciones.

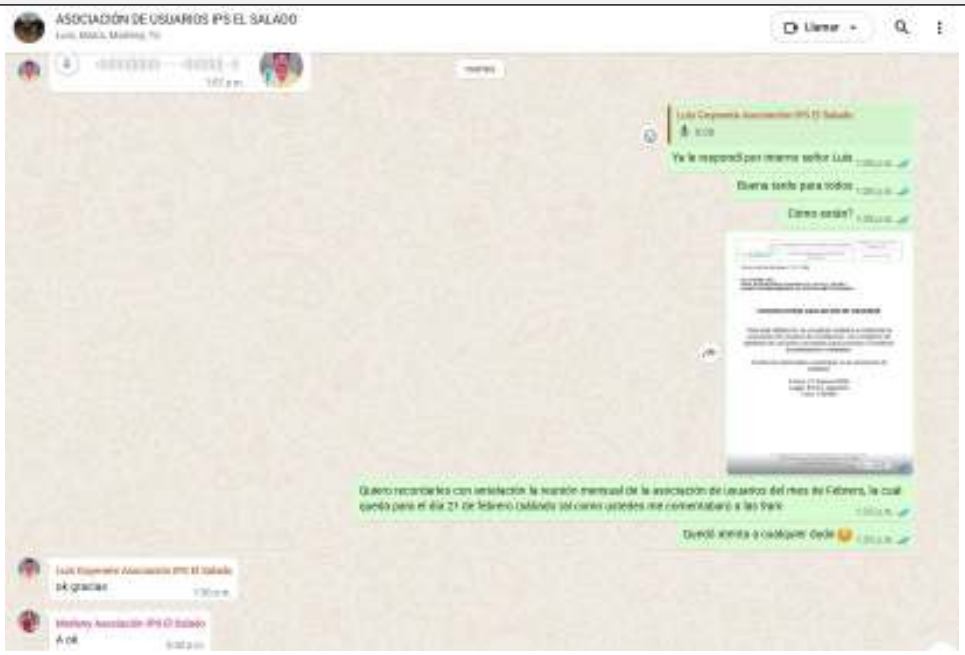
4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Estrategias para vincular:

- 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



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



Recordatorio de requisitos para participar en la asociación de usuarios

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- 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.

30	Puente Barco	Calle 18. Avenida 3 y 4, Barrio la Playa	+57 (607) 5784984 Ext. 600-602-614	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. * Radiologia Odontologica. * Imágenes Diagnosticas - Ionizantes. * Imágenes Diagnosticas -No Ionizantes. * Servicio Farmacéutico. * Toma de muestras de Laboratorio Clinico. * Laboratorio Clinico. * Atención del Parto * Urgencias. * Transporte Asistencial Basico * Medicina General * Enfermeria * Medicina General * Nutricional y Dietética * Odontologia General * Psicologia * Vacunación * Hospitalización Pediátrica. * Hospitalización Adultos.	info@imsalud.gov.co
17	El Salado	Avenida 6. Nº 19-07, Barrio El Salado	+57 (607) 5875509 Ext. 690	Lunes a viernes 7:00 am a 7:00 pm Sábados 7:00 am a 11: 00 am	* Toma de muestras de Laboratorio clinico * Radiologia Odontológica * Toma de muestras de Cuello Uterino y Ginecológicas. * Vacunación * Odontologia General * Medicina General * Enfermeria	info@imsalud.gov.co

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

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

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. 806 del 20 de noviembre de 2025**
- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Portafolio de Servicios**
- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**
- **Línea Ética de IMSALUD**
- **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web**
- **Buenas prácticas del código de integridad**
- **Participación social y atención humanizada en salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025**
- **Rutas de atención en salud**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

Desarrollo de las Temáticas:

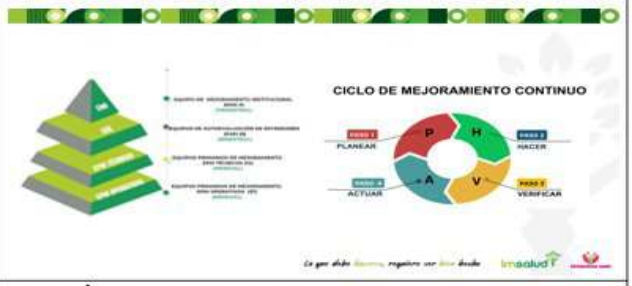


DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RESOLUCIÓN NO. 806 DEL 20 DE NOVIEMBRE DE 2025





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







DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PORTAFOLIO DE SERVICIOS



POLÍTICA HUMANIZACIÒN



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 así cumplir con los requisitos legales aplicables y la normatividad ambiental vigente"*

Aludido 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 humanas 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, agujas, 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









- **Buenas prácticas del código de integridad**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Participación social y atención humanizada en la salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025.**



- **Rutas de atención en salud**



- **Boletín N.74 Plan de desarrollo imsalud 2024-2027**

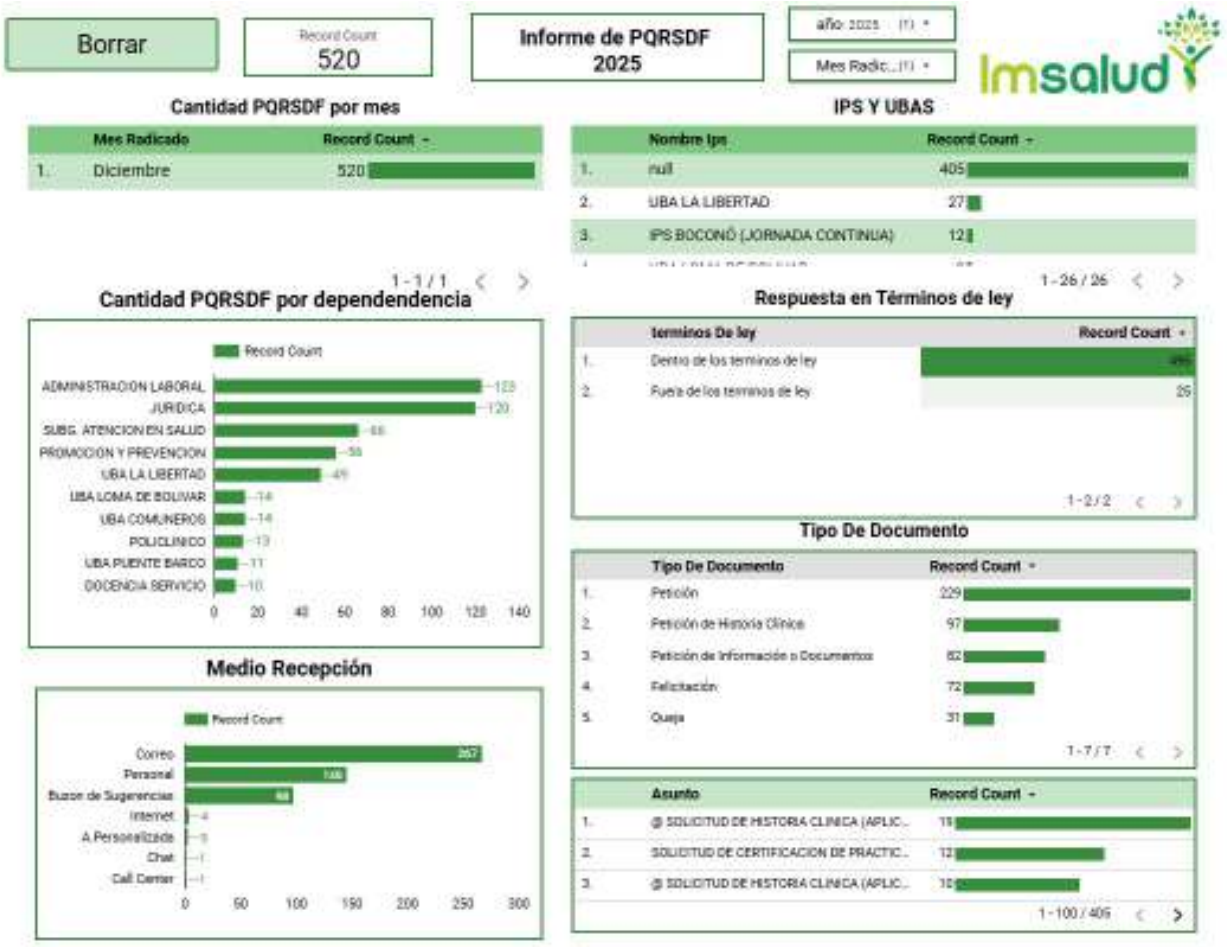
DESARROLLO DE LA REUNIÓN



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

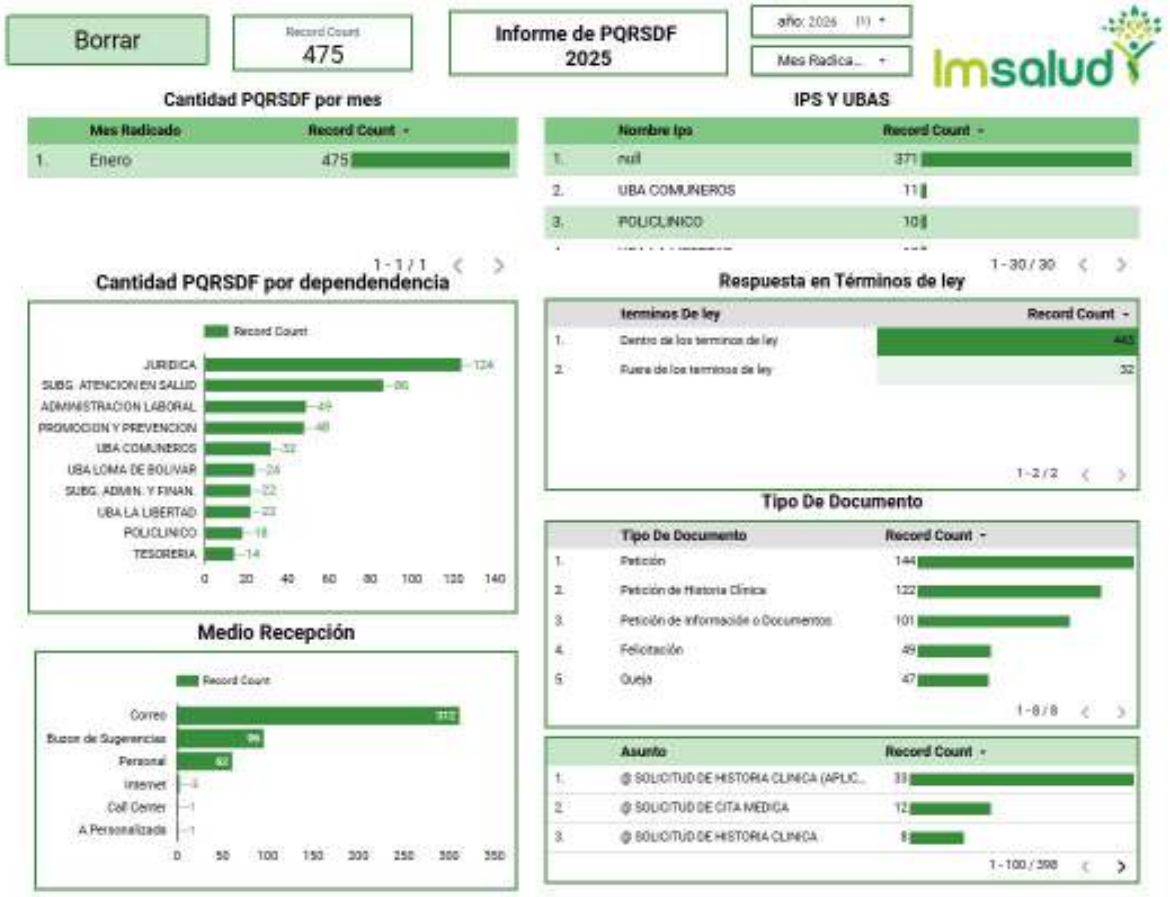
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**

Se realiza presentació del informe mensual de PQRSDF del mes de diciembre 2025 a la Asociacion de Usuarios de la IPS EL SALADO.



Se realiza presentació del informe mensual de PQRSDF del mes de Enero 2026 a la Asociacion de Usuarios de la IPS EL SALADO.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



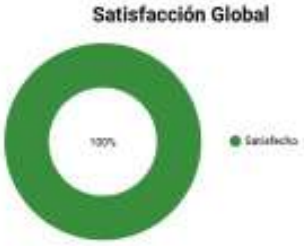
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (se enviará link)**

Se realiza presentació del tablero de control: satisfacción al usuario del mes de Diciembre 2025 a la Asociacion de Usuarios de la IPS EL SALADO.

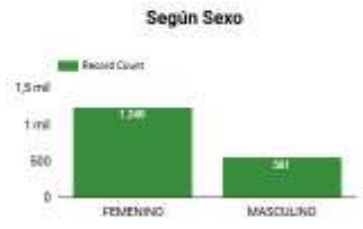
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

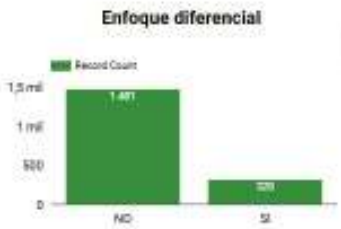














DESARROLLO DE LA REUNIÓN

ANÁLISIS INSATISFACCIONES DEL CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2025

Imsalud

Resumen de insatisfacciones del trimestre 4

Indicador clave	OCT	NOV	DIC	4T-25
Encuestas aplicadas	3.878	3.937	3.731	11.546
Encuestas con insatisfacción	86	44	73	203
% insatisfacción	2,22 %	1,12 %	1,96 %	1,76 %
Servicio con más insatisfacciones	Urgencias (27)	Consulta externa (17)	Urgencias (22)	Urgencias (61)
IPS/UBA con más insatisfacciones	UBA Policlínico (18)	UBA Comuneros (10)	UBA Comuneros (20)	UBA Policlínico (45)

El 4T-25 se ubica en 1,76 %, con pico en octubre (2,22 %), descenso marcado en noviembre (1,12 %) y repunte en diciembre (1,96 %). La concentración de inconformidades se mantiene principalmente en Urgencias, seguida por Consulta Externa y Laboratorio, con focalización territorial en UBA Policlínico, UBA Comuneros y UBA Puente Barco

Analisis por servicio.

Servicio	OCT	NOV	DIC	4T-25	Tema dominante 4T-25	Palabras clave destacadas (4T-25)*
Consulta externa	10	17	16	**43**	Global (tiempos/experiencia)	maleducado, hablar, trato
Urgencias	27	12	22	**61**	Global (tiempos/experiencia)	atención, médico, demora
Laboratorio	19	6	14	**39**	Global (tiempos/experiencia)	orden, facturar, información
Hospitalización	9	5	7	**21**	Auxiliar enfermería	bulla/ruido, familiares, trato
Odontología	16	2	7	**25**	Médico	hablar, odontóloga, atención
PYMS / Prom-Prev.	4	2	7	**13**	Facturador	preferencias, usuarios, atención
Ginecología	1	0	0	**1**	Médico	trato, digno, amable

En **Urgencias** persiste el patrón de insatisfacción asociado a tiempos/espera y experiencia de atención, con menciones recurrentes a demora y percepción de comunicación poco efectiva. **Consulta externa** mantiene un volumen relevante, donde el componente crítico se relaciona con trato y posibilidad de expresar dudas ("hablar") sumado a oportunidad. En **Laboratorio**, además del tiempo, aparece la dimensión administrativa-operativa (órdenes, facturación, claridad de información). **Hospitalización** concentra inconformidad por trato del personal auxiliar, ambiente (bulla/ruido) y sensación de acompañamiento insuficiente. **Odontología** destaca por barreras de comunicación y resolución en el punto de atención. En **PYMS**, el foco se desplaza a procesos de facturación/orientación y percepciones de preferencia o inequidad.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

ANÁLISIS INSATISFACCIONES DEL CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2025

Imsalud

Panorama global de insatisfacciones .

Tema (rol)	Registros	% 4T-25
GLOBAL (tiempos/experiencia)	54	26,6 %
Facturador	38	18,7 %
Médico	31	15,3 %
Recomendación (NPS bajo)	31	15,3 %
Auxiliar enfermería	20	9,9 %
Instalación/Aseo	18	8,9 %
Otro	11	5,4 %

La insatisfacción del 4T-25 se organiza alrededor de dos ejes: (1) experiencia del usuario (tiempos/espera, percepción de oportunidad y manejo del proceso) y (2) componente administrativo (facturación/orientación), que en conjunto explican la mayor proporción de inconformidades del trimestre. El componente clínico (médico) y el trato operativo (auxiliar) se mantienen como factores de escalamiento de la insatisfacción.

Hallazgos Cualitativos

Servicio	Emoción predominante	Frases descriptivas representativas (4T-25)
Consulta externa	Frustración	"No me explican bien el proceso y el trato es indiferente, uno sale con dudas."
Urgencias	Ansiedad	"La espera es larga y no informan cuánto falta, genera mucha angustia."
Laboratorio	Incomodidad física	"La fila avanza muy lento y estando en ayunas se hace difícil esperar tanto."
Hospitalización	Vulnerabilidad	"Hay demoras para los medicamentos y poca información para el paciente y la familia."
Odontología	Inconformidad	"La atención fue rápida, pero el trato no fue amable ni explicaron el procedimiento."
PYMS / Prom-Prev.	Tensión	"El proceso es confuso, hacen pasar de un lado a otro sin dar orientación clara."
Ginecología	Inseguridad	"La atención fue corta y no explicaron bien, quedé con inquietudes."

La voz del usuario en el cuarto trimestre de 2025 refleja un patrón reiterado de insatisfacción asociado principalmente a la demora en la atención y a deficiencias en la información y orientación brindada. En ***Urgencias y Consulta Externa*** predominan emociones de ansiedad y frustración, vinculadas a los tiempos de espera y a la percepción de trato poco empático. En ***Laboratorio***, la insatisfacción se asocia al malestar físico derivado de esperas prolongadas, mientras que en ***Hospitalización*** persiste la sensación de vulnerabilidad por demoras y falta de acompañamiento. En ***Odontología y PYMS***, continúan presentándose inconformidades relacionadas con la comunicación y claridad de los procesos, lo que sigue impactando la percepción del servicio.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Matriz de relacionamiento de insatisfacciones

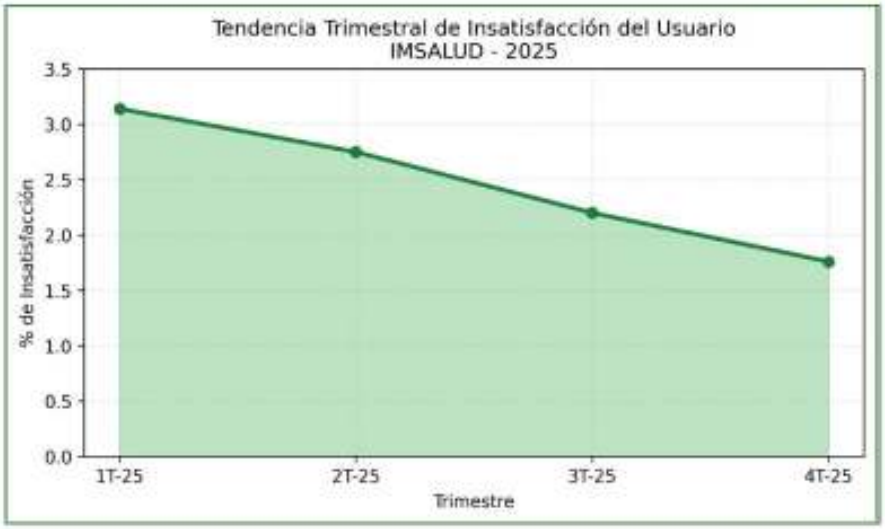
Imsalud

Palabra/frase clave	Ocurrencias	IPS/UBA más citadas (Top 3)	Servicios donde se menciona (Top 3)	Causa principal (rol asociado)
demora	31	UBA Policlínico, UBA Puente Barco, UBA Libertad	Laboratorio, Urgencias, Consulta externa	Global (tiempos/experiencia)
tiempo	33	UBA Puente Barco, UBA Comuneros, UBA Policlínico	Urgencias, Consulta externa, Odontología	Global (tiempos/experiencia)
información	17	UBA Comuneros, UBA Policlínico, IPS Belén	Consulta externa, Laboratorio, PYMS	Facturador
trato	39	UBA Puente Barco, IPS Belén, UBA Libertad	Consulta externa, Urgencias, Hospitalización	Facturador
instalaciones/ aseo	10	UBA Puente Barco, UBA Comuneros	Hospitalización, Consulta externa, Urgencias	Instalación/Aseo

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, Libertad, y Puente Barco puntos críticos recurrentes en los reportes anteriores

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

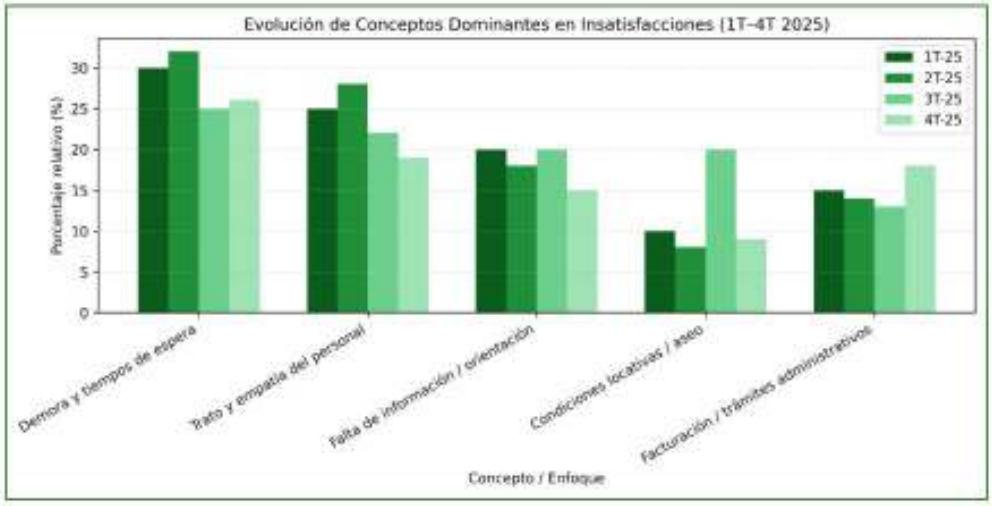
Tendencia trimestral de insatisfacción ESE IMSALUD



La línea evidencia una disminución sostenida del nivel de insatisfacción durante 2025, pasando de 3,14 % en el primer trimestre a 1,76 % en el cuarto, lo que representa una reducción aproximada del 44 % en las inconformidades reportadas. Este comportamiento consolida la tendencia descendente observada en los trimestres anteriores y sugiere avances en la oportunidad de atención, así como en la comunicación y orientación al usuario, en coherencia con los planes de seguimiento, ajustes operativos y acciones correctivas implementadas a nivel interno en la red de IPS/UBA.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Evolución de la tendencia de Insatisfacciones por trimestre

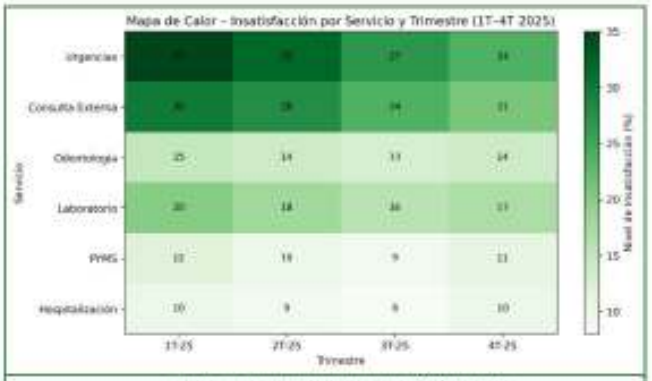


El componente de facturación y trámites administrativos presenta un repunte en el cuarto trimestre, lo que sugiere que, a medida que se optimizan los procesos clínicos y operativos, emergen con mayor fuerza las expectativas del usuario frente a la claridad, oportunidad y organización de los trámites administrativos. En conjunto, estos hallazgos confirman que la insatisfacción no solo disminuye en magnitud, sino que se reconfigura en sus causas, evidenciando la necesidad de mantener una estrategia integral que articule eficiencia operativa, comunicación efectiva y calidad en la atención al usuario.

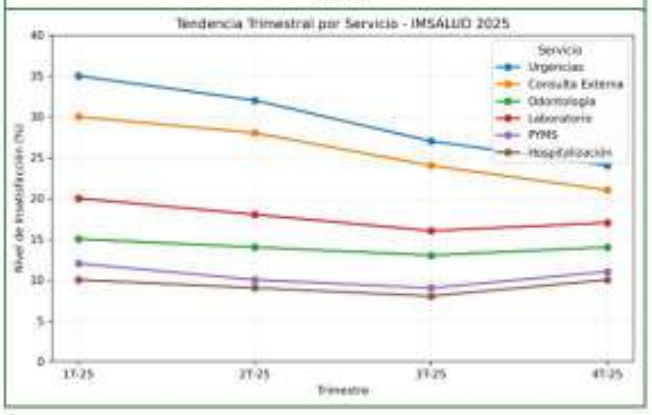
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Imsalud

Tendencia trimestral por servicio



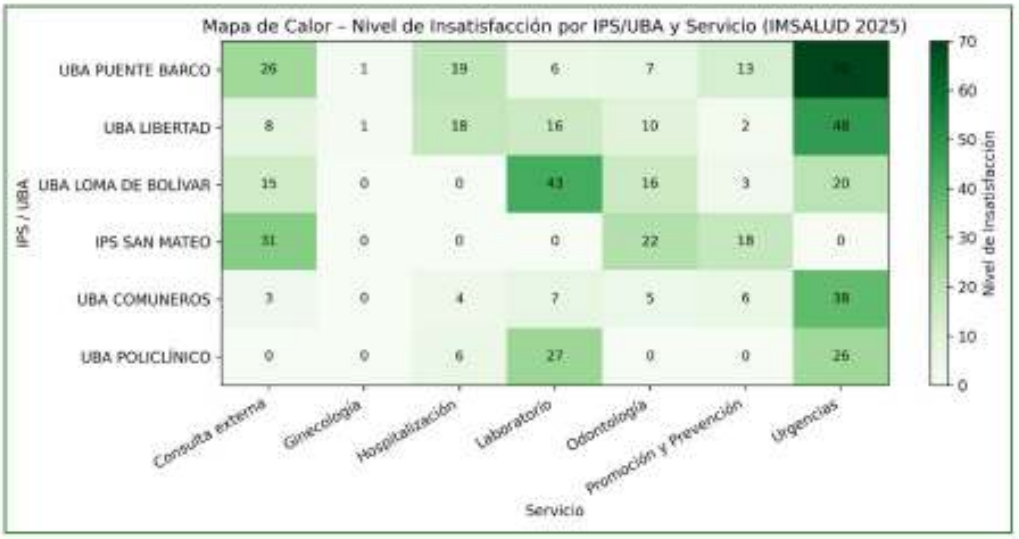
El mapa de calor permite identificar con claridad que la insatisfacción no se distribuye de manera homogénea entre los servicios, concentrándose de forma recurrente en Urgencias y Consulta Externa, aunque con una reducción progresiva trimestre a trimestre. Laboratorio muestra un comportamiento intermedio, con disminución gradual y un leve repunte en el cuarto trimestre, asociado principalmente a procesos administrativos y de información. Odontología, PYMS y Hospitalización presentan niveles de insatisfacción comparativamente más bajos y estables, lo que indica mayor control del proceso asistencial en estos servicios. La incorporación del cuarto trimestre confirma que los servicios históricamente críticos han mejorado, aunque continúan siendo focos prioritarios de seguimiento.



