FECHA:	**14 de enero 2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**01**
HORA INICIO:	**9 am**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10 am**
UBA/IPS:	**ips san mateo**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Llamado a lista

Siendo las 10 am de enero 14 del 2026 se dio inicio a la reunión programada de asociación de usuarios de la IPS SAN MATEO con el siguiente orden del día:

Salomon chacon quintero cc13452935
Marleny ibarra pt 1155665
jorge enrique contreras 13448724
Jorge hernan sanguino 1414215954
Luis antonio blanco 13453218
Luz helena guita 60377489
Candy sidney caicedo 60364461 promotora siau

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

3. Se realiza lectura del acta anterior socializando los deberes y derechos del paciente dando a conocer los temas de la reunion anterior y los avances realizados e la ips san mateo

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

4. Medios de Convocatoria.

5. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.
Las estrategia a realizar son charla en la sala de espera donde se le informa al usuario la existencia de un grupo de representantes de la ips y cuales son sus funciones

6.

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.

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

Desarrollo de las Temáticas:

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

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

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

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

FORMALIZACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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

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

Dentro de los más destacados tenemos:

1. Asignación de citas medicas y odontológicas por vía telefónica, pagina web y 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.

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

Programa de Promoción y Mantenimiento de Salud

Vigilancia Epidemiológica

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SEGURIDAD DEL PACIENTE

POLÍTICA HUMANIZACIÓN

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

MANUAL DE MANEJO SEGURO DEL AMBIENTE FÍSIC

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

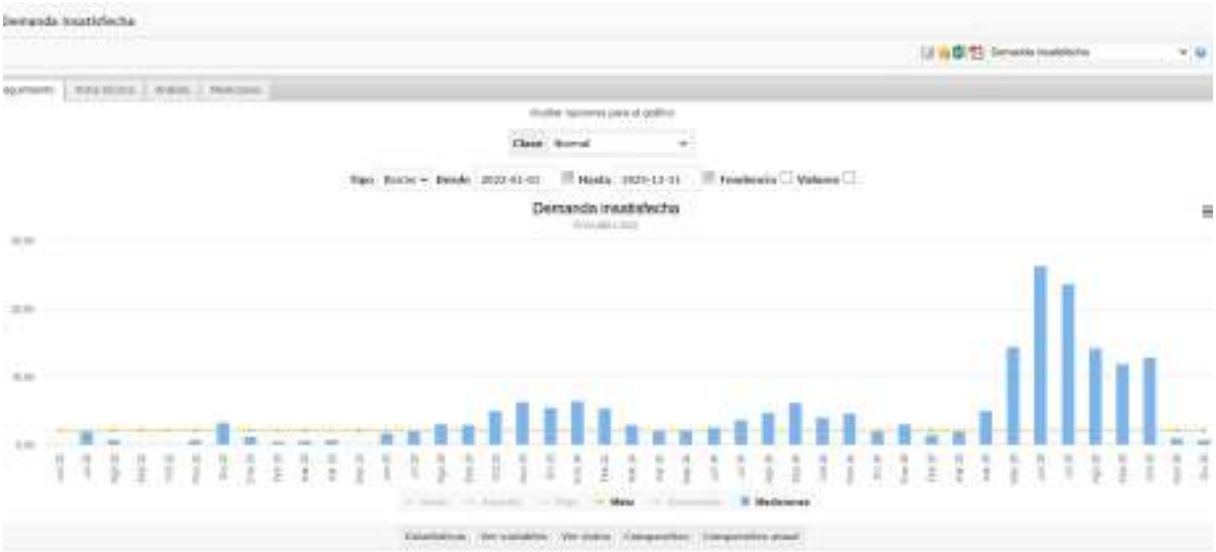
SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Tablero de Control: Satisfacción al usuario



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

9. Proposiciones y varios.

Se inicia reunion de usuarios de la ips san mateo se realiza lectura del acta anterior se socializan deberes y derechos se dan a conocer avances del puesto de salud en el area de consulta externa donde se han cambiado y dotado el area del siau y enfermeria con computadores

En actas anteriores se ha plasmado los requerimientos por escrito del inicio de la obra de ampliacion y remodelacion de san mateo sin hasta el momento recibir ninguna respuesta por parte de imsalud

Se sugiere que se tenga en cuenta a la asociacion de usuarios socializandoles la fecha exacta

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

hacia donde se van a reubicar a los usuarios por intervencion

Se da por terminada la reunion siendo las 11 am de la mañana

10. Evidencia fotográfica.

PROPOSICIONES Y VARIOS	
Se deje como constancia de la politica de participacion ciudadana dejando como compromisos respuesta de las actas que se establecen en la reuniones programadas y comunicacion directa con los asociados para dar a conocer las fechas de la intervencion de la ips san mateo	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**12 FEBRERO 2026**

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

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

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Marleny Ibarra	Pt. 1155665	3026887833	Marleny Ibarra
Salomón Chacón	13432935 cuento	3202438756	[illegible]
Luis Antonio Blanco	13453218 cuento	3187093478	Luis Antonio Blanco
Jorge [illegible]	13448724	3174541787	[illegible]
JOSE HERVÁN SANDOVAL	7274275954	04247728875	[illegible]
Luz Elena G.	60.377489	3024496789	Luz Elena G.

FECHA:	29 ENERO 2026	ACTA DE REUNIÓN NO.	01
HORA INICIO:	10 AM	HORA FINALIZACIÓN:	11:20 AM
UBA/IPS:	IPS DOMINGO PEREZ		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 10 am del día 29 de ENERO de la anualidad 2026, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS IPS DOMINGO PEREZ.

- Llamado a lista

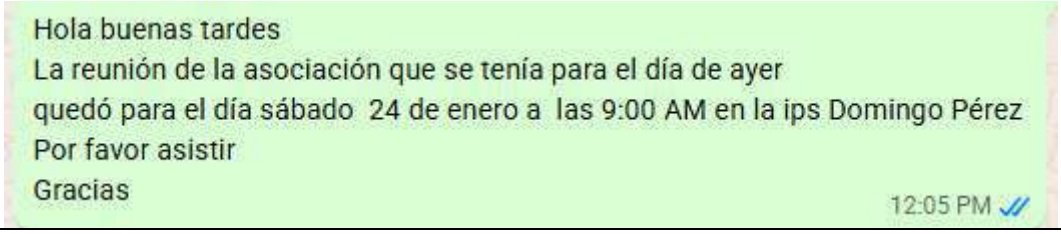
A la reunión del mes de ENERO asistieron:
JOSE ANGEL REYES - ALEJANDRO BAUTISTA

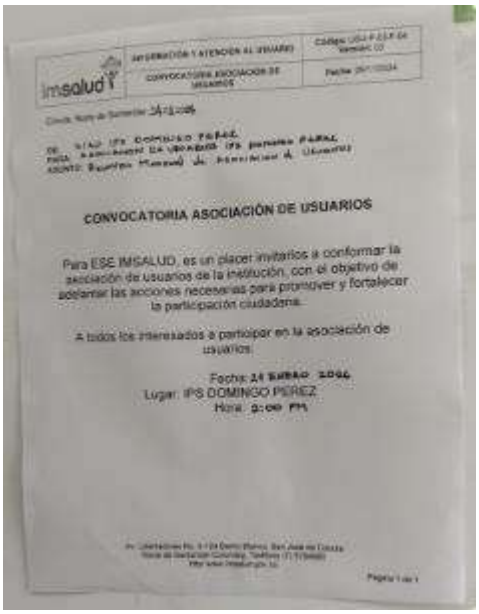
- Lectura y aprobación del acta anterior.

Se lee y aprueba el acta del mes de DICIEMBRE

- Medios de Convocatoria.

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





CONVOCATORIA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

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

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

Fecha: 24 ENERO 2026
Lugar: IPS DOMINGO PEREZ
Hora: 9:00 PM

- 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.

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

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

- **Calidad En Salud**
- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**
- **Promesa De Valor**
- **Mapa De Procesos**
- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**
- **Mejoramiento De La Calidad**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 651 Del 27 De ENERO De 2024.**
- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**
- **Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano**

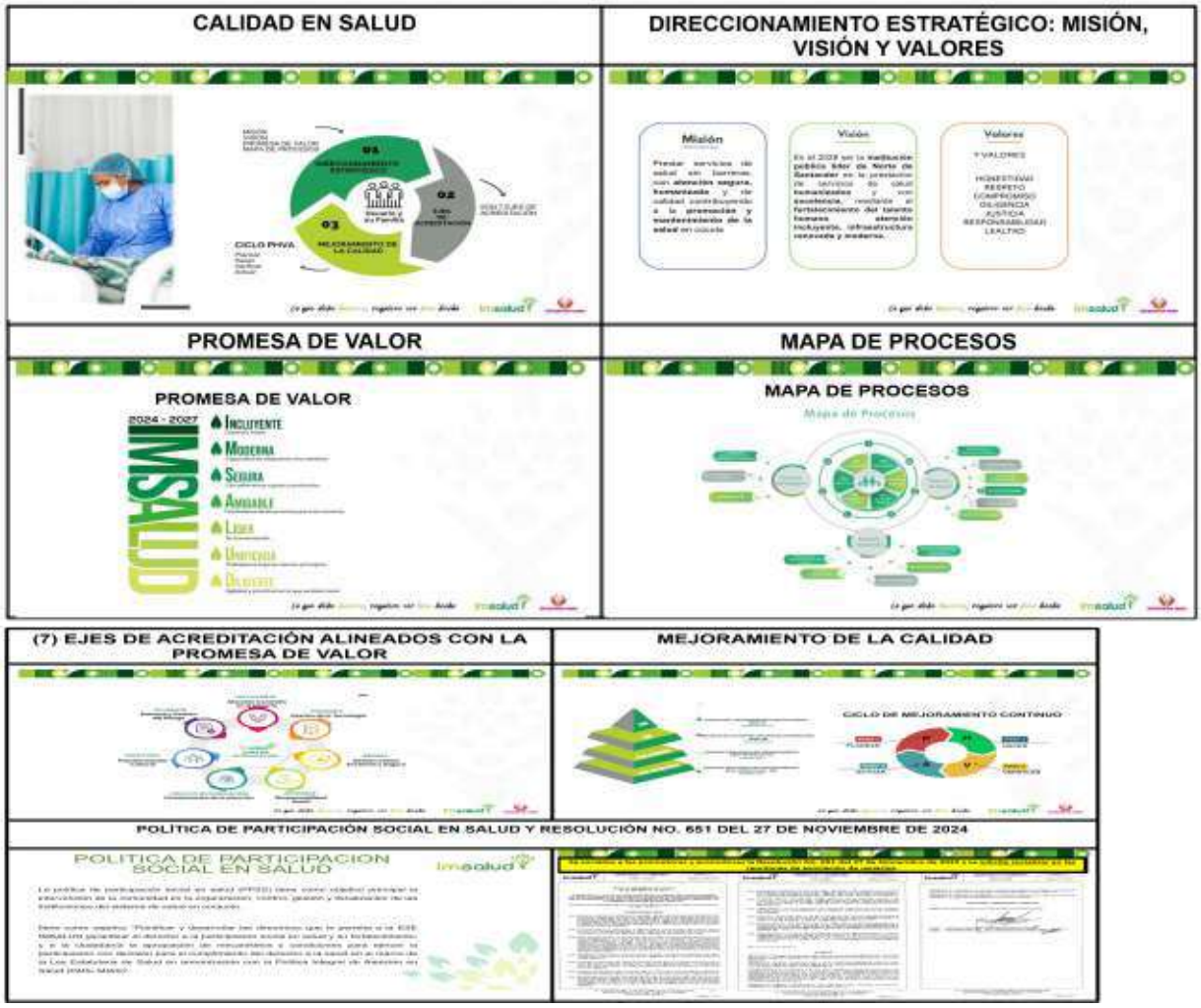
para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.

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

Desarrollo de las Temáticas:

El presente informe consolida la gestión desarrollada durante la reunión mensual de la Asociación de Usuarios de la IPS TOLEDO PLATA, correspondiente al mes de ENERO 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.

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



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.

El bloque informativo sobre el Plan Anticorrupción, Transparencia *y* Atención al Ciudadano *2025* evidencia una hoja de ruta institucional bien estructurada para mitigar riesgos, fortalecer la integridad y consolidar la confianza del usuario. Los componentes presentados la gestión del riesgo, rendición de cuentas, racionalización de trámites, servicio al ciudadano, transparencia activa y cultura de legalidad, demuestran un enfoque integral que va más allá del cumplimiento normativo: apuntan a un modelo de gestión ética y sostenible.
La socialización del plan no solo sensibiliza a las asociaciones de usuarios, sino que también genera control social informado, elemento clave para legitimar la operación institucional. La inclusión de canales de denuncia y herramientas de acceso a información fortalece el músculo de transparencia y amplía la capacidad de respuesta frente a comportamientos indebidos.

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

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

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

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

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

- Dentro de los más destacados tenemos:

1. Asignación de citas medicas y odontológicas por via 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.

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.

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

procedimientos” se presentan como pilares indispensables para garantizar una atención confiable, humanizada y centrada en la minimización de eventos evitables.

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

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.

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

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

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

El informe PQRSD 2025 registra un total de 24 casos, los cuales fueron atendidos en su totalidad dentro de los términos establecidos por la ley, evidenciando un

cumplimiento del 100% en la oportunidad de respuesta. La mayor concentración de PQRSD se presentó en el mes de julio, , lo que representa cerca de tres cuartas partes del total, mientras que en mayo y agosto , lo que sugiere un comportamiento atípico o un evento puntual durante mayo. En cuanto a la distribución por dependencia, la UBA Comuneros concentra la gran mayoría con, seguida de la Subdirección de Atención en Salud y la Administración Laboral con una participación mínima, lo que indica que la mayor interacción de los usuarios se da en dicha UBA. Respecto al medio de recepción, el buzón de sugerencias fue el canal más utilizado, con evidenciando la preferencia de los usuarios por mecanismos presenciales frente a los canales virtuales. Por tipo de documento, predominan ampliamente las felicitaciones , seguidas por las quejas y otros tipos en proporciones significativamente menores, lo cual refleja una percepción mayoritariamente positiva del servicio por parte de los usuarios. Finalmente, los asuntos más recurrentes están asociados a felicitaciones por la atención recibida, lo que reafirma el buen desempeño del personal y la calidad del servicio prestado por la entidad

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

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

El informe general de encuestas de satisfacción 2025 consolida un total de 1.841 encuestas aplicadas, evidenciando una cobertura uniforme por mes y por servicio, con un promedio cercano a 150 encuestas mensuales, lo que refleja consistencia en la recolección de la información. Los resultados muestran un nivel de satisfacción global y de recomendación del servicio altamente positivo, con porcentajes cercanos al 99,9 %, lo que indica una percepción muy favorable de los usuarios frente a la atención recibida. En cuanto al perfil de los encuestados, predomina el sexo femenino, seguido del masculino, con una proporción mínima de registros indefinidos, lo cual permite identificar el principal grupo poblacional atendido. Respecto al enfoque diferencial, la mayoría de los usuarios no se identifican dentro de este enfoque, aunque se registra una participación significativa que sí lo hace, aspecto relevante para el análisis de atención inclusiva. Finalmente, la atención por EPS evidencia que Nueva

EPS concentra el mayor número de usuarios encuestados, seguida por Coosalud y Comfandi, lo que permite orientar acciones de mejora y fortalecimiento del servicio de acuerdo con las aseguradoras con mayor demanda.

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

- Proposiciones y varios.

Se realizaron las siguientes solicitudes por parte de la asociación de usuarios.

- Evidencia fotográfica.

PROPOSICIONES Y VARIOS
La Asociación de Usuarios de la IPS de DOMINGO PEREZ esta atenta para iniciar nuevamente la atencion en la IPS , ya que por motivos de remodelacion interna fue trasladada los servicios en la UBA PUENTE BARCO LEONES.

.
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**18 DE FEBRERO 2026 2:00PM**

Imsalud	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código: USU-F-03-P Versión: 04
	ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS	Fecha: 28/11/2024

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de identidad	Teléfono de contacto	Firma
[illegible]	[illegible]	[illegible]	
[illegible]	[illegible]	[illegible]	

FECHA:	**24 DE ENERO DEL 2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**01**
HORA INICIO:	**7:30 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**9:00 AM**
UBA/IPS:	**UBA COMUNEROS**		

Objetivo de la reunión:	**REALIZAR LA REUNIÓN CON LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE ENERO DEL 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 07:30 am del día 24 de enero de la anualidad 2026, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la UBA Comuneros con el siguiente orden del día:

1. **Llamado a lista**, para dar cumplimiento a este punto de la agenda se toma lista constatando la asistencia de los participantes en la reunión la cual se contó con 2 integrantes, la señora Carmen Laguado, a, la señora Aurora Buitrago, cabe resaltar que la señora maria Agripina envió evidencia de cita médica.

2**. Lectura Aprobación del acta anterior**, se realizó lectura del acta anterior dándoles a conocer a la asociación de usuarios los procesos y procedimientos así mismo fueron aprobados cada uno de los puntos.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

3. **Medios de Convocatoria a la reunión**, La convocatoria fue realizada a través de un grupo de WhatsApp, en el cual se encuentran los integrantes.

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

Así mismo se notificará en la cartelera informativa.

1. Fecha y hora del próximo encuentro que será el día 21 de febrero del 2026 a las 7:30 am en la unidad básica.
2. Incentivar a más usuarios a participar en la asociación.

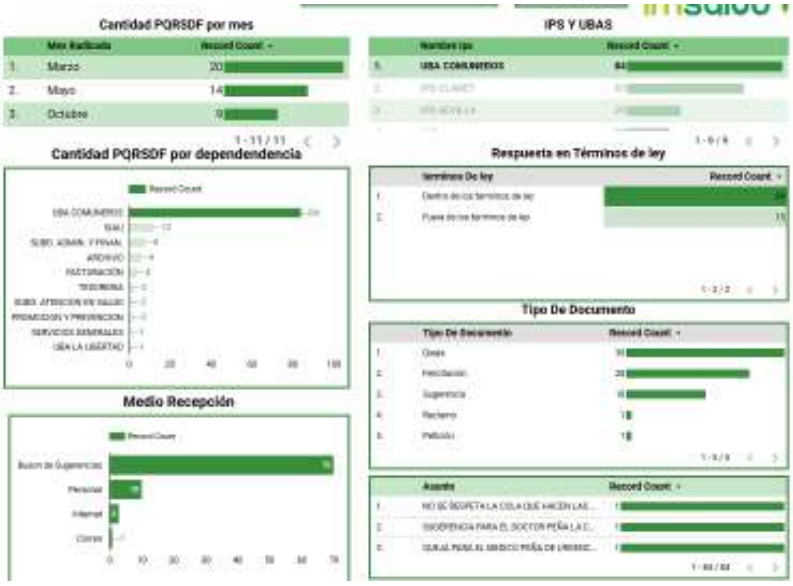
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

6. **Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior** Informe de seguimiento a compromisos en la reunión anterior, en el mes anterior no hubo compromisos.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

7. PROPOSICIONES Y VARIOS	
o 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. o Se cuenta con el acompañamiento de la Jefe Jennifer Pérez de citología y planificación de la UBA Comuneros, quien intervino socializando el programa de citologías para cumplir meta. o Mejorar la demora en el servicio de urgencias ya que los usuarios refieren esperar mas de dos horas para ser atendidos.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**Fecha tentativa 21/02/2026**

8.**Evidencia fotográfica**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Marin del Carmen Laguado garcia	60353174	3132092561	
Aurora Buitrago Tellez	60329874.	3203022143	
Yenifer Natalia Perez Gomez	1090128906	3105489913	Yenifer Natalia Perez
Lida Zuley Regino	37393825	3227063002	Lida Regino
Claudia Angarita	1005068612	3202432667	Claudia Angarita
Yuleth Canteras	1193235705	3222699538	Yuleth Canteras

Powered by CamScanner

FECHA:	**17 ENERO 2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**01**
HORA INICIO:	**8 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**9:40 AM**
UBA/IPS:	**IPS TOLEDO PLATA**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE ENERO 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 17 de ENERO de la anualidad 2026, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS TOLEDO PLATA.

1. Llamado a lista

A la reunión del mes de ENERO asistieron:
Sandra Serrano
Sandra Cano
Libia Landazabal
Zoraida Solano

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

Se lee y aprueba el acta del mes de DICIEMBRE

3. Medios de Convocatoria.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Buena tarde un gusto saludarla
Paso por acá a presentarme mi nombre es
Claudia Milena Saldaña
Promotor siau y estaré con uds acompañándolas en la asociación

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**

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 ENERO De 2024.** • **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD** • **Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.** • **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD** • **Portafolio de Servicios** • **Seguridad del Paciente** • **Política Humanización** • **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.** • **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA** • **Boletín Cultura Y Salud – Aplicar El Código QR publicado en la página web.** • **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF** • **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)** **Desarrollo de las Temáticas:** El presente informe consolida la gestión desarrollada durante la reunión mensual de la Asociación de Usuarios de la IPS TOLEDO PLATA, correspondiente al mes de ENERO 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. 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

CALIDAD EN SALUD

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

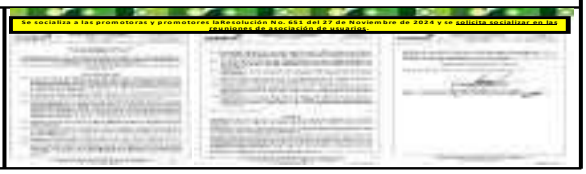
PROMESA DE VALOR

MAPA DE PROCESOS

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

MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

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



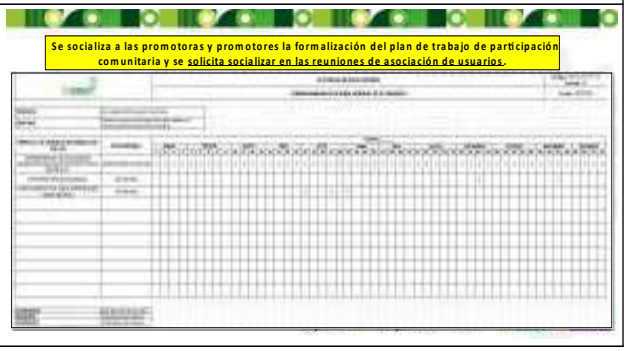
El contenido de la información evidencia una estructura institucional madura, garantiza la calidad, participación ciudadana y alineación normativa. Los 7 ejes de acreditación funcionan como el marco que traduce la promesa de valor en acciones medibles, permitiendo que la organización conecte su identidad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

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.



El bloque informativo sobre el Plan Anticorrupción, Transparencia *y* Atención al Ciudadano *2025* evidencia una hoja de ruta institucional bien estructurada para mitigar riesgos, fortalecer la integridad y consolidar la confianza del usuario. Los componentes presentados la gestión del riesgo, rendición de cuentas, racionalización de trámites, servicio al ciudadano, transparencia activa y cultura de legalidad, demuestran un enfoque integral que va más allá del cumplimiento normativo: apuntan a un modelo de gestión ética y sostenible.
La socialización del plan no solo sensibiliza a las asociaciones de usuarios, sino que también genera control social informado, elemento clave para legitimar la operación institucional. La inclusión de canales de denuncia y herramientas de acceso a información fortalece el músculo de transparencia y amplía la capacidad de respuesta frente a comportamientos indebidos.

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

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.**

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

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

SEGURIDAD DEL PACIENTE

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

POLÍTICA HUMANIZACIÓN

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

SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

El informe PQRSD 2025 registra un total de 24 casos, los cuales fueron atendidos en su totalidad dentro de los términos establecidos por la ley, evidenciando un cumplimiento del 100% en la oportunidad de respuesta. La mayor concentración de PQRSD se presentó en el mes de julio, , lo que representa cerca de tres cuartas partes del total, mientras que en mayo y agosto , lo que sugiere un comportamiento atípico o un evento puntual durante mayo. En cuanto a la distribución por dependencia, la UBA Comuneros concentra la gran mayoría con, seguida de la Subdirección de Atención en Salud y la Administración Laboral con una participación mínima, lo que indica que la mayor interacción de los usuarios se da en dicha UBA. Respecto al medio de recepción, el buzón de sugerencias fue el canal más utilizado, con evidenciando la preferencia de los usuarios por mecanismos presenciales frente a los canales virtuales. Por tipo de documento, predominan ampliamente las felicitaciones , seguidas por las quejas y otros tipos en proporciones significativamente menores, lo cual refleja una percepción mayoritariamente positiva del servicio por parte de los usuarios. Finalmente, los asuntos más recurrentes están asociados a felicitaciones por la atención recibida, lo que reafirma el buen desempeño del personal y la calidad del servicio prestado por la entidad

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

El informe general de encuestas de satisfacción 2025 consolida un total de 1.841 encuestas aplicadas, evidenciando una cobertura uniforme por mes y por servicio, con un promedio cercano a 150 encuestas mensuales, lo que refleja consistencia en la recolección de la información. Los resultados muestran un nivel de satisfacción global y de recomendación del servicio altamente positivo, con porcentajes cercanos al 99,9 %, lo que indica una percepción muy favorable de los usuarios frente a la atención recibida. En cuanto al perfil de los encuestados, predomina el sexo femenino, seguido del masculino, con una proporción mínima de registros indefinidos, lo cual permite identificar el principal grupo poblacional atendido. Respecto al enfoque diferencial, la mayoría de los usuarios no se identifican dentro de este enfoque, aunque se registra una participación significativa que sí lo hace, aspecto relevante para el análisis de atención inclusiva. Finalmente, la atención por EPS evidencia que Nueva EPS concentra el mayor número de usuarios encuestados, seguida por Coosalud y Comfandi, lo que permite orientar acciones de mejora y fortalecimiento del servicio de acuerdo con las aseguradoras con mayor demanda.

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

7. Proposiciones y varios.

Se realizaron las siguientes solicitudes por parte de la asociación de usuarios.

8. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
 .

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:	**14 DE FEBRERO 2026 8:AM**

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

PROPOSICIONES Y VARIOS	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	14 de Febrero 2026

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Sandra C. Serrano	37399925	3206286982	Sandra Serrano
Sandra P. Cano	60395.160	3044845720	[illegible]
Libia Sandazábal	27'649.676	3128110421	[illegible]
Soraydа Solano	37'510.900	3187644595	[illegible]

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

FECHA:	**30/01/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**01**
HORA INICIO:	**9:00am**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10:34am**
UBA/IPS:	**IPS BOCONO**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE ENERO 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 30 de ENERO 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.

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.

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.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- 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.

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

- **Calidad En Salud**
- **Deberes y Derechos del usuario**
- **Ruta de evacuación**
- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**
- **Promesa De Valor**
- **Mapa De Procesos**
- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**
- **Mejoramiento De La Calidad**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 651 Del 27 De noviembre De 2024.**
- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
• **Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.** • **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD** • **Portafolio de Servicios** • **Seguridad del Paciente** • **Política Humanización** • **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA** • **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF** **Desarrollo de las Temáticas:**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

CALIDAD EN SALUD

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

PROMESA DE VALOR

MAPA DE PROCESOS

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

MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

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

POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

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

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

FORMALIZACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA.

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

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

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

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

- Dentro de los más destacados tenemos:

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

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

❖ **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

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

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

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

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

- **Consulta Externa**

Prestamos el servicio de medicina general y 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 clinico, 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, citologias, agudeza visual, vacunación y curso profiláctico para el embarazo.

- **Vigilancia Epidemiológica**

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

UBAS

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

IPS

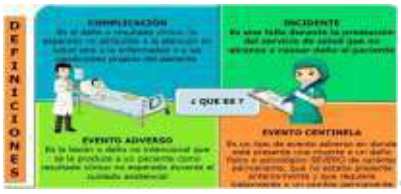
- TOMA DE MUESTRAS DE CUELLO UTERIO Y GINECOLOGICAS
- VACUNACION
- ODONTOLOGIA GENERAL
- MEDICINA GENERAL
- ENFERMERIA

SEGURIDAD DEL PACIENTE

SEGURIDAD DEL PACIENTE

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

SEGURIDAD DEL PACIENTE



SEGURIDAD DEL PACIENTE

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

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 la cual se expone al personal el propósito u objetivo de la misma y que comprende lo siguiente: "*disminuir los impactos ambientales negativos mediante la generación de una conciencia ambiental y así cumplir con los requisitos legales aplicables y la normatividad ambiental vigente*". 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

DEBERES	DERECHOS

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

En este espacio debe copiar la informaci n relacionada con el registro que aparece en el link https://lookerstudio.google.com/s/hbcFiJvRja4

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 Puerto 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 %
Medico	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.

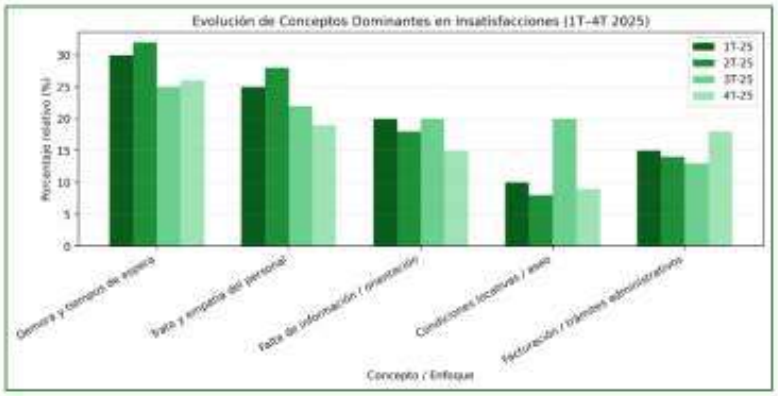
Tendencia trimestral de insatisfacción ESE IMSALUD

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.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

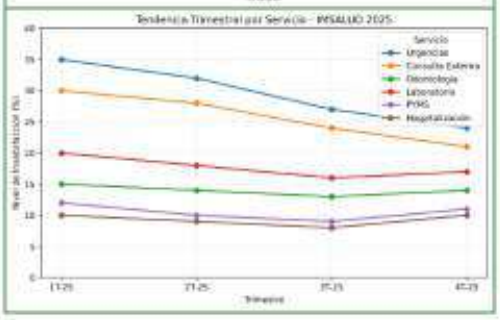
Evolución de la tendencia de Insatisfacciones por trimestre



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.

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

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 no se socializaron ya que estos se llevaron a cabo.

7. Proposiciones y varios.

Se programa la proxima reunion para el dia: 27 DE FEBRERO DEL 2026

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

La señora Lizbeth señala que es necesario gestionar adecuadamente las citas asignadas a través de la plataforma virtual de IMSALUD y del canal de WhatsApp, ya que actualmente se están programando citas los días lunes, fecha en la cual únicamente se atienden pacientes crónicos.

8. Evidencia fotográfica.

PROPOSICIONES Y VARIOS	
Se programa la próxima reunión para el dia: 27 DE FEBRERO DEL 2026 Los compromisos que dejo la reunión de la asociación de usuarios fueron los siguientes: • es necesario gestionar adecuadamente las citas asignadas a trav s de la plataforma virtual de IMSALUD y del canal de WhatsApp, ya que actualmente se est n programando mal las citas, debido a los servicios que maneja la IPS BOCONO y el personal medico	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**27/02/2026**

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
Hugo E Barrera G	1090409283	3228410548	Hugo Barrera G
Lizbeth Garcia R	37.393367	3026672086	[illegible]

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

FECHA:	**19 enero- 2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**01**
HORA INICIO:	**10:00 am**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**11:00 am**
UBA/IPS:	**IPS CERRITO**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE ENERO 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 tres asistentes.

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

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

3. Medios de Convocatoria.

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

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Estrategias para vincular: Se realizó la Publicación en cartelera la fecha de reunión mensual y la invitación a nuevos usuarios para la conformación de la asociación de usuarios.

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

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

DERECHOS

- TRATO DIGNO: Como nos gustaría ser tratados y como nos gustaría tratar.

- OBTENER INFORMACIÓN CLARA: Que en el momento de solicitar la información ya sea por medio de nomenclatura o punto estratégico, saber entender el usuario.

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

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

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

DEBERES

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

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

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

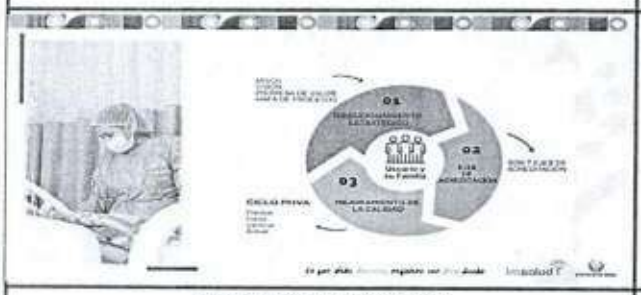
Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas:

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

Desarrollo de las Temáticas:

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

CALIDAD EN SALUD

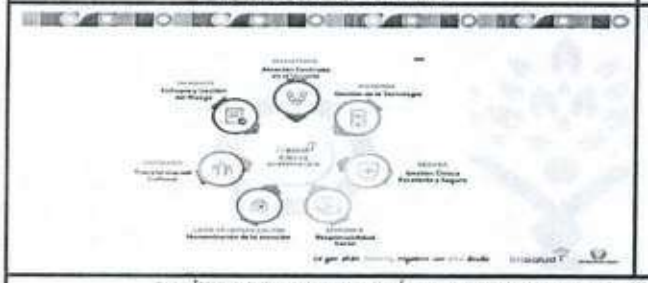


DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

PROMESA DE VALOR

MAPA DE PROCESOS

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



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

FORMALIZACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA.

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

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

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

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

- Dentro de los más destacados tenemos:

1. Asignación de citas medicas y odontológicas por vía telefónica, pagina web y 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 defunciones el documento mediante el cual se acredita legalmente el fallecimiento de una persona, el cual es entregado en el servicio de urgencias de la UBA.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

SEGURIDAD DEL PACIENTE

POLÍTICA HUMANIZACIÓN

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

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

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

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 DICIEMBRE, en la IPS CERRITO se recibieron 2 PQRSDF a través del buzón de sugerencias consulta externa 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/s/hbcFiJvRja4

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

7. Proposiciones y varios.

- socializar periódicamente el uso y la ubicación del buzón durante cada reunión mensual que se realice en las UBA o IPS correspondientes.
- Este mecanismo continuará siendo una herramienta fundamental para fortalecer la comunicación entre los usuarios y los servicios de salud, promoviendo la participación activa de la comunidad en el mejoramiento institucional.
- Se deja como compromiso la asistencia constante de todos los participantes de la asociación de usuarios es base fundamental para el buen desarrollo de las actividades planteadas en cada encuentro.
- Se informa a los usuarios sobre la importancia de invitar a los presidentes de las Juntas de Acción Comunal, así como a otros líderes comunitarios, para que participen activamente en las reuniones de la Asociación, contribuyendo al fortalecimiento y crecimiento de la misma.
- Se deja como compromiso a los miembros de la asociación de usuarios puedan socializar a la comunidad los nuevos parámetros para la solicitud de citas médicas por WhatsApp, el cual es para población en condición de discapacidad, adultos mayores de 69 años, mujeres embarazadas, menores de edad, personas victimas del conflicto armado.
- También se deja como compromiso a los usuarios de la asociación publicar en las redes sociales, enviar por los diferentes grupos de WhatsApp la información acerca de la actualización

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

de datos en las cajas de facturación, debido a que están realizando confirmación de citas médicas por medio de llamadas, mensajes de texto o mensajes de WhatsApp.

8. Evidencia fotográfica.

PROPOSICIONES Y VARIOS

- *socializar periódicamente el uso y la ubicación del buzón durante cada reunión mensual que se realice en las UBA o IPS correspondientes.*

- *Este mecanismo continuará siendo una herramienta fundamental para fortalecer la comunicación entre los usuarios y los servicios de salud, promoviendo la participación activa de la comunidad en el mejoramiento institucional.*

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

- *socializar periódicamente el uso y la ubicación del buzón durante cada reunión mensual que se realice en las UBA o IPS correspondientes.*

- *Este mecanismo continuará siendo una herramienta fundamental para fortalecer la comunicación entre los usuarios y los servicios de salud, promoviendo la participación activa de la comunidad en el mejoramiento institucional.*

- *Se deja como compromiso la asistencia constante de todos los participantes de la asociación de usuarios es base fundamental para el buen desarrollo de las actividades planteadas en cada encuentro.*

- *Se informa a los usuarios sobre la importancia de invitar a los presidentes de las Juntas de Acción Comunal, así como a otros líderes comunitarios, para que participen activamente en las reuniones de la Asociación, contribuyendo al fortalecimiento y crecimiento de la misma.*

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

- *También se deja como compromiso a los usuarios de la asociación publicar en las redes sociales, enviar por los diferentes grupos de WhatsApp la información acerca de la actualización de datos en las cajas de facturación, debido a que están realizando confirmación de citas médicas por medio de llamadas, mensajes de texto o mensajes de WhatsApp.*

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Raymundo Blanco	37.254.511	320.2246273	
Luis antonio MU.	13463671.	3158645168	luis antonio MU
Linamaric. Gonzalez	37.543191.	313.62.49299	Linamari G.

FECHA:	**26 ENERO 2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**01**
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 ENERO 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 Enero 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 ; La Sra. LEONOR MORENO MEDINA y el Sr. GERMAN SANCHEZ GELVEZ 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 Enero del 2025, 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 via telefónica, pagina web y linea de WhatsApp.
2. Orientación individual por parte del personal SIAU en todas sus IPS y UBA's de la ESE.
3. Solicitud de Historia Clinica.
4. Resultados de Laboratorios y Rayos X.
5. Entrega de certificados de nacido vivo o acta de defunción.

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

❖ RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X

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

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

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

- El certificado de nacido vivo permite que el recién nacido sea registrado de manera oportuna disminuyéndose la vulnerabilidad en el proceso de registro del nacimiento, el cual es 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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SEGURIDAD DEL PACIENTE

SEGURIDAD DEL PACIENTE

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

SEGURIDAD DEL PACIENTE

SEGURIDAD DEL PACIENTE

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

POLÍTICA HUMANIZACIÓN

1. Adopción de la Política de Atención Humanizada

2. Declaratoria de la Política de Atención Humanizada

3. Líneas Estratégicas de la Política de Atención Humanizada

4. Fortalecimiento del Programa de Humanización

Encuentros Comunales

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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". 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

SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD

Línea Ética IMSALUD

¿Qué Es?

¿Quiénes Pueden Reportar?

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

Línea Ética IMSALUD

¿Cuál es el canal de comunicación?

Diligenciar el formulario

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

DEBERES	DERECHOS

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

refleja el grado de satisfacción de los usuarios con cada uno de los servicios prestados.

27. Tablero de Control: Satisfacción al usuario https://lookerstudio.google.com/s/hbcFiJvRja4

- INFORME GENERAL DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN – 2025

Durante el año 2025 se realizaron un total de 50.478 encuestas de satisfacción, aplicadas a los usuarios de los diferentes servicios de la entidad.

Los resultados evidencian una alta percepción positiva del servicio, reflejada en un 99,4 % de usuarios satisfechos y un 99,7 % de recomendación del servicio, lo que demuestra un alto nivel de aceptación y confianza por parte de la población atendida.

En cuanto a la distribución mensual, se observa una participación constante a lo largo del año, con un promedio aproximado de 4.000 encuestas mensuales, destacándose los meses de julio, marzo y agosto con mayor número de registros.

Respecto a la caracterización de los encuestados, el sexo femenino representa la mayor

participación, seguido del sexo masculino, con un mínimo porcentaje de registros indefinidos.
En el enfoque diferencial, la mayoría de las encuestas corresponden a usuarios sin enfoque diferencial, mientras que un menor porcentaje pertenece a población con enfoque diferencial.

En relación con la atención por EPS, la mayor cantidad de encuestas corresponde a Nueva EPS, seguida de Coosalud y Comfaoriente, lo que refleja una mayor demanda de servicios por parte de estas entidades.

En general, los resultados obtenidos permiten concluir que la entidad mantiene altos estándares de calidad en la prestación del servicio, fortaleciendo la satisfacción, confianza y recomendación por parte de los usuarios.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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 no se están realizando encuestas a las atenciones en la IPS Floresta debido a que no se encuentra en funcionamiento por el proceso de remodelación de su infraestructura, encontrándose actualmente en plan de contingencia.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

la percepción frente a la calidad del servicio, identificar oportunidades de mejora y apoyar la toma 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 diciembre del año 2025 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 BUENA ESPERANZA
Nombre del Promotor SIAU:	LUDDY TORCORONA PEREZ FLOREZ
Mes:	DICIEMBRE

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	• Para el presente mes, la Asociación de Usuarios presenta la solicitud 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 UBA e IPS , debido a la falta actual de dichos insumos para una atención oportuna asistencial.	Imsalud - Almacen		

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.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Para el presente mes, la Asociación de Usuarios presenta la solicitud de conocer el estado de la remodelacion de infraestrucutra de la IPS Floresta , su mejora y cambios para conocimiento a la comunidad.

- Se Notifica que se recibio respuesta por medio del correo electronico de la usuaria asociada LEONOR MEDINA miembra de la asociacion de usuarios de la IPS Floresta, la cual informa sobre el oficio enviado 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 .

  La asociacion de usarios manifiesta estar un poco isatisfechos por la respuesta recivida a la negacion de esta y no recibir su apoyo,tambien entienden y comprenden .

30. Evidencia fotográfica.

PROPOSICIONES Y VARIOS

Para el presente mes, la Asociación de Usuarios presenta las siguentes solicitudes:

- La solicitud de conocer el estado de la remodelacion de infraestrucutra de la IPS Floresta , su mejora y cambios para conocimiento a la comunidad.

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**FEBRERO 20 DEL 2026 HORA: 02:00PM**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
[illegible]	13237502	3203006651	[illegible]
Leonor Moreno Medina	39644070	3108507059	Leonor Moreno Medina

FECHA:	**23/01/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**01**
HORA INICIO:	**09:20 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10:20 AM**
UBA/IPS:	**IPS OSPINA PEREZ**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE ENERO 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 9:20 AM del día 23 de ENERO 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
- PEREZ MARIANO
- CASTILLO LUIS ALFONSO
- LUNA TIRIA LEONEL ENRIQUE
- SEMECO SORELYS MARISOL
- MAGDA ALVAREZ (promotora siau)

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

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

3. Medios de Convocatoria.

Se convocan la asociacion de susarios Mediante el grupo de WhatsApp y la cartelera informativa de la IPS

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 19 , ENERO, 2026

DE: TRABAJO SOCIAL – SIAU
PARA : ASOCIACION DE USUARIOS
ASUNTO:REUNION MENSUAL

CONVOCATORIA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

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

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

Fecha: 23 DE ENERO DEL 2026
Lugar: IPS OSPINA PEREZ
Hora: 2:30 PM

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

Página 1 de 1

4.Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Fortalecer la asociacion de usurios incluyendo usuarios migrantes participacion de ediles junta de accion comunal del 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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

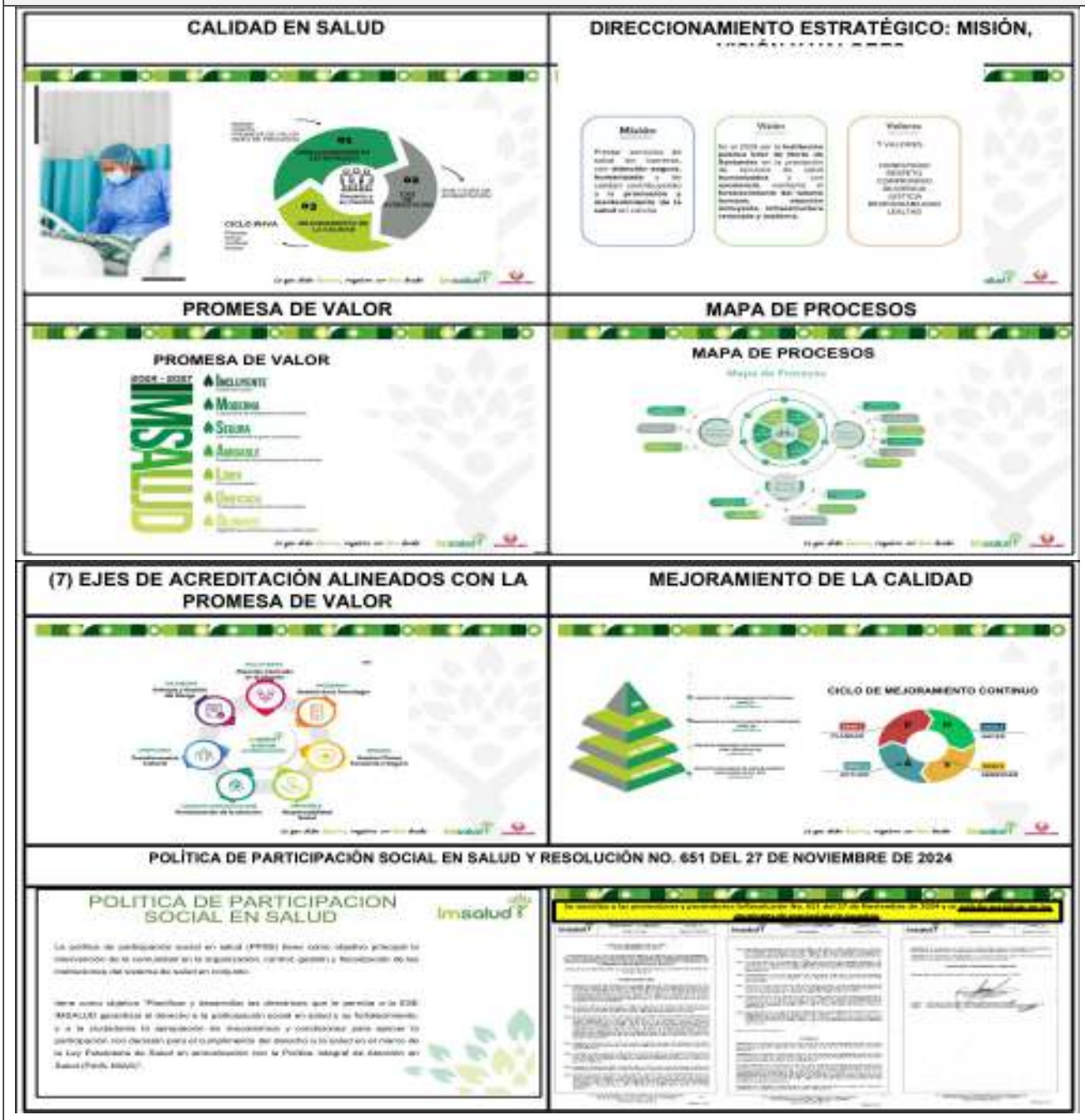
- **Calidad En Salud**
- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**
- **Promesa De Valor**
- **Mapa De Procesos**
- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**
- **Mejoramiento De La Calidad**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 651 Del 27 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**
- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**
- **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 ospina perez , correspondiente al mes de ENERO 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.