La gráfica de tendencia por servicio evidencia que todos los servicios presentan una tendencia general a la disminución de la insatisfacción a lo largo de 2025. Urgencias continúa liderando los niveles más altos, aunque con una reducción sostenida desde el primer trimestre, lo que refleja avances, pero también la persistencia de retos estructurales propios del servicio. Consulta Externa muestra un comportamiento similar, con mejoras progresivas asociadas a oportunidad y trato. Laboratorio y Odontología presentan variaciones menores, con estabilidad relativa y ligeros repuntes en el cuarto trimestre, lo que sugiere necesidades puntuales de ajuste. PYMS y Hospitalización se mantienen como los servicios con menor nivel de insatisfacción, mostrando mayor estabilidad y control del proceso, lo que los posiciona como referentes internos de buenas prácticas.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Nivel de insatisfacción por IPS/UBA



El mapa de calor muestra que Urgencias concentra los mayores niveles de insatisfacción, destacándose UBA Puente Barco (70 casos), UBA Libertad (48), UBA Comuneros (38) y UBA Policlínico (26), lo que confirma a este servicio como el principal foco crítico de la red. En Consulta Externa, los valores más altos se registran en IPS San Mateo (31 casos) y UBA Puente Barco (26), evidenciando oportunidades de mejora en la oportunidad y comunicación clínica. En Laboratorio, se identifican concentraciones relevantes en UBA Loma de Bolívar (43 casos) y UBA Policlínico (27), lo que sugiere dificultades operativas asociadas a tiempos de atención y organización del servicio. Por su parte, Odontología presenta niveles moderados de insatisfacción, con picos en IPS San Mateo (22) y UBA Loma de Bolívar (16), mientras que Promoción y Prevención registra valores significativos en IPS San Mateo (18) y UBA Puente Barco (13). En conjunto, el análisis numérico confirma que la insatisfacción se concentra principalmente en Urgencias, Consulta Externa y Laboratorio, y se focaliza en sedes específicas, lo que orienta la priorización de acciones correctivas diferenciadas por servicio e IPS/UBA.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Se realiza presentació del tablero de control: satisfacción al usuario del mes de Enero 2026 a la Asociacion de Usuarios de la IPS EL SALADO.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

- El señor Luis Goyenche reitera que la IPS El Salado no se ha entregado a la comunidad o a la Juta de Acción Comunal; de igual forma manifieta que espera que se realice la entrega; y se menciona que en la IPS el Salado falta por entregar el videobeam y el aire acondicionado.
- De igual forma durante la reunion el señor Jose del Carmen Romero Meneces interrumpe, generando indisposición a los usuarios pertenecientes a la asociación de la IPS el Salado; dias antes la SIAU de la IPS le habia resuelto algunas dudas, pero, de igual forma durante la reunion la profesional Jenny de la oficina SIAU le aclara preguntas que le surgieron.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

la siguiente trasabilidad:

- Se escalo nuevamente la mencion del señor Luis Goyeneche sobre entrgar el puesto de salud a la Junta de Accion Comunal al la referente de Asociación de Usuarios.

7. Proposiciones y varios.

- De manera reiterativa el señor Luis Goyenche menciona que la IPS El Salado no se ha entregado a la comunidad o a la Juta de Acción Comunal; manifieta que espera que se realice la entrega.
- La asociación de usuarios menciona que los ventiladores de la sala de espera no estan funcionando y se requiere de manera urgente el mantenimiento adecuado.
- Asi mismo la asociación de usuarios menciona que les comentaron que han visto que en el espacio donde esta la muchacha de facturación y SIAU hay bastantes personas personas de facturación pero solo 1 computador; aunque manifiestan que es buena la idea de otro facturador ya que debido a que asisten muchas personas a solicitar cita y a cumplirla por lo que la fila se torna larga y la espera tediosa.

8. Evidencia fotográfica.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN


PROPOSICIONES Y VARIOS	
○ De manera reiterativa el señor Luis Goyenche menciona que la IPS El Salado no se ha entregado a la comunidad o a la Juta de Acción Comunal; manifieta que espera que se realice la entrega. ○ La asociación de usuarios menciona que los ventiladores de la sala de espera no estan funcionando y se requiere de manera urgente el mantenimiento adecuado. ○ Asi mismo la asociación de usuarios menciona que les comentaron que han visto que en el espacio donde esta la muchacha de facturación y SIAU hay bastantes personas personas de facturación pero solo 1 computador; aunque manifiestan que es buena la idea de otro facturador ya que debido a que asisten muchas personas a solicitar cita y a cumplirla por lo que la fila se torna larga y la espera tediosa.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**18/ ABRIL / 2026**

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**
Maria Eugenia S.	60364843	3105788393	
Luis E Cayeredo	88486214	3118680400	
Carmen Elisa Pardo S	60348345		

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

FECHA:	**07/03/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**3**
HORA INICIO:	**9:00 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10:00 AM**
UBA/IPS:	**IPS SAN LUIS**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE MARZO DE 2026.**

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 07 de Marzo del 2026, se da inicio a la reunión programada con la Asociación de usuarios IPS SAN LUIS.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.

- Julio Santos Pedraza Quintero
- Carlos Arturo Duarte Corredor
- Yudith Sorcire Duarte

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 SAN LUIS, 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 SAN LUIS.
- Mediante la cartelera Informativa.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
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 dio a conocer el informe periódico de incidencias de pqrsdf correspondiente al mes de noviembre 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.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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 SAN LUIS 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. 806 del 20 de noviembre de 2025**
- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Portafolio de Servicios**
- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**
- **Línea Ética de IMSALUD**
- **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web**
- **Buenas prácticas del código de integridad**
- **Participación social y atención humanizada en salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025**
- **Rutas de atención en salud**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **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

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

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 lo cual se expone al percatar 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". Aliado 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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Buenas prácticas del código de integridad**



- **Participación social y atención humanizada en la salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025.**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Rutas de atención en salud**



- **Boletín N.74 Plan de desarrollo imsalud 2024-2027**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

>>ESCANEA EL QR<<

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

CONCLUSIONES EVIDENCIADAS DE LAS INSATISFACCIONES DEL AÑO 2025

Durante el año 2025, la insatisfacción del usuario en la red IMSALUD presentó una tendencia descendente sostenida, cerrando el periodo con niveles significativamente inferiores a los observados en los primeros trimestres del año. Esta reducción se explica, por una parte, por la implementación progresiva de acciones de seguimiento, fortalecimiento de la comunicación y atención empática, y, por otra, por factores operativos propios del cierre del año, entre ellos la disminución de la afluencia de usuarios en los puntos de atención, lo cual se refleja directamente en la reducción del número de encuestas aplicadas y, en consecuencia, en menores volúmenes absolutos de insatisfacción reportada.

Adicionalmente, es importante considerar que durante el cuarto trimestre cuatro IPS se encontraban en etapa de remodelación, situación que impactó la capacidad operativa y la atención regular en algunos servicios, contribuyendo a la disminución de la demanda asistencial y a una menor exposición de los usuarios a situaciones generadoras de inconformidad. Estos factores contextuales deben ser tenidos en cuenta al interpretar los resultados del cierre del año, sin desconocer que persisten retos estructurales en servicios de alta demanda como Urgencias y Laboratorio, los cuales continúan concentrando los mayores niveles relativos de insatisfacción.

En conjunto, los resultados de 2025 evidencian una mejora real en la percepción del servicio, condicionada tanto por acciones internas de gestión y humanización como por variaciones estacionales y operativas, lo que refuerza la necesidad de mantener estrategias de seguimiento continuo, especialmente en periodos de alta demanda y una vez las IPS en remodelación retornen plenamente a su operación normal.

RECOMENDACIONES

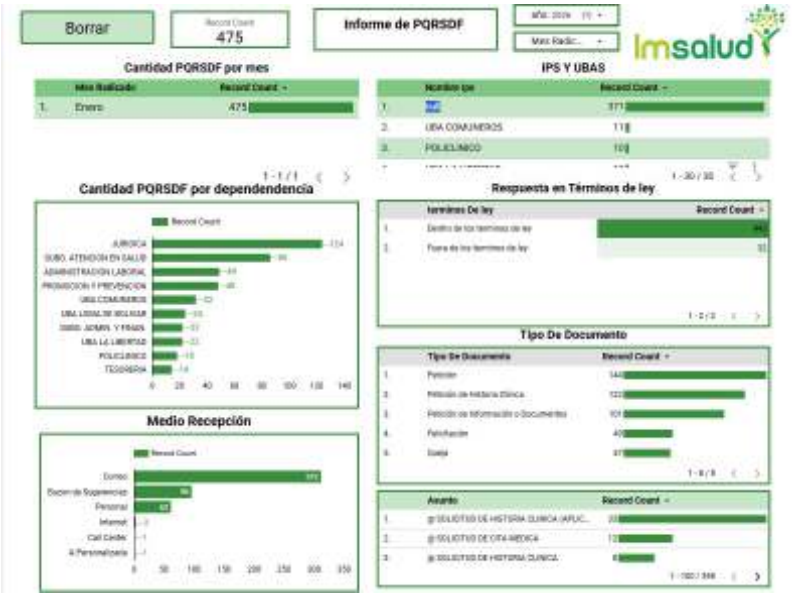
Fortalecer de manera transversal la comunicación, orientación y atención humanizada en todos los servicios, priorizando los puntos de mayor demanda como Urgencias, Consulta Externa y Laboratorio, con el fin de reducir la percepción de demora, ansiedad y trato poco empático, factores que se mantienen como los principales detonantes de insatisfacción del usuario.

Optimizar la gestión operativa y administrativa de los servicios, mediante el ajuste de flujos de atención, simplificación de trámites y seguimiento focalizado por IPS/UBA, aprovechando los periodos de menor afluencia y la normalización progresiva de las IPS en remodelación, paraconsolidar mejoras sostenibles en la experiencia del usuario.

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.

No se dejaron compromisos pactados.

7. Proposiciones y varios.

- FECHA PROXIMA REUNION: 20/04/2026 9:30 AM
- Los usuarios manifiestan que abran mas agendas, para que se les pueda dar citas a todas las personas que vienen a sacar las citas, debido que en ocasiones estando en las filas, facturación les dice que no hay mas agendas, aclarando que se les ofrece la cita para otra ips cerca, pero ellos niegan, ya que tienen sus controles aquí en la Ips San Luis.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
8. Evidencia fotográfica.   

PROPOSICIONES Y VARIOS
• FECHA PROXIMA REUNION: 20/04/2026 9:30 AM • Los usuarios manifiestan que abran mas agendas, para que se les pueda dar citas a todas las personas que vienen a sacar las citas, debido que en ocasiones estando en las filas, facturación les dice que no hay mas agendas, aclarando que se les ofrece la cita para otra ips cerca, pero ellos niegan, ya que tienen sus controles aquí en la Ips San Luis.

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	20/04/2026 9:30 AM

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Judith Sorcie Duarte	60.376.173	3125513488	Judith S. Duarte
Julia Santos Pedroza	19179418	3124157903	
Carlos J. Duarte	13461271	3223512823	Carlos Duarte
Ana Angelica Sanchez	1093796693	3117005126	Angelica Sanchez

FECHA:	**09/03/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**03**
HORA INICIO:	**8 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**9:30 AM**
UBA/IPS:	**SEVILLA**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE MARZO DE 2026.**

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 08:10 am del día 09 de marzo de la anualidad 2026, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS SEVILLA con el siguiente orden del día:

1. 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 7 integrantes, las señoras María vianney Manrique, Carmen Jaimes, Doris María Pérez, Gloria Stella Aguilar, Leonor san miguel y los señores Juan Bautista Ríos, Gustavo rincón florez y la promotora SIAU Paola salamanca.

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

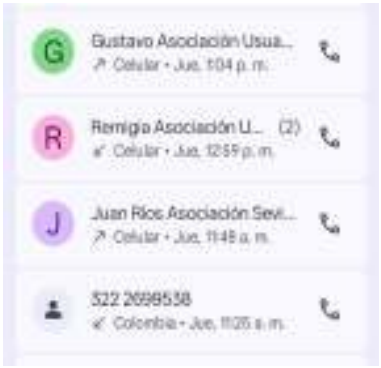
Dando continuidad al proceso, se procedió a la lectura del acta correspondiente al encuentro anterior, realizado en el mes de febrero, con el propósito de someterla a su respectiva aprobación. Este ejercicio resulta fundamental, ya que permite que los integrantes que no pudieron asistir a la reunión 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 desarrolladas por la asociación**.**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.





4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Estrategias para vincular:

- Se publicó en cartelera la fecha de reunión mensual y la invitación a nuevos usuarios para la conformación de la asociación de usuarios.
- se conversó con los integrantes de la asociación y se invitó a convocar a más personas de la comunidad hacer parte de la asociación de usuarios.
- En las charlas diarias con los usuarios que asisten a la UBA comuneros y viven en la zona de Sevilla se realiza la invitación hacer parte 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 inicia con la explicación de los derechos y deberes, donde por medio de la guía se les explica y se da a conocer sobre cada uno de ellos.



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. 806 del 20 de noviembre de 2025** • **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD** • **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD** • **Portafolio de Servicios** • **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA** • **Línea Ética de IMSALUD** • **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web** • **Buenas prácticas del código de integridad** • **Participación social y atención humanizada en salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025** • **Rutas de atención en salud** • **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. 806 DEL 20 DE NOVIEMBRE DE 2025



POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

Imsalud

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

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA ES.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 ES.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

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.

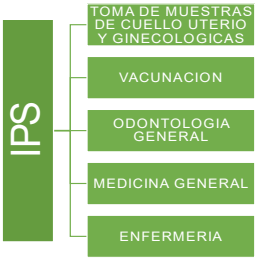
- **Vigilancia Epidemiológica**

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











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.

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.

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 considerarán 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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD









- **Buenas prácticas del código de integridad**



- **Participación social y atención humanizada en la salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025.**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Rutas de atención en salud**



- **Boletín N.74 Plan de desarrollo imsalud 2024-2027**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

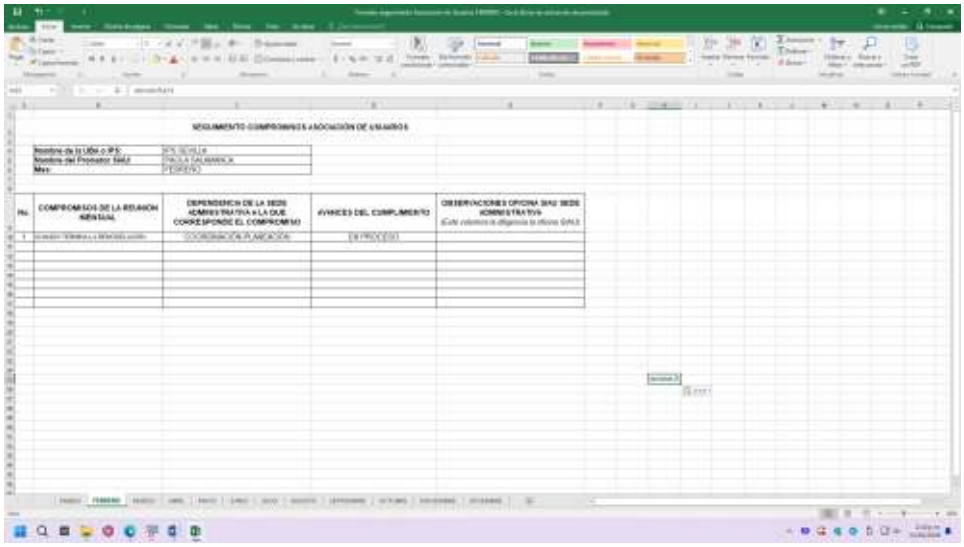
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**

No se realizó socialización del informe mensual de PQERSDF ya que la IPS Sevilla se encuentra en remodelación

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

https://sites.google.com/imsalud.com/siau-ese-imsalud/tableros-de-control

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

7. Proposiciones y varios.

Durante el segmento dedicado a Proposiciones y Varios, se abrió un espacio para que los miembros de la Asociación pudieran presentar cualquier iniciativa o inquietud adicional. Luego de un debate constructivo y de la revisión de posibles puntos de agenda, se llegó a una solicitud sobre la apertura lo más pronto posible de la IPS SEVILLA.

8. Evidencia fotográfica.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



PROPOSICIONES Y VARIOS

Durante el segmento dedicado a Proposiciones y Varios, Se continúa planteando la importancia de fortalecer la asociación de usuarios con más integrantes comprometidos, así mismo que los mismos miembros también realicen la voz a voz para la invitación a las próximas reuniones programadas.

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**VIERNES 17 DE ABRIL 2026 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
Dora Hernandez Lo.	37125543	3204921265	Dora Hernandez Lo.
Gustavo Pico	13 255701	1133073964	Gustavo Pico
Carmen Lourdes	37232419	3203018343	Carmen
Juan Bautista	13356749	3223735705	Juan
Gloria Stella Aguilar Morcada	60'332496	3228777277	Gloria Stella Aguilar Morcada
Leoner Sanmiguel	27'588.474	3007443179	Leoner Sanmiguel
H. Yhanney Henrique	60327885	3146322913	H. Yhanney H. S.
Paola Salamanca	1057580072	3102558021	Paola Salamanca

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

Página 13 de 13

FECHA:	**07 DE MARZO DEL 2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**03**
HORA INICIO:	**7:30 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**8:30 AM**
UBA/IPS:	**UBA COMUNEROS**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE MARZO DE 2026.**

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 COMUNEROS siendo las 7:30 AM con el personal convocado.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
Cabe resaltar que a la reunión mensual de la Asociación de Usuarios asistieron las siguientes integrantes: Aurora Buitrago y Heidy Carmen Laguado. Asimismo, se dio la bienvenida a una nueva integrante que se incorpora este mes; por lo tanto, se confirma que existe el quórum necesario para sesionar

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.

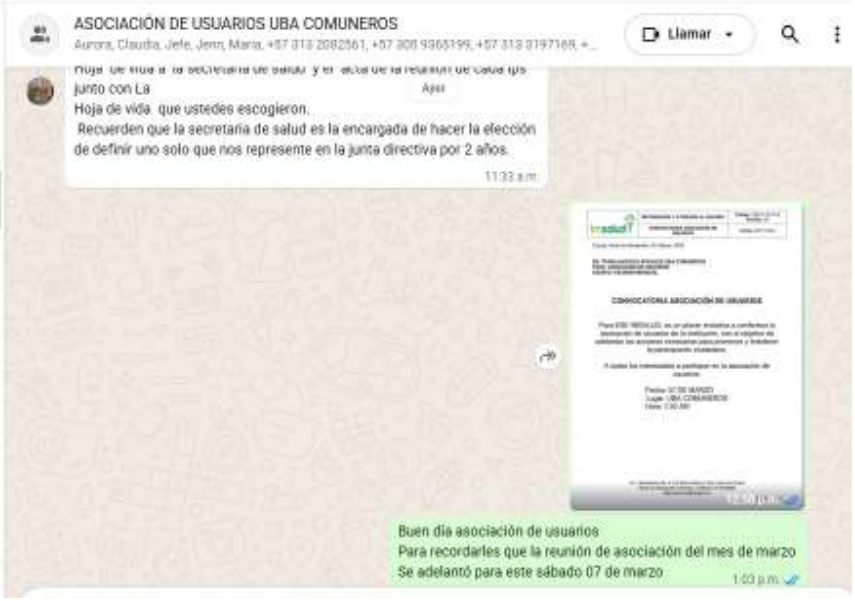
Para asegurar la máxima participación y mantener a todos nuestros miembros debidamente informados, la convocatoria a cada reunión mensual se realiza de manera formal y escrita. Utilizamos un formato de convocatoria estandarizado que se comparte eficientemente a través de nuestro grupo de WhatsApp, permitiendo 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.

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





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. 806 del 20 de noviembre de 2025** • **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD** • **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD** • **Portafolio de Servicios** • **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA** • **Línea Ética de IMSALUD** • **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web** • **Buenas prácticas del código de integridad** • **Participación social y atención humanizada en salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025** • **Rutas de atención en salud** • **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



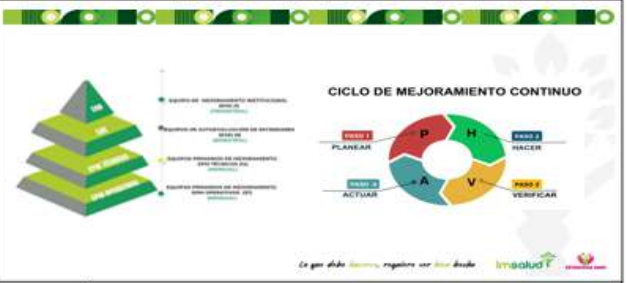
MAPA DE PROCESOS



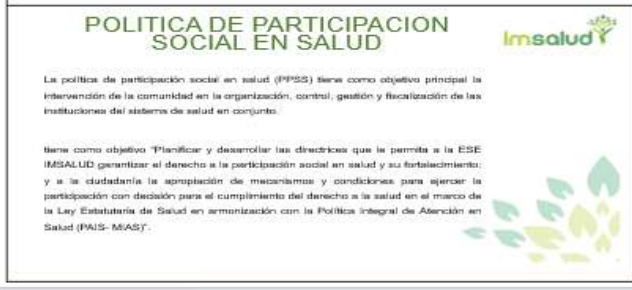
(7) EJES DE ACREDITACIÓN ALINEADOS CON LA PROMESA DE VALOR



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RESOLUCIÓN NO. 806 DEL 20 DE NOVIEMBRE DE 2025



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

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

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA ES.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 ES.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 ES.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

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 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, citologías, agudeza visual, vacunación y curso prenatal para el entorno.

- **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





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

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 o 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.

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Buenas prácticas del código de integridad**



- **Participación social y atención humanizada en la salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025.**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Rutas de atención en salud**

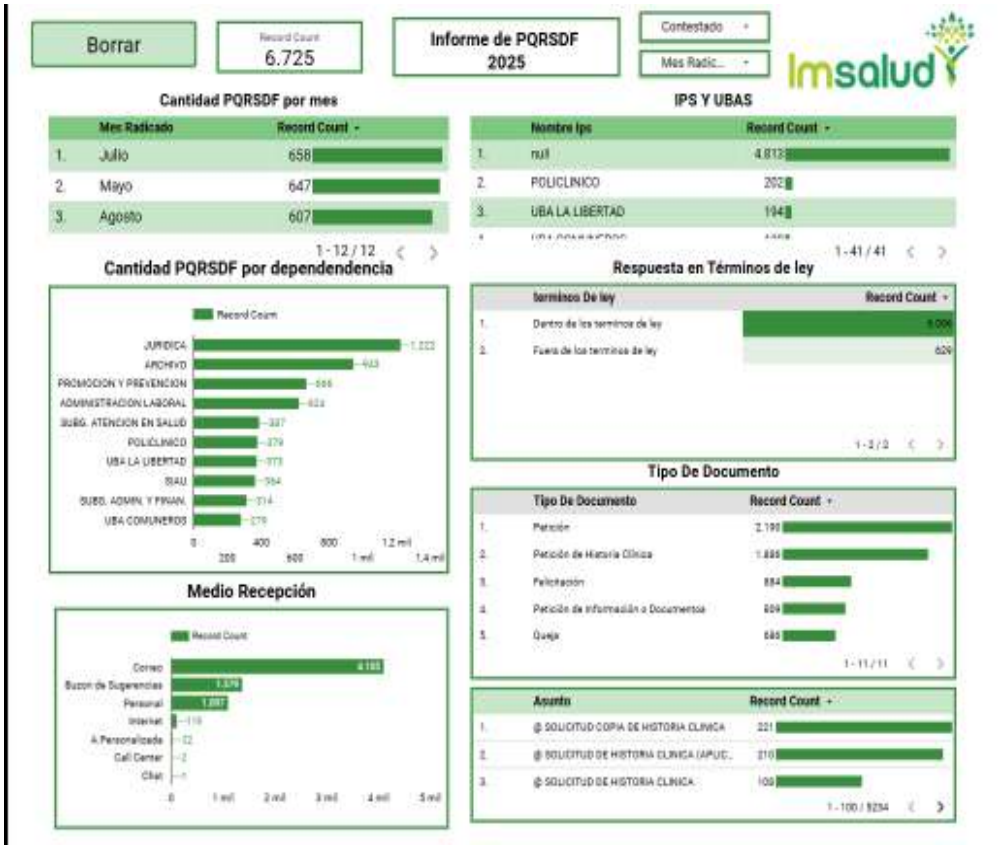


- **Boletín N.74 Plan de desarrollo imsalud 2024-2027**



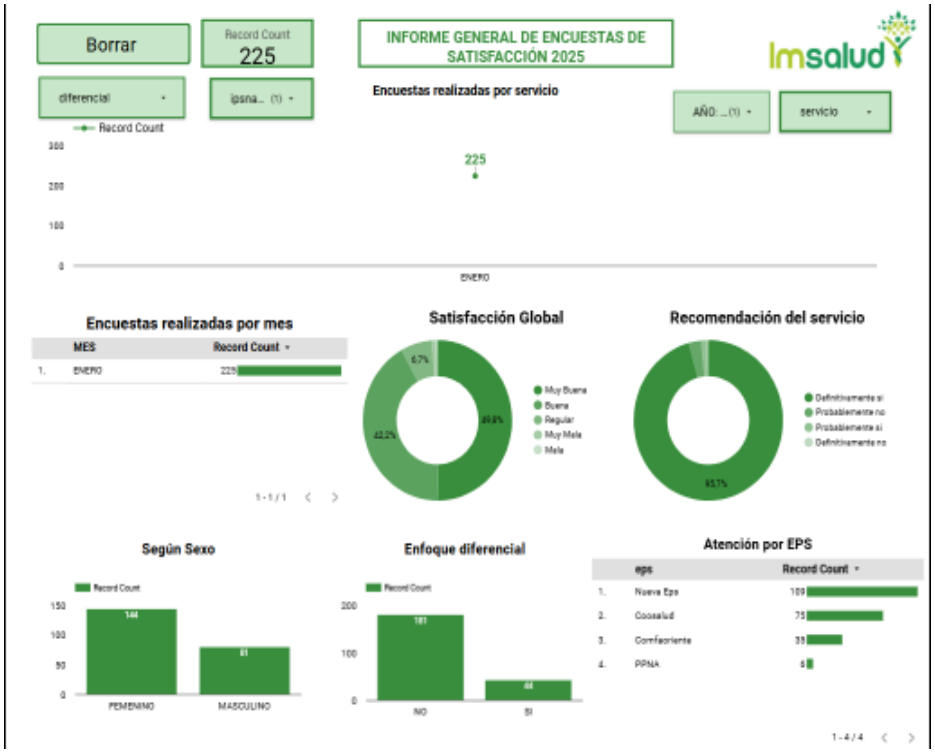
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



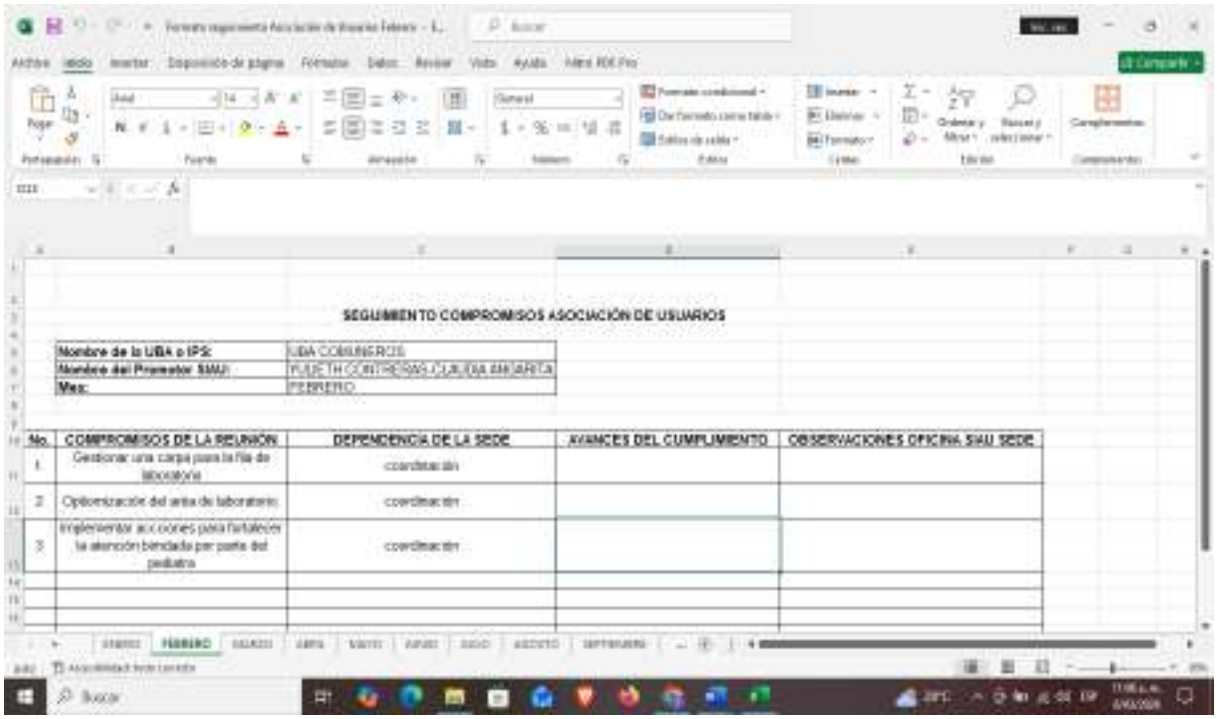
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **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:	UBA COMUNEROS
Nombre del Promotor SIAU:	YULIETH CONTRERAS / CLAUDIA BARBETA
Mes:	FEBRERO

No.	COMPROMISOS DE LA REUNIÓN	DEPENDENCIA DE LA SEDE	AVANCES DEL CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES OFICINA SIAU SEDE
1	Gestionar una carpa para la fila de laboratorio	coordinación		
2	Optimización del área de laboratorio	coordinación		
3	Implementar acciones para fortalecer la atención brindada por parte del pediatra	coordinación		

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 dos solicitudes de mejora.

- Auxiliares de enfermería son muy groseras a la hora de entregar ordenes
- Se requiere colocar aviso de consulta externa en la parte de afuera

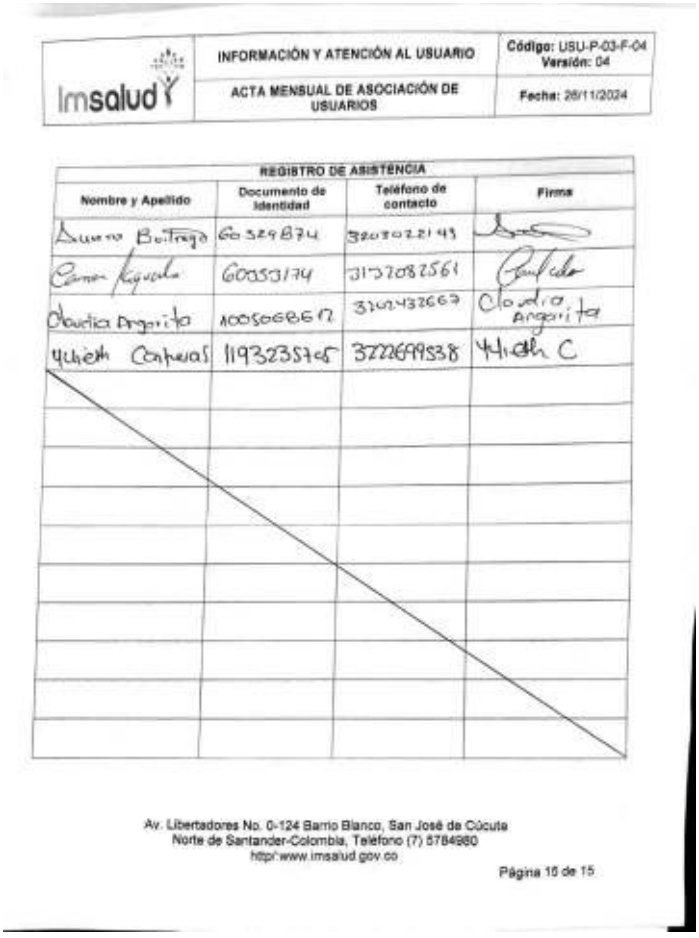
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

8. Evidencia fotográfica.





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 dos solicitudes de mejora. • Auxiliares de enfermería son muy groseras a la hora de entregar ordenes • Se requiere colocar aviso de consulta externa en la parte de afuera	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**11 de Abril del 2025, 8:00 AM**



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

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Aurora Beltrán	60329874	3202022143	
Carmen Figueroa	60353174	3137082561	
Claudia Angarita	1005066617	3102432667	Claudia Angarita
Yuleth Cortes	1193235765	3226699538	Yuleth C

Av. Libertadores No. 0-124 Barrio Blanco, San José de Cúcuta
Norte de Santander-Colombia, Teléfono (7) 5784980
http:www.imsalud.gov.co
Página 15 de 15

FECHA:	**9/03/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**03**
HORA INICIO:	**2:00 P.M**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**2:30 P.M**
UBA/IPS:	**UBA POLICLINICO**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE MARZO DE 2026.**

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 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.

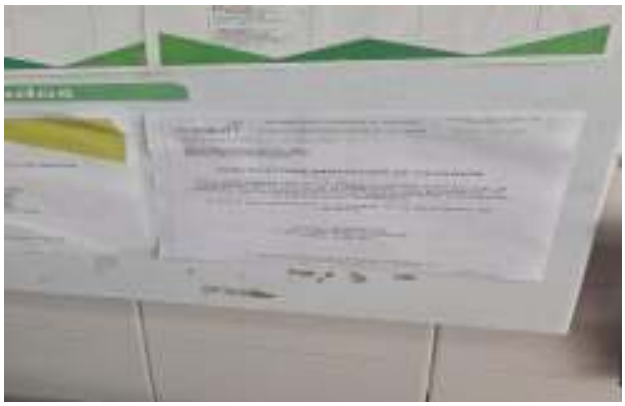
3. Medios de Convocatoria.

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

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.

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"*

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **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. 806 del 20 de noviembre de 2025**
- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**
- **Trámites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Portafolio de Servicios**
- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**
- **Línea Ética de IMSALUD**
- **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web**
- **Buenas prácticas del código de integridad**
- **Participación social y atención humanizada en salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025**
- **Rutas de atención en salud**
- **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. 806 DEL 20 DE NOVIEMBRE DE 2025



POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

Imsalud

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

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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 encontrarán las consultas de crecimiento y desarrollo, Adulto mayor, control prenatal, planificación familiar, citologías, agudeza visual, vacunación y curso prolfactico 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











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

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.

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Buenas prácticas del código de integridad**



- **Participación social y atención humanizada en la salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025.**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Rutas de atención en salud**



- **Boletín N.76 Plan de desarrollo imsalud 2024-2027**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

Se llevó a cabo la **socialización del informe periódico de incidencias relacionadas con el sistema PQRSDF** (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones), destacando su relevancia como herramienta clave para la participación ciudadana y la mejora continua de los servicios. Se informó que, durante el mes de marzo, en la UBA POLICLINICO se recibieron PQRSDF 6 través del buzón de sugerencias consulta Hospitalización y Urgencia, 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**

https://lookerstudio.google.com/reporting/7f1df67d-8805-4cb3-b5ef-f88181dfa31c/page/p_1703yu7srd



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 que se dará continuidad al 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 realiza gestión con la empresa VEOLIA, para realizar articulación en pro de la mejora de la entrada de la UBA POLICLINICO realizando un intercambio de plantas ornamentales por reciclaje, se deja como tarea a los de la asociación para los meses próximos tener un espacio para dicha siembra.*
- *Se deja estipulado que para el mes de abril un miembro de la asociación acompañara a realizar socialización junto con el SIAU, para dar a conocer las funciones de la asociación de usuarios y así mismo invitar a que sean partícipes.*
- *Se deja como compromiso a los miembros de la asociación replicar la información sobre la aplicación de la vacuna contra el dengue, se especifica edades las cuales son para niños de 9 años y que ya se encuentra disponible en La UBA POLICLINICO desde el lunes 16 de febrero.*
- *Se escogió un representante para la junta directiva de asociación de usuarios*

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
8. Evidencia fotográfica. 

PROPOSICIONES Y VARIOS	
• *reciclaje, se deja como tarea a los de la asociación para el mes de marzo tener un espacio para dicha siembra.* • *Se deja estipulado que para el mes de abril un miembro de la asociación acompañara a realizar socialización junto con el SIAU, para dar a conocer las funciones de la asociación de usuarios y así mismo invitar a que sean partícipes.*	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**16 de abril 2026, 2:00 pm**

APROBACIÓN DEL ACTA N° 001/2026		
NOMBRES Y APELLIDOS	**CARGO U OBJETO CONTRACTUAL**	**FIRMA**
Ana Mar Rincon B	asosacion de usu	Ana M Rincon
Ognira Omaña	usoraciones	
Alvaro Delgado	Asociacion AA	
Laura Daniela Durán	asociacion de usuario	Laura Daniela
Isabel Teresa Ortiz M.	Asociación AA	Isabel T Ortiz
Gdo. Alonso	Apoyo Administrativo	Gdo Alonso
Paola Velasquez Rubio	SIAU - policlinico	Paola V.
Katherine Mora	SIAU - Policlinico	
Giovanny Rincon Bayo	asociacion	
Luz Marina Duarte Toro	Asociación	
Olga Maria Nieto	Asociacion	Olga Maria Nieto
Gloria Elcida Parra Parra	Asociación	Gloria E Parra
Zoraida Galviz Pabon	Asociacion	Zoraida G.P.
Maria Roberta Galvez Lopez	Asociación	Maria Roberta Galvez

REGISTRO DE ASISTENCIA

Imsalud	TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Código: TIC-04-M-03-F-03 Versión: 03
	ACTA DE REUNIÓN	Fecha: 18/12/2024

APROBACIÓN DEL ACTA N° 003/2026		
NOMBRES Y APELLIDOS	**CARGO U OBJETO CONTRACTUAL**	**FIRMA**
Ana María N Rincon B	A usuario	Ana Mari Rinco
Omaira Omaña	Asociacion	
Alvaro Delgado	Asociacion	Alvaro Delgad
Laura Daniela Duran	Asociacion de usuario	Laura D.
Isabel Teresa Ortiz Meneses	Asociación de Asuario	Isabel Teresa Otiz
Katherine Mora	SIAU - Policlinico	Katherine Mora
Giovanny Rincón Bcaro	Asociacion	
Luz Marina Duarte Torres	Asociación	
Olga moria Niño	Asociación	Olga Maria Niño
Maria Elcida Porra Porra	Asociación	Maria E Porra
Zoraida Galviz Palbón	Asociación	Zoraida G.P.
Maria Roberta Gutierrez Lopez	Asociación	Maria Roberta Gutierrez
Aracely Torrado Rachel	Asociación	Aracely Torrado
Olga Maria Niño		Olga maria Nino

FECHA:	**21/03/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**3**
HORA INICIO:	**9:00 am**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**11:00 am**
UBA/IPS:	**LA ERMITA**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE MARZO DE 2026.**

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

El dia 28 de Febrero del año en curso se llevo a cabo la reunion mensual de la Asociación de Usarios siendo las 9:15 am en la IPS La Ermita. Se inicia dando los respectivos agradecimientos a las personas concocadas por su labor y vocacion de hacer parte o participar de estos espacios que buscan cada día mejorar o buscar la vias para un prestmiento del servicio con calidad y humanización. En esta ocasión cabe resaltar que se suma un miembro mas a la Asociacion de Usuarios, la señora Sonia Ines Padilla, a quien se le dio la bienvenida y asi mismo se le dio las indicaciones sobre el objetivo o el proposito de la sociacion y el rol funge como mimebro de la misma. Una vez aclarando todos estos detalles de la inicio a los puntos de la agenda.

1. Llamado a lista

Se llama a lista para verificar que se cuenta con las personas previamente convocadas, se presentaron 4 miembros de la Asociación de usuarios, la señora Addy Estela Velasquez Delgado,Yaneth Caceres, Sonia Ines Padilla, la Presidenta de la Junta de Acción Comunal, la Señora Digna Rosa Ortega Quintero tambien estuvo presente apoyando y compañando

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

Se da inicio a la lectura del acta correspondiente a la reunión de Febrero, la cual es puesta en consideración de los asistentes para su revisión. No se formulan observaciones, se somete a aprobación, siendo aprobada por todos los asistentes.

3. Medios de Convocatoria.

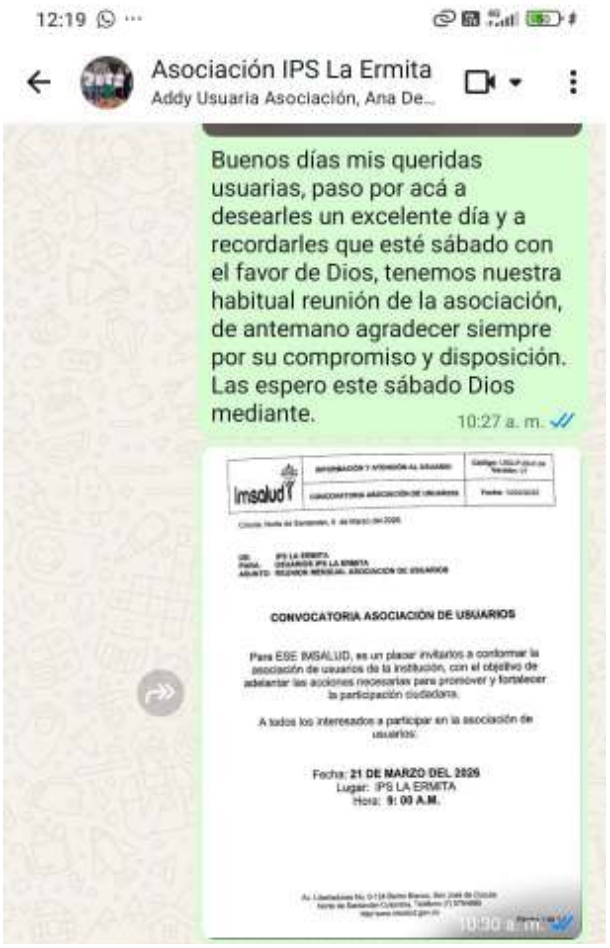
Con el propósito de garantizar la mayor participación de todos los miembros de la Asociación, mensualmente se comparte la información a través de medios accesibles para ellos. Para tal fin, se utilizan herramientas de mensajería instantánea como WhatsApp, mediante un grupo previamente creado en el que se difunden las invitaciones y comunicaciones correspondientes.
Adicionalmente, se publica un aviso escrito en la cartelera informativa de la IPS, en el cual se mantiene de manera constante la invitación correspondiente a cada mes, recordando a los miembros su disponibilidad en dicho espacio.

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Con base en la necesidad de integrar nuevos miembros a la Asociación de Usuarios y de dinamizar los espacios de participación de la comunidad y de los usuarios de la IPS La Ermita, se acuerda realizar la convocatoria mediante invitaciones en las charlas diarias y a través de la cartelera informativa.
De igual manera, la Presidenta de la Junta adelanta un trabajo articulado de promoción, invitando e incentivando tanto a miembros de la comunidad como a usuarios de la IPS a vincularse y participar activamente en estos espacios, los cuales fortalecen su rol como veedores y vigilantes de los servicios de salud prestados por la IPS La Ermita.
Para el mes de Marzo, se vinculó una nueva usuaria: la señora Ana Lucia Angarita, nueva miembro de la Asociación IPS La Ermita.



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. 806 del 20 de noviembre de 2025**
- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Portafolio de Servicios**
- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**
- **Línea Ética de IMSALUD**
- **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web**
- **Buenas prácticas del código de integridad**
- **Participación social y atención humanizada en salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025**
- **Rutas de atención en salud**
- **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



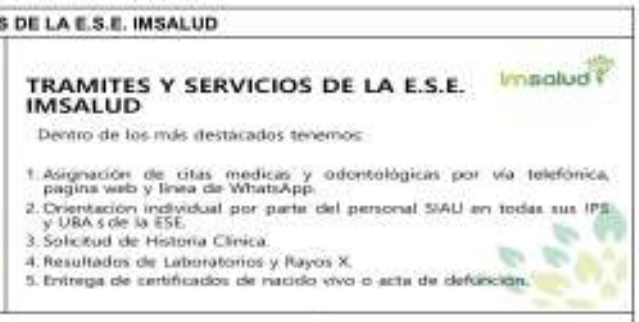
POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RESOLUCIÓN NO. 806 DEL 20 DE NOVIEMBRE DE 2025





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







DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PORTAFOLIO DE SERVICIOS



POLÍTICA HUMANIZACIÒN



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 así cumplir con los requisitos legales aplicables y la normatividad ambiental vigente"*

Aunado 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 humanas 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, agujas, 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

- **Buenas prácticas del código de integridad**



- **Participación social y atención humanizada en la salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025.**



- **Rutas de atención en salud**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

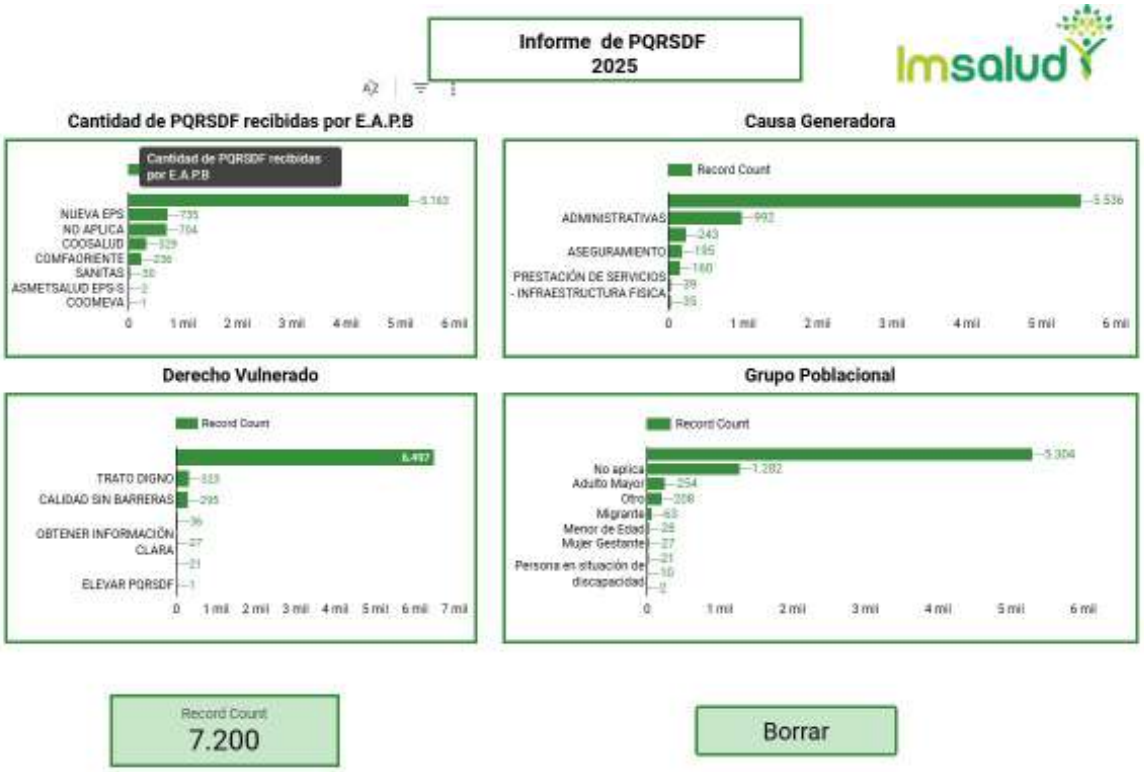
- **Boletín N.74 Plan de desarrollo imsalud 2024-2027**



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



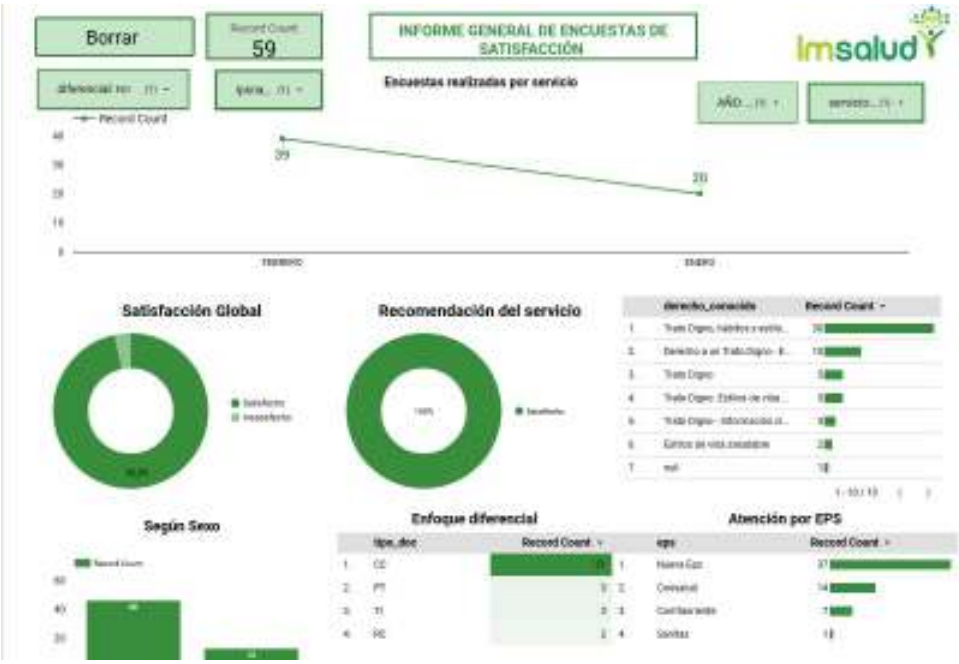
DESARROLLO DE LA REUNIÓN



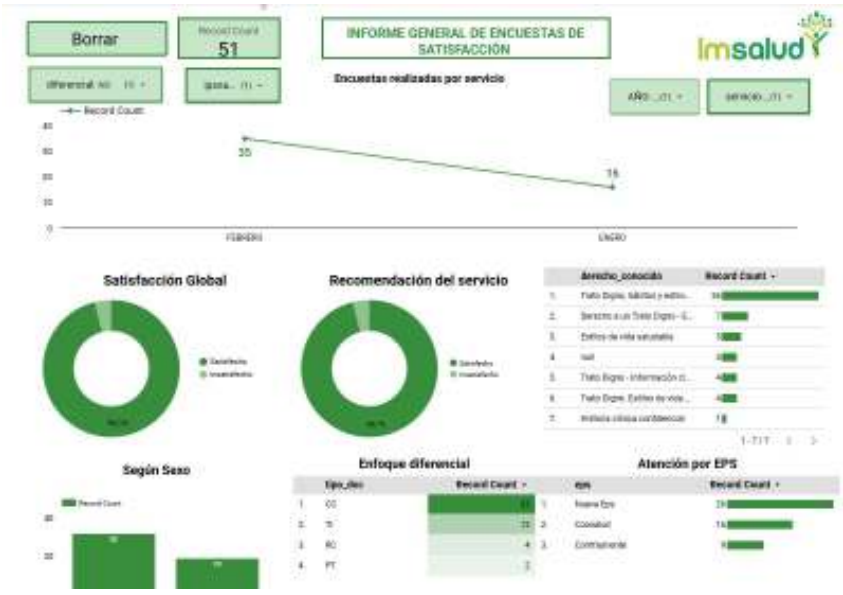
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

CONSULTA EXTERNA



ODONTOLOGIA



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN



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

Se sigue dando continuidad frente a las sugerecias del mes anterior que fue la solicitud de replantear o ampliar el horario del servicio de odontologia ya que una cantidad significante de población estudiantil se queda sin acceder al servicio debido a que su jornada educativa se extiende hasta las 2:00 pm de lunes a viernes.

7. **Proposiciones y varios.**

En este espacio de la reunión, los integrantes de la Asociación de Usuarios presentan diversas proposiciones y asuntos varios, orientados a fortalecer la prestación de los servicios de salud y mejorar la accesibilidad para la comunidad. A continuación, se relacionan las principales sugerencias y novedades expuestas, las cuales buscan dar respuesta a las necesidades identificadas por los usuarios y promover acciones de mejora continua en la atención brindada.

• Se propone solicitar el apoyo de la Unidad Móvil de Imsalud, con el fin de facilitar el acceso a los servicios de salud a la comunidad usuaria que, debido a los horarios de atención establecidos, presenta dificultades para asistir a la IPS.

• La Asociación de Usuarios sugiere que el servicio de Medicina General los días sábados se preste de manera continua, y no únicamente en dos jornadas al mes. Así mismo, se recomienda que en esta programación no se incluyan pacientes crónicos, mujeres gestantes ni controles prenatales, con el propósito de optimizar la atención de otros usuarios.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

• Se informa la vinculación de un nuevo integrante a la Asociación de Usuarios, la señora Ana Luicia Angarita, quien se integra con el objetivo de fortalecer la participación comunitaria.