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

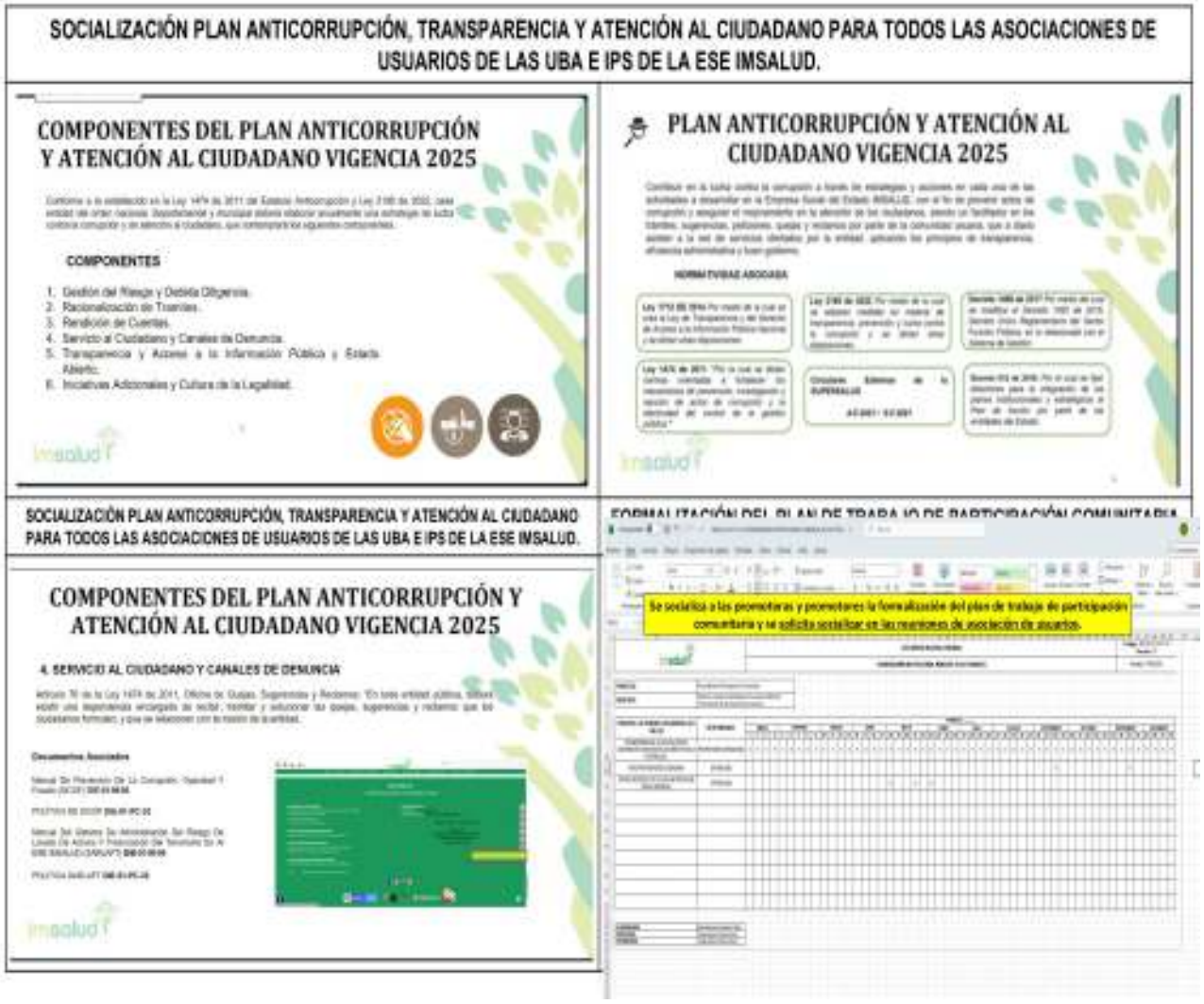
DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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 bloque informativo sobre el Plan Anticorrupción, Transparencia *y* Atención al Ciudadano *2025* evidencia una hoja de ruta institucional bien estructurada para mitigar riesgos, fortalecer la

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
integridad y consolidar la confianza del usuario. Los componentes presentados la gestión del riesgo, rendición de cuentas, racionalización de trámites, servicio al ciudadano, transparencia activa y cultura de legalidad, demuestran un enfoque integral que va más allá del cumplimiento normativo: apuntan a un modelo de gestión ética y sostenible. La socialización del plan no solo sensibiliza a las asociaciones de usuarios, sino que también genera control social informado, elemento clave para legitimar la operación institucional. La inclusión de canales de denuncia y herramientas de acceso a información fortalece el músculo de transparencia y amplía la capacidad de respuesta frente a comportamientos indebidos. Finalmente, la formalización del Plan de Trabajo de Participación Comunitaria se complementa, cerrando la brecha entre lo normativo y lo operativo. La matriz demuestra planificación, seguimiento y trazabilidad, alineando a la comunidad como actor estratégico en la gobernanza institucional. En conjunto, la información refleja una entidad que apuesta por la integridad, la eficiencia y la participación como pilares de valor público

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.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

SEGURIDAD DEL PACIENTE

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

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.

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.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

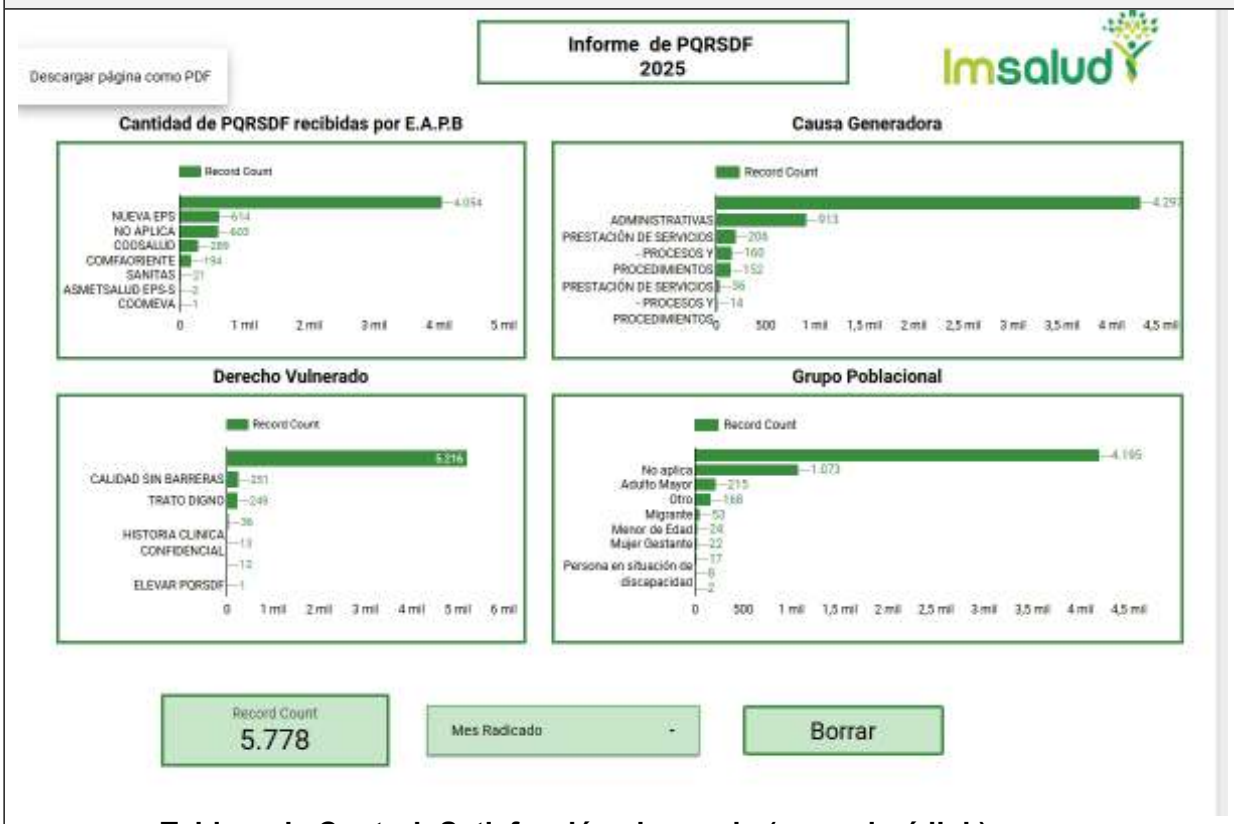
DEBERES	DERECHOS

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

El informe general de encuestas de satisfacción 2025 consolida un total de 49164 encuestas aplicadas, evidenciando una cobertura uniforme por mes y por servicio, con un promedio cercano a 3.620 encuestas mensuales, lo que refleja consistencia en la recolección de la información. Los resultados muestran un nivel de satisfacción global y de recomendación del servicio altamente positivo, con porcentajes cercanos al 99,9 %, lo que indica una percepción muy favorable de los usuarios frente a la atención recibida. En cuanto al perfil de los encuestados, predomina el sexo femenino, seguido del masculino, con una proporción mínima de registros indefinidos, lo cual permite identificar el principal grupo poblacional atendido. Respecto al enfoque diferencial, la mayoría de los usuarios no se identifican dentro de este enfoque, aunque se registra una participación significativa que sí lo hace, aspecto relevante para el análisis de atención inclusiva. Finalmente, la atención por EPS evidencia que Nueva EPS concentra el mayor número de usuarios encuestados, seguida por Coosalud y Comfandi, lo que permite orientar acciones de mejora y fortalecimiento del servicio de acuerdo con las aseguradoras con mayor demanda.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. 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 asociasion sugiere carnets para identificacion de la asociacion de usuarios
- Se sugiere 5 sillas plasticas para realizar la reunion del siau

2. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PROPOSICIONES Y VARIOS

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

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
[illegible]	53053TJ	3005728395	[illegible]
[illegible]	73490063	3167658420	[illegible]
[illegible]	13506549	3043118942 3204984179	[illegible]
[illegible]	13508949	3237991035	[illegible]
[illegible]	41136230	3012616341	[illegible]

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**El 20 de febrero del 2026**

FECHA:	**23/01/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**01**
HORA INICIO:	**9:00am**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10:00AM**
UBA/IPS:	**IPS NIÑA CECI**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE ENERO 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 BRAULIO ISMAEL CRUZ VILLAMIZAR, 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.

3. **Medios de Convocatoria**: Medios de convocatoria. vía WHATSAPP se convoca para el día 23 DE ENERO 2026 a las 9:00AM a si mismo se publica durante todo el mes en la cartelera informativa.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

- 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.

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

REQUISITOS

- **SER AFILIADO AL RÉGIMEN SUBSIDIADO**
- **TENER LOS SERVICIOS CON LA ESE IMSALUD**
- **TENER HISTORIA CLÍNICA EN UBA O IPS DONDE VA SER POSTULADO**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **SER MAYOR DE EDAD**

- **TENER DISPONIBILIDAD PARA ASISTIR A LAS DIFERENTES REUNIONES QUE SE A CONVOCADO**

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

5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.
Se da inicio a la socialización de los derechos y deberes, tramites, portafolio de servicio de la ESE IMSALUD temas de sistema general de seguridad social en salud a si mismo se socializo y retroalimento.

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

DEBERES	DERECHOS

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Desarrollo de las Temáticas:

Se socializo a los miembros de la asociacionde usuarios temas de interes de la ESE IMSALUD como:

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

- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**
- **Mejoramiento De La Calidad.**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 651 Del 27 De noviembre De 2024.**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

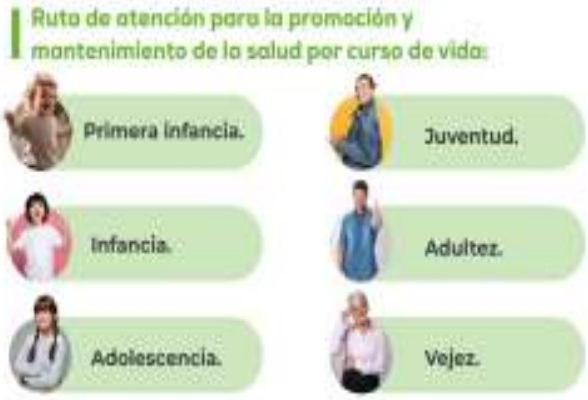
- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD.**
- **Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Portafolio de Servicios**



SE SOCIALIZO LOS SERVICIOS OFERTADOS POR LA ESE IMSALUD.

PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD, VACUNACION.

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.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Seguridad del Paciente**

SEGURIDAD DEL PACIENTE

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Política Humanización**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**

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

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: *"Minimizar 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: las 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.	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

- **Linea etica de la ESE IMSALUD**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

Se socializa a los usuarios de la asocicion el porcentaje de sactifación al usuario segun tablero de control por servicio**.**
El tablero de control está actualizado desde el mes de diciembre con corte a noviembre por términos de ley para respuesta

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.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

CONSULTA EXTERNA

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SERVICIO DE PY P

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SERVICIO DE ODONTOLOGIA.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

ATENCION CON ENFOQUE DIFERENCIAL

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

MATRIZ DE SACTIFACCIÓN DE ENCUESTAS

MATRIZ INSATISFACCIONES ENCUESTAS DE SATISFACCION

Record Count 18 | PREGUNTA | IPS: L... (1) | SERVICIO | NOMBRE PRO... | MES | Borrar

	MES	SERVICIO	IPS	PREGUNTA	SUGERENCIAS	COMENTARIO	NOMBRE PRO...	CALIFICA...	Record Count
1.	FEBRERO	Consulta externa	IPS CECI	Facturador	Que la facturadora...	MALEDUCADO	NICOLL DAYANA ...	Regular	1
2.	FEBRERO	Consulta externa	IPS CECI	Recomendación	VACIAS	Que la facturadora...	VACIAS	Definitivamente...	1
3.	MAYO	Consulta externa	IPS CECI	Medico	QUE LA DRA MAR...	NO SE DEJA HAB...	VACIAS	Mala	1
4.	MAYO	Consulta externa	IPS CECI	Global	QUE LA DRA MAR...	VACIAS	VACIAS	Regular	1
5.	MAYO	Consulta externa	IPS CECI	Hora	MEJORAR EL TIE...	VACIAS	VACIAS	NO	1
6.	MAYO	Consulta externa	IPS CECI	Hora	mejorar el internet	VACIAS	VACIAS	NO	1
7.	JUNIO	Consulta externa	IPS CECI	Facturador	que la facturador...	0	VACIAS	Regular	1
8.	JUNIO	Consulta externa	IPS CECI	MEDICO	SERIA BUENO QU...	OTRO	VACIAS	Regular	1
9.	JUNIO	Consulta externa	IPS CECI	MEDICO	SE NOTO QUE EL...	OTRO	VACIAS	Regular	1
1...	JUNIO	Consulta externa	IPS CECI	MEDICO	QUE EL DR. MEJO...	OTRO	VACIAS	Regular	1
1...	JUNIO	Consulta externa	IPS CECI	Global	QUE EL DR VERG...	VACIAS	VACIAS	Regular	1
1...	JULIO	Consulta externa	IPS CECI	Recomendación	La vigilante ingres...	VACIAS	VACIAS	Probablemente...	1
1...	DICIEMBRE	Consulta externa	IPS CECI	Instalaciones	NINGUNA	VACIAS	VACIAS	Regular	1
1...	JUNIO	Consulta externa	IPS CECI	Global	SER ATENDIDA E...	VACIAS	VACIAS	Regular	1
1...	MAYO	Consulta externa	IPS CECI	Hora	QUE LA DRA MAR...	VACIAS	VACIAS	NO	1
1...	FEBRERO	Consulta externa	IPS CECI	Global	VACIAS	Que la facturadora...	VACIAS	Regular	1
1...	ENERO	Consulta externa	IPS CECI	Global	VACIAS	No m envio todos ...	VACIAS	Regular	1
1...	ENERO	Consulta externa	IPS CECI	Medico	No m envio todos ...	OTRO	AGUILAR GOMEZ ...	Regular	1

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior, la cual se sugiere se continue ingresando a los usuarios a la sala de la IPS para realizar el tramite de solicitud de citas y demas servicios.

7. Proposiciones y varios.

COMRPOMISO:
1.Dispnibilidad de un computador en caso de necesitarse.
2.Techo de la entrada de la IPS NIÑA CECI para evitar exposiciones climaticas de los usuarios
3. Las lamparas en sala de espera no funcionan 5
4. La puerta del consultorio no esta funcional.
5. Seguridad en la parte trasera de la IPS esta expuesta siendo este un factor de riesgo .

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

8. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**FEBRERO DEL 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
Braulio Ismael Cruz.V	13495732	3212698464	[signature]
Luis Alfredo Bonilla	13236638	3114807847	Luis Alfredo Bonilla
Luis Alejandro	13640858	3146674630	[signature]
Pablo Higuera	13436517	3247435860	[signature]
Erika Y. Canedo	1.090.367.205	3112054950	Erika [signature]

FECHA:	**17/01/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**01**
HORA INICIO:	**9:00am**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10:34am**
UBA/IPS:	**IPS EL SALADO**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE ENERO 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 17 de ENERO 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:

- Jahel Martinez Rios Profesional SIAU de la IPS BELEN
- 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
- Marleny Sarmiento Ibañez usuaria que hace parte de la asociación de usuarios de la IPS EL SALADO

Asi mismo de menciona que la señora Maria Eugenia Sarmiento Ibañez usuaria que hace parte de la asociación de usuarios de la IPS EL SALADO
No pudo asistir por compromisos personales, nos comenta la señora Marleny Sarmineto la cual es hermana de Maria Eugenia.

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 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.

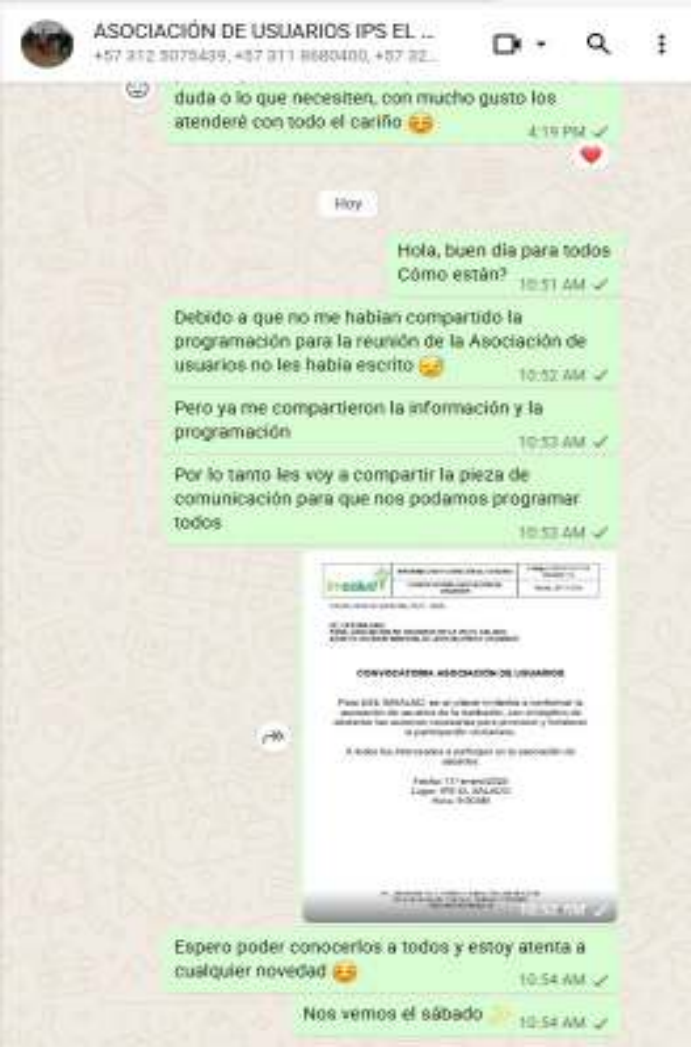
4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

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

- 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 el presidente de la Junta de Acción Comunal para que participen e inviten a personas de la comunidad que cumplan con los requisitos según el procedimiento.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Recordatorio de requisitos para participar en la asociación de usuarios

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

30	Puente Barco	Calle 18. Avenida 3 y 4, Bario 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 Odontológica. * 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**
- **Deberes y Derechos del usuario**
- **Ruta de evacuación**
- **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**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Portafolio de Servicios**
- **Seguridad del Paciente**
- **Política Humanización**
- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**

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.

FORMALIZACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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

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

- Dentro de los más destacados tenemos:

1. Asignación de citas medicas y odontológicas por vía telefónica, pagina web y 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.

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SEGURIDAD DEL PACIENTE

POLÍTICA HUMANIZACIÓN

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

MANUAL DE MANEJO SEGURO DEL AMBIENTE FÍSICO.

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

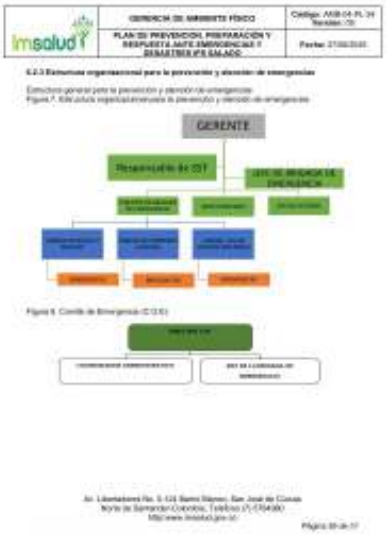
CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS

SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

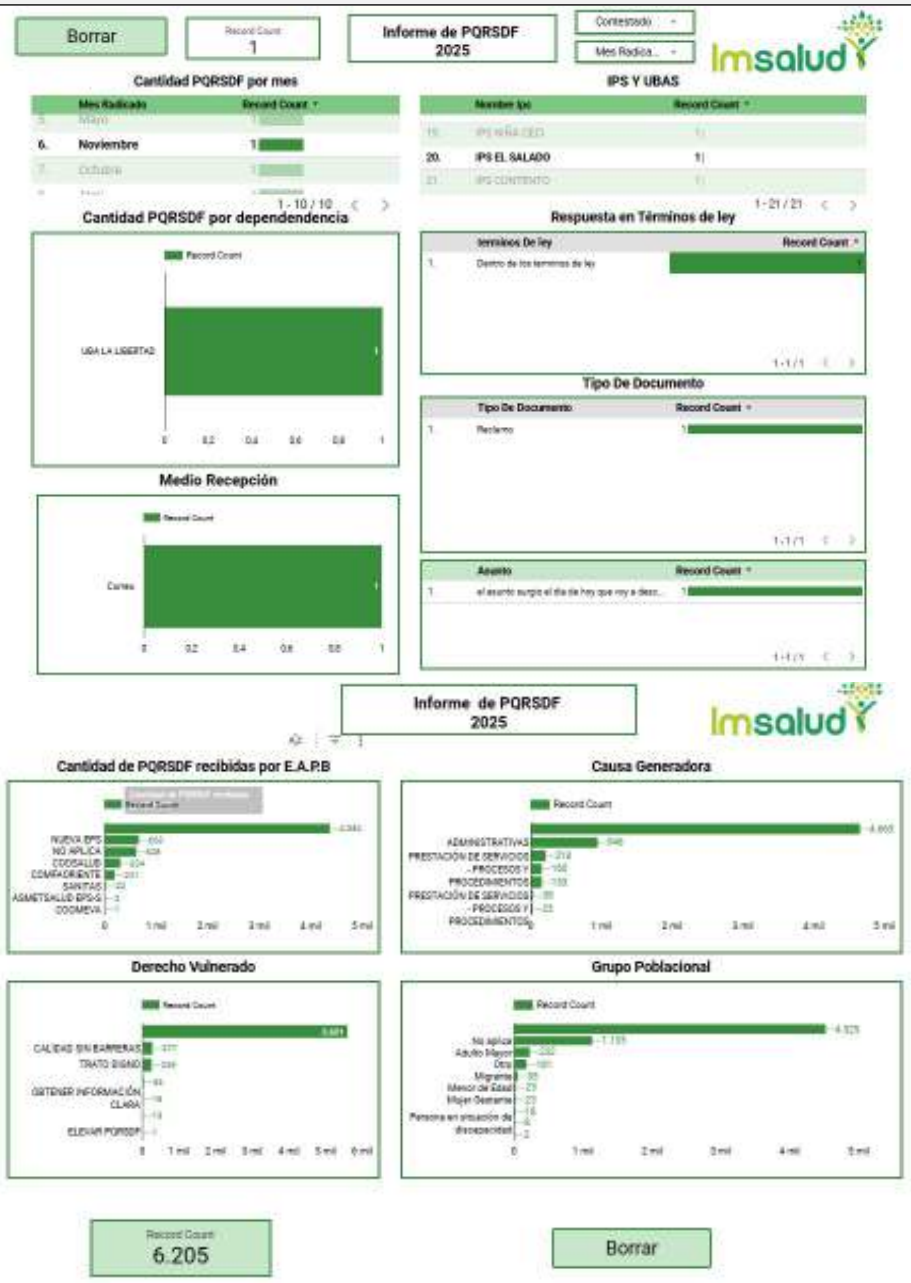
DEBERES	DERECHOS

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

En este espacio debe copiar la información relacionada con el registro que aparece en el link

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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 Banco.

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	bullaruido, 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 e 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.

Matriz de relacionamiento de insatisfacciones

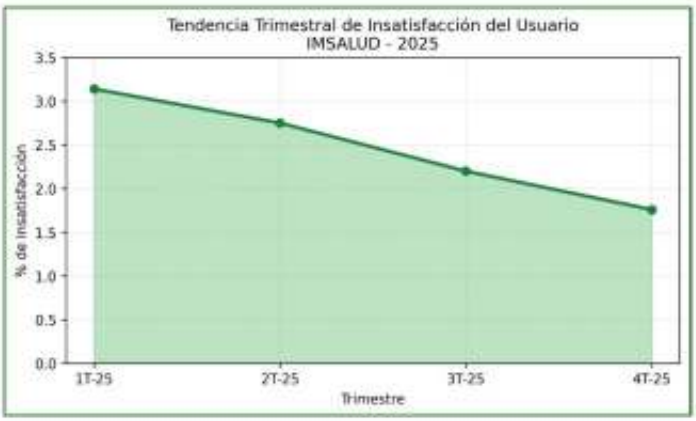
Imsalud

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

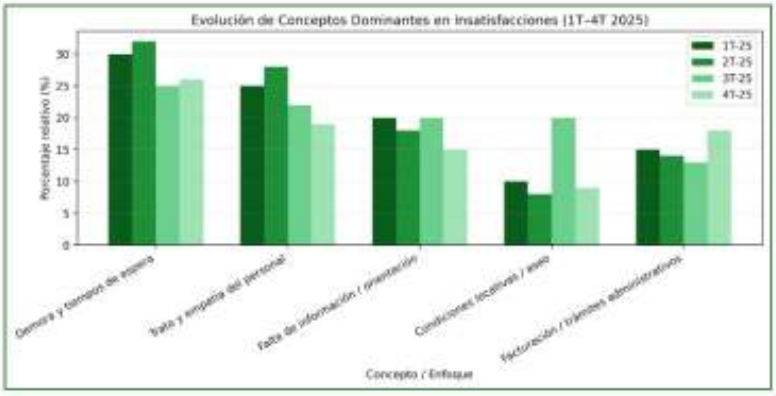
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.

Evolución de la tendencia de Insatisfacciones por trimestre

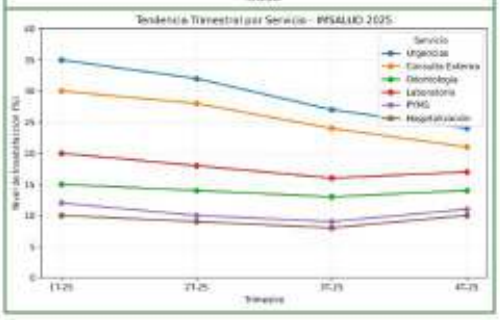


El componente de facturación y trámites administrativos presenta un repunte en el cuarto trimestre, lo que sugiere que, a medida que se optimizan los procesos clínicos y operativos, emergen con mayor fuerza las expectativas del usuario frente a la claridad, oportunidad y organización de los trámites 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

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.

Nivel de insatisfacción por IPS/UBA

El mapa de calor muestra que Urgencias concentra los mayores niveles de insatisfacción, destacándose UBA Puente Barco (78 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

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:	
Nombre del Promotor SIAU:	
Mes:	

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 (Esta columna la diligencia la oficina SIAU)
	se solicitan sillas para la sala de espera			
	ya que hay usuarios que se quedan de pie mientras esperan el llamado y hay poca silla y usuarios los toca esperar de pie mientras los profesionales los llama,tambien un laboratorio,medicina general, pyp,odontologia	SERVICIOS GENERALES		

- Se pacta el compromiso de que se requieren mas sillas en la IPS EL SALADO debido a que hy muchas personas que se quedan de pie esperando que el llamado de los servicios de Consulta Externa de la IPS para poder ser atendidos.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

- Se escalo el comprmiso al area pertinente en coodinación y ta s realzo el pedido de las sila para la IPS, se espera nueva actualización de como va el compromiso.

7. Proposiciones y varios.

Se programa la proxima reunion para el dia: 21 DE FEBRERO DEL 2026

Los sompromisos que dejo la reunion de la asociaciónde usuarios fueron los siguientes:

- El señor Luis Goyenche menciona que la IPS El Salado no se ha entregado a la comunidad o a la Juta de Acción Comunal; asi mismo manifietan que esperan que se realice la entrega y se les avise con anticipación; asi ismo mencionaron que en la IPS el Salado falta por entregar el videobeam y el aire acondicionado.
- Menciona que la reja blanca que esta a mano izquierda de la IPS el Salado esta salida y que es riesgoso ya que las personas y mas los menores de edad se pueden golpear con ella, pide el favor de emparejar la reja para evitar posibles situaciones o riesgos.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

8. Evidencia fotográfica.

PROPOSICIONES Y VARIOS	
Se programa la proxima reunion para el dia: 21 DE FEBRERO DEL 2026 Los sompromisos que dejo la reunion de la asociaciónde usuarios fueron los siguientes: o El señor Luis Goyenche menciona que la IPS El Salado no se ha entregado a la comunidad o a la Juta de Acción Comunal; asi mismo manifietan que esperan que se realice la entrega y se les avise con anticipación; asi ismo mencionaron que en la IPS el Salado falta por entregar el videobeam y el aire acondicionado. o Menciona que la reja blanca que esta a mano izquierda de la IPS el Salado esta salida y que es riesgoso ya que las personas y mas los menores de edad se pueden golpear con ella, pide el favor de emparejar la reja para evitar posibles situaciones o riesgos.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**21/02/2026**

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**
Luis E. Goyenech	13848624	3118680400	[illegible]
Karleny Sarmiento	60311184	3125075439	[illegible]
Carmen Pira Pardes	60748345	3219883043	Carmen Pira Pardes

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 ENERO DEL 2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**01**
HORA INICIO:	**9:00 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**9:30 AM**
UBA/IPS:	**IPS SAN LUIS**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE ENERO 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 10 de Enero 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.

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 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.

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

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**
- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

Desarrollo de las Temáticas:

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

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

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

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

FORMALIZACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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

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

- Dentro de los más destacados tenemos:

1. Asignación de citas medicas y odontológicas por vía telefónica, pagina web y 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.

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SEGURIDAD DEL PACIENTE

POLÍTICA HUMANIZACIÓN

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

MANUAL DE MANEJO SEGURO DEL AMBIENTE FÍSICO.

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

CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS

SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

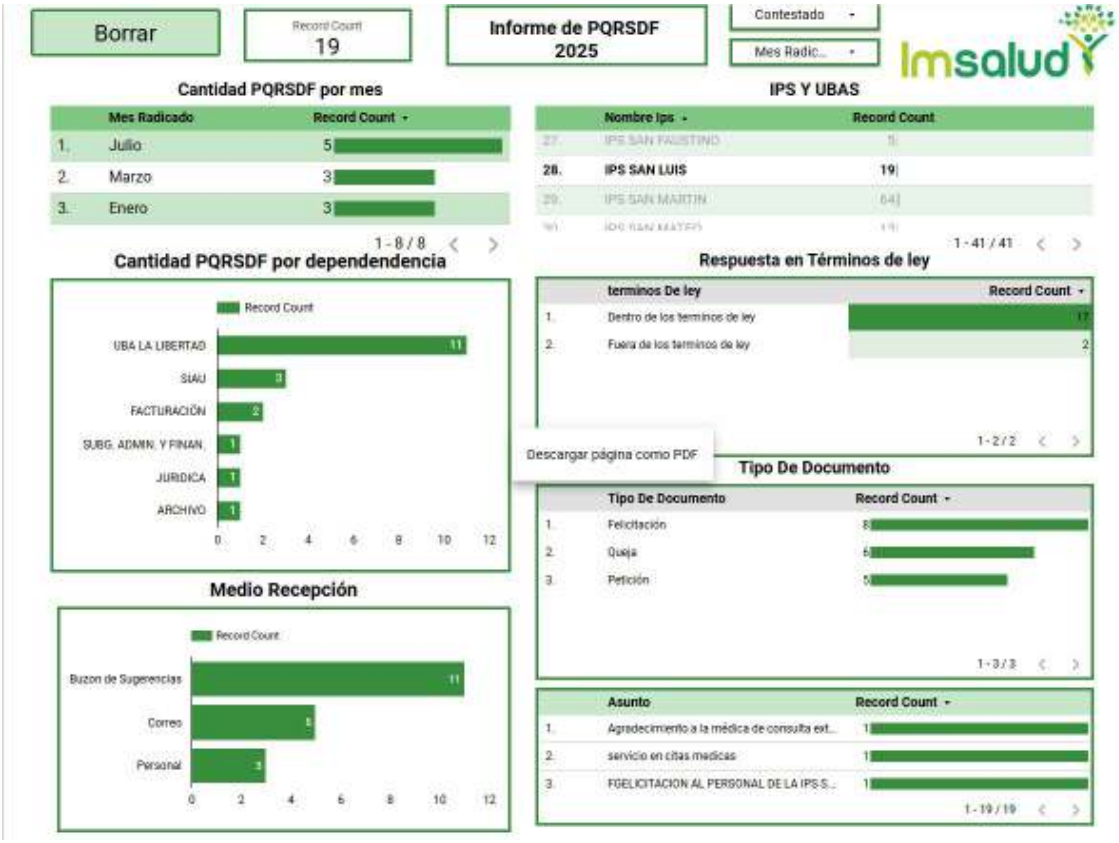
DEBERES	DERECHOS

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

>>ESCANEA EL QR<<

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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)**

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.

- Realizar cartelera informativa de los servicios que se prestan en la ips
- FECHA PROXIMA REUNION: 20/02/2026 9:30 AM

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
8. Evidencia fotográfica.

PROPOSICIONES Y VARIOS	
• Realizar cartelera informativa de los servicios que se prestan en la ips • FECHA PROXIMA REUNION: 20/02/2026 9:30 AM	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	20/02/2026 9:30 AM

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Julio Agustos Pedroza	19179418.	3124157903	
Carlos A. Duque	13461271	3223512823	Carlos A. Duque
Yudith Garcia Duarte	60.376.173	3125513488	Yudith G. Duarte.
Ana Angelica Paola Sanchez Carvajal	1093796693	3117005126	Angelica Sanchez

FECHA:	**21/01/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**01**
HORA INICIO:	**2:00 P.M**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**3:30 P.M**
UBA/IPS:	**UBA POLICLINICO**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE ENERO 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"*
- **LEGALIDAD EN SU ACTUAR**: Nuestro compromiso es actuar desde la honestidad y amor por nuestro trabajo.
- **TRATAR DIGNAMENTE**: La humanización desde el momento en ser atendidos por nuestro personal al servicio de la salud.
- **ENTREGAR INFORMACIÓN CLARA OPORTUNA Y SUFICIENTE: Tener claridad al momento de entregar la información y ser explícitos con cada palabra.**

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Calidad En Salud**
- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**
- **Promesa De Valor**
- **Mapa De Procesos**
- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**
- **Mejoramiento De La Calidad**
- **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**
- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

Desarrollo de las Temáticas:

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

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

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

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

FORMALIZACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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

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

- Dentro de los más destacados tenemos:

1. Asignación de citas medicas y odontológicas por vía telefónica, pagina web y 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

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 disminuyendo la vulnerabilidad en el proceso de registro del nacimiento, **el cual se entrega en el servicio de urgencia 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 se entrega en el servicio de urgencia de la UBA**

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SEGURIDAD DEL PACIENTE

SEGURIDAD DEL PACIENTE

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

SEGURIDAD DEL PACIENTE

SEGURIDAD DEL PACIENTE

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

POLÍTICA HUMANIZACIÓN

1. Adopción de la Política de Atención Humanizada

2. Declaratoria de la Política de Atención Humanizada

3. Líneas Estratégicas de la Política de Atención Humanizada

4. Fortalecimiento del Programa de Humanización

Encuentros Comunales

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN ESTÁNDARES DE GERENCIA DE AMBIENTE FÍSICO PARA LA VIGENCIA 2025 Y COMO REFU 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

SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

DEBERES	DERECHOS

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

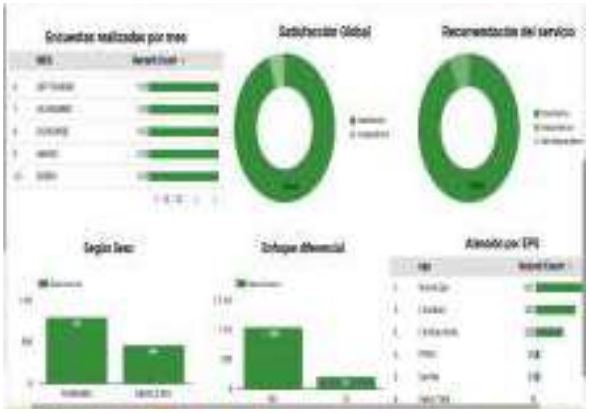
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**

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 noviembre, en la UBA POLICLINICO se recibieron **PQRSDF** 9 través del buzón de sugerencias consulta Hospitalizacion 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_hsaaap4rrd?s=qTAeQ5v6s-8

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

8. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PROPOSICIONES Y VARIOS

- **socializar periódicamente el uso y la ubicación del buzón** durante cada reunión mensual que se realice en las UBA o IPS correspondientes.
- *Este mecanismo continuará siendo* ***una herramienta fundamental para fortalecer la comunicación entre los usuarios y los servicios de salud****,* promoviendo la participación activa de la comunidad en el mejoramiento institucional.
- Se deja como compromiso la asistencia constante de todos los participantes de la asociación de usuarios es base fundamental para el buen desarrollo de las actividades planteadas en cada encuentro.
- *Se informa a los usuarios sobre la importancia de invitar a los presidentes de las Juntas de Acción Comunal, así como a otros líderes comunitarios, para que participen activamente en las reuniones de la Asociación, contribuyendo al fortalecimiento y crecimiento de la misma.*
- *Se deja como compromiso a los miembros de la asociación de usuarios puedan socializar a la comunidad los nuevos parámetros para la solicitud de citas médicas por WhatsApp, el cual es para población en condición de discapacidad, adultos mayores de 69 años, mujeres embarazadas, menores de edad, personas víctimas del conflicto armado.*

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**19 DE FEBRERO DEL 2026**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Anny Rincón	1193406755	3242483891	Anny Rincón
Isabel Z Ortiz M.	60287581	3229167104	Isabel Z Ortiz M.
Luz Marina Duarte Torres	60299979	3143038150	[illegible]
Ana M. Nedaza Rincón	37240012	3175983693	Ana Mari Rincón
Vathurine Mora.	1090407853	3008391007	Vathurine Mora.
Gdr Alizo	18273401	3132667572	Gdr Alizo
Aracely Torrado	60290354	3123692844	Aracely Torrado
Paola Velásquez	60450356	3104338200	Paola

FECHA:	**30/01/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**01**
HORA INICIO:	**1:00 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**2:00 PM**
UBA/IPS:	**IPS EL RODEO**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE ENERO 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 día 30 de enero de la anualidad 2026, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS EL RODEO con el siguiente orden del día:

Quienes asistieron a la reunión fueron los siguientes usuarios:

- ZULAY DEL CARMEN RAMIREZ
- VALERY SANCHEZ
- SERGIO VILLAMIZAR
- STHELLA MARTINEZ

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

Se realiza lectura del acta anterior dándoles a conocer cada uno de los procesos,

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

procedimientos y protocolos que se implementan, dando aprobada cada uno de los puntos.

3. Medios de Convocatoria.

Mediante el grupo de whatsApp se invitó a la reunión de Asociación de Usuarios correspondiente al mes de ENERO y publicado en cartelera informativa.

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Estrategias para vincular:

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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 , además se cuenta con información de los requisitos en la cartelera informativa y la invitación y socialización con cada EDIL, JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL o MADRES FAMI que tengan vecinos o usuarios que quieran hacer parte de la ASOCIACIÓN.

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

Se entrega folleto informativo que se suministra en las charlas educativas en la Ips el cual aborda información de la ESE IMSALUD como lo es: Derechos y Deberes, Trámites y servicios, Ruta de evacuación y Seguridad del Paciente. Se informa la asignación de agenda donde se implementa la Resolución 3280 ruta de Promoción y mantenimiento de la salud, 50% por ciclo vital del usuario y 50% morbilidad que se lleva a cabo en la IPS y la importancia de utilizar cada uno de los servicios que se ofrecen.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

- **Calidad En Salud**
- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**
- **Promesa De Valor**
- **Mapa De Procesos**
- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**
- **Mejoramiento De La Calidad**
- **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**
- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Desarrollo de las Temáticas:

CALIDAD EN SALUD

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

PROMESA DE VALOR

MAPA DE PROCESOS

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

MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

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

POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

imsalud

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

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

FORMALIZACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA.

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

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

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

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

- Dentro de los más destacados tenemos:

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

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

❖ **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

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

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

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

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

- **Consulta Externa**

Prestamos el servicio de medicina general y 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 clinico, 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, citologias, agudeza visual, vacunación y curso profiláctico para el embarazo.

- **Vigilancia Epidemiológica**

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

UBAS

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

IPS

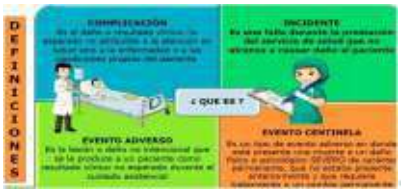
- TOMA DE MUESTRAS DE CUELLO UTERIO Y GINECOLOGICAS
- VACUNACION
- ODONTOLOGIA GENERAL
- MEDICINA GENERAL
- ENFERMERIA

SEGURIDAD DEL PACIENTE

SEGURIDAD DEL PACIENTE

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

SEGURIDAD DEL PACIENTE



SEGURIDAD DEL PACIENTE

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

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 la cual se expone al personal el propósito u objetivo de la misma y que comprende lo siguiente: "*disminuir los impactos ambientales negativos mediante la generación de una conciencia ambiental y así cumplir con los requisitos legales aplicables y la normatividad ambiental vigente*". 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, jeringas, 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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

Imsalud

INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

FORMATO DE SEGUIMIENTO A PQRSDF DE USUARIOS

Código: USU-P-01-F-01
Versión: 03
Fecha: 16/10/2024

MES REPORTADO																			
	DESCRIPCIÓN																		
FECHA DE RECIBIDO (DIA/MES/AÑO)	No. RADICADO	NOMBRES Y APELLIDOS SOLICITANTE	NÚMERO DE IidentificACIÓN	CLASIFICACIÓN							ASUNTO	ESTADO			FECHA DE RESPUESTA (DIA/MES/AÑO)	No. RADICADO DE RESPUESTA	DÍAS HÁBILES DE RESPUESTA	APTA	OBSERVACIONES
				P	Q	R	S	D	F			VIA TRÁMITE	G. RESPONDIDO	NO RESPONDIDO					
09/10/2025	[illegible]	[illegible]	6034530							x	[illegible]	x							
09/10/2025	[illegible]	[illegible]	27860400							x	[illegible]	x							

CONVENCIONES: P: PETICIONES Q: QUEJAS R: RECLAMOS F: FELICITACIÓN

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
• 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 #71. • Explicación de la importancia de fortalecer la asociación de usuarios con la población en general y con enfoque diferencial. • 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)**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SEGUIMIENTO COMPROMISOS ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Nombre de la UBA o IPS:	IPS LA PASTORA
Nombre del Promotor SIAU:	JESSICA HERNANDEZ
Mes:	EL RODEO

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)*
	La asociacion de usuarios solicita a IMSALUD la posibilidad de que haya mas disponibilidad de agenda en citas de medicina general ya que muchas veces los cupos de llenan rapido y les toca esperar dias para solicitar una cita	Atencion en salud	a la espera de pronta respuesta	
	La asociacion de usuarios solicita a IMSALUD que se pueda activar bienla funcionalidad del CHATBOT ya que en ocasiones no funciona o no responden y le hes muy dificil solicitar una cita por alli	Atencion en salud	a la espera de pronta respuesta	
	La asociacion de usuarios solicita a IMSALUD que la movil pueda venir al barrio 1 vez a la semana como lo realizaban anteroemente.	Atencion en salud	a la espera de pronta respuesta	

7. Proposiciones y varios.

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

8. Evidencia fotográfica.

PROPOSICIONES Y VARIOS	
Fortalecer la asociación de usuarios incluyendo la participación de ediles, juntas de acción comunal. Se les indico que para el siguiente mes deben invitar a un edil o alguien que pertenezca a la junta de acción comunal y continuar fortaleciendo deberes y derechos a todos los usuarios.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**20 FEBRERO 2026 1:00 PM**

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

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Zulay del carmen Ramirez	60387962	3175640769	Zulay Ramirez
Valeryn Ayala Sanchez	1094048741	3132825950	Valeryn.
Sergio Huillamizar	1093744901	3155856065	Sergio M. U.
Athella Martinez	60.285.065	3204737249	[illegible]

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

FECHA:	**28 ENERO 2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**1.**
HORA INICIO:	**02:00 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**03:00 PM**
UBA/IPS:	**IPS LOS OLIVOS**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE ENERO 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 02:00 Pm del día 28 de enero del presente año 2026, 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.

1. Llamado a lista

- No asiste ninguno de los integrantes a ls reunion programada .

Se socializa los putos de la reunion a la jefe SANDRA MORA que es la encargada de la ips los olivos y se le expone la situacion presentada.

Por via wasap se hace la comunicacion que ningun miembro asistio a la reunio y por tanto de deja cosntancia con la fotografia y acta con la presencia de la jefe , dejando registro de la inasistencia de todos.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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 los olivos
- Contar con disponibilidad de tiempo para asistir a las diferentes reuniones.

Al llegar a la Ips san Martín la promotora Siau encontró a una usuaria de la asociación de régimen contributivo, siau de inmediato se comunico con la usuaria y le explico los requisitos para pertenecer a la asociación, como no cumplía con los requisitos se retiro de la misma.

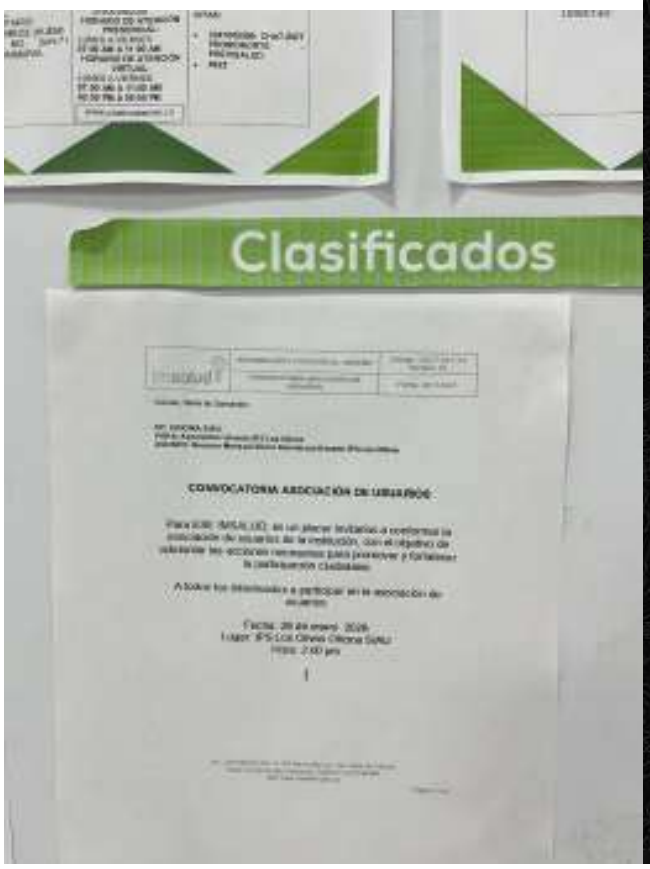
2. Lectura y aprobación del acta anterior.