8. Evidencia fotográfica.





PROPOSICIONES Y VARIOS	
En este espacio de la reunión, los integrantes de la Asociación de Usuarios presentan diversas proposiciones y asuntos varios, orientados a fortalecer la prestación de los servicios de salud y mejorar la accesibilidad para la comunidad. A continuación, se relacionan las principales sugerencias y novedades expuestas, las cuales buscan dar respuesta a las necesidades identificadas por los usuarios y promover acciones de mejora continua en la atención brindada. • Se propone solicitar el apoyo de la Unidad Móvil de Imsalud, con el fin de facilitar el acceso a los servicios de salud a la comunidad usuaria que, debido a los horarios de atención establecidos, presenta dificultades para asistir a la IPS. • La Asociación de Usuarios sugiere que el servicio de Medicina General los días sábados se preste de manera continua, y no únicamente en dos jornadas al mes. Así mismo, se recomienda que en esta programación no se incluyan pacientes crónicos, mujeres gestantes ni controles prenatales, con el propósito de optimizar la atención de otros usuarios. • Se informa la vinculación de un nuevo integrante a la Asociación de Usuarios, la señora Ana Luicia Angarita, quien se integra con el objetivo de fortalecer la participación comunitaria	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**25 de Abril - 9:00 am**

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

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Janeth Caceres	60424242	3209054424	Janeth C
ADDYestelaVelasZuc	60446287	3204183593	AIDIYestelaVelasZUC
Digna Ortega	60365718	3143557792	Digna Ortega
Sonia Padilla	37'270.587	3138122949	Sonia Padilla.
Ana Lucia Angulo	60.301.948	3204914065	ALa
Lida Yolex Regino	37 393 825	3227063002	Lida Regino

FECHA:	**06 MARZO 2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**3.**
HORA INICIO:	**09:00 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10:00 AM**
UBA/IPS:	**IPS SAN MARTIN**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE MARZO DE 2026.**

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 09:00 am del día viernes de Marzo del presente año, se realiza la reunión mensual con la Asociación de usuarios en la oficina Siau, dando cumplimiento a los compromisos adquiridos con la IPS /UBA como Veedores y representantes de la misma, teniendo en cuenta que se adelanto la reunión para la elección de representante de la Ips San Martín, conociendo que se tenia una fecha estipulada y por ende no todos los integrantes de la asociación pudieron asistir.

1. Llamado a lista

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

Usuarios vinculados

- Marleny Calixto
- Gloria Amparo Ramírez
- Belén corina Conte

Nuevos integrantes

1. Leonor Bernal Cifuentes
2. Cristian Alvarez
3. Saray Becerra
4. Pabla Zolipa (Migrante)

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

En ausencia de los siguientes integrantes

1. Leonor Bernal Cifuentes
2. Cristian Alvarez
3. Saray Becerra
4. Pabla Zolipa (Migrante)
5. Sonia Alcala

por motivos personales no pudieron asistir a 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 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 San Martín
- 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 vía WhatsApp y llamadas telefónicas.

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, odontología, Pym y Laboratorio, 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.
Para este mes se vinculo a tres (2) usuarios mas, el propósito de Siau es agrandar la

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

asociación ya que solo encontró tres (3) participantes, se cuenta con una migrante.

- 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.

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.

Resaltando que todo lo que sale en el buzon es confidencial y nadie puede leer lo que sale.

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**
- **Mejoramiento De La Calidad**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 806 del 20 de noviembre de 2025**
- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Portafolio de Servicios**
- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**
- **Línea Ética de IMSALUD**
- **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web**
- **Buenas prácticas del código de integridad**
- **Participación social y atención humanizada en salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025**
- **Rutas de atención en salud**
- **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. 806 DEL 20 DE NOVIEMBRE DE 2025

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)".



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









POLÍTICA HUMANIZACIÓN









DESARROLLO DE LA REUNIÓN

EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN ESTÁNDARES DE GERENCIA DE AMBIENTE FÍSICO PARA LA VIGENCIA 2025 Y COMO REFUERZO PARA EL PP 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.

RESIDUOS NO PELIGROSOS: son aquellos producidos por el generador en cualqu y en desarrollo de su actividad, que no presentan riesgo para la salud humana y ambiente.
BIODEGRADABLES, INERTES U ORDINARIOS (NEGRO): son aquellos generad desempeño normal de las actividades. Estos residuos se generan en oficinas, pasillo comunes, cafeterías, salas de espera, auditorios y en general en todos los s establecimiento del generador. Ejemplo: barrido, hojarasca, icopor, restos de comida
RECICLABLES (BLANCO): son aquellos que no se descomponen fácilmente y volver a ser utilizados en procesos productivos como materia prima. Ejemplo: papel, cartón y otros.
RESIDUOS PELIGROSOS (ROJO): son aquellos residuos producidos por el gener alguna de las siguientes características: infecciosos, combustibles, inflamables, eo reactivos, Radiactivos, volátiles, corrosivos y/o tóxicos; las cuales pueden causar d salud humana y/o al medio ambiente. Así mismo se consideran peligrosos los empaques y embalajes que hayan estado en contacto con ellos.
BIOSANITARIOS: son todos aquellos elementos o instrumentos utilizados du ejecución de los procedimientos asistenciales que tienen contacto con materia o sangre o fluidos corporales del paciente humano o animal. Ejemplo: Algodón, gasas, 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









- **Buenas prácticas del código de integridad**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Participación social y atención humanizada en la salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025.**



- **Rutas de atención en salud**



- **Boletín N.74 Plan de desarrollo imsalud 2024-2027**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN





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

Se socializa con los presentes las PQRSDF del mes

- **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.

- Se Dan citas de medicina General y Odontologia todos los dias en la jornada de la mañana Si no hay citas en la Ips San Martin. Siau colabora por via whatsapp.
- La promotora de Terreno agenda citas de PYM.
- Dar educcion a los usuarios como traer la muestra (parcial de orina y cropologico).
- Se estan haciendo la pruebas rapidas por ciclo de vida, para todo el rango de edad.
- Se esta aprobando el curso nacer y crecer aqui en la IPS SAN MARTIN.
- Todo usuario al solicitar una cita de manera presencial debe traer documento de identidad o una copia, es uno de sus deberes.

Se da por terminada la reunión a las 10:00 am, manifestando agrado e interés por la información brindada. También expresan satisfacción a la hora de llegar a la reunión y adquirieron mas conocimiento en la información que se les brindo.

7. Proposiciones y varios.

- Los usuarios manifiestan conformidad con la prestación de servicios en la IPS San Martín 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.
- La asociación sugiere un espacio mas grande al realizar la reunión y contar con sillas, ya que a la hora de realizar las reuniones siau tiene que buscar sillas de los otros consultorios
- Debido a que las usuarias por falta de conocimiento no tienen las camisetas y contamos con nuevos integrantes, junto con la coordinadora y jefe de oficina Siau se van a comprar.
- Los usuarios manifiestan que abran mas agendas, para que se les pueda dar citas a todas las personas que vienen a sacar las citas, debido que en ocasiones estando en las filas, facturación les dice que no hay mas agendas, aclarando que se les ofrece la cita para otra ips cerca, pero ellos niegan, ya

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

que tienen sus controles aquí en su Ips San Martin

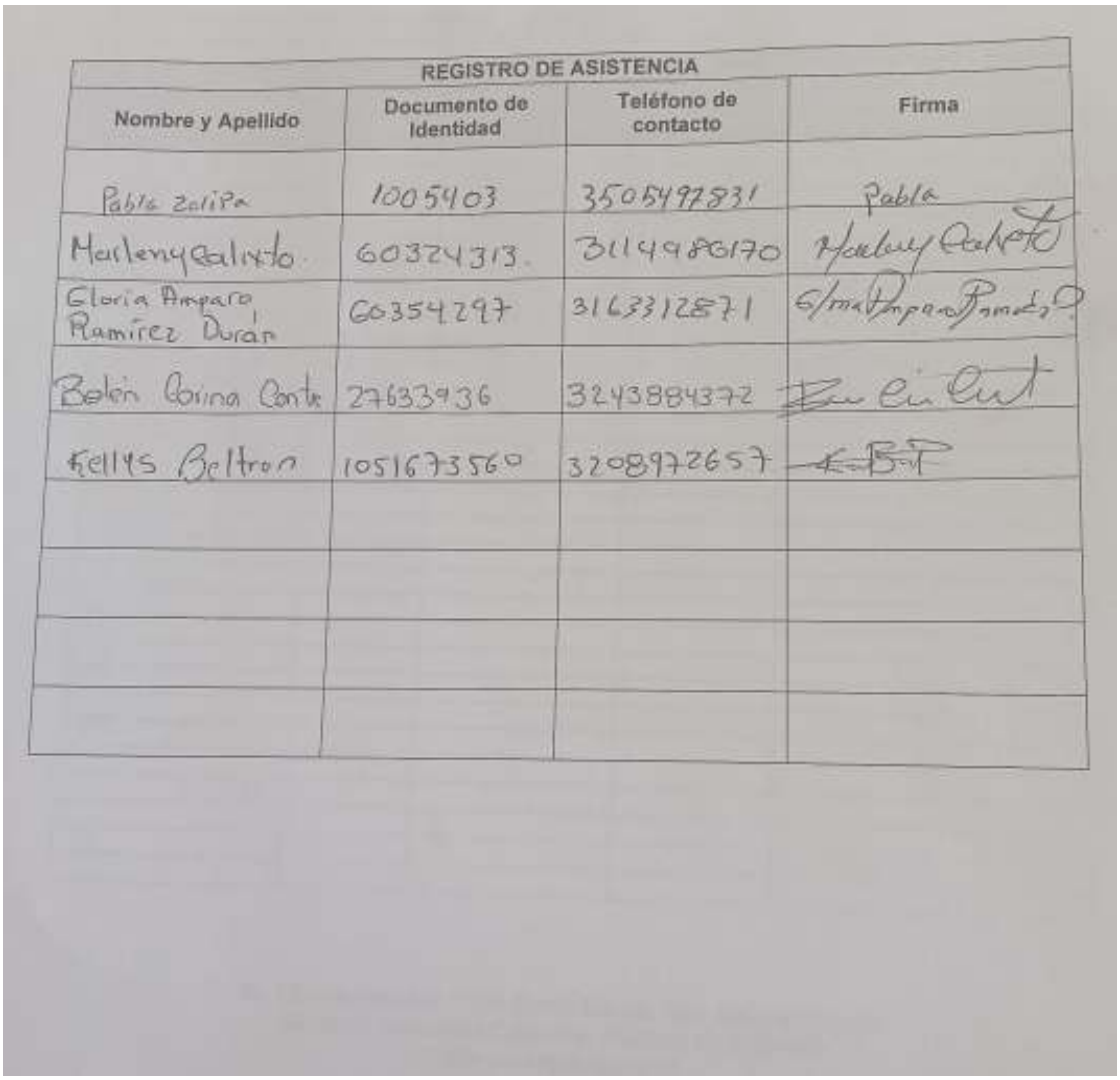
8. Evidencia fotográfica.



PROPOSICIONES Y VARIOS

- Los usuarios manifiestan conformidad con la prestación de servicios en la IPS San Martín 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.
- La asociación sugiere un espacio mas grande al realizar la reunión y contar con sillas, ya que a la hora de realizar las reuniones siau tiene que buscar sillas de los otros consultorios

PROPOSICIONES Y VARIOS	
• Debido a que las usuarias por falta de conocimiento no tienen las camisetas y contamos con nuevos integrantes, junto con la coordinadora y jefe de oficina Siau se van a comprar. • Los usuarios manifiestan que abran mas agendas, para que se les pueda dar citas a todas las personas que vienen a sacar las citas, debido que en ocasiones estando en las filas, facturación les dice que no hay mas agendas, aclarando que se les ofrece la cita para otra ips cerca, pero ellos niegan, ya que tienen sus controles aquí en su Ips San Martin.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**HORA: 2 PM - -20 ABRIL 2026**



REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Pabla Zalipa	1005403	3505497831	Pabla
Marleny Calixto	60324313	3114980170	Marleny Calixto
Gloria Amparo Ramirez Duran	60354297	3163312871	Gloria Amparo Ramirez
Belén Quina Conte	27633936	3243884372	Belén Quina Conte
Kellys Beltran	1051673560	3208972657	Kellys Beltran

FECHA:	**14 DE MARZO DEL 2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**03**
HORA INICIO:	**9:30 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10:30 AM**
UBA/IPS:	**IPS SANTA ANA**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE MARZO DE 2026.**

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 IPS SANTA ANA siendo las 9:30 AM con el personal convocado.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Cabe resaltar que a la reunión mensual de la Asociación de Usuarios asistieron las siguientes integrantes: Juan Vega, Jorge Gonzalez, Elsy Correa, Gloria Rios, Nicolina Diaz, Maria del cvarmen Jaimes enfermera profesional de la ips y Mayra Viggiani, Trabajadora Social Siau.

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 comparte eficientemente a través de nuestro grupo de WhatsApp, permitiendo una comunicación directa y rápida. Además se garantiza que la información llegue a todos.

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.

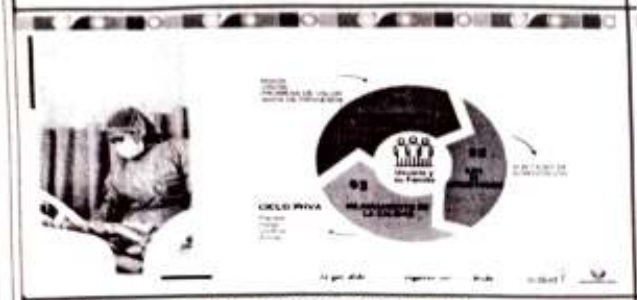
Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas:

- **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. 806 del 20 de noviembre de 2025**
- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Portafolio de Servicios**
- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**
- **Línea Ética de IMSALUD**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
• **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web** • **Buenas prácticas del código de integridad** • **Participación social y atención humanizada en salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025** • **Rutas de atención en salud** • **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,



PROMESA DE VALOR



MAPA DE PROCESOS



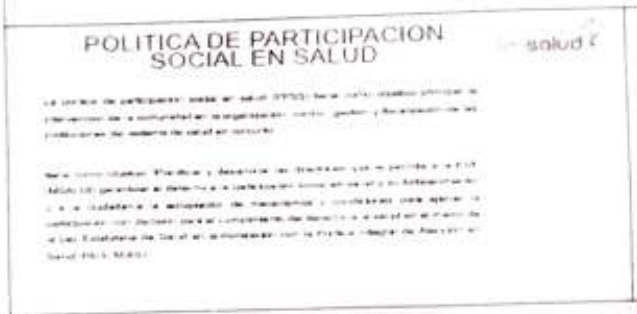
(7) EJES DE ACREDITACIÓN ALINEADOS CON LA PROMESA DE VALOR



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RESOLUCIÓN NO. 806 DEL 20 DE NOVIEMBRE DE 2025





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

imsalud

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

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

imsalud

• Dentro de los más destacados tenemos

1. Asignación de citas medicas y odontologicas 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 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

imsalud

❖ RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X

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

- Los resultados de laboratorios clinicos los puedes encontrar en el link imsalud.gov.co Atencion al Usuario Resultados de Laboratorios Clinicos
- 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 disminuyendo 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

imsalud



PORTAFOLIO DE SERVICIOS

imsalud





imsalud





imsalud



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

EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN ESTÁNDARES DE GERENCIA DE AMBIENTE FÍSICO PARA LA VIGENCIA 2025 Y COMO REFUERZO PARA E 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 y 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 Artículo de lo anterior se expone a todo el personal los 3 ejes de implementación de la política 1. Gestion 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 O 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: bandeja, fosforera, papel, 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, venda, 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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD



- **Buenas prácticas del código de integridad**



- **Participación social y atención humanizada en la salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025.**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Rutas de atención en salud**

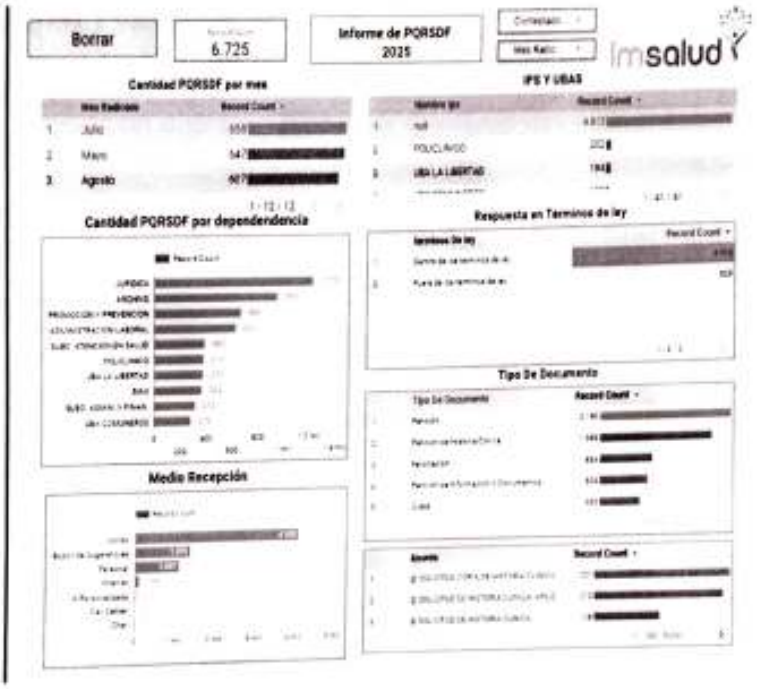


- **Boletín N.74 Plan de desarrollo imsalud 2024-2027**

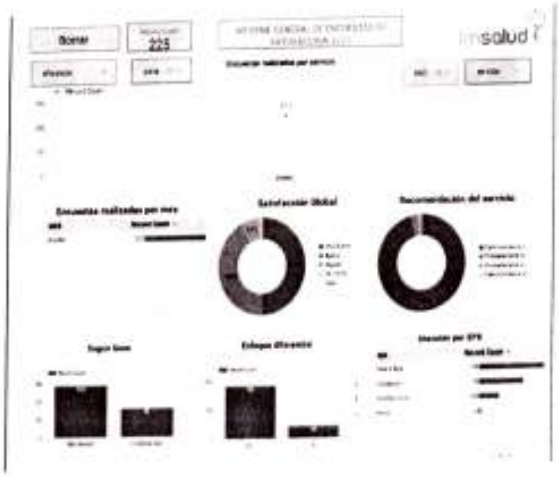


DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



- **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.

No hay solicitudes anteriores

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.

8. Evidencia fotográfica.





PROPOSICIONES Y VARIOS	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**17 de Abril del 2025, 8:00 AM**

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

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Juan Vega	4054025	3209448867	
Jorge A Gonzalez	1350706y	3002693363	
Elsa y correa s	60396192	3124108906	Elsa correa s
Mayra Hyguani	60390542	3153146249	
Gloria I Rios Garcia	26674759	no tiene.	gloria y Ríos
Nicolina Diaz e	5993617	no tiene.	
Maria del carmen Gaimes	1127049866	3223052029	maricar0206 @gmail.com

FECHA:	**30/03/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**03**
HORA INICIO:	**1:30 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**2:30 PM**
UBA/IPS:	**UBA AGUA CLARA**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE MARZO DE 2026.**

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 día 30 de Marzo de la anualidad 2026, 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:

Gerson Zuleta

Invitados:

Damian torres

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 2 usuario afiliadas a la asociación de usuarios y un invitado de Agua Clara. por lo tanto se vincularon mas personas hacer parte de la conformacion de asociacion e invitados a personas que desean asistir pero no cumplen los requisitos.

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

Se realiza la lectura del acta anterior, dando a conocer cada uno de los procesos, procedimientos y protocolos que se manejan. Una vez revisados, se aprueba cada uno de los puntos tratados.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

3. Medios de Convocatoria.

La convocatoria fue realizada a través de un grupo de WhatsApp en el que se encuentran los integrantes, a quienes se les extendió la invitación al tercer encuentro mensual, programado para el día 30 de marzo de 2026. Asimismo, se enviaron recordatorios de manera individual, mediante llamadas telefónicas y a través de charlas informativas en la sala de espera dirigidas a las personas interesadas en vincularse. De igual manera,

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Estrategias para vincular: Partiendo de la necesidad de ampliar la participación, se generó un espacio de diálogo con los integrantes, en el cual se analizaron las posibles estrategias para vincular a más personas. Lo anterior, con el fin de que los participantes aportaran ideas sobre aquellas acciones que, desde su perspectiva, resultarían más llamativas y efectivas.
Como resultado, se sugirió implementar estrategias como la publicación de la convocatoria en la cartelera informativa, así como su socialización durante las charlas diarias y en reuniones externas lideradas por los responsables, con el propósito de dar a conocer qué es la asociación de usuarios y resaltar su importancia. De esta manera, se busca que los usuarios comprendan su finalidad y se motiven a pertenecer y participar activamente en temas relacionados con la salud.
Asimismo, se dieron a conocer los requisitos para pertenecer a la asociación, entre los cuales se encuentran: estar afiliado al régimen subsidiado, contar con servicios en la ESE Imsalud, tener historia clínica en la UBA o IPS a la cual se postula, ser mayor de edad y disponer de tiempo para participar en las actividades.
Igualmente, se dejó registro de la información en la cartelera informativa. La presidenta de la junta participa activamente en las reuniones, promoviendo la comunicación con la comunidad e incentivando la vinculación de más personas para su participación en los encuentros mensuales. Finalmente, se ha hecho presencia en reuniones externas donde se socializan los requisitos para pertenecer a la asociación de usuarios.

5. 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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

DEBERES

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

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

- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**
- **Mejoramiento De La Calidad**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 806 del 20 de noviembre de 2025**
- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Portafolio de Servicios**
- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**
- **Línea Ética de IMSALUD**
- **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web**
- **Buenas prácticas del código de integridad**
- **Participación social y atención humanizada en salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025**
- **Rutas de atención en salud**
- **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,



PROMESA DE VALOR



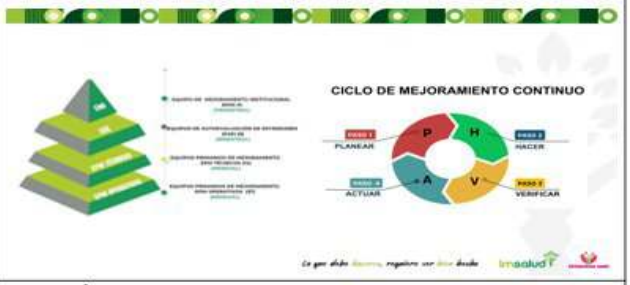
MAPA DE PROCESOS



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



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RESOLUCIÓN NO. 806 DEL 20 DE NOVIEMBRE DE 2025



POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

Imsalud

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

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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 lo cual se expone al percatar 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". Aliado 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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Buenas prácticas del código de integridad**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Participación social y atención humanizada en la salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025.**

En el marco de lo establecido en la Ley 2460 de 2025, la cual modifica la Ley 1616 de 2013, se reconoce la salud mental como un derecho fundamental, destacando la participación social como un componente esencial para garantizar una atención integral, continua y con enfoque humanizado. En este contexto normativo, el Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) se posiciona como un eje estratégico dentro del sistema de salud, en tanto facilita la interacción efectiva entre los usuarios, la comunidad y las instituciones prestadoras de servicios, promoviendo el acceso oportuno, la garantía de derechos y el fortalecimiento de los procesos de participación social.

De acuerdo con lo abordado en las diapositivas de la capacitación, específicamente en el componente “El SIAU como puente en salud mental”, se resalta su función como canal articulador que permite orientar a los usuarios frente a las rutas de atención, gestionar sus solicitudes, peticiones, quejas o reclamos, y canalizar los casos hacia los servicios correspondientes, especialmente en situaciones relacionadas con salud mental. Asimismo, en los apartados “Estructura dinámica de redes” y “Valoración integral de la salud”, se evidencia que el SIAU cumple un papel clave en la identificación de situaciones de vulnerabilidad, la activación de las Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS) y la articulación intersectorial, favoreciendo la continuidad del cuidado y el seguimiento de los casos.

Adicionalmente, en los contenidos relacionados con “Educación para la salud” y “Promoción de derechos”, se enfatiza que el SIAU contribuye al fortalecimiento de la participación social mediante procesos de información, orientación y acompañamiento, facilitando que los usuarios conozcan sus derechos y deberes, y participen activamente en la toma de decisiones relacionadas con su salud.

En coherencia con lo establecido por la normativa vigente, el SIAU trasciende una función meramente administrativa, consolidándose como un mecanismo fundamental para la humanización de la atención, la construcción de redes de apoyo, la promoción del autocuidado y la garantía efectiva del derecho a la salud, en concordancia con los principios de integralidad, equidad y participación social establecidos en la ley.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Rutas de atención en salud**



En el marco de la atención integral en salud, las Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS) constituyen un conjunto de acciones organizadas que orientan la promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y seguimiento de los usuarios, garantizando una atención continua, oportuna y con enfoque diferencial. De acuerdo con lo abordado en las diapositivas, estas rutas integran componentes como la promoción y mantenimiento de la salud, la detección temprana de alteraciones y la atención específica de eventos, abarcando dimensiones como la salud física, mental, familiar y social.
Entre las rutas mencionadas se destacan aquellas relacionadas con alteraciones nutricionales, salud bucal, salud auditiva, salud visual y salud mental, así como la Ruta Integral de Atención Materno-Perinatal y la dirigida a población con riesgos asociados al consumo de sustancias psicoactivas, epilepsia y trastornos mentales. Estas rutas contemplan procesos como la valoración integral del usuario, que incluye el análisis del estado de salud general, la dinámica familiar, el contexto social y las redes de apoyo, permitiendo identificar de manera temprana factores de riesgo o situaciones de vulnerabilidad.
De manera específica, la ruta de promoción y mantenimiento de la salud está orientada a fortalecer hábitos saludables mediante la educación en temas como alimentación, habilidades para la vida, derechos sexuales y reproductivos, convivencia y cuidado del entorno. Por su parte, la ruta de detección temprana busca identificar oportunamente alteraciones en la salud para intervenir de manera preventiva, mientras que las rutas de atención en salud mental priorizan la identificación de signos de alarma, la canalización de casos, la intervención psicosocial y la articulación con redes de apoyo institucionales y comunitarias.
Estas rutas se desarrollan bajo un enfoque de atención integral y humanizada, en articulación con diferentes sectores y actores sociales, donde el SIAU cumple un papel fundamental en la orientación, activación y seguimiento de las mismas, garantizando que

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

los usuarios accedan de manera adecuada a los servicios requeridos y que se dé continuidad a su proceso de atención dentro del sistema de salud.

- **Boletín N.77 Plan de desarrollo imsalud 2024-2027**

El Boletín Cultura IMSALUD #77 presenta las políticas institucionales como el eje fundamental que orienta el funcionamiento administrativo y asistencial de la E.S.E. IMSALUD, destacando la implementación de 36 políticas alineadas con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), las cuales promueven la transparencia, eficiencia, integridad, humanización y seguridad del paciente, evidenciando avances significativos en la gestión institucional, con un cumplimiento del 100% en 2025 (35 políticas y 298 acciones ejecutadas) y la proyección de 36 políticas con 289 acciones para 2026, incorporando además la Política de Prevención del Acoso Laboral y Sexual como fortalecimiento del ambiente laboral; así mismo, se resalta la mejora progresiva en el cumplimiento de políticas entre 2022 y 2025, consolidando una cultura organizacional sólida. El boletín también explica que estas políticas están estructuradas bajo los ejes estratégicos IMSALUD: atención centrada en el usuario, gestión de la tecnología, gestión clínica segura, responsabilidad social, humanización de la atención, transformación cultural y gestión del riesgo, cada uno con políticas asociadas que garantizan la calidad en la prestación del servicio, la seguridad del paciente, el uso adecuado de la tecnología, el compromiso social, el trato digno, el fortalecimiento del talento humano y la prevención de riesgos; en este sentido, las políticas institucionales no solo aseguran el cumplimiento normativo, sino que también fortalecen la calidad del servicio de salud y la atención integral, posicionándose como una herramienta clave para el mejoramiento continuo y la satisfacción de los usuarios.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

Se socializa el informe de los P.Q.R.S.D.F., dando a conocer las sugerencias y felicitaciones recibidas en los servicios de consulta externa y urgencias.
Se explica el procedimiento y los días de apertura del buzón de sugerencias, el cual se realiza los días viernes en presencia de los usuarios y un funcionario de cada servicio.
Asimismo, se informa que en la Unidad Básica se encontraron dos (2) quejas y dos (2) felicitaciones, en el mes de marzo.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código: USU-P-04-F-02 Versión: 01
	FORMATO DE SEGUIMIENTO A PQRSDF DE USUARIOS	Fecha: 30/11/2024

USUARIO			CLASIFICACIÓN					USUARIO	USO EXCLUSIVO						
									ESTADO						
No. RADICADO	NOMBRES Y APELLIDOS SOLICITANTE	NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN	P	Q	R	S	D	ASUNTO	EN TRAMITE	SI RESPONDIÓ EN LA OPORTUNIDAD	NO RESPONDIÓ EN LA OPORTUNIDAD	FECHA DE RESPUESTA (DIA/MES/AÑO)	No. RADICACIÓN DE RESPUESTA	DÍAS HÁBILES DE RESPUESTA	EPS	OBSERVACIONES
[redacted]	MARIA ALEJANDRA			X				[redacted]		X		[redacted]	[redacted]	15 DIAS	NA	
[redacted]	ANONIMO						X	MAL ATENCION	X					15 DIAS	NA	
[redacted]	SANDRA			X				[redacted]	X					15 DIAS	NA	
[redacted]	CAROLINA						X	[redacted]	X					15 DIAS		

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

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.

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 AGUA CLARA
Nombre del Promotor SIAU:	YORLY KATRIANA NIÑO FIGUEREDO
Mes:	MARZO

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	Las alianzas de usuarios se sienten satisfechos ya que poco a poco se han logrado cada una de las solicitudes, manifiestan que con lo de la toma de radiografías ya el gerente en una reunión le manifestó que iba ser instalado una nueva.	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:	**29/04/2026 HORA: 2:00 PM**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Josi Daniel Torres	13475456	3124363574	
Genaro Hernandez	13305863	3202787675	
Yoiky Ocampo	1010103026	3168865013	

Scanned with CamScanner

FECHA:	**16 DE MARZO 2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**03**
HORA INICIO:	**4:00 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**5: 00 PM**
UBA/IPS:	**IPS GUAIMARAL**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE MARZO DE 2026.**

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 am del 16 de Marzo del 2026, se da inicio a la reunión programada con la Asociación de usuarios IPS GUAIMARAL .Esta reunión se lleva acabo en la oficina del siau de la IPS en el orden de asistencia:

Cecilia Jaimes García

Luis Manuel Villamizar

Juan Carlos Umbarila

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 GUAIMARAL, se realizó de la siguiente forma:

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- A través de WhatsApp, que es la herramienta que se utiliza dentro de la asociación de usuarios para cualquier tipo de información relevante y significativa.
- Llamada telefónica.
- La invitación a través de la cartelera informativa de la IPS GUAIMARAL.

4 Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación: Se invitó diariamente mediante las charlas y orientaciones , además de invitación a través del presidente de la junta de acción comunal del barrio palmeras.





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.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN





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 auto cuidado. 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. 806 del 20 de noviembre de 2025**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Portafolio de Servicios**
- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**
- **Línea Ética de IMSALUD**
- **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web**
- **Buenas prácticas del código de integridad**
- **Participación social y atención humanizada en salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025**
- **Rutas de atención en salud**
- **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

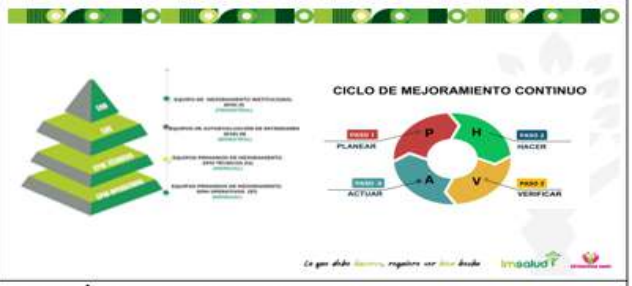


DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

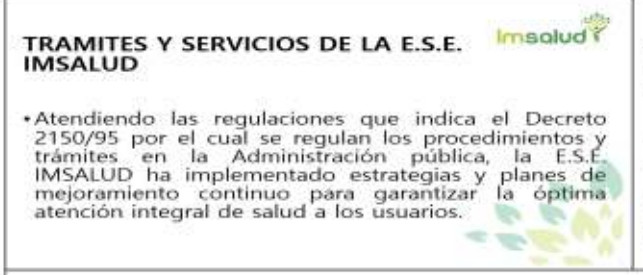


POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RESOLUCIÓN NO. 806 DEL 20 DE NOVIEMBRE DE 2025





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







DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PORTAFOLIO DE SERVICIOS



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.

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









- **Buenas prácticas del código de integridad**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Participación social y atención humanizada en la salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025.**



- **Rutas de atención en salud**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

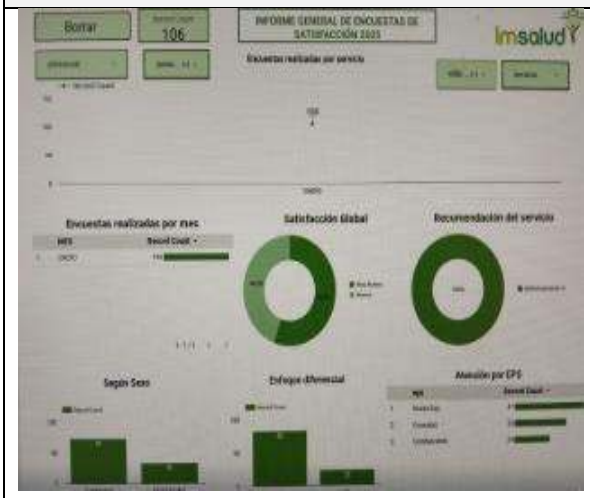


- **Boletín N.74 Plan de desarrollo imsalud 2024-2027**



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

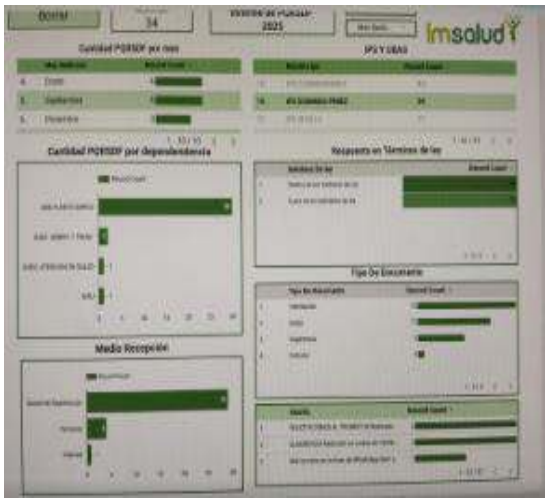
DESARROLLO DE LA REUNIÓN





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





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

7 Proposiciones y varios.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.

Comunicar a la comunidad de la apertura y servicios nuevamente prestados en la IPS GUAIMARAL, a través de la junta y ediles de la comunidad.

8 Evidencia fotográfica.





PROPOSICIONES Y VARIOS

Fortalecer la asociación de usuarios incluyendo la participación de ediles, juntas de acción comunal. Se les indico que para el siguiente mes deben invitar a un edil o alguien que pertenezca a la junta de acción comunal.
Quedando en espera para cuando se reintegra los servicios en la IPS GUAIMARAL.

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**PENDIENTE POR PROGRAMAR**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Luis Manuel Villamizar Ruiz	13497639	3222907623	
Cecilia Jaimes García	60332481	3212653543	Cecilia Jaimes García
Juan Carlos Umbarila Contreras	13472441	3117411751	

FECHA:	**09 MARZO 2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**03**
HORA INICIO:	**07:00 A.M.**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**08:45 A.M.**
UBA/IPS:	**UBA LOMA DE BOLÍVAR**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE MARZO DE 2026.**

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 07:00 am del día 09 de marzo del presente año, se da inicio a la reunión programada con los miembros de la Asociación de usuarios de la UBA Loma de Bolívar, con el siguiente orden del día:

1. Llamado a lista

Para dar cumplimiento a este punto de la agenda se realiza llamado a lista, constatando la asistencia de los participantes en la reunión, en la cual se contó con 8 miembros; Astrid Aguirre, Rosany Soto, Diana Granados, Carmen Salazar, Saúl Suárez, David Suárez, Gloria Castellanos y Andrea Díaz.

Por otra parte, se evidencia inasistencia sin previa excusa de dos miembros Andrés Ortega y Rosa Vargas.

2. Lectura y aprobación del acta anterior

Se realizó lectura del acta anterior a fin de realizar seguimiento por parte de los miembros de la Asociación de usuarios a las proposiciones y varios, y demás aspectos plasmados en la misma. La cual fue aprobada sin novedad.

3. Medios de Convocatoria

Se realizó convocatoria a través del grupo de WhatsApp, cartelera informativa y charlas diarias.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

Cúcuta, Norte de Santander, 03, 03, 2026.

DE: TRABAJADORAS SOCIALES OFICINA SIAU.
PARA: ASOCIACIÓN DE USUARIOS LOMA DE BOLÍVAR.
ASUNTO: REUNIÓN MENSUAL.

CONVOCATORIA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

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

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

Fecha: 09 de marzo, 2026.
Lugar: Unidad Básica Loma de Bolívar.
Hora: 07:00 A.M.

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

Página 1 de 1

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación

Estrategias para vincular:

- Se publica en cartelera la fecha de reunión mensual y la invitación a nuevos usuarios para la conformación de la asociación de usuarios.
- Se realiza invitación a los usuarios por medio de las charlas diarias en salas de espera y orientaciones individuales.
- Por el momento no se ha convocado acercamiento a la JAC Junta de Acción Comunal del sector de la Loma de Bolívar, debido que aún no se encuentra conformada.
- Se logra 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, trámites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud, entre otros.



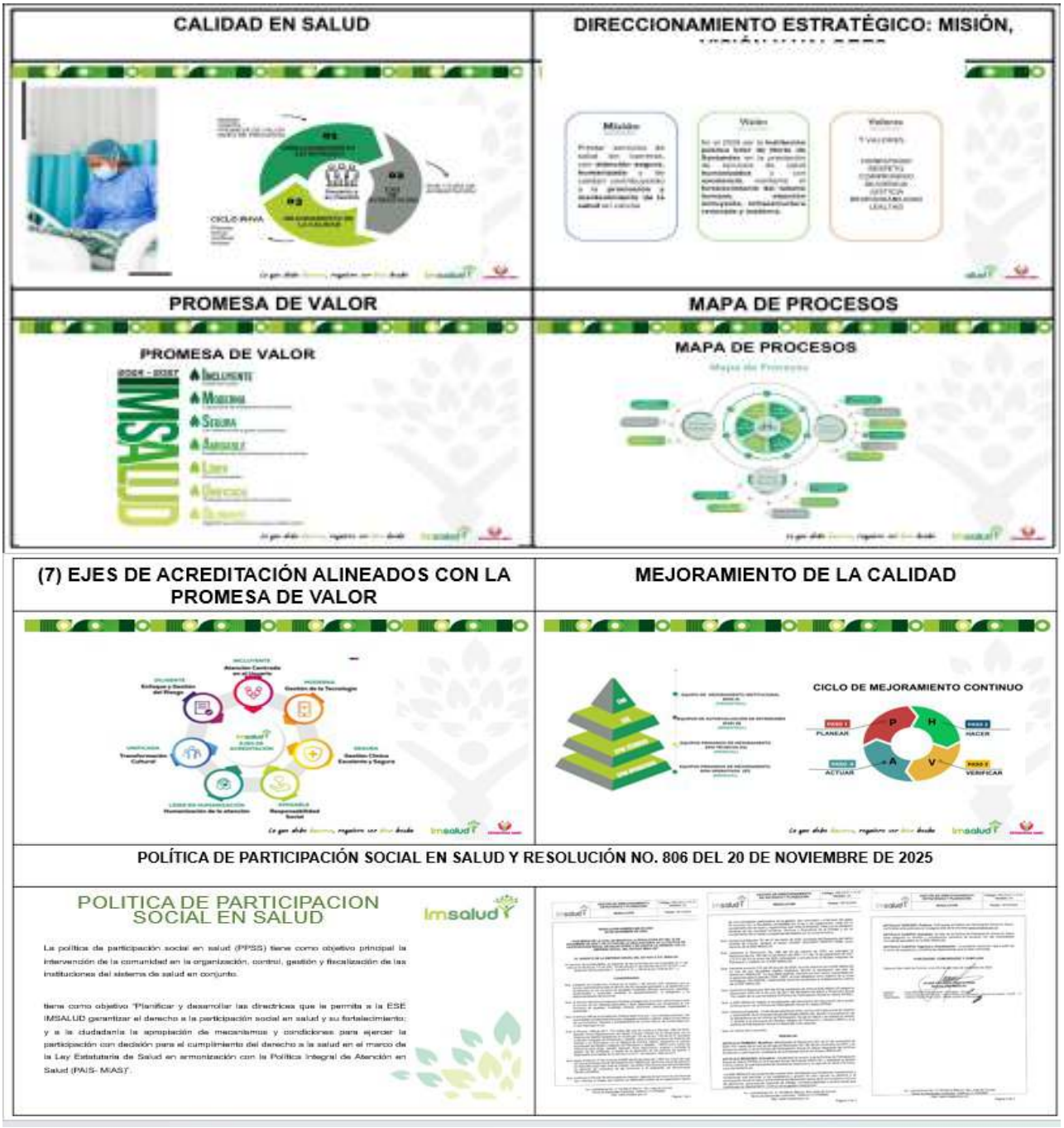
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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. 806 del 20 de noviembre de 2025.
- Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD.
- Trámites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD.
- Portafolio de Servicios.
- Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA.
- Línea Ética de IMSALUD.
- Boletín No. 74 Plan de desarrollo Imsalud 2024 - 2027– Aplicar el código QR publicado en la página web.
- Buenas prácticas del código de integridad.
- Participación social y atención humanizada en salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025.
- Rutas de atención en salud.
- Socialización y retroalimentación del Informe Mensual PQRSDF.
- Tablero de Control: Satisfacción al usuario.

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





DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Buenas prácticas del código de integridad**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Participación social y atención humanizada en la salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025.**



- **Rutas de atención en salud**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

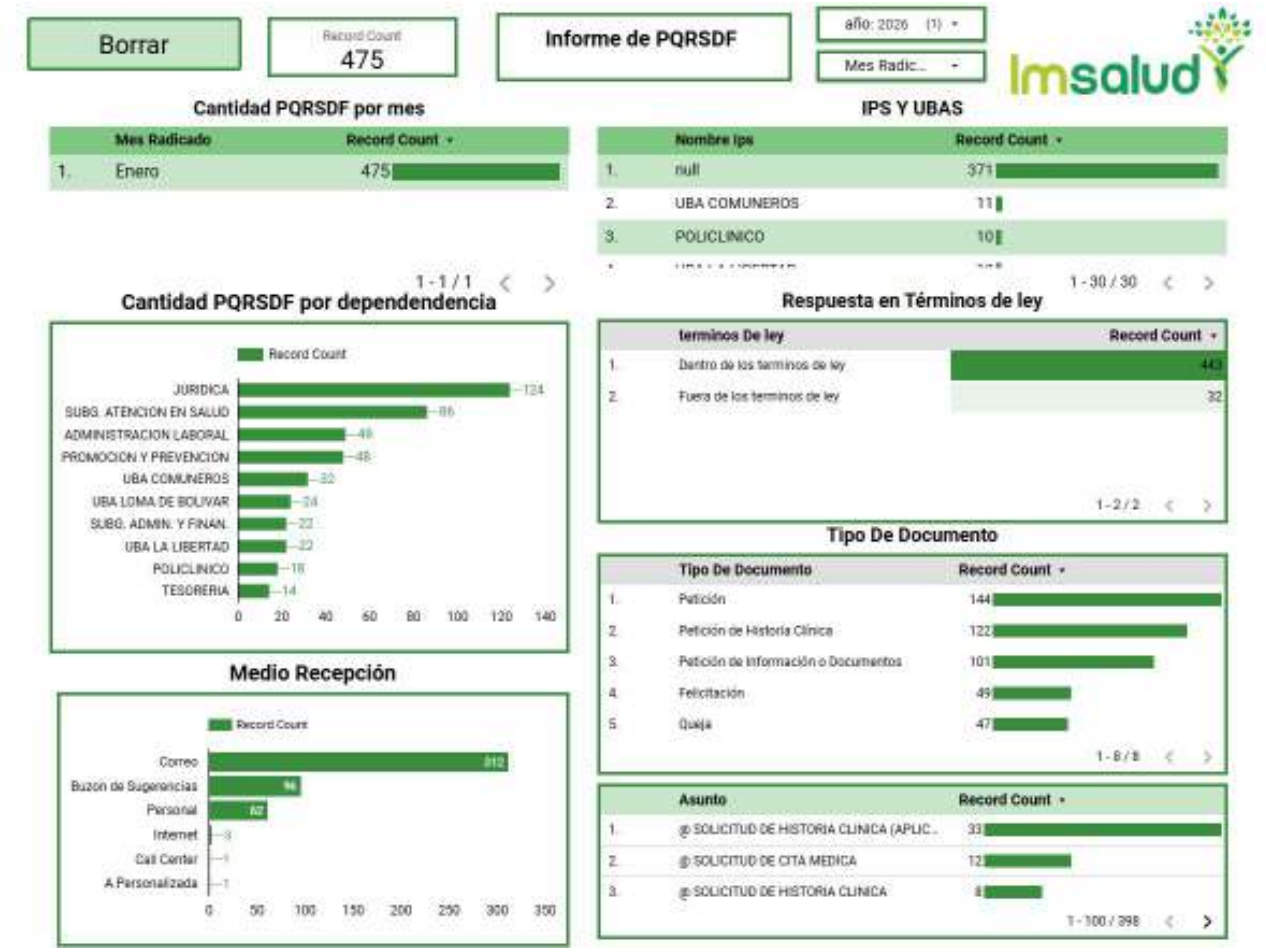
- **Boletín No. 74 Plan de desarrollo Imsalud 2024 - 2027 – Se aplica el Código QR publicado en la página web.**





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

https://lookerstudio.google.com/reporting/7f1df67d-8805-4cb3-b5ef-f88181dfa31c/page/p_hsaaap4rrd?s=qTAeQ5v6s-8



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 LOMA DE BOLÍVAR
Nombre del Promotor SIAU:	LEIDY FORERO - MARÍA NUÑEZ.
Mes:	FEBRERO

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.	Activar la Línea de atención de solicitud de citas Chatbot para toda la población, no solo para población de enfoque diferencial.	Gerencia	En trámite.	

7. Proposiciones y varios.

Se brindó un espacio para que los miembros de la Asociación presentaran iniciativas, proposiciones e inquietudes, luego de un debate constructivo concluyen no establecer solicitudes de mejora en el mes presente.

8. Evidencia fotográfica.



PROPOSICIONES Y VARIOS	
Sin novedad.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**17 ABRIL 2026 – 07:00 A.M.**

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Diana Granados	27590860	3176173188	Diana Granados
Rosany soto	60301.117	3118417674	Rosany soto Veryel.
SAU/Suarez	13.468.986	3228269577	Quintero
David Suarez	1348/683	3236915956	
Juan Arturo Aguirre	60370.046.	3185125087	
Carmen Maria Salazar S	60.302.486.	3187373763	Carmen MSS
Gloria P. Castellanos P.	37.218.728	3009056740	
Diaz Albañil Andrea.	37.272.475	3108375432	Andrea Diaz Albañil
Maria fernanda Nuñez Rubio	1090466893	3213436675	Mafe N
Leidy Daniela Forero Triana	1090.179.435	3123595439	

FECHA:	24/03/2026	ACTA DE REUNIÓN NO.	03
HORA INICIO:	9:30AM	HORA FINALIZACIÓN:	10:30AM
UBA/IPS:	IPS CERRITO		

Objetivo de la reunión:	REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE MARZO DE 2026.

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.

Powered by CamScanner

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Llamado a lista

Siendo las 9:30 AM del dia 24 DE MARZO DEL 2026 se dio inicio a la reunión programada de asociación de usuarios de la IPS CERRITO con el siguiente orden del día:

- MYRIAM CECILIA CLAVIVO
- LINA MARIA GONZALEZ
- LUIS A MENDEZ

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

Se lee y se aprueba el acta anterior del mes de FEBRERO

3. Medios de Convocatoria.

Comunicacion por medio de celular grupo wassath

Powered by CamScanner

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

Estrategias para vincular:

Fortalecer la asociacion de usurios incluyendo usuarios migrantes participacion de ediles junta de accion comunal de4l barrio
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 Lideres Comunales para que participen e inviten a personas de la comunidad que cumplan con los requisitos según el procedimiento.
5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema
general de seguridad social en salud entre otros.

Powered by CamScanner

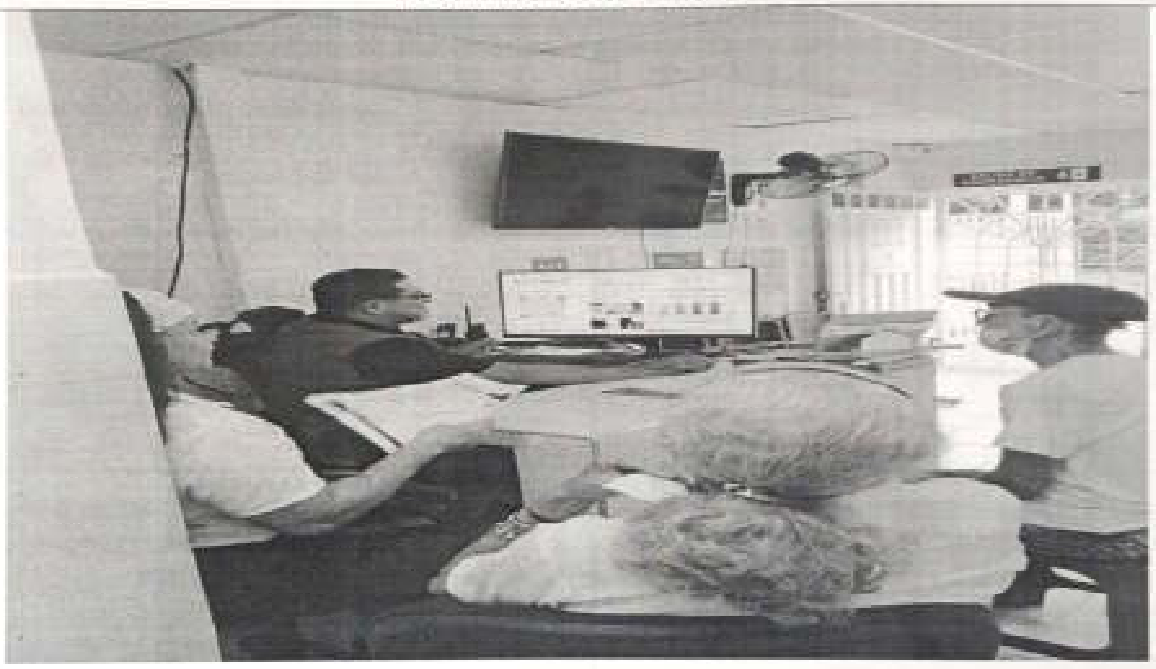
DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

Powered by CamScanner

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. 806 del 20 de noviembre de 2025**
- **Socialización de la Linea Ética de la ESE IMSALUD**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Portafolio de Servicios**
- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**
- **Línea Ética de IMSALUD**
- **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web**
- **Buenas prácticas del código de integridad**
- **Participación social y atención humanizada en salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025**
- **Rutas de atención en salud**

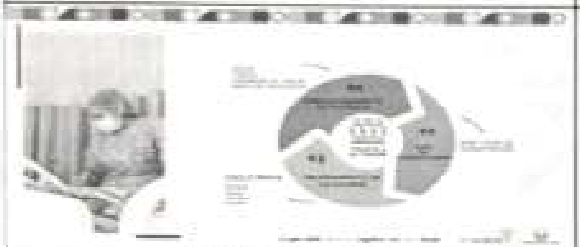
Powered by CamScanner

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

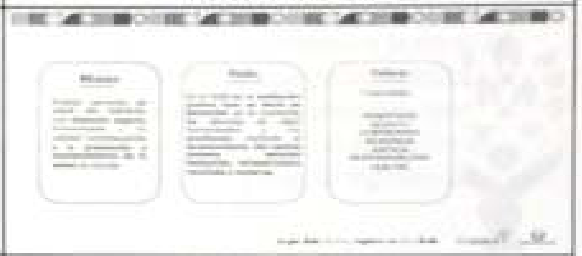
- Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF
- Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)

Desarrollo de las Temáticas:

CALIDAD EN SALUD



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES



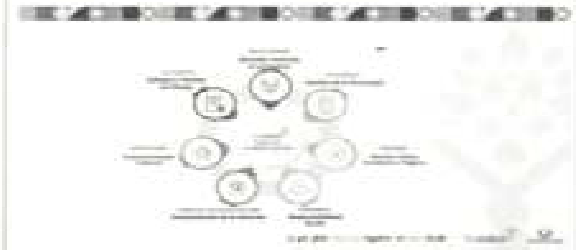
PROMESA DE VALOR



MAPA DE PROCESOS



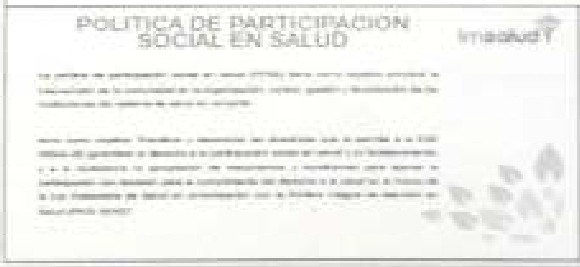
(7) EJES DE ACREDITACIÓN ALINEADOS CON LA PROMESA DE VALOR

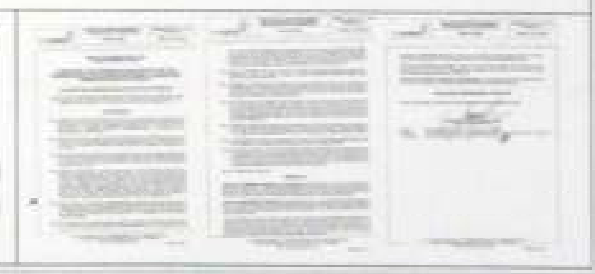


MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



POLITICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RESOLUCIÓN NO. 806 DEL 30 DE NOVIEMBRE DE 2025





Powered by CamScanner

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.

Powered by CamScanner

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



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.

Powered by CamScanner

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.