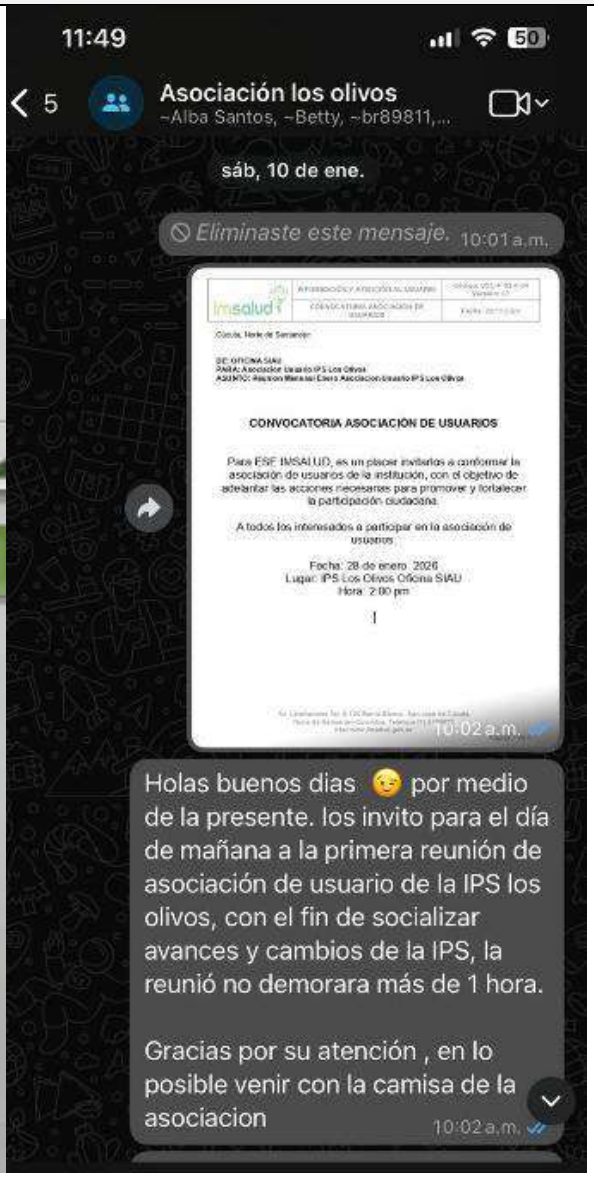
Se realizó lectura del acta anterior, con el fin de que se tenga una participación activa, con el objeto de generar nuevas ideas y acciones de mejora, añadiendo que el acta fue aprobada para el mes vigente.

3. Medios de Convocatoria.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN





4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Lo anterior, se realiza por medio de charlas diarias, realizadas en la sala de espera de consulta externa, 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.

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.

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.

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.**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

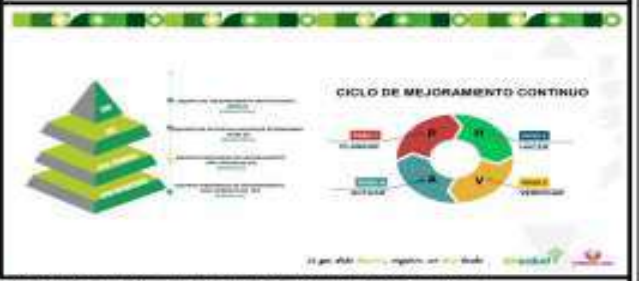
- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**
- **Boletín Cultura Y Salud – Aplicar El Código QR publicado en la página web.**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción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

Desarrollo de las Temáticas:

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



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

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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

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

- Dentro de los más destacados tenemos:

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

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

- **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

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

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

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

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

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

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

Dentro del programa encontramos las consultas de crecimiento y desarrollo, Adultos mayor, control prenatal, planificación familiar, citologías, agudeza visual, vacunación y visita domiciliaria para el enfermo.

- **Vigilancia Epidemiológica**

Cumpliendo con lo establecido por la legislación de salud pública contenida en la resolución 4725 de 2001 a cargo del departamento de Epidemiología en la ESE IMSALUD.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SEGURIDAD DEL PACIENTE

SEGURIDAD DEL PACIENTE

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

SEGURIDAD DEL PACIENTE

SEGURIDAD DEL PACIENTE

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

POLÍTICA HUMANIZACIÓN

1. Adopción de la Política de Atención Humanizada

2. Declaratoria de la Política de Atención Humanizada

3. Líneas Estratégicas de la Política de Atención Humanizada

4. Fortalecimiento del Programa de Humanización

Encuentros Comunales

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN ESTÁNDARES DE GERENCIA DE AMBIENTE FÍSICO PARA LA VIGENCIA 2025 Y COMO REFUERZO PARA L 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: *"Minimizar 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.

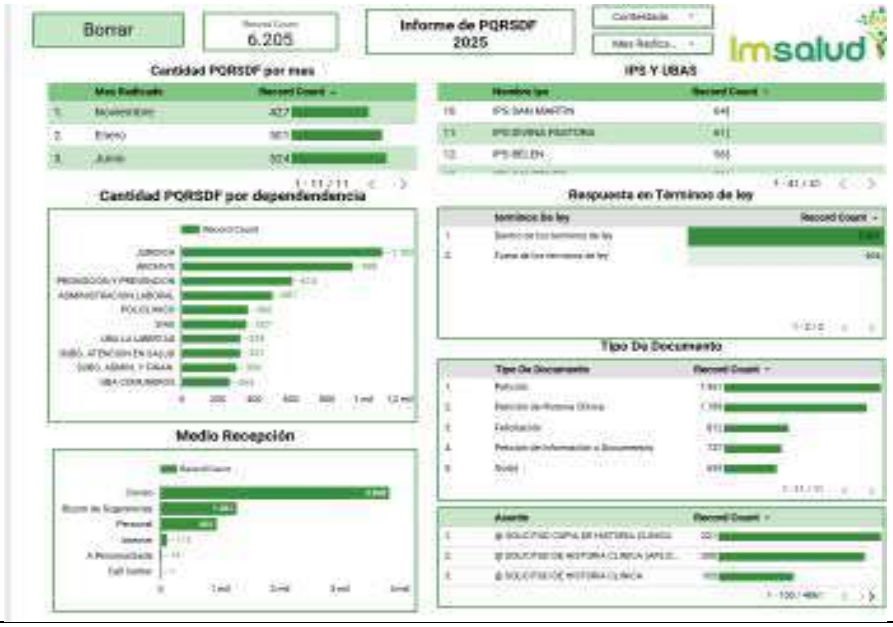
MANUAL DE MANEJO SEGURO DEL AMBIENTE FÍSI

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

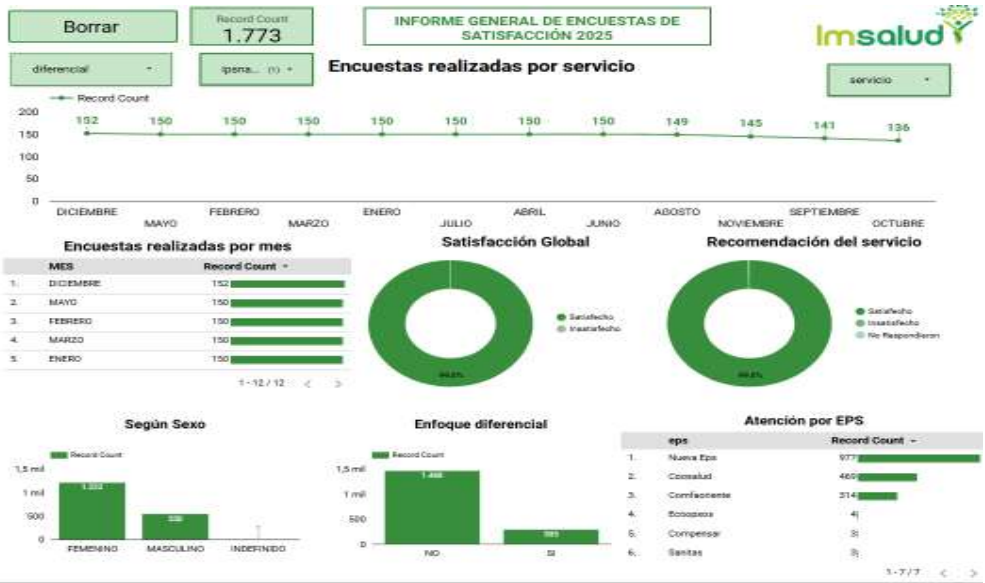


Se socializa con la asociación el Qr del boletín establecido

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

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

- El día sábado 24 de enero hay jornada de vacunación en la Ips sanlos olivos de 7 am – 4

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

pm

- Se dan citas todos los días en la jornada de la mañana, se da una sola cita por cada usuario, ya que llegan muchas personas a solicitar citas.
- La promotora Siau todos los días les da charlas para que ellos puedan sacar la cita por vía WhatsApp, aplica para los adultos mayores, Gestantes y personas victimas del conflicto armado.
- Con la nueva modalidad del WhatsApp al momento de solicitar una cita le llegará un mensaje de texto al celular que tienen registrado donde deben confirmar su cita, si no confirman automáticamente se les cancela la cita
- Todo usuario al solicitar una cita de manera presencial debe traer documento de identidad o una copia, es uno de sus deberes.
- La promotora de terreno agenda citas de pym.

Se da por terminada la reunión a las 03:00 pm, 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**.

- Se deje cosntancia que la anterior SIAU (ERIKA) no realizo la actualizacion de la acta de conformacion de asuarios y tiene fecha del 2023.
- Los usuarios manifiestan conformidad con la prestación de servicios en la IPS los olivos , y disponibilidad de agenda que se les brinda, se motiva para que pasen por los diferentes programas de PyM..
- La asociación propone que necesitan ser capacitados con el fin de adquirir mas conocimientos y poder trasmitirlos a los demás usuarios en temas de los derechos y deberes
- 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 no quieren, ya que tienen sus controles aquí en su Ips los olivos.

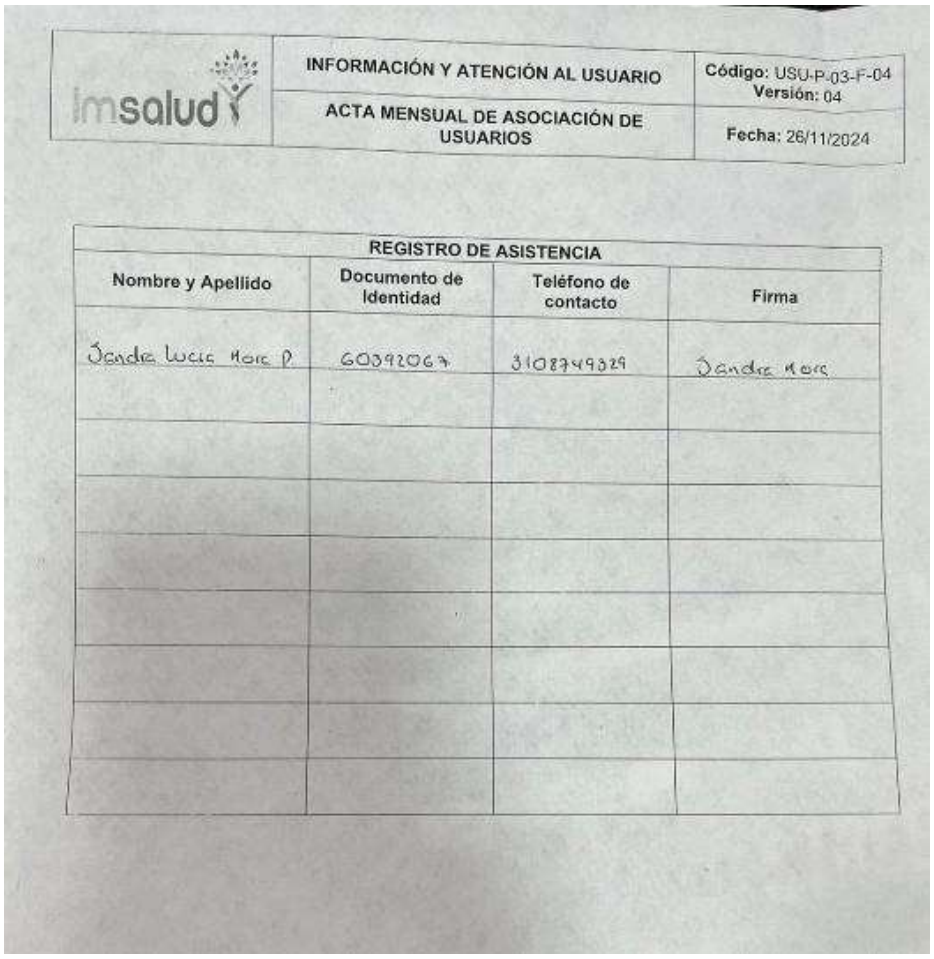
8. **Evidencia fotográfica.**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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 propone que necesitan ser capacitados con el fin de adquirir mas conocimientos y poder trasmitirlos a los demás usuarios en temas de los derechos y deberes.

PROPOSICIONES Y VARIOS	
• Debido a que las usuarias por falta de conocimiento no tienen las camisetas que se les obsequio, la promotora siau les manifiesto hacer cualquier actividad ya sea una rifa para comprarlas • 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 no quieren, ya que tienen sus controles aquí en su Ips San Martín.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**20 de Febrero 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
Sandra Lucia Mora P.	60392067	3108749329	Sandra Mora

FECHA:	**21 ENERO 2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**1.**
HORA INICIO:	**02:00 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**03:00 PM**
UBA/IPS:	**IPS SAN MARTIN**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE ENERO 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 02:00 Pm del día Miercoles de Enero del presente año 2026, 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.

1. Llamado a lista

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

- Sonia Alccania
- Gloria Amparo Ramírez
- Belén Corina Contreras

Nueva integrante

- Gladys stella Escalante

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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 Martin
- Contar con disponibilidad de tiempo para asistir a las diferentes reuniones.

Al llegar a la Ips san Martín la promotora Siau encontró a una usuaria de la asociación de régimen contributivo, siau de inmediato se comunico con la usuaria y le explico los requisitos para pertenecer a la asociación, como no cumplía con los requisitos se retiro de la misma.

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

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

3. Medios de Convocatoria.

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

REUNION DE ASOCIACION DE USUARIOS

DIA: MIERCOLES 21 DE ENERO AÑO 2026
HORA: 02:00 PM
LUGAR: IPS SAN MARTIN

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 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 una nueva usuaria, el propósito de Siau es agrandar la asociación ya que solo encontró tres (3) usuarias y esta en la búsqueda de una migrante, para que quede conformada la asociacion

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.

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. 651 Del 27 De noviembre De 2024.**
- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**
- **Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Portafolio de Servicios**
- **Seguridad del Paciente**
- **Política Humanización**
- **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.**
- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**
- **Boletín Cultura Y Salud – Aplicar El Código QR publicado en la página web.**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

Desarrollo de las Temáticas:

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

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

SOCIALIZACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN, TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA TODOS LAS ASOCIACIONES 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 telef pagina web y línea de WhatsApp.
2. Orientación individual por parte del personal SIAU en todas s 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

- **Consulta Externa**

- **Urgencias**

- **Hospitalización y partos**

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

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

- **Vigilancia Epidemiológica**

UBAS

- 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

SEGURIDAD DEL PACIENTE

POLÍTICA HUMANIZACIÓN

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN ESTÁNDARES DE GERENCIA DE AMBIENTE FÍSICO PARA LA VIGENCIA 2025 Y COMO REFUERZ 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: *"Minimizar 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 FÍSI

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

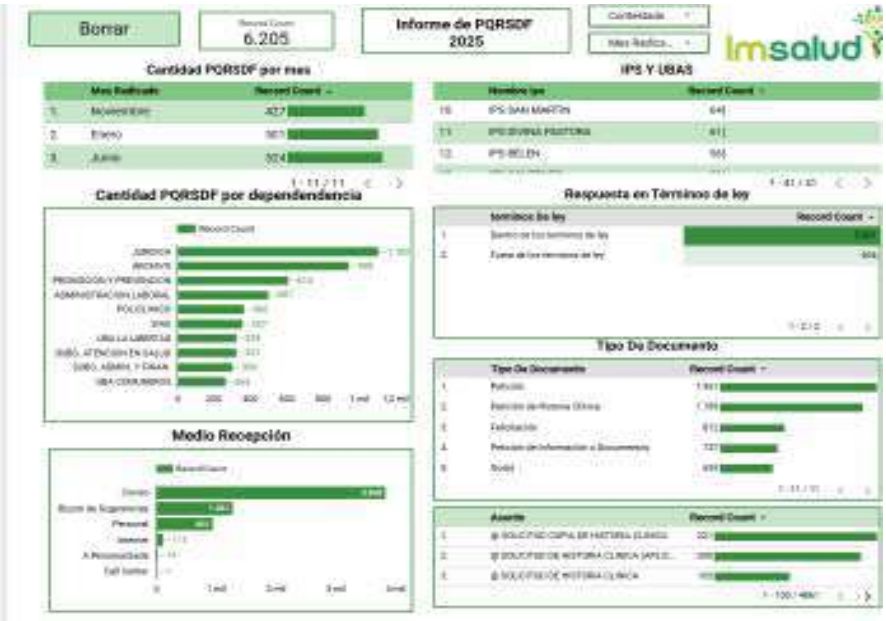
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

Se socializa con la asociación el Qr del boletín establecido

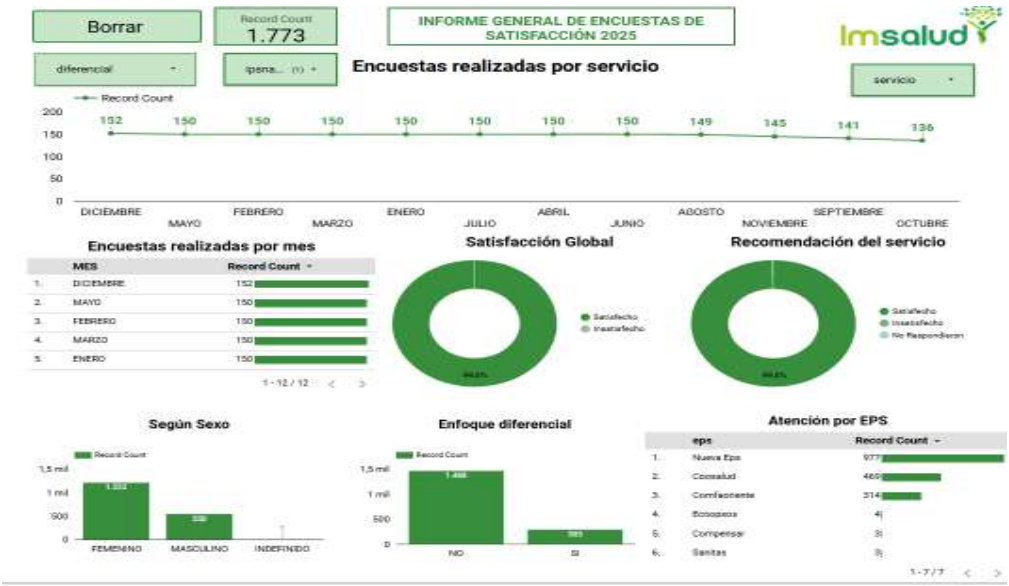
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



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

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

- El día sábado 24 de enero hay jornada de vacunación en la Ips san Martín de 7 am – 4 pm
- Se dan citas todos los días en la jornada de la mañana, se da una sola cita por cada usuario, ya que llegan muchas personas a solicitar citas.
- La promotora Siau todos los días les da charlas para que ellos puedan sacar la cita por vía WhatsApp, aplica para los adultos mayores, Gestantes y personas victimas del conflicto armado.
- Con la nueva modalidad del WhatsApp al momento de solicitar una cita le llegará un mensaje de texto al celular que tienen registrado donde deben confirmar su cita, si no confirman automáticamente se les cancela la cita
- Todo usuario al solicitar una cita de manera presencial debe traer documento de identidad o una copia, es uno de sus deberes.
- La promotora de terreno agenda citas de pym.

Se da por terminada la reunión a las 03:00 pm, 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 Martin, 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 propone que necesitan ser capacitados con el fin de adquirir mas conocimientos y poder trasmitirlos a los demás usuarios en temas de los derechos y deberes
- Debido a que las usuarias por falta de conocimiento no tienen las camisetas que se les obsequio, la promotora siau les manifiesto hacer cualquier actividad ya sea una rifa para comprarlas

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- 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 no quieren, ya 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 propone que necesitan ser capacitados con el fin de adquirir mas conocimientos y poder trasmitirlos a los demás usuarios en temas de los derechos y deberes. • Debido a que las usuarias por falta de conocimiento no tienen las camisetas que se les obsequio, la promotora siau les manifiesto hacer cualquier actividad ya sea una rifa para comprarlas • 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 no quieren, ya que tienen sus controles aquí en su Ips San Martín.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**20 de Febrero 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
Andys S. Escalante	37.390.705	3219940027	Andys S. Escalante
Gloria Amparo Ramirez Durán	60354297	3163312871	Gloria Amparo Ramirez
Sonia Alamàc	37325849	3163349322	
Belén Como Corte	27633936	3167708245	
Kellys Beltran	1051673560	3208972657	

FECHA:	**14/01/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**1**
HORA INICIO:	**02:00 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**03:00 PM**
UBA/IPS:	**UBA LIBERTAD**		

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

MARY ACUÑA

MARIA VELOZA

HEISA PACHECO

ERICA JOYA

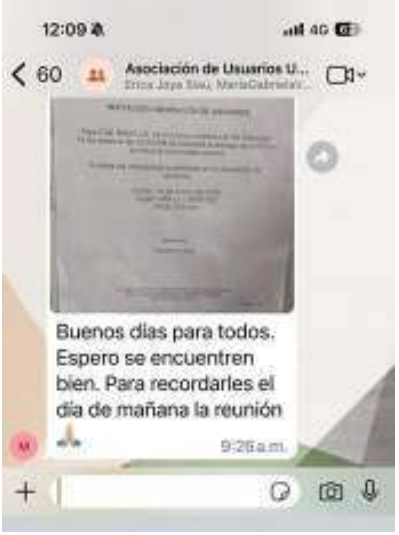
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

PROPOSICIONES Y VARIOS

- socializar periódicamente el uso y la ubicación del buzón durante cada reunión mensual que se realice en las UBA o IPS correspondientes.
- Este mecanismo continuará siendo una herramienta fundamental para fortalecer la comunicación entre los usuarios y los servicios de salud, promoviendo la participación activa de la comunidad en el mejoramiento institucional.
- Se deja como compromiso a los miembros de la asociación de usuarios puedan socializar a la comunidad los nuevos parámetros para la solicitud de citas médicas por WhatsApp, el cual es para población en condición de discapacidad, adultos mayores de 69 años, mujeres embarazadas, menores de edad, personas víctimas del conflicto armado.
-
- socializar periódicamente el uso y la ubicación del buzón durante cada reunión mensual que se realice en las UBA o IPS correspondientes.
- *Este mecanismo continuará siendo una herramienta fundamental para fortalecer la comunicación entre los usuarios y los servicios de salud,*
  promoviendo la participación activa de la comunidad en el mejoramiento institucional.
- Se deja como compromiso la asistencia constante de todos los participantes de la asociación de usuarios es base fundamental para el buen desarrollo de las actividades planteadas en cada encuentro.
- *Se informa a los usuarios sobre la importancia de invitar a los presidentes de las Juntas de Acción Comunal, así como a otros líderes comunitarios, para que participen activamente en las reuniones de la Asociación, contribuyendo al fortalecimiento y crecimiento de la misma.*
- *Se deja como compromiso a los miembros de la asociación de usuarios puedan socializar a la comunidad los nuevos parámetros para la solicitud de citas médicas por WhatsApp, el cual es para población en condición de discapacidad, adultos mayores de 69 años, mujeres embarazadas, menores de edad, personas víctimas del conflicto armado.*
- *También se deja como compromiso a los usuarios de la asociación publicar en las redes sociales, enviar por los diferentes grupos de WhatsApp la información acerca de la actualización de datos en las cajas de facturación, debido a que están realizando confirmación de citas médicas por medio de llamadas, mensajes de texto o mensajes de WhatsApp.*

3. Medios de Convocatoria.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

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

5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del

Sistema general de seguridad social en salud entre otros.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

Desarrollo de las Temáticas:

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

CALIDAD EN SALUD

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

PROMESA DE VALOR

MAPA DE PROCESOS

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

MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

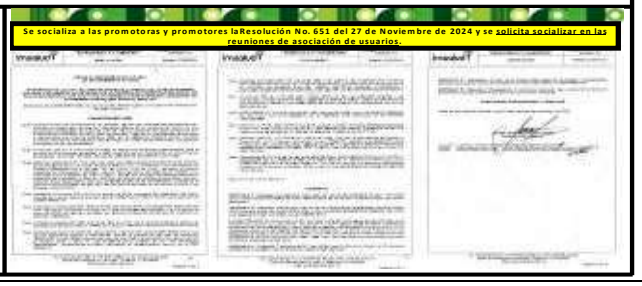
POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RESOLUCIÓN NO. 651 DEL 27 DE NOVIEMBRE DE 2024

POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

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

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

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

FORMALIZACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA.