Powered by CamScanner

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

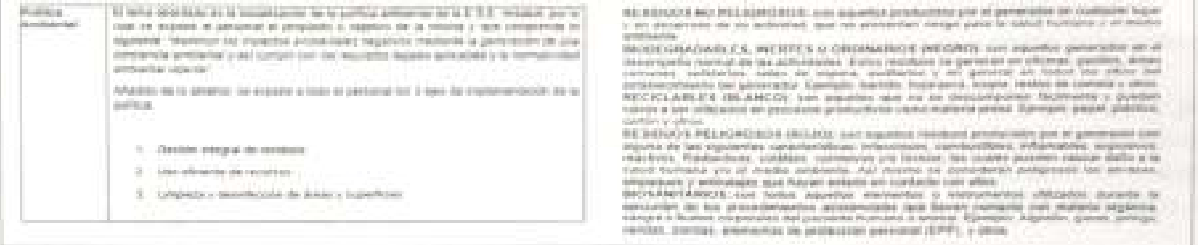


La Política de Humanización evidencia un proceso institucional sólido orientado a fortalecer una atención centrada en la dignidad, el respeto y la participación activa de los usuarios. En primer lugar, se destaca la adopción formal de la política mediante diversas resoluciones, lo que demuestra un compromiso 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.

Powered by CamScanner

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



MANUAL DE MANEJO SEGURO DEL AMBIENTE FÍSICO.

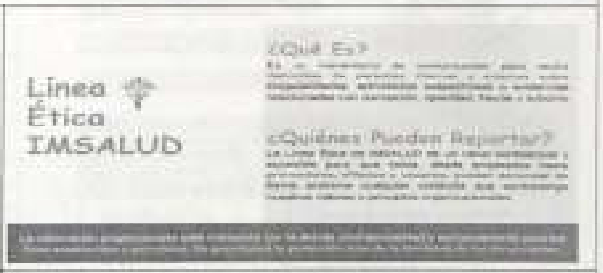
El primer tema abordado es la socialización del Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, dejando claro que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA, en la pestaña del proceso de Ambiente Físico y el cual dictamina lo siguiente en su alcance "Es un documento guía, en el cual se 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.

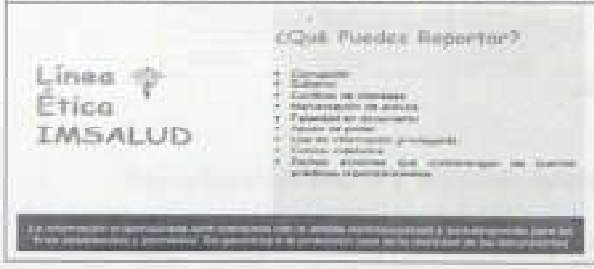
CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS

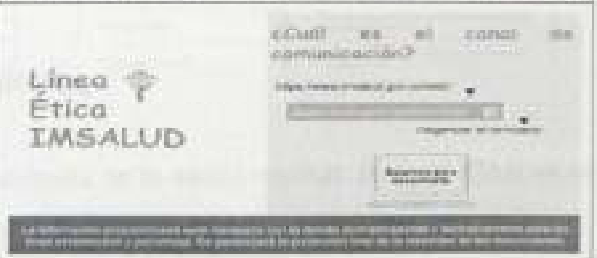


SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD









Powered by CamScanner

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. 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.

- Buenas prácticas del código de integridad



- Participación social y atención humanizada en la salud mental: Rol del SIAU en la
- Boletín N.76 Plan de desarrollo imsalud 2024-2027

Powered by CamScanner

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



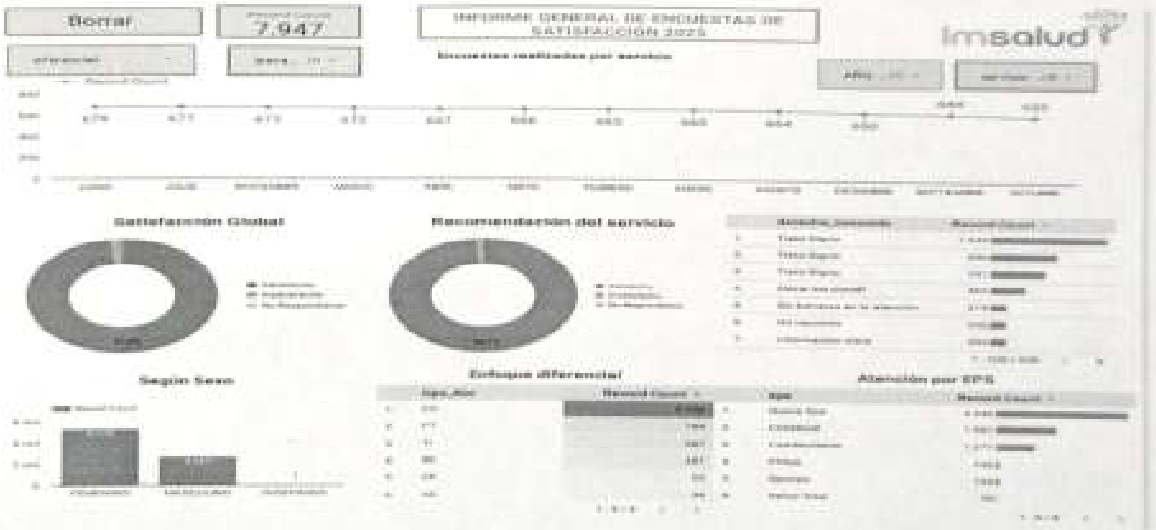
Powered by CamScanner

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

A la fecha no se ha presentado novedad respecto a quejas y sugerencias en el buzon

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



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

Proposiciones y varios.

- EL BUZON DE SUGERENCIAS SIGUE EN MAL ESTADO
- Fortalecer la asociacion de usurios incluyendo usuarios migrantes participacion de ediles junta de accion comunal del barrio
- Se les comunico la importancia de hacer el buen uso del buzon de sugerencias y realizar su PQRSDF
- Realizar mantenimientos a los ventiladores de la ips
- la asociacion sugiere carnet para identificacion de la asociacion de usuarios
- la asociacion solicita el no traslado de la Doctora de consulta externa a otras ips
- se sugiere gestionar otra impresora para la IPS ya que la existe presenta falecias

Powered by CamScanner

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

8. Evidencia fotográfica



Powered by CamScanner

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	24 ABRIL 2026

Powered by CamScanner

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Lina María Gonzalez	37353191	315.6219949	Lina María G.
Rosyan Barbosa Chaya	37.854.510	320-2246279	Rosyan Barbosa
Luis Antonio Mendez	13405671	3158645196	Luis Antonio Mendez

Powered by CamScanner

FECHA:	**21/03/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**03**
HORA INICIO:	**10:00 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**11:00 AM**
UBA/IPS:	**IPS GUARAMITO**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE MARZO DE 2026.**

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 10:00 am del día 21 de marzo de la anualidad 2026, 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 una 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 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 21 marzo de 2026, también se subió en los estados de la misma red social. Asimismo, se enviaron recordatorios individuales de manera

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

diaria, con el objetivo de confirmar la asistencia y reiterar el compromiso y la responsabilidad que cada integrante tiene con la Asociación.

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

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

5. **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.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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:





POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RESOLUCIÓN NO. 806 DEL 20 DE NOVIEMBRE DE 2025



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

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

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 lo cual se expone al percatar 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". Aliado 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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Buenas prácticas del código de integridad**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Participación social y atención humanizada en la salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025.**



En el marco de la Ley 2460 de 2025, que modifica la Ley 1616 de 2013, se reconoce la salud mental como un derecho fundamental y se destaca la participación social como clave para una atención integral y humanizada. En este contexto, el SIAU se posiciona como un eje estratégico del sistema de salud, al facilitar la interacción entre usuarios, comunidad e instituciones, promoviendo el acceso oportuno y la garantía de derechos.
Según la capacitación, el SIAU actúa como un puente en salud mental, orientando a los usuarios sobre rutas de atención, gestionando solicitudes y canalizando casos hacia los servicios correspondientes. Además, cumple un papel importante en la identificación de situaciones de vulnerabilidad, la activación de las RIAS y la articulación intersectorial, favoreciendo la continuidad del cuidado.
Asimismo, el SIAU fortalece la participación social mediante la educación, orientación y acompañamiento, permitiendo que los usuarios conozcan sus derechos y deberes. Así, trasciende su función administrativa y se consolida como un mecanismo clave para la humanización de la atención, la promoción del autocuidado y la garantía efectiva del derecho a la salud.

- **Rutas de atención en salud**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Las Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS) son un conjunto de acciones organizadas que orientan la promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y seguimiento de los usuarios, garantizando una atención continua, oportuna y con enfoque diferencial. Estas integran la salud física, mental, familiar y social, e incluyen componentes como promoción y mantenimiento de la salud, detección temprana y atención de eventos específicos.
Entre las principales rutas se encuentran las relacionadas con salud nutricional, bucal, auditiva, visual y mental, así como la materno-perinatal y las dirigidas a riesgos como consumo de sustancias psicoactivas, epilepsia y trastornos mentales. Todas contemplan una valoración integral del usuario, considerando su estado de salud, entorno familiar, contexto social y redes de apoyo para identificar riesgos y vulnerabilidades.
La ruta de promoción y mantenimiento busca fortalecer hábitos saludables mediante educación, mientras que la detección temprana permite intervenir oportunamente. Por su parte, las rutas en salud mental priorizan la identificación de signos de alarma, la intervención psicosocial y la articulación con redes de apoyo.
En este proceso, el SIAU cumple un papel clave en la orientación, activación y seguimiento de las rutas, asegurando el acceso adecuado a los servicios y la continuidad de la atención dentro del sistema de salud.

- **Boletín N.77 Políticas institucionales:**

El boletín Cultura IMSALUD #77 evidencia el fortalecimiento de la gestión institucional a través de la implementación de 36 políticas institucionales, alineadas con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, orientadas a la calidad, la humanización y la seguridad del paciente.
En las cifras, se destaca que en 2025 se alcanzó un 100% de cumplimiento con 35 políticas y 298 acciones ejecutadas, mientras que para 2026 se proyectan 36 políticas y 289 acciones, mostrando continuidad y planeación. Además, se resalta la inclusión de la política de prevención del acoso laboral y sexual, fortaleciendo el bienestar institucional.
El cumplimiento ha mejorado progresivamente desde 2022 hasta 2025, alcanzando el 100%, lo que refleja avances en la gestión. Finalmente, el boletín organiza las políticas en ejes estratégicos (IMSALUD), enfocados en atención al usuario, gestión clínica, tecnología, humanización y riesgo.
En general, se evidencia una gestión sólida y en mejora continua, con oportunidades en la socialización y apropiación de las políticas.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

El informe de PQRSDF evidencia la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, registrando un total de 475 solicitudes en el mes de enero, lo que permite identificar el comportamiento de la interacción de los usuarios con los servicios de la institución durante este periodo.

En cuanto a la distribución por dependencia, se destaca el área jurídica con el mayor número de solicitudes (124), seguida de subgerencia de atención en salud (86) y admisión laboral (49), lo que refleja una mayor concentración de requerimientos en áreas administrativas y de atención directa al usuario.

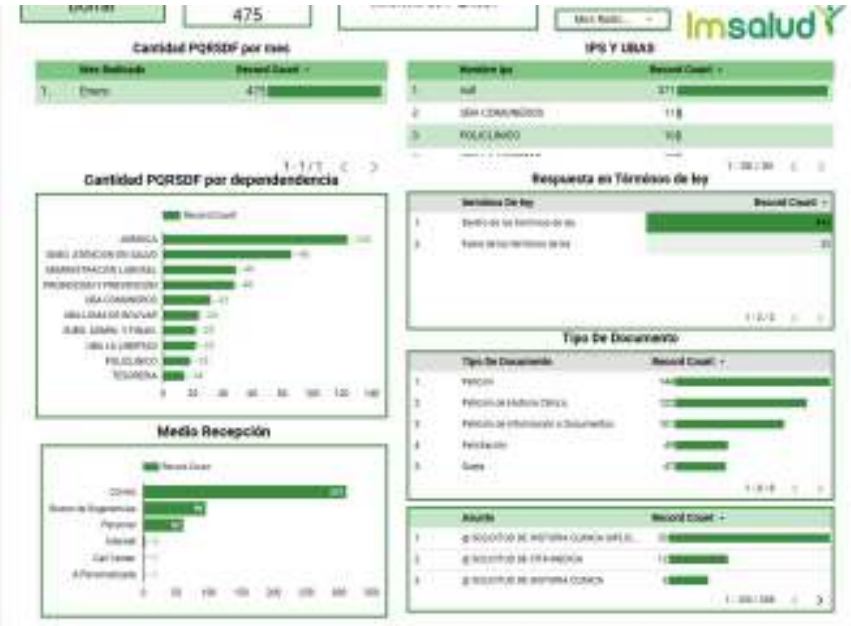
Respecto al cumplimiento en los términos de ley, se evidencia que la mayoría de las solicitudes fueron respondidas oportunamente (443), frente a 32 fuera del tiempo establecido, lo que indica un buen nivel de cumplimiento, aunque con oportunidades de mejora en la oportunidad de respuesta.

En relación con el tipo de documento, predominan las peticiones (144), seguidas de solicitudes de historia clínica (122) y peticiones de información o documentos (101), lo cual muestra que los usuarios principalmente buscan acceso a información y gestión de trámites; en menor proporción se presentan felicitaciones (49) y quejas (47).

En cuanto a los medios de recepción, el canal más utilizado es el correo electrónico (312), seguido del buzón de sugerencias (96) y la atención personal (62), evidenciando una mayor preferencia por canales digitales.

Finalmente, los asuntos más frecuentes están relacionados con la solicitud de historia clínica y la asignación de citas médicas, lo que permite identificar las principales necesidades de los usuarios.

En términos generales, el informe refleja una adecuada gestión de las PQRSDF, con fortalezas en la atención oportuna y el uso de canales virtuales, aunque se sugiere fortalecer la oportunidad en las respuestas fuera de término y optimizar los procesos relacionados con solicitudes de información clínica.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

El informe de encuestas de satisfacción del usuario evidencia la percepción de calidad en la atención brindada mediante la aplicación de instrumentos de medición, registrando un total de 70 encuestas realizadas, distribuidas equitativamente entre los meses de enero (35) y febrero (35), lo que refleja una recolección de información constante durante el periodo analizado. En relación con la satisfacción global, los resultados muestran un 100% de usuarios satisfechos, al igual que en el indicador de recomendación del servicio, lo que permite inferir una percepción altamente positiva frente a la atención recibida y un adecuado cumplimiento en la prestación de los servicios de salud.

En cuanto a los derechos conocidos por los usuarios, se destaca principalmente el trato digno (29), seguido de la obtención de información (18) y la calidad sin barreras (9), lo que evidencia reconocimiento de aspectos fundamentales asociados a la humanización, la comunicación y la accesibilidad en la atención; en menor proporción se identifican derechos como la legalidad en su actuar, el trato digno reiterado y la entrega de información (3 cada uno), así como la confidencialidad de la historia clínica (2), lo cual sugiere la necesidad de fortalecer la socialización de algunos derechos.

Respecto al análisis por sexo, se observa una mayor participación del género femenino (54) frente al masculino (16), lo que indica una mayor intervención de las mujeres en los procesos de evaluación del servicio. En relación con el enfoque diferencial, predominan los usuarios identificados con cédula de ciudadanía (52), seguidos de tarjeta de identidad (8), permiso temporal (6) y registro civil (4), reflejando diversidad en los grupos poblacionales atendidos.

Por otra parte, en la atención por EPS, se evidencia un mayor número de usuarios afiliados a Nueva EPS (40), seguida de Coosalud (15), Comfaoriente (14) y Sanitas (1), lo que permite identificar la distribución de la población según su aseguramiento. En términos generales, el informe refleja un alto nivel de satisfacción y aceptación del servicio, destacando fortalezas en la atención humanizada y la calidad del servicio; sin embargo, también plantea oportunidades de mejora en la difusión de los derechos de los usuarios y en el fortalecimiento de su participación, con el fin de continuar consolidando procesos de atención centrados en el usuario y orientados al mejoramiento continuo.

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.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

7. **Proposiciones y varios**.

Al finalizar la reunión mensual de apreciación de usuarios, se dispuso un espacio para que los miembros de la Asociación de Usuarios presentaran nuevas propuestas e inquietudes.

Durante la intervención, los participantes manifestaron su satisfacción con la atención recibida y resaltaron la importancia de obtener respuestas claras y oportunas a solicitudes previas, con el fin de facilitar el respectivo seguimiento. Asimismo, destacaron el valor de estos encuentros como una herramienta fundamental para fortalecer la confianza y la transparencia institucional.

De igual manera, expresaron su agradecimiento por la gestión realizada para la donación de camisetas que los identifican como integrantes de la asociación.

En este espacio también se extendió la invitación a los asistentes para hacer parte de la Asociación de Usuarios. Se informó que la nueva conformación oficial de la asociación se llevará a cabo en el mes de mayo, fecha en la cual podrán formalizar su afiliación y participación activa dentro del grupo.

La reunión concluyó a las 11:00 a.m., dejando constancia de los temas tratados y el compromiso de continuar implementando acciones orientadas al mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios de salud.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

8. **Evidencia fotográfica.**

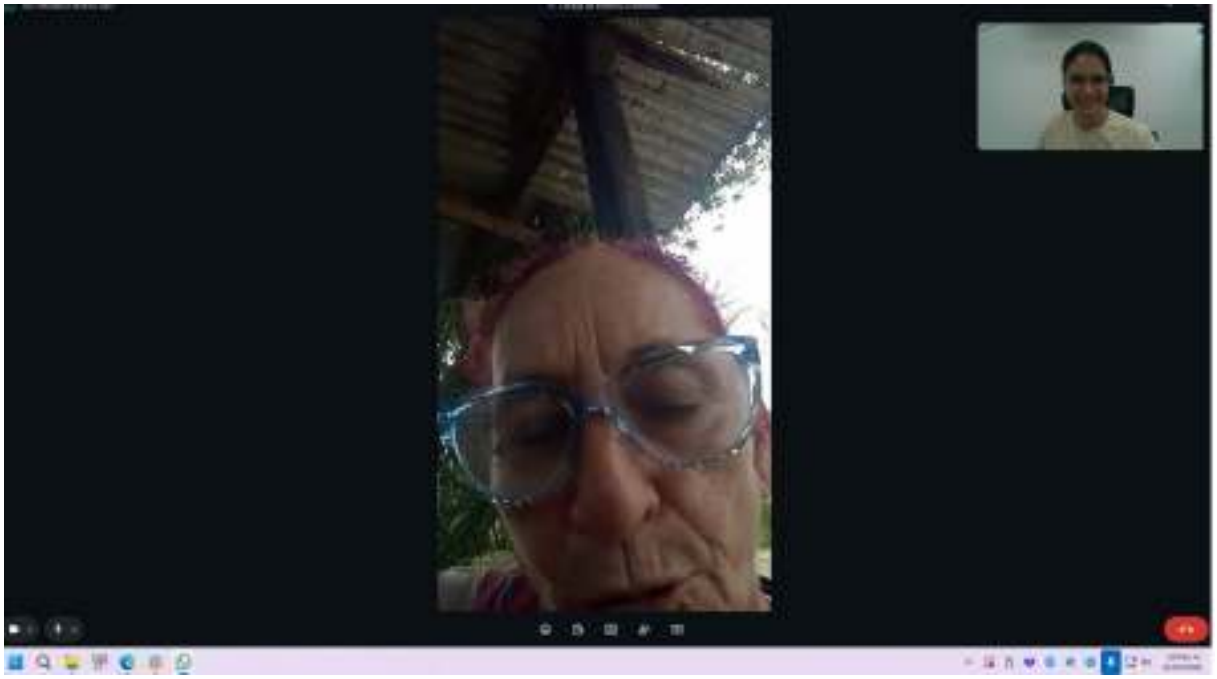




PROPOSICIONES Y VARIOS	
Durante la última reunión mensual de apreciación de usuarios en la IPS Guaramito, Agradecemos su asistencia y aportes, los cuales son fundamentales para seguir mejorando la calidad de la atención. Recordamos que estas reuniones son una oportunidad para fortalecer el compromiso mutuo y seguir trabajando juntos por una mejor atención en nuestra IPS. Asi mismo, se deja constancia de que la realización de reuniones de manera virtual presenta diversas dificultades, principalmente debido a los problemas de conectividad en la zona rural. Esta situación limita la participación constante de algunos usuarios, por lo que se ha optado por desarrollar los encuentros tanto a través de la plataforma Meet como mediante WhatsApp, buscando así facilitar el acceso y garantizar mayor inclusión en el proceso.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**ABRIL/2026 HORA: 1:30 PM**

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:	**09/03/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**03**
HORA INICIO:	**1:00 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**2:00 PM**
UBA/IPS:	**IPS SAN FAUSTINO**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE MARZO DE 2026.**

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 09 de marzo de la anualidad 2026, 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,, 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 14 de marzo de 2026, pero por una reunión a

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

realizarse en el menor tiempo posible para la elección del representante se aprovechó y se ralizo el encuentro mensual el dia 09 de marzo de 2026, también se subió en los estados de la misma red social. Asimismo, se enviaron recordatorios individuales de manera diaria, con el objetivo de confirmar la asistencia y reiterar el compromiso y la responsabilidad que cada integrante tiene con la Asociación.

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.

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.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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:





POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RESOLUCIÓN NO. 806 DEL 20 DE NOVIEMBRE DE 2025



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 al 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

POLÍTICA HUMANIZACIÓN



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 lo cual se expone al percatar 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". Aliado 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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD



- **Buenas prácticas del código de integridad**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Participación social y atención humanizada en la salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025.**



En el marco de la Ley 2460 de 2025, que modifica la Ley 1616 de 2013, se reconoce la salud mental como un derecho fundamental y se destaca la participación social como clave para una atención integral y humanizada. En este contexto, el SIAU se posiciona como un eje estratégico del sistema de salud, al facilitar la interacción entre usuarios, comunidad e instituciones, promoviendo el acceso oportuno y la garantía de derechos.
Según la capacitación, el SIAU actúa como un puente en salud mental, orientando a los usuarios sobre rutas de atención, gestionando solicitudes y canalizando casos hacia los servicios correspondientes. Además, cumple un papel importante en la identificación de situaciones de vulnerabilidad, la activación de las RIAS y la articulación intersectorial, favoreciendo la continuidad del cuidado.
Asimismo, el SIAU fortalece la participación social mediante la educación, orientación y acompañamiento, permitiendo que los usuarios conozcan sus derechos y deberes. Así, trasciende su función administrativa y se consolida como un mecanismo clave para la humanización de la atención, la promoción del autocuidado y la garantía efectiva del derecho a la salud.

- **Rutas de atención en salud**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Las Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS) son un conjunto de acciones organizadas que orientan la promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y seguimiento de los usuarios, garantizando una atención continua, oportuna y con enfoque diferencial. Estas integran la salud física, mental, familiar y social, e incluyen componentes como promoción y mantenimiento de la salud, detección temprana y atención de eventos específicos.
Entre las principales rutas se encuentran las relacionadas con salud nutricional, bucal, auditiva, visual y mental, así como la materno-perinatal y las dirigidas a riesgos como consumo de sustancias psicoactivas, epilepsia y trastornos mentales. Todas contemplan una valoración integral del usuario, considerando su estado de salud, entorno familiar, contexto social y redes de apoyo para identificar riesgos y vulnerabilidades.
La ruta de promoción y mantenimiento busca fortalecer hábitos saludables mediante educación, mientras que la detección temprana permite intervenir oportunamente. Por su parte, las rutas en salud mental priorizan la identificación de signos de alarma, la intervención psicosocial y la articulación con redes de apoyo.
En este proceso, el SIAU cumple un papel clave en la orientación, activación y seguimiento de las rutas, asegurando el acceso adecuado a los servicios y la continuidad de la atención dentro del sistema de salud.

- **Boletín N.77 Políticas institucionales:**

El boletín Cultura IMSALUD #76 presenta la organización y avances de la Junta Directiva de la ESE IMSALUD, entidad pública municipal encargada de prestar servicios de salud con calidad, autonomía administrativa y enfoque en la atención al usuario.
Se describe la conformación de la Junta Directiva, integrada por representantes institucionales, del sector salud, usuarios y empleados, quienes lideran la toma de decisiones estratégicas, asignación de recursos y garantía de la calidad en los servicios.
En cuanto a la gestión, se destacan los objetivos de la dirección, como alinear la organización con la misión institucional, identificar necesidades de los usuarios, definir estrategias de servicio y supervisar la calidad. También se resaltan logros para 2025, entre ellos el fortalecimiento organizacional, la sostenibilidad y la mejora en la prestación de servicios.
El boletín resalta además la implementación de un programa de inducción y educación continua para la Junta Directiva, abordando temas como normatividad, humanización, rutas de atención y gestión del riesgo.
Finalmente, se presentan resultados positivos, con altos niveles de apropiación del conocimiento (98,4%) y satisfacción del 100% tanto en los contenidos como en los expositores, evidenciando el impacto favorable de estos procesos formativos.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

El informe de PQRSDF para el año 2026 refleja el registro y gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en la E.S.E. IMSALUD. En este caso específico, se evidencia un total de 1 registro, radicado en el mes de enero, lo que muestra un bajo volumen de solicitudes durante el periodo analizado.
En cuanto a la distribución por dependencias, la solicitud fue gestionada por UBA Agua Clara, indicando que la atención se concentró en este punto. A nivel de IPS, también se registra participación de IPS San Faustino, lo que permite identificar el lugar donde se canalizó la solicitud.
Respecto al cumplimiento de los tiempos de respuesta, el informe muestra un resultado positivo, ya que el 100% de las solicitudes fueron respondidas dentro de los términos de ley, evidenciando cumplimiento normativo y oportunidad en la atención.
En relación con el tipo de documento, se trata de una sugerencia, lo que indica una participación del usuario orientada a la mejora del servicio. Asimismo, el medio de recepción fue el buzón de sugerencias, reflejando el uso de canales físicos para la comunicación con la entidad.
Finalmente, en el análisis por asunto, la solicitud corresponde a sugerencia en medicina general, lo que permite identificar oportunidades de mejora en este servicio específico. En general, aunque el volumen es bajo, el informe evidencia una gestión adecuada, cumplimiento en tiempos de respuesta y uso de mecanismos de participación por parte de los usuarios.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

El informe de encuestas de satisfacción del usuario evidencia la percepción de calidad en la atención brindada mediante la aplicación de instrumentos de medición, registrando un total de 70 encuestas realizadas, distribuidas equitativamente entre los meses de enero (35) y febrero (35), lo que refleja una recolección de información constante durante el periodo analizado. En relación con la satisfacción global, los resultados muestran un 100% de usuarios satisfechos, al igual que en el indicador de recomendación del servicio, lo que permite inferir una percepción altamente positiva frente a la atención recibida y un adecuado cumplimiento en la prestación de los servicios de salud.

En cuanto a los derechos conocidos por los usuarios, se destaca principalmente el trato digno (29), seguido de la obtención de información (18) y la calidad sin barreras (9), lo que evidencia reconocimiento de aspectos fundamentales asociados a la humanización, la comunicación y la accesibilidad en la atención; en menor proporción se identifican derechos como la legalidad en su actuar, el trato digno reiterado y la entrega de información (3 cada uno), así como la confidencialidad de la historia clínica (2), lo cual sugiere la necesidad de fortalecer la socialización de algunos derechos.