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

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

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

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

- Dentro de los más destacados tenemos:

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

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

❖ **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

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

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

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

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

- **Consulta Externa**

Prestamos el servicio de medicina general y 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 clinico, 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, citologias, agudeza visual, vacunación y curso profiláctico para el embarazo.

- **Vigilancia Epidemiológica**

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

UBAS

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

IPS

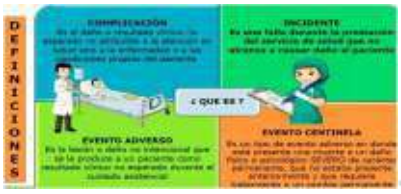
- TOMA DE MUESTRAS DE CUELLO UTERIO Y GINECOLOGICAS
- VACUNACION
- ODONTOLOGIA GENERAL
- MEDICINA GENERAL
- ENFERMERIA

SEGURIDAD DEL PACIENTE

SEGURIDAD DEL PACIENTE

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

SEGURIDAD DEL PACIENTE



SEGURIDAD DEL PACIENTE

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

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 la cual se expone al personal el propósito u objetivo de la misma y que comprende lo siguiente: "*disminuir los impactos ambientales negativos mediante la generación de una conciencia ambiental y así cumplir con los requisitos legales aplicables y la normatividad ambiental vigente*". 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

DEBERES	DERECHOS

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**

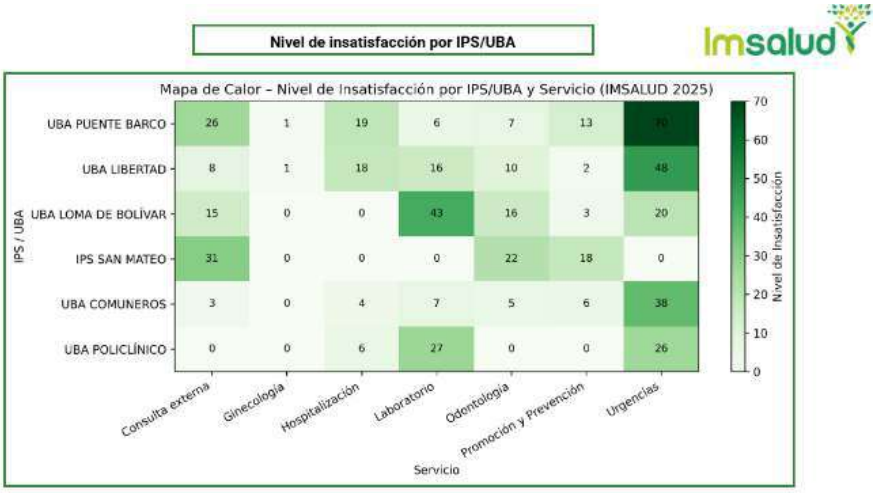
Durante el año 2025, la insatisfacción del usuario en la red IMSALUD presentó una tendencia descendente sostenida, cerrando el periodo con niveles significativamente inferiores a los observados en los primeros trimestres del año. Esta reducción se explica, por una parte, por la implementación progresiva 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.

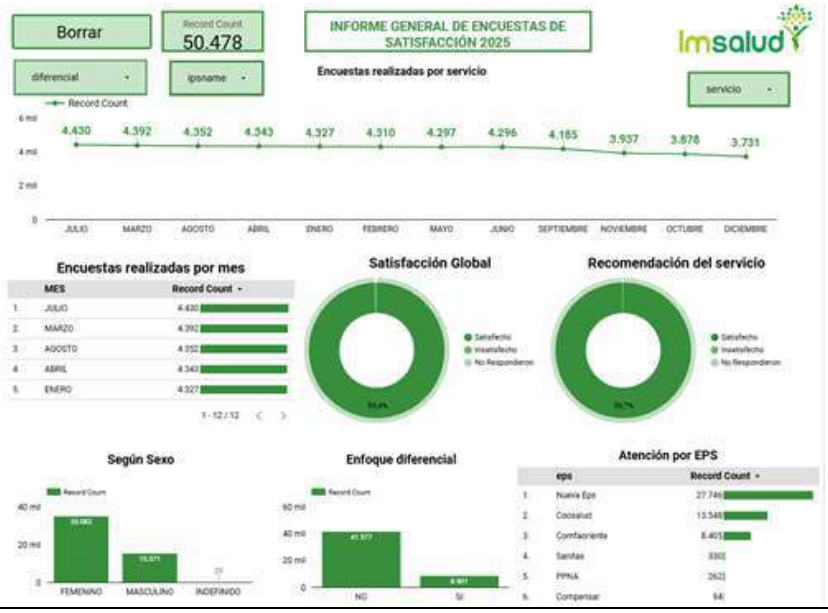
En conjunto, los resultados de 2025 evidencian una mejora real en la percepción del servicio, condicionada tanto por acciones internas de gestión y humanización como por variaciones estacionales y operativas, lo que refuerza la necesidad de mantener estrategias de seguimiento continuo, especialmente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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



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

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 LA LIBERTAD
Nombre del Promotor SIAU:	KATHERINE MORA
Mes:	DICIEMBRE

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)*
• *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.*	ASOCIACION DE USUARIOS UBA LA LIBERTAD	EN PROCESO	
• *Se deja como compromiso a los miembros de la asociación de usuarios puedan socializar a la comunidad los nuevos parámetros para la solicitud de citas médicas por WhatsApp, el cual es para población en condición de discapacidad, adultos mayores de 69 años, mujeres embarazadas, menores de edad, personas víctimas del conflicto*	ASOCIACION DE USUARIOS UBA LA LIBERTAD	EN PROCESO	
• *También se deja como compromiso a los usuarios de la asociación publicar en las redes sociales, enviar por los diferentes grupos de WhatsApp la información acerca de la actualización de datos en las cajas de facturación, decido a que están realizando confirmación de citas médicas por medio de llamadas, mensajes de texto o mensajes de WhatsApp.*	ASOCIACION DE USUARIOS UBA LA LIBERTAD	EN PROCESO	

7. Proposiciones y varios

- Trato humanizado por parte de los guardas de seguridad (con el celular y dan como respuesta esa no es mi función)
- Facturador de urgencia de la información clara, si tiene que esperar en sala, o si debe ingresar.
- Llamar a los integrantes de la asociación confirmar si quieren estar en la misma.
- Citas de confirmación.
- Sensibilizar a los usuarios por medio de las charlas sobre la limpieza de los baños, y la forma correcta de botar el algodón.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

8. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SEGUIMIENTO COMPROMISOS ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Nombre de la UBA o IPS:	UBA LA LIBERTAD
Nombre del Promotor SIAU:	KATHERINE MORA
Mes:	DICIEMBRE

COMPROMISOS DE LA REUNIÓN MENSUAL	DEPENDENCIA DE LA SEDE ADMINISTRATIVA A LA QUE CORRESPONDE EL COMPROMISO	AVANCES DEL CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES OFICINA SIAU SEDE ADMNIISTRATIVA (*Este columna la diligencia la oficina SIAU*)
• *Se 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.*	ASOCIACION DE USUARIOS UBA LA LIBERTAD	EN PROCESO	
• *Se deja como compromiso a los miembros de la asociación de usuarios puedan socializar a la comunidad los nuevos parámetros para la solicitud de citas médicas por Whatsapp, el cual es para población en condición de discapacidad, adultos mayores de 69 años, mujeres embarazadas, menores de edad, personas víctimas del conflicto*	ASOCIACION DE USUARIOS UBA LA LIBERTAD	EN PROCESO	
• *También se deja como compromiso a los usuarios de la asociación publicar en las redes sociales, enviar por los diferentes grupos de WhatsApp la información acerca de la actualización de datos en las cajas de facturación, debido a que están realizando confirmación de citas médicas por medio de llamadas, mensajes de texto o mensajes de WhatsApp.*	ASOCIACION DE USUARIOS UBA LA LIBERTAD	EN PROCESO	

PROPOSICIONES Y VARIOS

- Trato humanizado por parte de los guardas de seguridad (con el celular y dan como respuesta esa no es mi función)
- Facturador de urgencia de la información clara, si tiene que esperar en sala, o si debe ingresar.
- Llamar a los integrantes de la asociación confirmar si quieren estar en la misma.
- Citas de confirmación.
- Sensibilizar a los usuarios por medio de las charlas sobre la limpieza de los baños, y la forma correcta de botar el algodón.

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**14/02/2025**

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

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
M Fabiola Ruiz	32510459	3142237810	M Fabiola Ruiz
Leslie Williman	PPT1783567	3245097566	[illegible]
Mary luz Acuña	60378376	3224197451	Mary luz Acuña
Maria Veloza M	1090510743	3003913335	Gabriela V.M
Erika Jova	33703338	3214144311	[illegible]
Heisa Ximena P	1005076055	3113310965	[illegible]
Angela Montero Lemos	1091355209	3213565097	[illegible]

FECHA:	**20/01/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**01**
HORA INICIO:	**9:00 A.M**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**11:00 AM**
UBA/IPS:	**IPS CLARET**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE ENERO DEL 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 20 de enero de la anualidad 2026, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS Claret con el siguiente orden del día:
Llamado a lista, para dar cumplimiento a este punto de la agenda se toma lista constatando la asistencia de los participantes en la reunión la cual se contó con los 3 integrantes:

- la señora Liliana Blanco.
- la señora Judith Ortiz.
- la señora María Teresa Sánchez.
- la señora Rosa Barajas.

INTEGRANTE NUEVO A LA ASOCIACION.

El Señor Luis Granados.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

2. Lectura y Aprobación del Acta Anterior.

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

3. Medios de Convocatoria.

La convocatoria fue realizada a través de un grupo de WhatsApp, en el cual se encuentran los integrantes, los cuales se les extendió la invitación al octavo encuentro mensual, el cual se llevó a cabo el día 20 de Enero enviando Recordatorio individual por llamada y por medio del WhatsApp.

4. Estrategias para vincular:

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Temáticas:

Calidad En Salud

Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

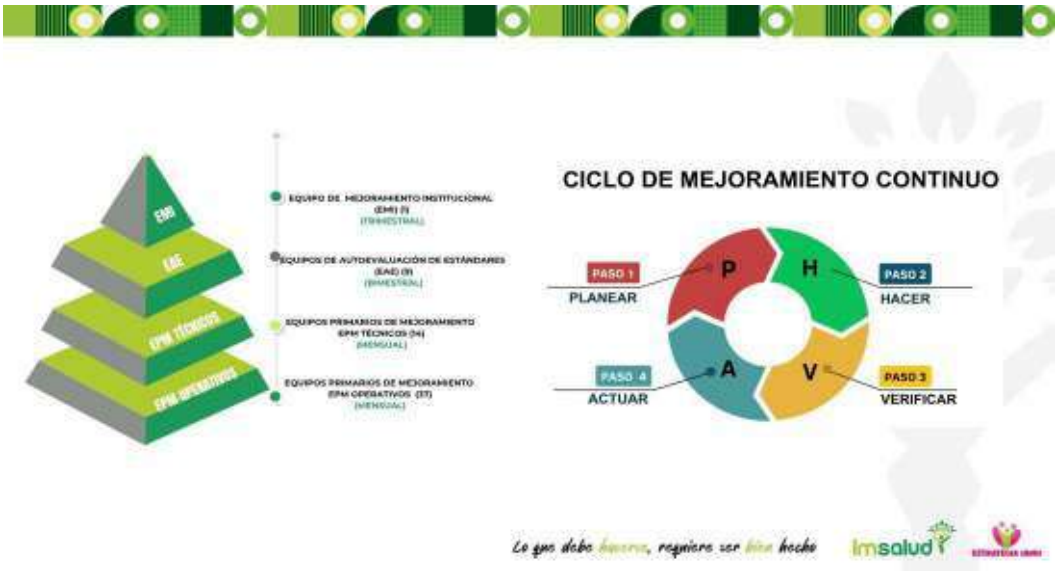
Promesa De Valor

Mapa De Procesos

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

Mejoramiento De La Calidad



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Boletín Cultura Y Salud No. 70 – Aplicar El Código Q

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

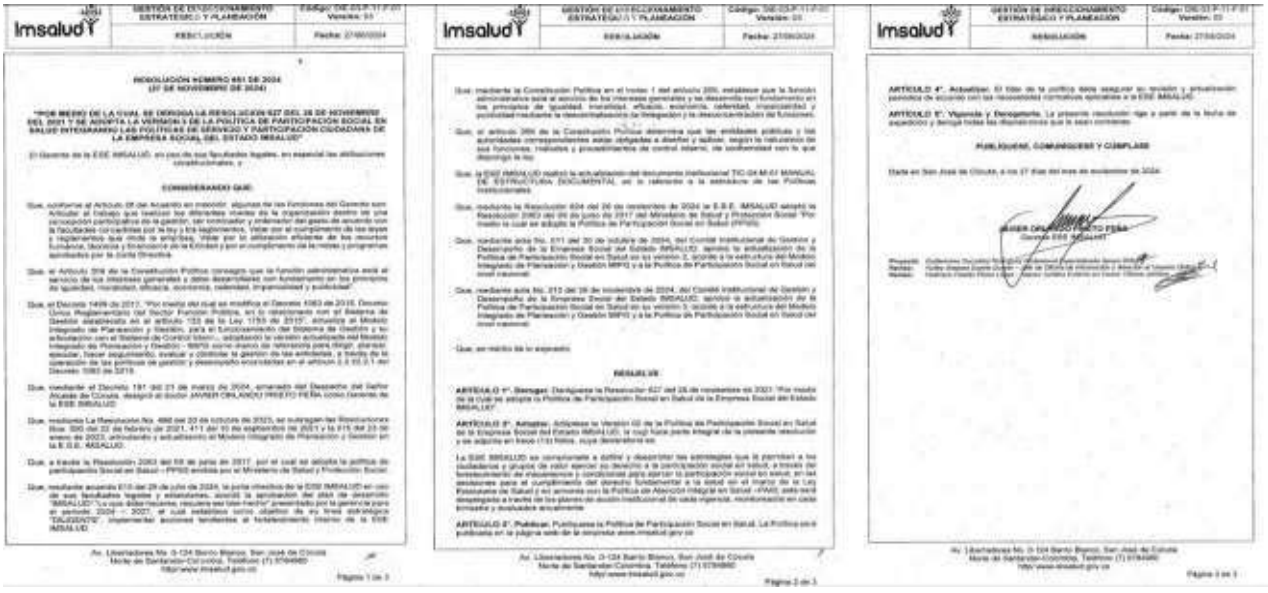
Política De Participación Social En Salud Y Resolución No. 651 Del 27 De Noviembre De 2024.

POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

Imsalud

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

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

TABLA DE CONTENIDO

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

Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Socialización y Retroalimentación del Informe Mensual PQRSDF

Imsalud

INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

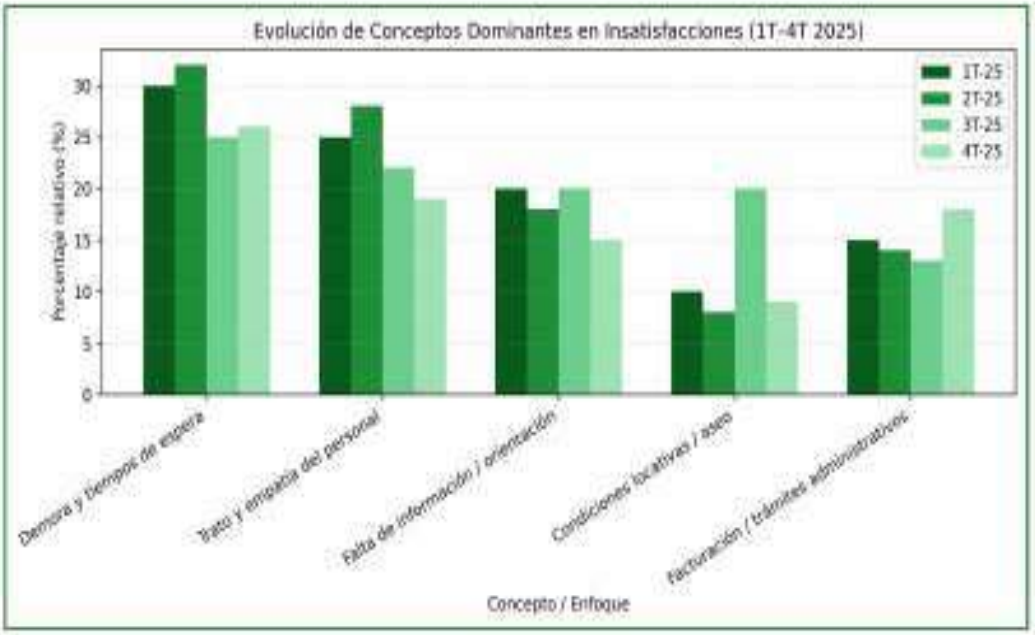
FORMATO DE SEGUIMIENTO A PQRSDF DE UBA/IPS

MES REPORTADO:	ENERO									UBA/IPS	ESTADO			
FECHA DE RECIBIDO DIA/MES/AÑO	No. RADICADO	NOMBRES Y APELLIDOS SOLICITANTE	NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN	CLASIFICACIÓN						ASUNTO	EN TRÁMITE	SI RESPONDIÓ	NO RESPONDIÓ	FECHA RESPU DIA/MES
				P	Q	R	S	D	F					
[illegible]	[illegible]	ANONIMO	NN		X					AGENDAN CITAS SIN CONSENTIMIENTO DE LAS PERSONAS.	SI			
[illegible]	[illegible]	JOSE DE JESUS RAMO	[illegible]						X	FELICITACIONES A LA IPS CLARET POR EL BUEN SERVICIO	SI			

ENERO

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.

ANÁLISIS INSATISFACCIONES DEL CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2025

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."

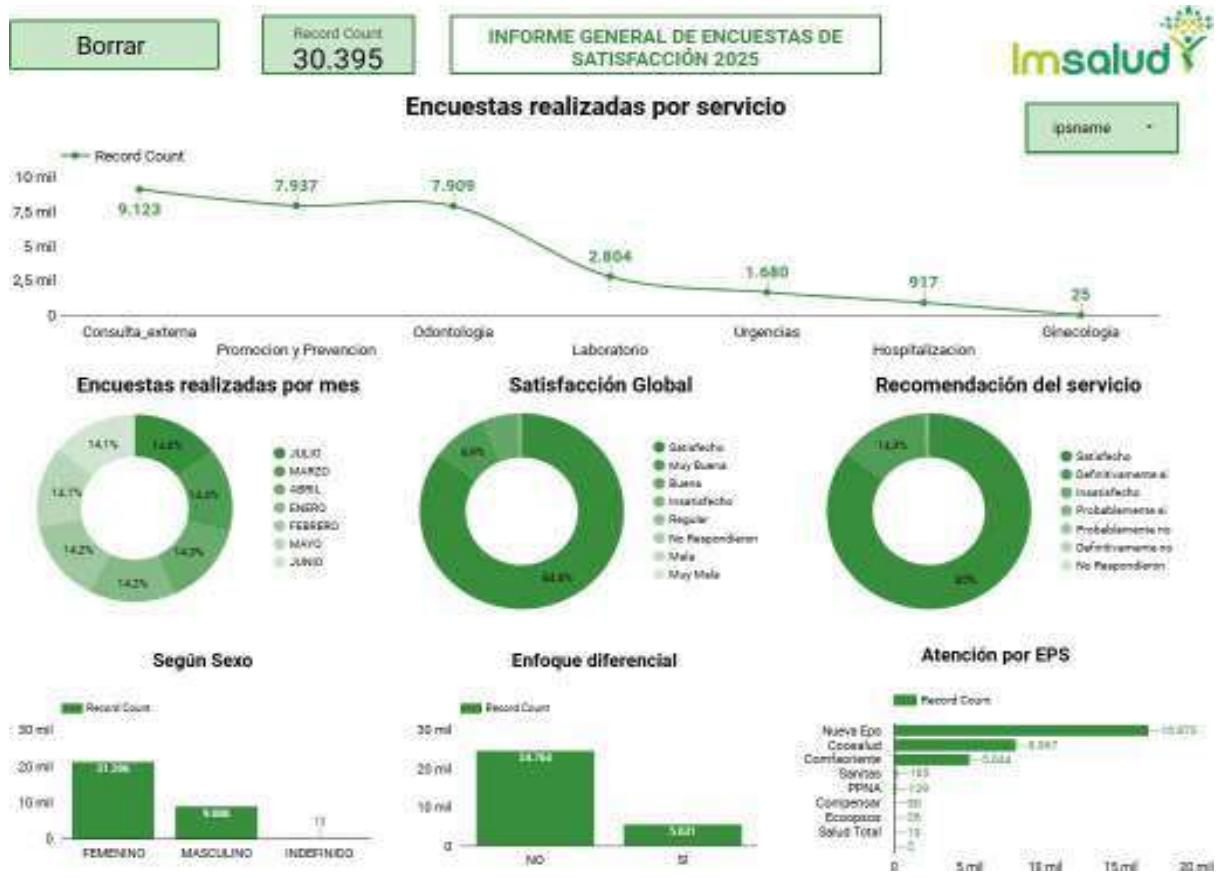
La voz del usuario en el cuarto trimestre de 2025 refleja un patrón reiterado de insatisfacción asociado principalmente a la demora en la atención y a deficiencias en la información y orientación brindada. En **Urgencias y Consulta Externa** predominan emociones de ansiedad y frustración, vinculadas 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

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

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

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



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025

Conforme a la establecido en la Ley 1474 de 2011 del Estatuto Anticorrupción y Ley 2195 de 2022, cada entidad del orden nacional, Departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, que contemplará los siguientes componentes.

COMPONENTES

1. Gestión del Riesgo y Debida Diligencia.
2. Racionalización de Tramites.
3. Rendición de Cuentas.
4. Servicio al Ciudadano y Canales de Denuncia.
5. Transparencia y Acceso a la Información Pública y Estado Abierto.
6. Iniciativas Adicionales y Cultura de la Legalidad.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025

Contribuir en la lucha contra la corrupción a través de estrategias y acciones en cada una de las actividades a desarrollar en la Empresa Social del Estado IMSALUD, con el fin de prevenir actos de corrupción y asegurar el mejoramiento en la atención de los ciudadanos, siendo un facilitador en los trámites, sugerencias, peticiones, quejas y reclamos por parte de la comunidad usuaria, que a diario asisten a la red de servicios ofertados por la entidad, aplicando los principios de transparencia, eficiencia administrativa y buen gobierno.

NORMATIVIDAD ASOCIADA

Ley 1712 DE 2014 *Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.*

Ley 2195 de 2022 *Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.*

Decreto 1499 de 2017 *Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión*

Ley 1474 de 2011 *"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública."*

Circulares Externas de la SUPERSALUD

4-5 2021 / 5-5 2021

Decreto 612 de 2018: *Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.*

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025

4. SERVICIO AL CIUDADANO Y CANALES DE DENUNCIA

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

Documentos Asociados

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

POLÍTICA DE SICOF **DIE-01-PC-33**

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

POLÍTICA SARLAFT **DIE-01-PC-32**

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

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

• Dentro de los más destacados tenemos:

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

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

❖ **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

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

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

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

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

37. Portafolio de Servicios

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

Imsalud

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

- **Consulta Externa**

Prestamos el servicio de medicina general y odontología general

- **Urgencias**

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

- **Hospitalización y partos**

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

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

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

Imsalud

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

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

- **Vigilancia Epidemiológica**

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

. Seguridad del Paciente

SEGURIDAD DEL PACIENTE

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

SEGURIDAD DEL PACIENTE

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Imsalud

SEGURIDAD DEL PACIENTE

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

39. Política Humanización

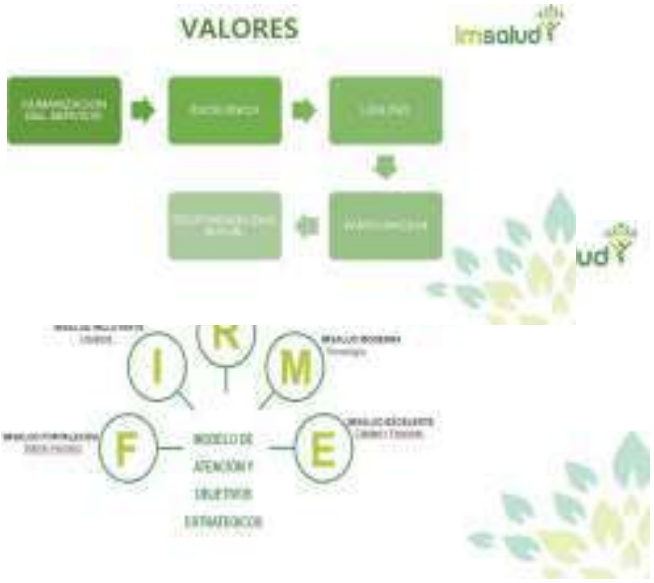
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Imsalud

POLITICA DE HUMANIZACIÓN

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

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

CLASIFIACIÓN DE LOS RESIDUOS SOLIDOS

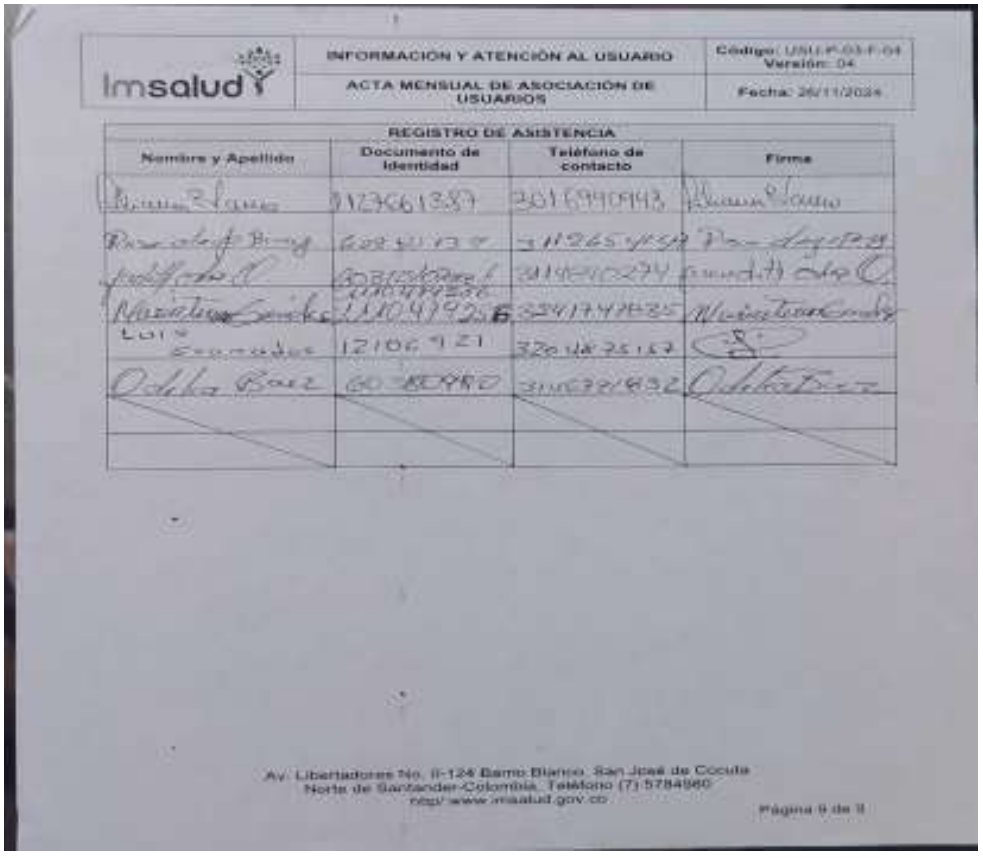
Durante la reunión se socializó el tema de la clasificación y manejo adecuado de los residuos sólidos, con el propósito de fortalecer la cultura ambiental y el cumplimiento de las normas de separación en la fuente. Se explicó la importancia de realizar la separación correcta de los residuos desde el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

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

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

- **Evidencia Fotográfica**

7. PROPOSICIONES Y VARIOS	
• Se deja como fecha tentativa la próxima reunión mensual del mes de febrero, adelantarla debido a la entrega a tiempo de las actividades por promotor SIAU. • Se menciona la importancia de integrantes nuevos usuarios a la asociación de la IPS Claret.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**20/02/2026**



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
[illegible]	1127661387	3016990943	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
Luis [illegible]	12106921	[illegible]	[illegible]
Odilia Baez	[illegible]	[illegible]	Odilia Baez

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:	**29 ENERO 2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**01**
HORA INICIO:	**9 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10-00 AM**
UBA/IPS:	**IPS BELISARIO**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE ENERO 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 AM SE DA COMIENZO A LA REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACION DE USUARIOS DE LA IPS BELISARIO

1. Llamado a lista

SE VERIFICA LA ASISTENCIA DE LA SEÑORA NAYIBE MARTÍNEZ, DEBIDO A QUE SOLO ASISTIÓ UN MIEMBRO DE LA ASOCIACIÓN NO SE PUDO LLEVAR A CABO LA REUNION. A LA REUNION TAMBIEN ASISITIERON REPRESENTANTES DE LA ESE IMSALUD LA DOCTORA JENNY LOZANO DE LA OFICINA SIAU ENCARGADA DEL PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACION CIUDADANA,EL DOCTOR DAVID FAJARDO CORORDINADOR DE LA CIA POLICLINICO ,LIZBETH LEAL Y DARAY FLOREZ ARQUITECTA Y SUBGERENTE FINANCIERA DE LA ESE IMSALUD

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

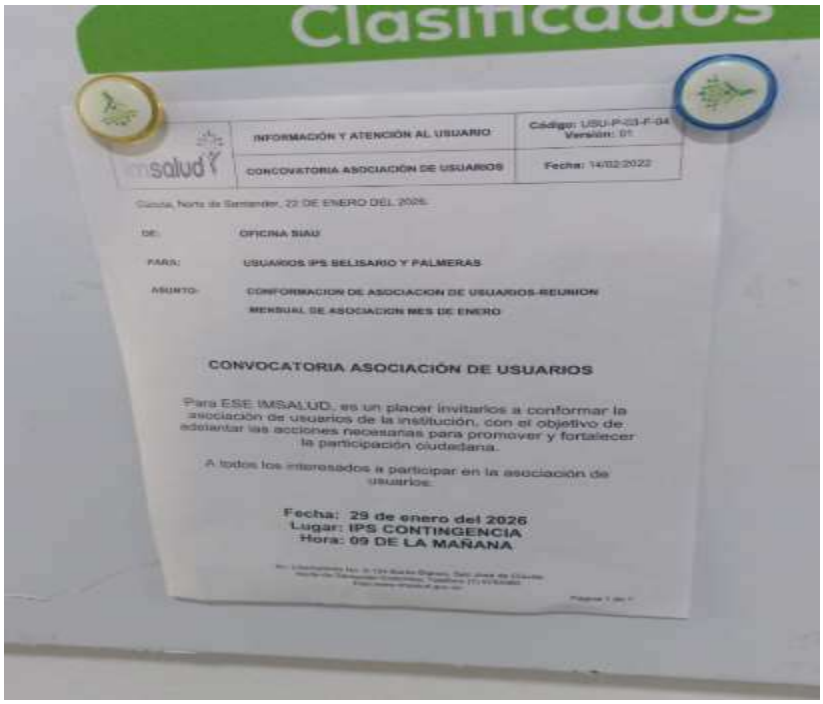
DEBIDO A QUE NO SE LLEVO A CABO LA REUNIÓN NO SE REALIZO LECTURA DEL ACTA ANTERIOR

3. Medios de Convocatoria.

SE REALIZO CONVOCATORIA POR LA CARTELERA INFORMATIVA Y GRUPO DE

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

WHATSAPP



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.

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**
- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**
- **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 ACREDITACIÓN ALINEADOS CON LA PROMESA DE VALOR

MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

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

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

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

FORMALIZACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO DE PARTICIPACIÓN COMUN

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 telef pagina web y línea 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 fácil acceso tanto para el personal asistencial como para el usuario.

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

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

- El certificado de nacido vivo permite que el recién nacido sea registrado de manera oportuna, disminuyendose la vulnerabilidad en el proceso de registro del nacimiento, el cual es entregado en el servicio de urgencias de la UBA.
- El certificado de acta de 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.

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

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

UBAS

- URGENCIAS

IPS

- VACUNACIÓN
- ODONTOLOGÍA GENERAL
- MEDICINA GENERAL
- ENFERMERIA

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 PR 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 engrenamiento 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: tramos, 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, es 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 e 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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

DEBERES	DERECHOS

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

NO SE REALIZO REUNION MENSUAL

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

No se realizo retroalimentación de la información relacionada de las PQRSDF asociadas en su UBA e IPS.

- **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.

7. Proposiciones y varios.

8. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PROPOSICIONES Y VARIOS

no se realizaron proposiciones

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**Febrero 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
Lizbeth Paola Leal	1094278198	3154386897	[illegible]
Dalia B Florez	1090386754	3104804463	Dalia B Florez
Nayive de Martinez	3293033	3172630063	Nayive de Martinez
David Fajardo	1022374959	3002133594	[illegible]
Jenny Lozano	1090493522	3002678820	[illegible]
Piedad Cuéllar	60341017	3024070118	Piedad Cuellar

FECHA:	**29 DE ENERO DEL 2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**01**
HORA INICIO:	**3:00 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**4:30 PM**
UBA/IPS:	**UBA PUENTE BARCO LEONES**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE ENERO 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 03:00 pm del día 29 de enero 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 3 integrantes, Omaira Márquez, Norma Uribe, José Araque y el acompañamiento de la coordinadora Johana Vélez.
La señora Yamile Navarro no asistió porque tenía una cita programada con especialista.

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

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

3. Medios de Convocatoria.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Estrategias para vincular:

- Se publica en cartelera la fecha de reunión mensual y la invitación a nuevos usuarios para la conformación de la asociación de usuarios.
- Mediante las charlas diarias y orientaciones individuales en sala de espera se realizó la invitación a los usuarios y la invitación fue puesta en la cartelera informativa.
- Por el momento no se convocado acercamiento a la junta de acción comunal del sector de 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. 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**
- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**
- **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.

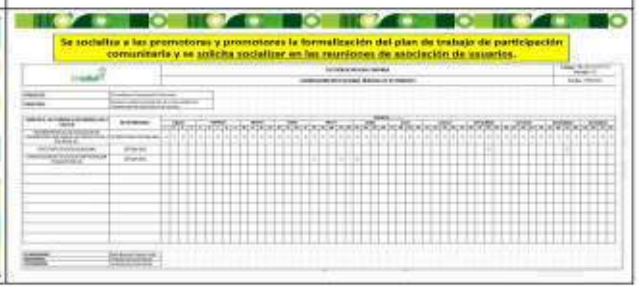
tiene como objetivo "Planificar y desarrollar las direcciones que le permita a la ESE IMSALUD garantizar el derecho a la participación social en salud y su fortalecimiento; y a la ciudadanía la apropiación de mecanismos y condiciones para ejercer la participación con decisión para el cumplimiento del 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

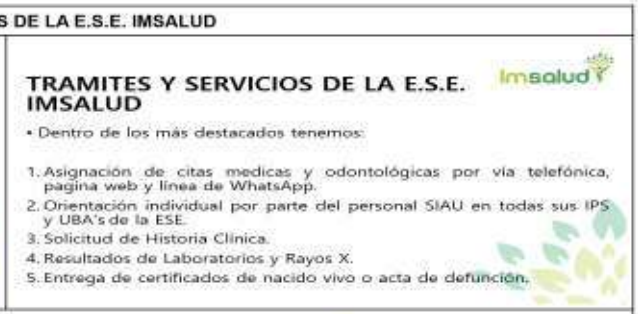
SOCIALIZACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN, TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA TODOS LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS DE LAS UBA E IPS DE LA ESE IMSALUD.

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

SEGURIDAD DEL PACIENTE

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

POLÍTICA HUMANIZACIÓN

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

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

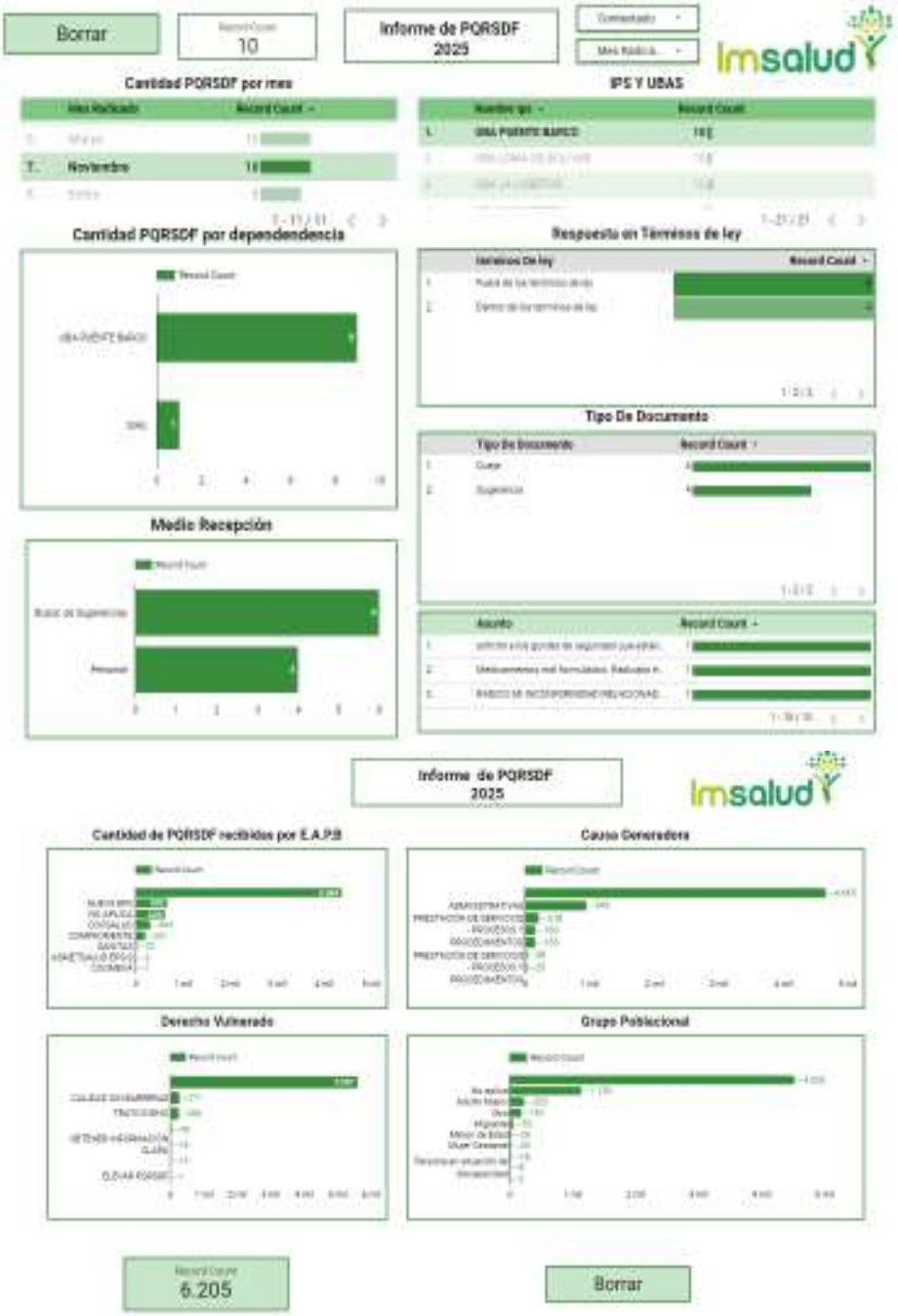
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD

DEBERES	DERECHOS

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. 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:	CLAUDIA ANGARITA-HEGA PACHECO-MAGDA ALVAREZ
Mes:	DICIEMBRE

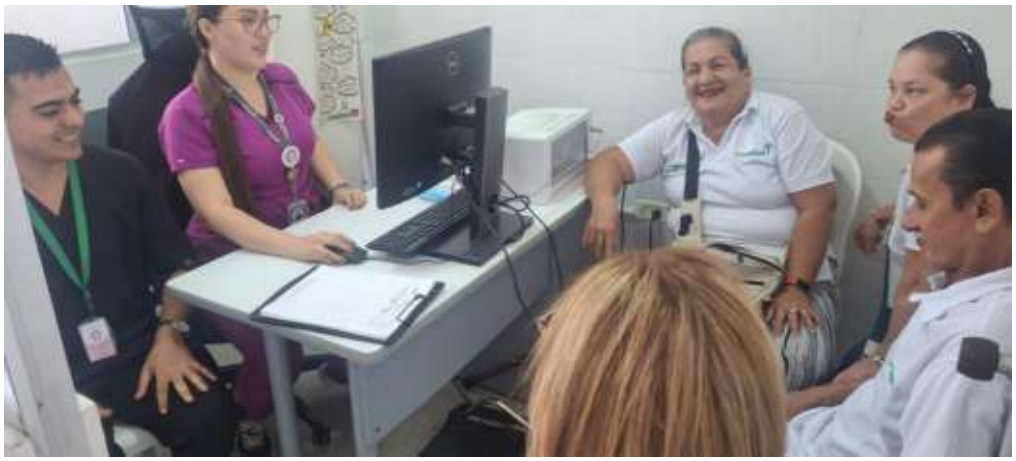
No.	COMPROMISOS DE LA REUNIÓN MENSUAL	DEPENDENCIA DE LA SEDE ADMINISTRATIVA A LA QUE CORRESPONDE EL COMPROMISO	AVANCES DEL CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES OFICINA SIAU SEDE ADMINISTRATIVA (Este criterio es diligencia la oficina SIAU)
1	[illegible]	COORDINACIÓN MÉDICA	ON LA COORDINADORA MÉDICA PARA ESTABLECER TURNOS EN LA CONSULTA MÉDICA	
2	[illegible]	COORDINACIÓN UBA	ON LA COORDINADORA DE LA UBA PARA REPORTAR A LOS ENTES CORRESPONDIENTES	

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

7. Proposiciones y varios.

- Se reitera una tercera auxiliar para el servicio de laboratorio, por las demoras presentadas.

8. Evidencia fotográfica.



Oficina Siau – UBA Puente Barco Leones

PROPOSICIONES Y VARIOS

- Se reitera una tercera auxiliar para el servicio de laboratorio, por las demoras presentadas.

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**24 de Febrero 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
Moane Velez	60359437	3630477767	[illegible]
Omaira Marquez	37.248.776	3174114323	[illegible]
norma nunez [illegible]	60325610	3115118509	[illegible]
Jose Agustin Arguez	13259721	3214669094	Jose Agustin Arguez
[illegible] Rosas B	1090517904	3183832553	[illegible]
Cristian Fernando S	1004802414	3125926134	[illegible]

FECHA:	**29 ENERO 2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**01**
HORA INICIO:	**9 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10-00 AM**
UBA/IPS:	**IPS PALMERAS**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE ENERO 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 AM SE DA COMIENZO A LA REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACION DE USUARIOS DE LA IPS BELISARIO

1. Llamado a lista

SE VERIFICA LA ASISTENCIA DE LA SEÑORA NAYIBE MARTÍNEZ, DEBIDO A QUE SOLO ASISTIÓ UN MIEMBRO DE LA ASOCIACIÓN NO SE PUDO LLEVAR A CABO LA REUNION. A LA REUNION TAMBIEN ASISITIERON REPRESENTANTES DE LA ESE IMSALUD LA DOCTORA JENNY LOZANO DE LA OFICINA SIAU ENCARGADA DEL PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACION CIUDADANA,EL DOCTOR DAVID FAJARDO CORORDINADOR DE LA CIA POLICLINICO ,LIZBETH LEAL Y DARAY FLOREZ ARQUITECTA Y SUBGERENTE FINANCIERA DE LA ESE IMSALUD

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

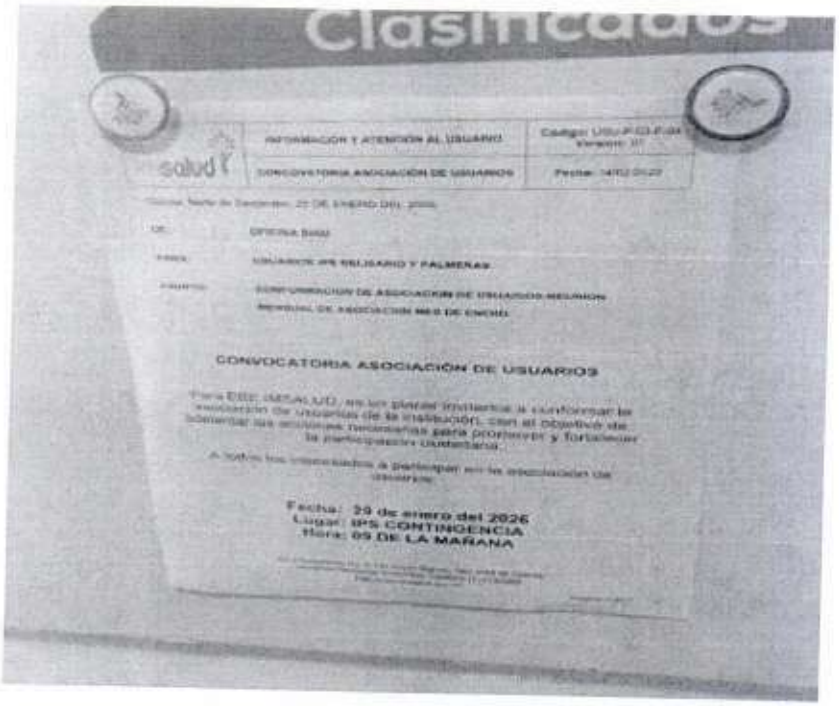
DEBIDO A QUE NO SE LLEVO A CABO LA REUNIÓN NO SE REALIZO LECTURA DEL ACTA ANTERIOR

3. Medios de Convocatoria.

SE REALIZO CONVOCATORIA POR LA CARTELERA INFORMATIVA Y GRUPO DE

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

WHATSAPP



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.