Respecto al análisis por sexo, se observa una mayor participación del género femenino (54) frente al masculino (16), lo que indica una mayor intervención de las mujeres en los procesos de evaluación del servicio. En relación con el enfoque diferencial, predominan los usuarios identificados con cédula de ciudadanía (52), seguidos de tarjeta de identidad (8), permiso temporal (6) y registro civil (4), reflejando diversidad en los grupos poblacionales atendidos.

Por otra parte, en la atención por EPS, se evidencia un mayor número de usuarios afiliados a Nueva EPS (40), seguida de Coosalud (15), Comfaoriente (14) y Sanitas (1), lo que permite identificar la distribución de la población según su aseguramiento. En términos generales, el informe refleja un alto nivel de satisfacción y aceptación del servicio, destacando fortalezas en la atención humanizada y la calidad del servicio; sin embargo, también plantea oportunidades de mejora en la difusión de los derechos de los usuarios y en el fortalecimiento de su participación, con el fin de continuar consolidando procesos de atención centrados en el usuario y orientados al mejoramiento continuo.

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.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

7. **Proposiciones y varios**.

Al finalizar la reunión mensual de apreciación de usuarios, se dispuso un espacio para que los miembros de la Asociación de Usuarios presentaran nuevas propuestas e inquietudes.

Durante la intervención, los participantes manifestaron su satisfacción con la atención recibida y resaltaron la importancia de obtener respuestas claras y oportunas a solicitudes previas, con el fin de facilitar el respectivo seguimiento. Asimismo, destacaron el valor de estos encuentros como una herramienta fundamental para fortalecer la confianza y la transparencia institucional.

De igual manera, expresaron su agradecimiento por la gestión realizada para la donación de camisetas que los identifican como integrantes de la asociación.

En este espacio también se extendió la invitación a los asistentes para hacer parte de la Asociación de Usuarios. Se informó que la nueva conformación oficial de la asociación se llevará a cabo en el mes de mayo, fecha en la cual podrán formalizar su afiliación y participación activa dentro del grupo.

La reunión concluyó a las 2:00 p.m., dejando constancia de los temas tratados y el compromiso de continuar implementando acciones orientadas al mejoramiento de la calidad en la prestación de 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, 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:	**ABRIL/2026 HORA: 1:30 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
Edid catalina vega Ruiz	1004842317	3103289965	Edid vega Ruiz
Miriam Hernandez.	60376423	3125551136	Miriam Hernandez
Maria Bautista Alba	60362450	3118494003	
Emilsen Vega P.	1004075118	3168294151	

9 marzo 2026

Powered by CamScanner

FECHA:	**17/03/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**03**
HORA INICIO:	**1:00 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**2:00 PM**
UBA/IPS:	**IPS BANCO ARENA**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE MARZO DE 2026.**

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 la 1:00 p. m. del día 17 de marzo del año 2026, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de Usuarios de la IPS Banco Arena, en el lugar previamente designado, dando cumplimiento al orden del día establecido. Se realizó el llamado a lista, validándose la asistencia de las señoras Mirian Acevedo Acevedo y Mireya Valencia, así como del señor Oscar Darío Echeverry. Cabe resaltar que no pudo asistir la señora Magaly Ruiz, quien informó que se encuentra enferma e indispuesta para asistir, manifestando que estará en contacto para cualquier información relacionada con la asociación. De igual forma, el señor Gonzalo Bautista tampoco pudo asistir debido a que se encontraba enfermo. Seguidamente, se dio inicio formal a la reunión, comenzando con la buena noticia de que la doctora ya se ha recuperado y se encuentra nuevamente prestando sus servicios en la IPS todos los días, de lunes a sábado; así mismo, el servicio de odontología se encuentra disponible de lunes a viernes, al igual que el servicio de enfermería, por lo cual la comunidad ya puede acceder con normalidad a estos servicios. Además, se indicó que los integrantes de la Asociación de Usuarios pueden actuar como canal de información para difundir a toda la población los nuevos horarios de atención.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

Dando continuidad al proceso, se procedió a la lectura del acta correspondiente al encuentro anterior, realizado en el mes de febrero, con el propósito de someterla a su respectiva aprobación por parte de los integrantes de la Asociación de Usuarios de la IPS Banco arena; este ejercicio resulta fundamental, ya que permite que los miembros 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 y actividades desarrolladas por la Asociación en articulación con la ESE IMSALUD.

3. Medios de Convocatoria.

La convocatoria para el encuentro mensual de la Asociación de Usuarios de la IPS Banco arena se realizó a través del grupo de WhatsApp en el cual se encuentran integrados todos sus miembros, extendiendo la invitación para la reunión programada el 17 de marzo de 2026; adicionalmente, se enviaron recordatorios individuales de manera diaria con el fin de 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 relacionada con la Asociación de Usuarios durante las charlas diarias, invitando a los asistentes a vincularse y explicándoles el propósito de los encuentros.

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Como estrategia para la vinculación de nuevos integrantes a la Asociación de Usuarios de la IPS Banco arena, se publicó en la cartelera informativa el formato de convocatoria dirigido a los usuarios, en el cual se socializó el objetivo de la Asociación, los requisitos de participación y la fecha del encuentro, permitiendo que las personas interesadas pudieran asistir y conocer el proceso; adicionalmente, durante las charlas diarias se brindó información sobre la importancia de la participación comunitaria y el papel que cumple la Asociación, con el fin de motivar a la comunidad a integrarse de manera activa. Asimismo, se mantuvo comunicación virtual permanente con los diferentes presidentes de Junta de Acción Comunal, a quienes se les comparten de forma continua los comunicados relacionados con los servicios ofrecidos en la IPS, para que estos sean replicados en los grupos comunales donde se cuenta con participación, garantizando así que la comunidad se mantenga informada a través del contacto directo con los líderes; de igual manera, cuando se identifica disposición e interés por parte de algunos usuarios, se les brinda información de manera personalizada sobre la Asociación y se les invita formalmente a integrarse al proceso participativo. También se mantiene contacto con los ediles y presidentes de la zona, quienes se encargan de difundir la información proporcionada por la IPS en los diferentes grupos comunales, especialmente en lo relacionado con los procesos y horarios de atención, en articulación con los integrantes 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.

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:

1. Trato digno
Todo usuario tiene derecho a ser atendido con respeto, amabilidad y cortesía. La atención debe garantizar privacidad y confidencialidad, sin ningún tipo de discriminación por edad, género, condición social, etnia, orientación sexual o cualquier otra condición.

2. Obtener información clara
El usuario tiene derecho a recibir información comprensible y en lenguaje sencillo sobre su estado de salud, diagnósticos, tratamientos, procedimientos, riesgos y costos relacionados con la atención, para que pueda tomar decisiones informadas.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

3. Calidad sin barreras
Toda persona debe recibir servicios de salud oportunos, seguros y eficaces, con instalaciones adecuadas y recursos suficientes, sin importar su condición social, cultural, étnica, de género, orientación sexual o discapacidad.

4. Historia clínica confidencial
La información personal y médica del usuario debe ser protegida y solo puede ser divulgada con autorización del paciente o conforme a la normatividad legal vigente, garantizando la confidencialidad de sus datos.

5. Elevar PQRSDF
El usuario tiene derecho a presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones cuando lo considere necesario, así como a recibir una respuesta oportuna dentro de los tiempos establecidos



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

DEBERES:

1. Fortalecer hábitos de vida saludable
El usuario debe seguir las indicaciones médicas, adoptar conductas de prevención y autocuidado, y asistir a los controles periódicos recomendados para cuidar su salud.

2. Amar y respetar la E.S.E. IMSALUD
Reconocer el esfuerzo de la institución, hacer buen uso de los recursos disponibles y cumplir con las normas internas, contribuyendo al adecuado funcionamiento de los servicios de salud.

3. Legalidad en su actuar
El usuario debe suministrar información veraz sobre su estado de salud, antecedentes, medicamentos y demás datos requeridos, evitando la falsificación o alteración de documentos.

4. Tratar dignamente
Mantener una relación respetuosa con el personal de salud y con otros usuarios, promoviendo una convivencia basada en el buen trato y el respeto mutuo.

5.Entregar información clara, oportuna y suficiente
Brindar datos completos y correctos al personal que lo atiende, facilitando así un diagnóstico adecuado y un tratamiento oportuno



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. 806 del 20 de noviembre de 2025**
- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Portafolio de Servicios**
- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**
- **Línea Ética de IMSALUD**
- **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web**
- **Buenas prácticas del código de integridad**
- **Participación social y atención humanizada en salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025**
- **Rutas de atención en salud**
- **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. 806 DEL 20 DE NOVIEMBRE DE 2025





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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

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

- Dentro de los más destacados tenemos:

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

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

❖ **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

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

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

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

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

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

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

- **Consulta Externa**

Prestamos el servicio de medicina general y odontología general

- **Urgencias**

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

- **Hospitalización y partos**

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

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



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











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 Versión 3 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 PF 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.

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 considerarán 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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD









- **Buenas prácticas del código de integridad**





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Participación social y atención humanizada en la salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025.**



En el marco de lo establecido en la Ley 2460 de 2025, la cual modifica la Ley 1616 de 2013, se reconoce la salud mental como un derecho fundamental, destacando la participación social como un componente esencial para garantizar una atención integral, continua y con enfoque humanizado. En este contexto normativo, el Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) se posiciona como un eje estratégico dentro del sistema de salud, en tanto facilita la interacción efectiva entre los usuarios, la comunidad y las instituciones prestadoras de servicios, promoviendo el acceso oportuno, la garantía de derechos y el fortalecimiento de los procesos de participación social.

De acuerdo con lo abordado en las diapositivas de la capacitación, específicamente en el componente **"**El SIAU como puente en salud mental"**,** se resalta su función como canal articulador que permite orientar a los usuarios frente a las rutas de atención, gestionar sus solicitudes, peticiones, quejas o reclamos, y canalizar casos hacia los servicios correspondientes, especialmente en situaciones relacionadas con salud mental. Así mismo, en las diapositivas de **"estructura** dinámica de redes**"** y "valoración integral de la salud**"**, se evidencia que el SIAU cumple un papel clave en la identificación de situaciones de vulnerabilidad, la activación de las Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS) y la articulación intersectorial, favoreciendo la continuidad del cuidado y el seguimiento de los casos.

Adicionalmente, en las diapositivas relacionadas con "educación para la salud**"** y "promoción de derechos", se enfatiza que el SIAU contribuye al fortalecimiento de la participación social mediante procesos de información, orientación y acompañamiento, facilitando que los usuarios conozcan sus derechos y deberes, y participen activamente en la toma de decisiones relacionadas con su salud. En coherencia con lo establecido por la normativa vigente, el SIAU trasciende una función meramente administrativa, consolidándose como un mecanismo fundamental para la humanización de la atención, la construcción de redes de apoyo, la promoción del autocuidado y la garantía efectiva del derecho a la salud, en concordancia con los principios de integralidad, equidad y participación social establecidos en la ley.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Rutas de atención en salud**



En el marco de la atención integral en salud, las Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS) constituyen un conjunto de acciones organizadas que orientan la promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y seguimiento de los usuarios, garantizando una atención continua, oportuna y con enfoque diferencial. De acuerdo con lo abordado en las diapositivas, estas rutas incluyen componentes como la promoción y mantenimiento de la salud, la detección temprana de alteraciones y la atención específica de eventos, integrando dimensiones como la salud física, mental, familiar y social.

Entre las rutas mencionadas se destacan aquellas relacionadas con alteraciones nutricionales, salud bucal, salud auditiva, salud visual y salud mental, así como la RIA materno-perinatal y la ruta dirigida a población con riesgos asociados al consumo de sustancias psicoactivas, epilepsia y trastornos mentales. Estas rutas contemplan procesos como la valoración integral del usuario, que incluye el análisis del estado de salud general, la dinámica familiar, el contexto social y las redes de apoyo, permitiendo identificar de manera temprana factores de riesgo o situaciones de vulnerabilidad.

De manera específica, la ruta de promoción y mantenimiento de la salud está orientada a fortalecer hábitos saludables mediante educación en temas como alimentación, habilidades para la vida, derechos sexuales y reproductivos, convivencia y cuidado del entorno. Por su parte, la ruta de detección temprana busca identificar oportunamente alteraciones en la salud para intervenir de manera preventiva, mientras que las rutas de atención en salud mental priorizan la identificación de signos de alarma, la canalización de los casos, la intervención psicosocial y la articulación con redes de apoyo institucionales y comunitarias.

Estas rutas se desarrollan bajo un enfoque de atención integral y humanizada, en articulación con diferentes sectores y actores sociales, donde el SIAU cumple un papel fundamental en la orientación, activación y seguimiento de las mismas, garantizando que los usuarios accedan de manera adecuada a los servicios requeridos y que se dé continuidad a su proceso de atención dentro del sistema de salud.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Boletín N.77 Políticas institucionales:**

El Boletín Cultura IMSALUD #77 presenta las políticas institucionales como el eje fundamental que orienta el funcionamiento administrativo y asistencial de la E.S.E. IMSALUD, destacando la implementación de 36 políticas alineadas con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), las cuales promueven la transparencia, eficiencia, integridad, humanización y seguridad del paciente, evidenciando avances significativos en la gestión institucional, con un cumplimiento del 100% en 2025 (35 políticas y 298 acciones ejecutadas) y la proyección de 36 políticas con 289 acciones para 2026, incorporando además la Política de Prevención del Acoso Laboral y Sexual como fortalecimiento del ambiente laboral; así mismo, se resalta la mejora progresiva en el cumplimiento de políticas entre 2022 y 2025, consolidando una cultura organizacional sólida. El boletín también explica que estas políticas están estructuradas bajo los ejes estratégicos IMSALUD: atención centrada en el usuario, gestión de la tecnología, gestión clínica segura, responsabilidad social, humanización de la atención, transformación cultural y gestión del riesgo, cada uno con políticas asociadas que garantizan la calidad en la prestación del servicio, la seguridad del paciente, el uso adecuado de la tecnología, el compromiso social, el trato digno, el fortalecimiento del talento humano y la prevención de riesgos; en este sentido, las políticas institucionales no solo aseguran el cumplimiento normativo, sino que también fortalecen la calidad del servicio de salud y la atención integral, posicionándose como una herramienta clave para el mejoramiento continuo y la satisfacción de los usuarios.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

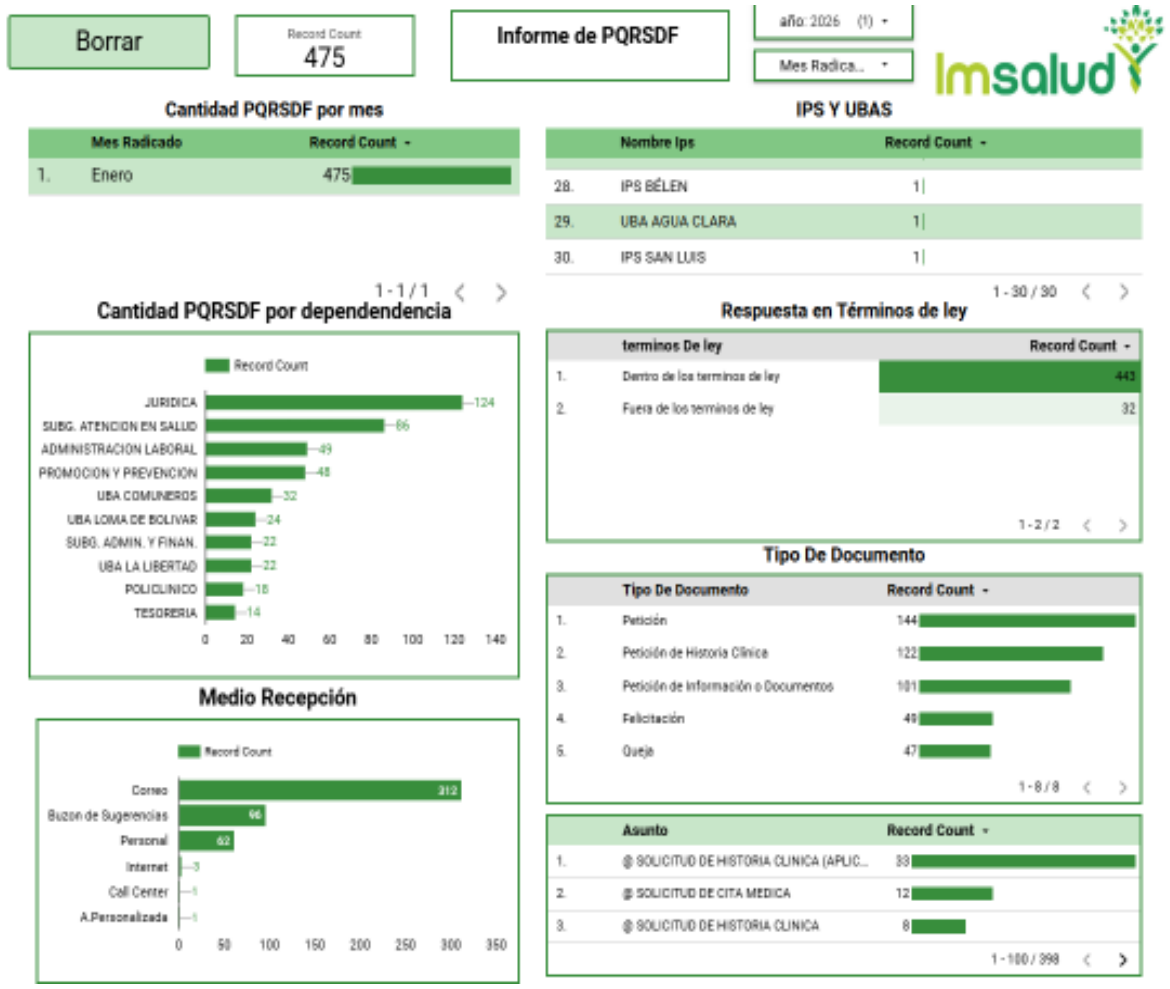


- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**

El informe de PQRSDF correspondiente al año 2026 presenta un total de 475 registros, todos radicados en el mes de enero, lo que permite evidenciar la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones dentro de la E.S.E. IMSALUD. En cuanto a la distribución por dependencias, se observa que el mayor volumen de solicitudes fue gestionado por el área jurídica (124), seguida de subgerencia de atención en salud (86), administración laboral (49) y promoción y prevención (48), lo que indica que las principales necesidades de los usuarios están relacionadas con procesos administrativos, legales y de atención en salud; mientras que otras áreas como UBA Comuneros, UBA Loma de Bolívar y servicios asistenciales presentan menor volumen, reflejando menor carga o mejor resolución directa en estos puntos. Respecto al cumplimiento en los tiempos de respuesta, el informe muestra un resultado positivo, ya que 443 solicitudes fueron respondidas dentro de los términos de ley, frente a 32 fuera de tiempo, lo que evidencia un alto nivel de cumplimiento normativo, aunque aún existen oportunidades de mejora en la oportunidad de respuesta. En relación con el tipo de documento, predominan las peticiones (144), seguidas de peticiones de historia clínica (122) y solicitudes de información o documentos (101), lo que refleja que la mayoría de los usuarios acuden al sistema para requerir información o trámites, mientras que las felicitaciones (49) y quejas (47) muestran una percepción mixta del servicio, con oportunidades para fortalecer la satisfacción del usuario. En cuanto a los medios de recepción, el canal más utilizado es el correo electrónico (312), seguido del buzón de sugerencias (96) y la atención personal (62), lo que evidencia una alta preferencia por canales virtuales y escritos, mientras que medios como internet directo, call center y atención personalizada tienen un uso mínimo. Finalmente, en el

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

análisis por asunto, se identifica que las solicitudes más frecuentes están relacionadas con la historia clínica y la asignación de citas médicas, lo que permite orientar acciones de mejora hacia la optimización de estos procesos; cabe resaltar que no se presenta un informe individual de la IPS Banco arena, teniendo en cuenta que en lo corrido del año 2026 no se ha registrado ningún tipo de PQRSDF a través de los diferentes mecanismos de participación, lo cual indica que no se han recibido peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones por parte de los usuarios en este periodo.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

El informe general de encuestas de satisfacción de la IPS Banco Arena evidencia la aplicación de un total de 90 encuestas durante el periodo evaluado, con una distribución equitativa de 45 encuestas en el mes de enero y 45 en febrero, lo que refleja estabilidad en el proceso de recolección de la información en esta sede. Los resultados muestran un nivel de satisfacción global del 100% (90 usuarios satisfechos), así como una recomendación del servicio también del 100% (90 usuarios que recomendarían la IPS), lo cual indica una percepción altamente favorable frente a la atención recibida. En cuanto al conocimiento de derechos en la IPS Banco Arena, se identifica el trato digno con 67 registros, seguido de elevar PQRSDF con 9, la calidad sin barreras con 7 y la confidencialidad de la historia clínica con 7, evidenciando que el componente de humanización del servicio es el más reconocido por los usuarios de esta institución.

En relación con la caracterización de la población encuestada en la IPS Banco Arena, se observa una mayor participación del sexo femenino con 59 registros, frente a 31 del sexo masculino. En el enfoque diferencial, predomina la población con cédula de ciudadanía con 53 registros, seguida de registro civil con 15, tarjeta de identidad con 14 y permiso temporal con 8, lo que indica una mayor atención a población adulta. Respecto a la afiliación al sistema de salud, la mayor proporción de usuarios atendidos corresponde a Nueva EPS con 59 registros, seguida de Coosalud con 22 y Comfaoriente con 9. En términos generales, los resultados evidencian que la IPS Banco Arena presenta una adecuada prestación de los servicios de salud, con altos niveles de satisfacción y una percepción positiva por parte de los usuarios atendidos en esta sede.

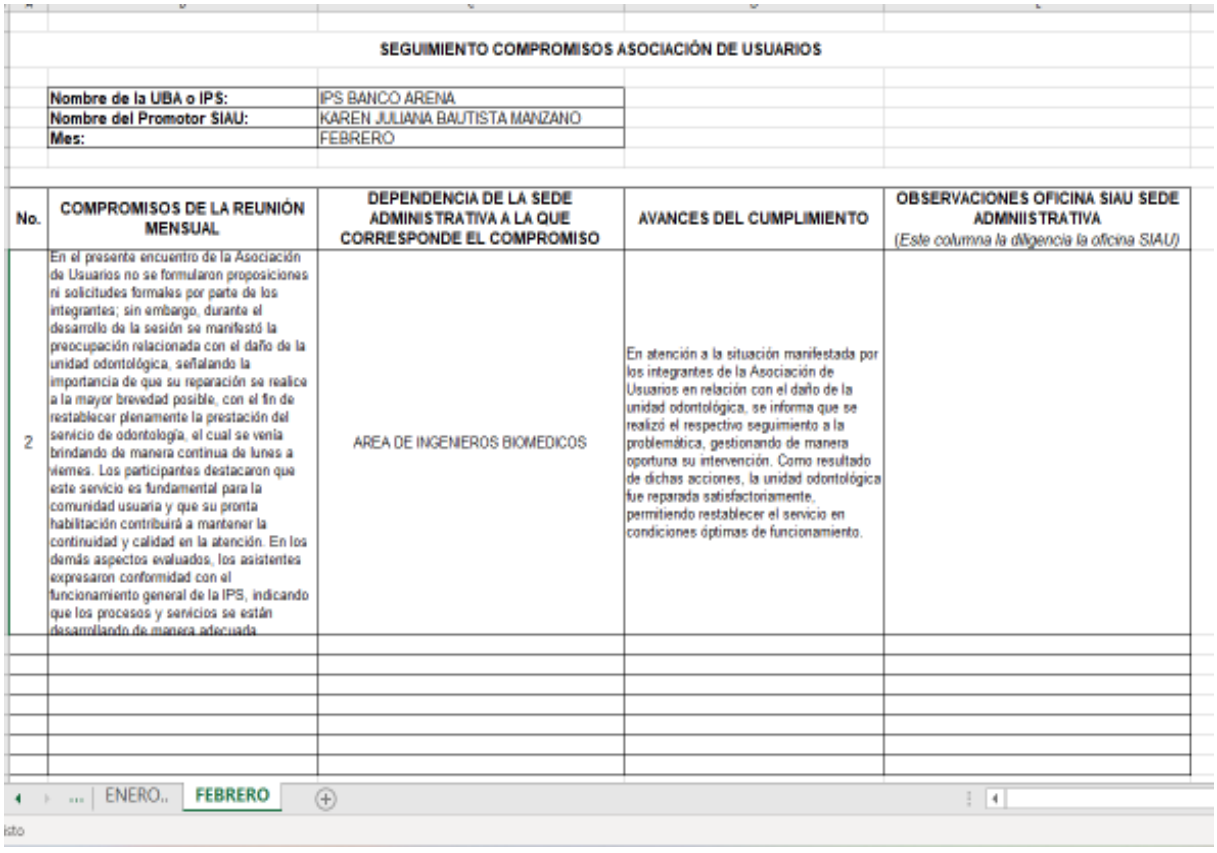


DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

En atención a la situación manifestada por los integrantes de la Asociación de Usuarios en relación con el daño de la unidad odontológica, se informa que se realizó el respectivo seguimiento a la problemática, gestionando de manera oportuna su intervención. Como resultado de dichas acciones, la unidad odontológica fue reparada satisfactoriamente, permitiendo restablecer el servicio en condiciones óptimas de funcionamiento.

En este sentido, actualmente el servicio de odontología se encuentra habilitado y se está prestando con total normalidad, en los horarios establecidos de lunes a viernes, garantizando la continuidad, oportunidad y calidad en la atención a la comunidad usuaria. De esta manera, se da respuesta efectiva a la necesidad identificada, reiterando el compromiso institucional con la mejora continua de los servicios de salud.



SEGUIMIENTO COMPROMISOS ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Nombre de la UBA o IPS:	IPS BANCO ARENA
Nombre del Promotor SIAU:	KAREN JULIANA BAUTISTA MANZANO
Mes:	FEBRERO

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)
2	En el presente encuentro de la Asociación de Usuarios no se formularon proposiciones ni solicitudes formales por parte de los integrantes; sin embargo, durante el desarrollo de la sesión se manifestó la preocupación relacionada con el daño de la unidad odontológica, señalando la importancia de que su reparación se realice a la mayor brevedad posible, con el fin de restablecer plenamente la prestación del servicio de odontología, el cual se venía brindando de manera continua de lunes a viernes. Los participantes destacaron que este servicio es fundamental para la comunidad usuaria y que su pronta habilitación contribuirá a mantener la continuidad y calidad en la atención. En los demás aspectos evaluados, los asistentes expresaron conformidad con el funcionamiento general de la IPS, indicando que los procesos y servicios se están desarrollando de manera adecuada.	AREA DE INGENIEROS BIOMEDICOS	En atención a la situación manifestada por los integrantes de la Asociación de Usuarios en relación con el daño de la unidad odontológica, se informa que se realizó el respectivo seguimiento a la problemática, gestionando de manera oportuna su intervención. Como resultado de dichas acciones, la unidad odontológica fue reparada satisfactoriamente, permitiendo restablecer el servicio en condiciones óptimas de funcionamiento.	

ENERO.. FEBRERO

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

7. Proposiciones y varios.

Durante este encuentro, la Asociación de Usuarios no manifestó proposiciones, teniendo en cuenta que la IPS se encuentra funcionando en óptimas condiciones y los servicios han retornado a la normalidad. Asimismo, se destacó que actualmente se cuenta con atención médica y servicio de odontología de manera permanente para la comunidad, lo cual ha contribuido a mejorar la satisfacción de los usuarios y la continuidad en la prestación de los servicios de salud. Sin embargo, una usuaria hizo énfasis en la importancia de que, en el marco de la calidad en salud, todos los funcionarios trabajen bajo un mismo objetivo orientado al fortalecimiento de la política de humanización, evitando cualquier tipo de hecho desfavorable, con el fin de seguir garantizando la integralidad y el buen servicio prestado en la IPS.

8. Evidencia fotográfica.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN





PROPOSICIONES Y VARIOS	
Durante este encuentro, la Asociación de Usuarios no manifestó proposiciones, teniendo en cuenta que la IPS se encuentra funcionando en óptimas condiciones y los servicios han retornado a la normalidad. Asimismo, se destacó que actualmente se cuenta con atención médica y servicio de odontología de manera permanente para la comunidad, lo cual ha contribuido a mejorar la satisfacción de los usuarios y la continuidad en la prestación de los servicios de salud. Sin embargo, una usuaria hizo énfasis en la importancia de que, en el marco de la calidad en salud, todos los funcionarios trabajen bajo un mismo objetivo orientado al fortalecimiento de la política de humanización, evitando cualquier tipo de hecho desfavorable, con el fin de seguir garantizando la integralidad y el buen servicio prestado en la IPS.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**23/ ABRIL/2026 HORA: 1:30 PM**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Oscar Darío Echeverri Garro	96.187.331	3174778903	Oscar Echeverri
Miriam Leonor Acevedo Acuedo	60 311 373	3173751590	MiriamAcuedo
mireya valencia valencia	37396774	3134300758	mireya valencia valencia
Karen Juliana Bautista Montano	1004809819	3132349537	KarenJulianaBM

Scanned with CamScanner

FECHA:	**20/03/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**03**
HORA INICIO:	**1:00 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**2:00 PM**
UBA/IPS:	**IPS PALMARITO**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE MARZO DE 2026.**

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 la 1:00 p. m. del día 20 de marzo del año 2026, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de Usuarios de la IPS Palmarito en el lugar previamente designado, dando cumplimiento al orden del día establecido; se realizó el llamado a lista, validándose la asistencia de la totalidad de los integrantes, y se contó con la participación de las señoras Mónica Mirella Rojas, Doris del Carmen Bohórquez, Sandra Mayerly Mateus y Mariela Porras. De esta forma, se dio inicio formal al desarrollo de los temas programados para el encuentro; posteriormente, se realizó la socialización de los horarios de atención, informando que actualmente la IPS se encuentra funcionando con normalidad, contando con servicio de médico general de lunes a viernes, teniendo en cuenta que la doctora de la IPS Banco Arena ya se recuperó, por lo cual el médico no debe rotar entre sedes; así mismo, se informó que el servicio de odontología se presta de lunes a viernes y que, por el momento, no se cuenta con servicio de enfermería, por lo cual se estarán aclarando y ajustando los horarios de atención correspondientes.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

Dando continuidad al proceso, se procedió a la lectura del acta correspondiente al encuentro anterior, realizado en el mes de febrero, con el propósito de someterla a su respectiva aprobación por parte de los integrantes de la Asociación de Usuarios de la IPS Palmarito; este ejercicio resulta fundamental, ya que permite que los miembros 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 y actividades desarrolladas por la Asociación en articulación con la ESE IMSALUD.

3. Medios de Convocatoria.

La convocatoria para el encuentro mensual de la Asociación de Usuarios de la IPS Palmarito se realizó a través del grupo de WhatsApp en el cual se encuentran integrados todos sus miembros, extendiendo la invitación para la reunión programada el 20 de marzo de 2026; adicionalmente, se enviaron recordatorios individuales de manera diaria con el fin de 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 relacionada con la Asociación de Usuarios durante las charlas diarias, invitando a los asistentes a vincularse y explicándoles el propósito de los encuentros.

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Como estrategia para la vinculación de nuevos integrantes a la Asociación de Usuarios de la IPS Palmarito, se publicó en la cartelera informativa el formato de convocatoria dirigido a los usuarios, en el cual se socializó el objetivo de la Asociación, los requisitos de participación y la fecha del encuentro, permitiendo que las personas interesadas pudieran asistir y conocer el proceso; adicionalmente, durante las charlas diarias se brindó información sobre la importancia de la participación comunitaria y el papel que cumple la Asociación, con el fin de motivar a la comunidad a integrarse de manera activa. Asimismo, se mantuvo comunicación virtual permanente con los diferentes presidentes de Junta de Acción Comunal, a quienes se les comparten de forma continua los comunicados relacionados con los servicios ofrecidos en la IPS, para que estos sean replicados en los grupos comunales donde se cuenta con participación, garantizando así que la comunidad se mantenga informada a través del contacto directo con los líderes; de igual manera, cuando se identifica disposición e interés por parte de algunos usuarios, se les brinda información de manera personalizada sobre la Asociación y se les invita formalmente a integrarse al proceso participativo. También se mantiene contacto con los ediles y presidentes de la zona, quienes se encargan de difundir la información proporcionada por la IPS en los diferentes grupos comunales, especialmente en lo relacionado con los procesos y horarios de atención, en articulación con los integrantes 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.

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:

1. Trato digno
Todo usuario tiene derecho a ser atendido con respeto, amabilidad y cortesía. La atención debe garantizar privacidad y confidencialidad, sin ningún tipo de discriminación por edad, género, condición social, etnia, orientación sexual o cualquier otra condición.

2. Obtener información clara
El usuario tiene derecho a recibir información comprensible y en lenguaje sencillo sobre su estado de salud, diagnósticos, tratamientos, procedimientos, riesgos y costos relacionados con la atención, para que pueda tomar decisiones informadas.

3. Calidad sin barreras
Toda persona debe recibir servicios de salud oportunos, seguros y eficaces, con instalaciones adecuadas y recursos suficientes, sin importar su condición social, cultural, étnica, de género, orientación sexual o discapacidad.

4. Historia clínica confidencial
La información personal y médica del usuario debe ser protegida y solo puede ser divulgada con autorización del paciente o conforme a la normatividad legal vigente, garantizando la confidencialidad de sus datos.

5. Elevar PQRSDF
El usuario tiene derecho a presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones cuando lo considere necesario, así como a recibir una respuesta oportuna dentro de los tiempos establecidos

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



DEBERES:

1. Fortalecer hábitos de vida saludable
El usuario debe seguir las indicaciones médicas, adoptar conductas de prevención y autocuidado, y asistir a los controles periódicos recomendados para cuidar su salud.

2. Amar y respetar la E.S.E. IMSALUD
Reconocer el esfuerzo de la institución, hacer buen uso de los recursos disponibles y cumplir con las normas internas, contribuyendo al adecuado funcionamiento de los servicios de salud.

3. Legalidad en su actuar
El usuario debe suministrar información veraz sobre su estado de salud, antecedentes, medicamentos y demás datos requeridos, evitando la falsificación o alteración de documentos.

4. Tratar dignamente
Mantener una relación respetuosa con el personal de salud y con otros usuarios, promoviendo una convivencia basada en el buen trato y el respeto mutuo.

5.Entregar información clara, oportuna y suficiente
Brindar datos completos y correctos al personal que lo atiende, facilitando así un diagnóstico adecuado y un tratamiento oportuno

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. 806 del 20 de noviembre de 2025**
- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Portafolio de Servicios**
- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**
- **Línea Ética de IMSALUD**
- **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web**
- **Buenas prácticas del código de integridad**
- **Participación social y atención humanizada en salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025**
- **Rutas de atención en salud**
- **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. 806 DEL 20 DE NOVIEMBRE DE 2025





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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

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

- Dentro de los más destacados tenemos:

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

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

✣ **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

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

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

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

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

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

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

- **Consulta Externa**

Prestamos el servicio de medicina general y odontología general

- **Urgencias**

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

- **Hospitalización y partos**

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

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



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











POLÍTICA HUMANIZACIÓN









EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN ESTÁNDARES DE GERENCIA DE AMBIENTE FÍSICO PARA LA VIGENCIA 2025 Y COMO REFUERZO PARA EL PF 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.

CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS

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 considerarán 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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD









- **Buenas prácticas del código de integridad**





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Participación social y atención humanizada en la salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025.**



En el marco de lo establecido en la Ley 2460 de 2025, la cual modifica la Ley 1616 de 2013, se reconoce la salud mental como un derecho fundamental, destacando la participación social como un componente esencial para garantizar una atención integral, continua y con enfoque humanizado. En este contexto normativo, el Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) se posiciona como un eje estratégico dentro del sistema de salud, en tanto facilita la interacción efectiva entre los usuarios, la comunidad y las instituciones prestadoras de servicios, promoviendo el acceso oportuno, la garantía de derechos y el fortalecimiento de los procesos de participación social.

De acuerdo con lo abordado en las diapositivas de la capacitación, específicamente en el componente **"**El SIAU como puente en salud mental"**,** se resalta su función como canal articulador que permite orientar a los usuarios frente a las rutas de atención, gestionar sus solicitudes, peticiones, quejas o reclamos, y canalizar casos hacia los servicios correspondientes, especialmente en situaciones relacionadas con salud mental. Así mismo, en las diapositivas de **"estructura** dinámica de redes**"** y "valoración integral de la salud**"**, se evidencia que el SIAU cumple un papel clave en la identificación de situaciones de vulnerabilidad, la activación de las Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS) y la articulación intersectorial, favoreciendo la continuidad del cuidado y el seguimiento de los casos.

Adicionalmente, en las diapositivas relacionadas con "educación para la salud**"** y "promoción de derechos", se enfatiza que el SIAU contribuye al fortalecimiento de la participación social mediante procesos de información, orientación y acompañamiento, facilitando que los usuarios conozcan sus derechos y deberes, y participen activamente en la toma de decisiones relacionadas con su salud. En coherencia con lo establecido por la normativa vigente, el SIAU trasciende una función meramente administrativa, consolidándose como un mecanismo fundamental para la humanización de la atención, la construcción de redes de apoyo, la promoción del autocuidado y la garantía efectiva del derecho a la salud, en concordancia con los principios de integralidad, equidad y participación social establecidos en la ley.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Rutas de atención en salud**



En el marco de la atención integral en salud, las Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS) constituyen un conjunto de acciones organizadas que orientan la promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y seguimiento de los usuarios, garantizando una atención continua, oportuna y con enfoque diferencial. De acuerdo con lo abordado en las diapositivas, estas rutas incluyen componentes como la promoción y mantenimiento de la salud, la detección temprana de alteraciones y la atención específica de eventos, integrando dimensiones como la salud física, mental, familiar y social.

Entre las rutas mencionadas se destacan aquellas relacionadas con alteraciones nutricionales, salud bucal, salud auditiva, salud visual y salud mental, así como la RIA materno-perinatal y la ruta dirigida a población con riesgos asociados al consumo de sustancias psicoactivas, epilepsia y trastornos mentales. Estas rutas contemplan procesos como la valoración integral del usuario, que incluye el análisis del estado de salud general, la dinámica familiar, el contexto social y las redes de apoyo, permitiendo identificar de manera temprana factores de riesgo o situaciones de vulnerabilidad.

De manera específica, la ruta de promoción y mantenimiento de la salud está orientada a fortalecer hábitos saludables mediante educación en temas como alimentación, habilidades para la vida, derechos sexuales y reproductivos, convivencia y cuidado del entorno. Por su parte, la ruta de detección temprana busca identificar oportunamente alteraciones en la salud para intervenir de manera preventiva, mientras que las rutas de atención en salud mental priorizan la identificación de signos de alarma, la canalización de los casos, la intervención psicosocial y la articulación con redes de apoyo institucionales y comunitarias.

Estas rutas se desarrollan bajo un enfoque de atención integral y humanizada, en articulación con diferentes sectores y actores sociales, donde el SIAU cumple un papel fundamental en la orientación, activación y seguimiento de las mismas, garantizando que los usuarios accedan de manera adecuada a los servicios requeridos y que se dé continuidad a su proceso de atención dentro del sistema de salud.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Boletín N.77 Políticas institucionales:**

El Boletín Cultura IMSALUD #77 presenta las políticas institucionales como el eje fundamental que orienta el funcionamiento administrativo y asistencial de la E.S.E. IMSALUD, destacando la implementación de 36 políticas alineadas con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), las cuales promueven la transparencia, eficiencia, integridad, humanización y seguridad del paciente, evidenciando avances significativos en la gestión institucional, con un cumplimiento del 100% en 2025 (35 políticas y 298 acciones ejecutadas) y la proyección de 36 políticas con 289 acciones para 2026, incorporando además la Política de Prevención del Acoso Laboral y Sexual como fortalecimiento del ambiente laboral; así mismo, se resalta la mejora progresiva en el cumplimiento de políticas entre 2022 y 2025, consolidando una cultura organizacional sólida. El boletín también explica que estas políticas están estructuradas bajo los ejes estratégicos IMSALUD: atención centrada en el usuario, gestión de la tecnología, gestión clínica segura, responsabilidad social, humanización de la atención, transformación cultural y gestión del riesgo, cada uno con políticas asociadas que garantizan la calidad en la prestación del servicio, la seguridad del paciente, el uso adecuado de la tecnología, el compromiso social, el trato digno, el fortalecimiento del talento humano y la prevención de riesgos; en este sentido, las políticas institucionales no solo aseguran el cumplimiento normativo, sino que también fortalecen la calidad del servicio de salud y la atención integral, posicionándose como una herramienta clave para el mejoramiento continuo y la satisfacción de los usuarios.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

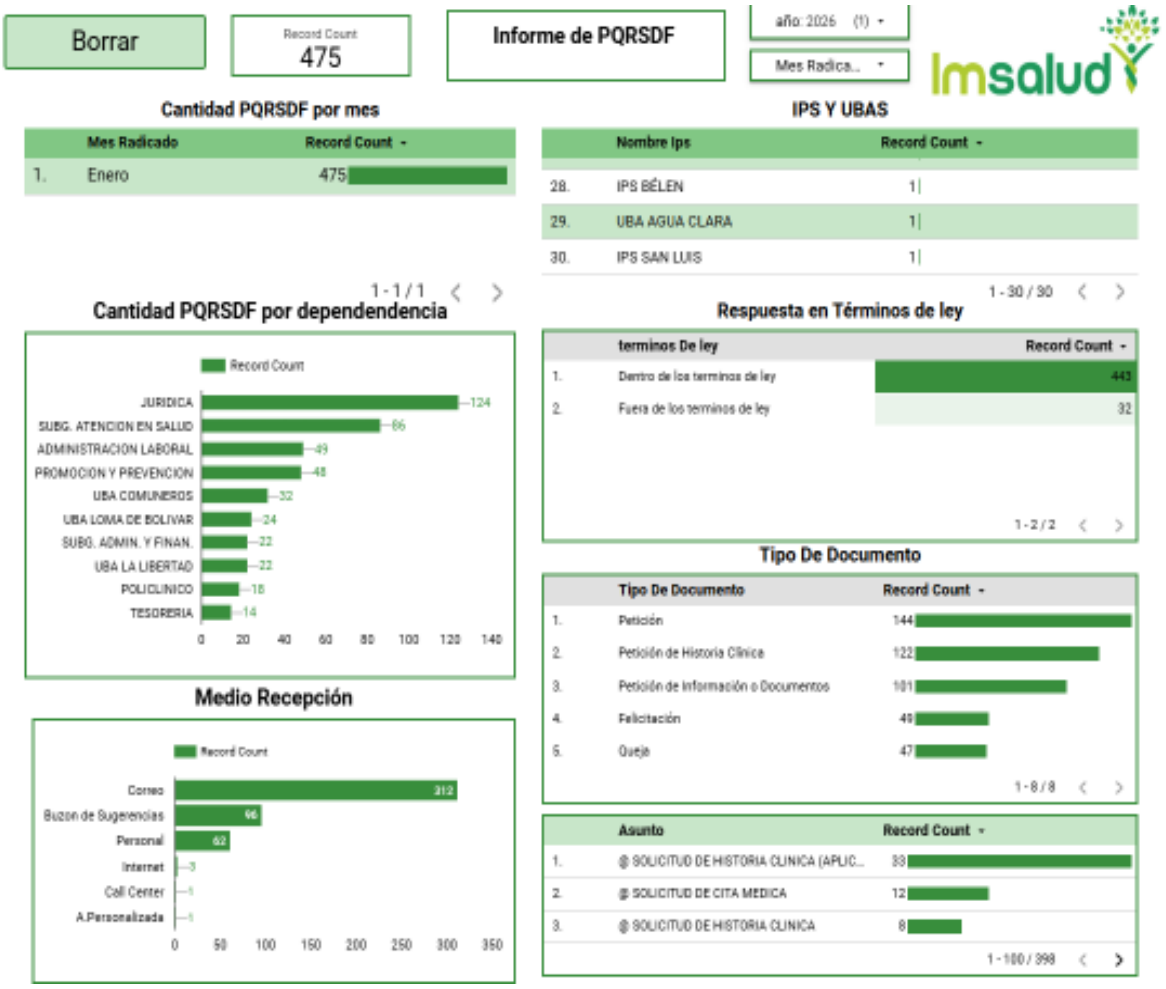


- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**

El informe de PQRSDF correspondiente al año 2026 presenta un total de 475 registros, todos radicados en el mes de enero, lo que permite evidenciar la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones dentro de la E.S.E. IMSALUD. En cuanto a la distribución por dependencias, se observa que el mayor volumen de solicitudes fue gestionado por el área jurídica (124), seguida de subgerencia de atención en salud (86), administración laboral (49) y promoción y prevención (48), lo que indica que las principales necesidades de los usuarios están relacionadas con procesos administrativos, legales y de atención en salud; mientras que otras áreas como UBA Comuneros, UBA Loma de Bolívar y servicios asistenciales presentan menor volumen, reflejando menor carga o mejor resolución directa en estos puntos. Respecto al cumplimiento en los tiempos de respuesta, el informe muestra un resultado positivo, ya que 443 solicitudes fueron respondidas dentro de los términos de ley, frente a 32 fuera de tiempo, lo que evidencia un alto nivel de cumplimiento normativo, aunque aún existen oportunidades de mejora en la oportunidad de respuesta. En relación con el tipo de documento, predominan las peticiones (144), seguidas de peticiones de historia clínica (122) y solicitudes de información o documentos (101), lo que refleja que la mayoría de los usuarios acuden al sistema para requerir información o trámites, mientras que las felicitaciones (49) y quejas (47) muestran una percepción mixta del servicio, con oportunidades para fortalecer la satisfacción del usuario. En cuanto a los medios de recepción, el canal más utilizado es el correo electrónico (312), seguido del buzón de sugerencias (96) y la atención personal (62), lo que evidencia una alta preferencia por canales virtuales y escritos, mientras que medios como internet directo, call center y atención personalizada tienen un uso mínimo. Finalmente, en el

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

análisis por asunto, se identifica que las solicitudes más frecuentes están relacionadas con la historia clínica y la asignación de citas médicas, lo que permite orientar acciones de mejora hacia la optimización de estos procesos; cabe resaltar que no se presenta un informe individual de la IPS Palmarito, teniendo en cuenta que en lo corrido del año 2026 no se ha registrado ningún tipo de PQRSDF a través de los diferentes mecanismos de participación, lo cual indica que no se han recibido peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones por parte de los usuarios en este periodo.



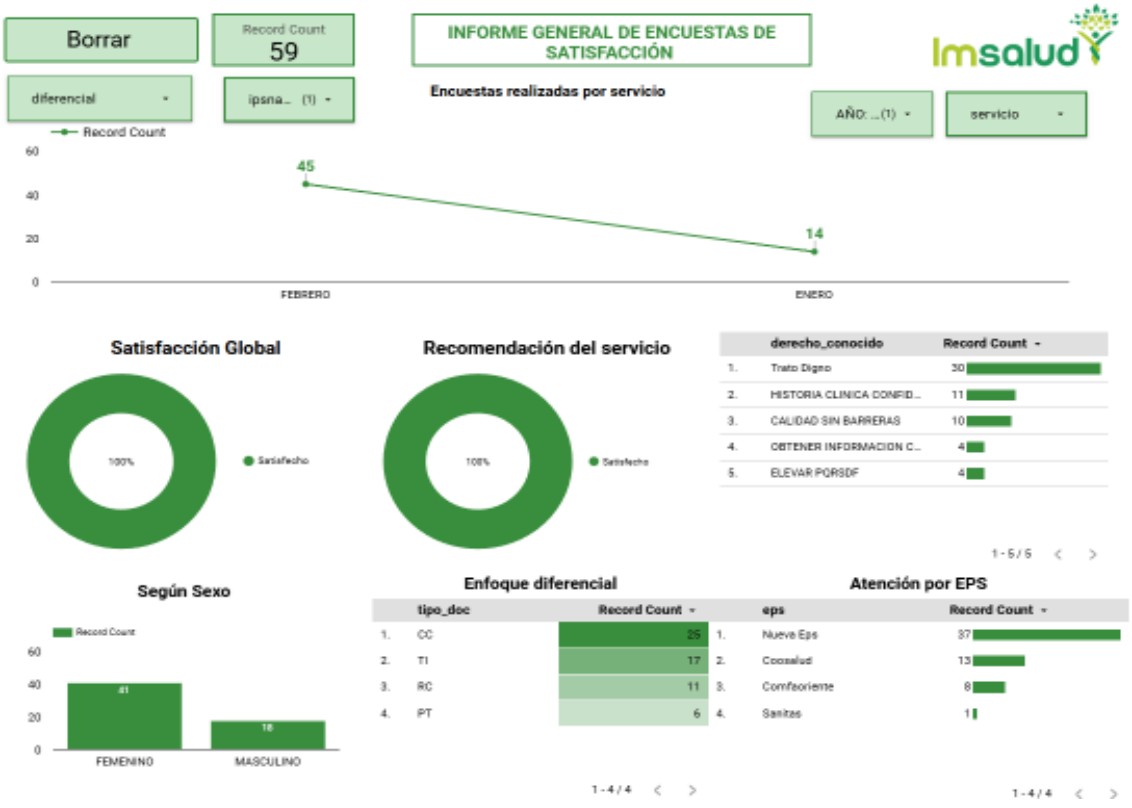
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

El informe de encuestas de satisfacción del usuario correspondiente a la IPS Palmarito evidencia la percepción de calidad en la atención brindada a través de la aplicación de encuestas, registrando un total de 59 encuestas realizadas, distribuidas principalmente entre los meses de febrero (45) y enero (14), lo que muestra un mayor nivel de recolección de información en el mes más reciente. En cuanto a la satisfacción global, los resultados reflejan un 100% de usuarios satisfechos, al igual que en el indicador de recomendación del servicio, lo que indica una percepción altamente positiva frente a la atención recibida y una adecuada calidad en la prestación de los servicios de salud.

Respecto a los derechos conocidos por los usuarios, se destaca principalmente el trato digno (30), seguido de la confidencialidad de la historia clínica (11) y la calidad sin barreras (10), lo cual evidencia que los usuarios reconocen aspectos clave relacionados con la humanización, el respeto y la accesibilidad en la atención; en menor proporción se identifican derechos como la obtención de información y la posibilidad de elevar PQRSDF. En el análisis por sexo, la mayor participación corresponde al género femenino (41) frente al masculino (18), lo que indica mayor interacción de las mujeres en los procesos de evaluación del servicio, en relación con el enfoque diferencial, predominan usuarios identificados con cédula de ciudadanía (25), seguidos de tarjeta de identidad (17), registro civil (11) y permiso temporal (6), lo que refleja diversidad en los grupos poblacionales atendidos. Por otra parte, en la atención por EPS, se evidencia mayor número de usuarios afiliados a Nueva EPS (37), seguida de Coosalud (13), Comfaoriente (8) y Sanitas (1), lo cual permite identificar la distribución de la población atendida según aseguramiento, en términos generales, el informe refleja un alto nivel de satisfacción y aceptación del servicio en la IPS Palmarito, destacando fortalezas en la atención humanizada, el trato digno y la calidad del servicio, aunque también permite identificar oportunidades de mejora en la socialización de algunos derechos de los usuarios y en el fortalecimiento de la participación a través de mecanismos como las PQRSDF, con el fin de continuar consolidando procesos de atención centrados en el usuario y en el mejoramiento continuo.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

Se realizó la socialización de las acciones adelantadas frente a las sugerencias y solicitudes presentadas por los integrantes de la Asociación de Usuarios en la reunión anterior, evidenciando que cada una de ellas fue atendida mediante gestión oportuna y articulada con las áreas correspondientes de la ESE IMSALUD. Durante este espacio se informó a los asistentes sobre los resultados obtenidos, destacando la mejora en la prestación de los servicios, la solución de las dificultades previamente identificadas y el fortalecimiento de los procesos internos. Asimismo, se generó un espacio de retroalimentación donde los usuarios manifestaron su conformidad con las respuestas brindadas, reconociendo el compromiso institucional en la atención de sus requerimientos.

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:	FEBRERO

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	Teniendo en cuenta que las problemáticas y solicitudes presentadas por los integrantes de la Asociación de Usuarios de la IPS Palmarito fueron objeto de seguimiento oportuno y gestión articulada por parte de la ESE IMSALUD, y que las mismas fueron resueltas satisfactoriamente durante el mes de febrero, se deja constancia de que en el presente encuentro no se formularon nuevas proposiciones ni solicitudes adicionales. Lo anterior obedece a que actualmente la IPS Palmarito se encuentra funcionando con normalidad, garantizando la prestación continua, oportuna y segura de los servicios de salud, sin que se presenten fallas en la conectividad, dificultades en el traslado del personal o interrupciones en la atención. Esta situación refleja una mejora significativa frente a los meses anteriores y evidencia la efectividad de las acciones correctivas implementadas	No aplica, teniendo en cuenta que no se refiere ningún compromiso		

ENERO.. FEBRERO

7. Proposiciones y varios.

Durante este encuentro, la Asociación de Usuarios no manifestó tener proposiciones, teniendo en cuenta que la IPS se encuentra funcionando en óptimas condiciones y los servicios han retornado a la normalidad. Asimismo, se destacó que actualmente se cuenta con atención médica y servicio de odontología de manera fija para la comunidad, lo cual ha contribuido a mejorar la satisfacción de los usuarios y la continuidad en la prestación de los servicios de salud.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

8. Evidencia fotográfica.





DESARROLLO DE LA REUNIÓN



PROPOSICIONES Y VARIOS

Durante este encuentro, la Asociación de Usuarios no manifestó tener proposiciones, teniendo en cuenta que la IPS se encuentra funcionando en óptimas condiciones y los servicios han retornado a la normalidad. Asimismo, se destacó que actualmente se cuenta con atención médica y servicio de odontología de manera fija para la comunidad, lo cual ha contribuido a mejorar la satisfacción de los usuarios y la continuidad en la prestación de los servicios de salud.

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**17/ ABRIL/2026 HORA: 1:30 PM**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Monica Rojas	1090535005	3203820455	Monica Rojas
Sandra Mayerly Matos	1094666280	3219719184	Mayerly Matos
Maritza Porras	60377283	3213266268	Maritza Porras
Doris Bohorquez H	22820238	3107303858	Doris B
Karen Juliana Bautista Romero	1004801878	3132348537	Karen Juliana B H

Scanned with CamScanner