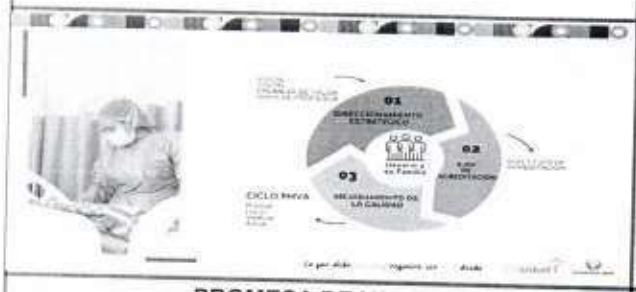
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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**
- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

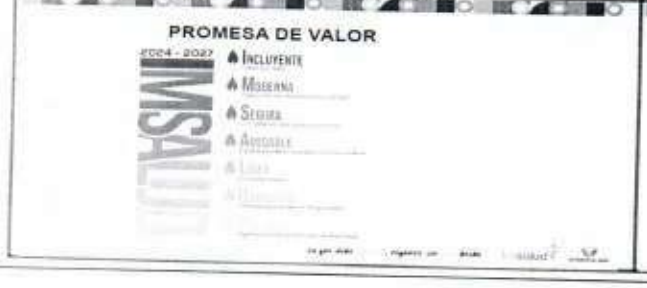
Desarrollo de las Temáticas:

CALIDAD EN SALUD



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓ VISIÓN Y VALORES

PROMESA DE VALOR



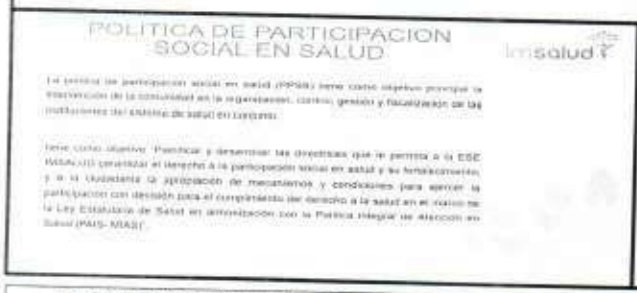
MAPA DE PROCESOS

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

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



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

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

FORMALIZACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO DE PARTICIPACIÓN COMUN

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 telef pagina web y línea 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 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 defunciones el documento mediante el cual se acredita legalmente el fallecimiento de una persona, el cuales entregadoen el serviciode urgenciasde la UBA.

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

- **Consulta Externa**
- **Urgencias**
- **Hospitalización y partos**

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SEGURIDAD DEL PACIENTE

SEGURIDAD DEL PACIENTE

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

SEGURIDAD DEL PACIENTE

SEGURIDAD DEL PACIENTE

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

POLÍTICA HUMANIZACIÓN

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN ESTÁNDARES DE GERENCIA DE AMBIENTE FÍSICO PARA LA VIGENCIA 2025 Y COMO REFUERZO PARA EL 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, ex 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 e 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

Línea Ética IMSALUD

¿Qué Es?

¿Quiénes Pueden Report

La información proporcionada será manejada con la debida confidencialidad y exclusivamente

¿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 comunicación?

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

Diligenciar el form

Estamos para escucharte

La información proporcionada será manejada con la debida confidencialidad y exclusivamente

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

DEBERES	DERECHOS

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

NO SE REALIZO REUNION MENSUAL

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

No se realizo retroalimentación de la información relacionada de las PQRSDF asociadas en su UBA e IPS.

- **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.

7. Proposiciones y varios.

8. Evidencia fotográfica.

PROPOSICIONES Y VARIOS	
no se realizaron proposiciones	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	 **Febrero de 2026**

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Gladys Sanchez	37345567	3144802654	Gladys
Jenny Lozano	1090493522	3002678820	Jenny Lozano
Jesson Adrian Silva	1093760106	3008816931	Jesson A Silva

FECHA:	**23/01/20326**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**01**
HORA INICIO:	**9:00 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10:00 AM**
UBA/IPS:	**UBA AGUA CLARA**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE ENERO 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 día 23 de Enero 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:

Ketty carrillo
Elsa sierra
Gerson zuleta
Graciela moncada

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

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

3. Medios de Convocatoria.

La convocatoria fue realizada a través de un grupo de WhatsApp en el cual se encuentran los integrantes los cuales se les extendió la invitación al primer encuentro mensual el cual se llevaría a cabo el día 23 de Enero del 2026, enviando recordatorios individual y por medio de llamadas telefónicas y charlas en la sala de espera para las personas que se quisieran vincular, de igual manera

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

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

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

DERECHOS

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

DEBERES

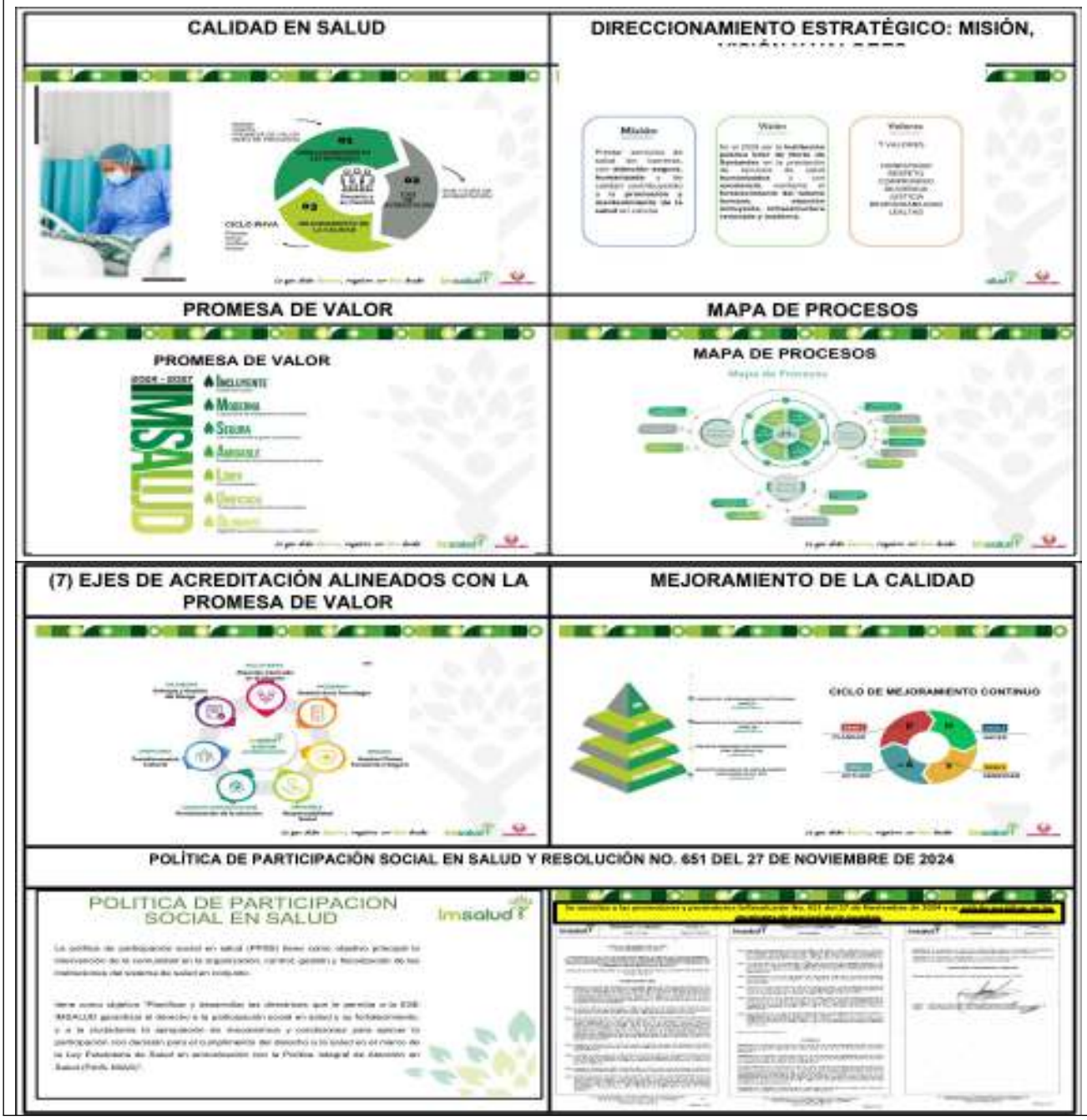
- Fortalecer los hábitos de vida saludable
- Amar a la e.s.e imsalud
- Legalidad en su actuar
- Tratar dignamente a los funcionarios
- Entregar información clara oportuna y suficiente

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**
- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

Desarrollo de las Temáticas:

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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 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: "Minimizar 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 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: las envases, empaques y embalajes que hayan estado en contacto con ellos.
RIO SANITARIO: 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

DEBERES	DERECHOS

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

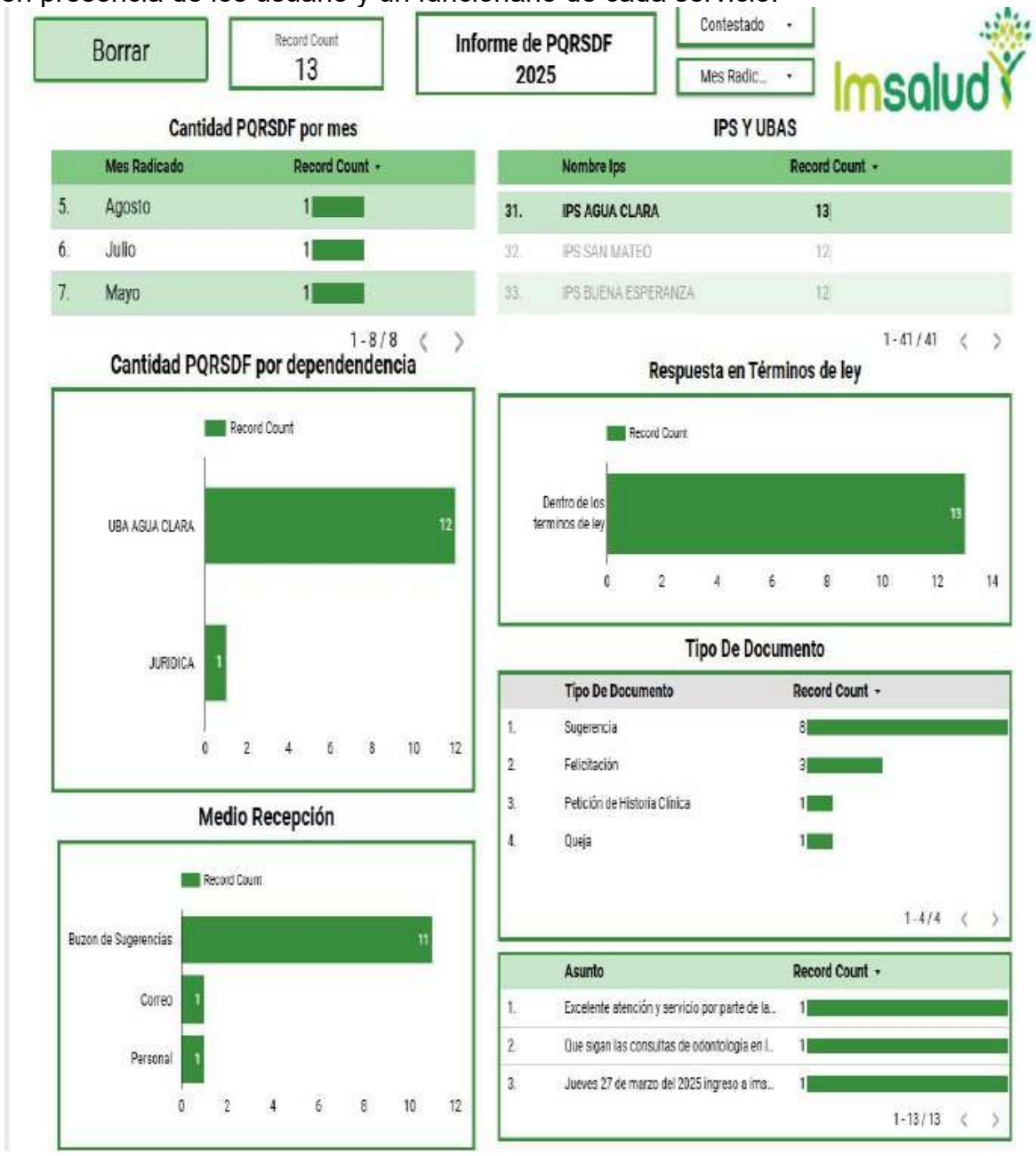
Se socializa el boletin #70 dando a conocer sobre la importancia de cada uno se los temas de interes, ya que por ende es un espacio participacion donde se comentan cada una de las duda y se resuelven de manera activa,obteniendo una participacion de cada uno de los participantes de los usuarios.

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 dandoles a conocer sonbres las sugerencias y felicitaciones que apaerecen en el servicio tanto de consulta externa y urgencias, se le explica sobre los dias de apertura del buzpn de sugerencias que se realizan los dias viernes en presencia de los usuario y un funcionario de cada servicio.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

En cuanto a la satisfacción global de los usuarios respecto a los servicios prestados en la UBA, se destacó que el 100% de los usuarios manifestaron estar satisfechos. Asimismo, en la pregunta sobre la recomendación del servicio, también se obtuvo un 100% de respuestas afirmativas.

Además, se observó que la mayor participación proviene del sexo femenino, con 294 usuarias encuestadas frente a 106 usuarios masculinos. 262 corresponden a nuevas EPS, 72 personas son De comfaoriente y 66 del coosalu, dando como resultado que los pacientes que mas asisten son de nueva eps y seguidamente la eps de comfaoriente.

Continuamente, para explicar específicamente las preguntas y los resultados de cada uno de los servicios prestados en la uba, en primer lugar se inició con el servicio de consulta externa.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se observó que, en promedio,
En cuanto a la distribución de los encuestados, se registraron 201 personas del sexo femenino y 198 del sexo masculino que accedieron a este servicio de urgencias Asimismo 213 personas pertenecen a nuevas EPS, 54 a Comfauriente ,97 a Coosalud,31 de sanitas, 3 de compensar,2 de salud total, Dando como un resultado que nueva eps son los pacientes con mayor de atencion.
Cabe resaltar que, en lo que va del año, se han realizado un total de encuestas, lo cual resalta la importancia de seguir fortaleciendo y trabajando con el mismo compromiso, ya que los pacientes han recomendado el servicio en su totalidad, demostrando así una percepción favorable para la UBA AGUA CLARA.

A continuación, se procede a revisar el servicio de promoción y mantenimiento de la salud

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

para evaluar la percepción de los usuarios frente a este servicio específico. Se estableció que, en promedio, se aplican 35 encuestas mensuales en este servicio
La satisfacción de los usuarios fue del 100%, lo que indica que todos los usuarios están totalmente complacidos con el servicio de promoción y mantenimiento de la salud y que lo recomendarían en su totalidad.

En cuanto a la participación, la mayoría de las encuestas se realizaron a mujeres, con 293 encuestas, y a hombres, con 53 encuestas. 228 son afiliadas a nueva EPS, 64 a Comfaoriente y 51 a Coosalud y 3 de sanitas
se ha mantenido una satisfacción del 100%, con esto, se reafirma el compromiso de seguir fortaleciendo este servicio, teniendo en cuenta la percepción tan positiva de los usuarios.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **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.

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:	ENERO

No.	COMPROMISOS DE LA REUNIÓN MENSUAL	DEPENDENCIA DE LA SEDE ADMINISTRATIVA A LA QUE CORRESPONDE EL COMPROMISO	AVANCES DEL CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES OFICINA SIAU SEDE ADMINISTRATIVA *(Este columna le diligencia la oficina SIAU)*
1	Las alianzas de usuarios se encuentran satisfechos con los servicios ofertados, ya que poco a poco se han venido obtenido cambios en la unidad basica	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:	**26/02/2026**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Garzon Uleto camilo	13303843	3202757675	Garzon Uleto camilo
Elsa Aidee sierra M.	27801207	3148955721	Elsa Aidee sierra M.
Ketty carrillo S	80434491	3142717602	Ketty carrillo S.
José Damián Torres	13475956	3124363575	
Graciela Moreda e.	60338973	3204781709	Graciela moreda e.
Yoly katriana	1010103076	3168865013	Yoly NIÑO

Scanned with CamScanner

FECHA:	**27-01-2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**01**
HORA INICIO:	**8:00 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**9:30**
UBA/IPS:	**BELEN**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE BELEN 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 toma lista constatando la asistencia de los participantes en la reunión de alianza de usuarios, pero algunos integrantes de la reunión no asistieron y tampoco dijeron o escribieron o enviaron mensajes por qué no habían asistido

MICHEL PIÑA
HEIDY SANCHEZ
JUANA BARBARA RAMIREZ
MARÍA DEL PILAR MENDOZA CARREÑO

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

3. Medios de Convocatoria. Mediante el grupo de WhatsApp ya que es el único medio de comunicación de convocarlos para que asistan a las reuniones mensuales de asociación de la IPS BELEN

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

1. **Estrategias para vincular:** en la reunión de alianza de usuarios de la Ips BELEN no se convocaron nuevos integrantes para la alianza de usuarios, ya que se les comunican y lo que quieren es que se les den una remuneración

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

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

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

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

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

- **Calidad En Salud**
- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**
- **Promesa De Valor**
- **Mapa De Procesos**
- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**
- **Mejoramiento De La Calidad**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 651 Del 27 De noviembre De 2024.**
- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**
- **Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Portafolio de Servicios**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

Desarrollo de las Temáticas

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

- **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

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

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

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

SEGURIDAD DEL PACIENTE

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

MANUAL DE MANEJO SEGURO DEL AMBIENTE FÍSIC

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF

SE REALIZÓ REUNIÓN MENSUAL EL DÍA 27 DE ENERO A LAS 8:00 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 MICHELLE PIÑA, 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 69 Y 70 MAPAS DE SISITEMAS DE INFORMACION, PROCESOS ESTRATEGICOS, PROCESOS DE APOYO, AUTO EVALUACIONES, APRENDISAKLE ORGANIZACIONAL, EVALUACION DE MEJORAMIENTO, EJECUCION DEL PLAN DE ACCION, PLAN DE ACCION PARA PROCESOS SELECIONADOS ENTRE OTROS, SE LES EXLICA TAMBIEN QUE CHARLAS SE DICTAN SEMANALMENTE,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

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

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

En este espacio debe copiar la información relacionada con el registro que aparece en el link https://lookerstudio.google.com/s/gGKtA6wYvhY

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

No hubo solicitudes anteriores

6. Proposiciones y varios.

- ✓ **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**

7. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

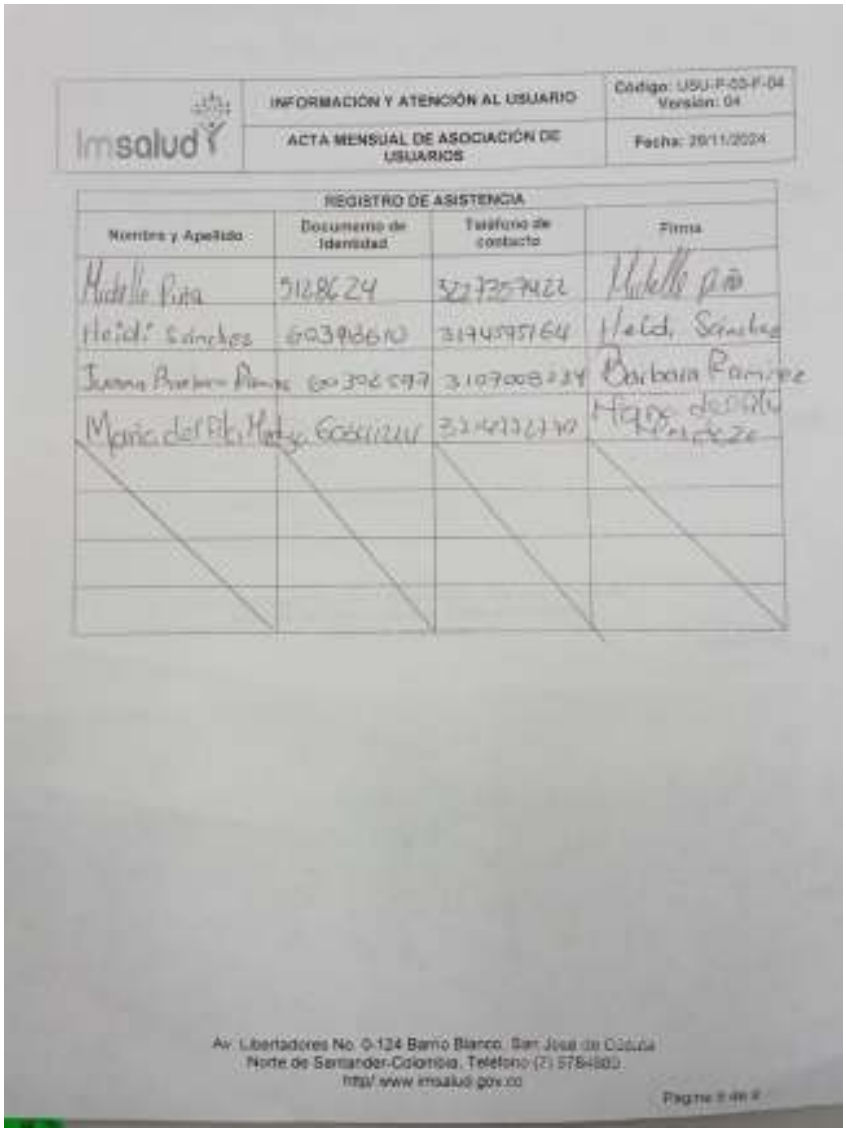
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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:	**FEBRERO 27 DE 2026**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
MICHELLE PIÑA	5128624	**3227357422**	MICHELLE PIÑA
HEIDI SANCHEZ	60398610	**3174595164**	HEIDI SANCHEZ
JUANA BARBARA RAMIREZ	60302597	**3107008234**	JUANA BARBARA RAMIREZ
MARIA DEL PILAR MENDOZA CARREÑO	60341214	**3214772779**	**MARIA DEL PILQR MENDOZA CARREÑO**



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

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Michelle Pita	5128624	3227357422	Michelle Pita
Heidi Sánchez	60398610	3174595164	Heidi Sánchez
Juana Barbara Ramírez	60392597	3107008224	Barbara Ramírez
María del Pilar Mendoza	60641224	3214772770	María del Pilar Mendoza

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

MARIA DEL PILAR MENDOZA CARREÑO
PROMOTOR SIUA
IPS BELEN

FECHA:	**30 DE ENERO DEL 2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**01**
HORA INICIO:	**2:00 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**3:00 PM**
UBA/IPS:	**UBA SEVILLA**		

Objetivo de la reunión:	**REALIZAR LA REUNIÓN CON LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE ENERO DEL 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 02:10 pm del día 30 de enero de la anualidad 2026, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la UBA Comuneros con el siguiente orden del día:

1. **Llamado a lista**, para dar cumplimiento a este punto de la agenda se toma lista constatando la asistencia de los participantes en la reunión la cual se contó con 6 integrantes, las señoras María vianney Manrique, Remigia Cárdenas, Doris María Pérez, Gloria Stella Aguilar, los señores Juan Bautista Ríos, Gusto Rincón y las Promotoras SIAU Odilia Báez Y Paola salamanca.

2**. Lectura Aprobación del acta anterior**; Dando continuidad al proceso, se procedió a la lectura del acta correspondiente al encuentro anterior, realizado en el mes de diciembre, 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 a la reunión**, La convocatoria fue realizada el día martes 27 de enero 2026 a través de un grupo de WhatsApp de la asociación de usuarios, en el cual se encuentran los integrantes, y por medio de la cartelera informativa.

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

✓ 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

Así mismo se notificará en la cartelera informativa.

1. Fecha y hora del próximo encuentro que será el día viernes 20 de febrero del 2026 a las 2:30 pm en la unidad básica.
2. Incentivar a más usuarios a participar en la asociación.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

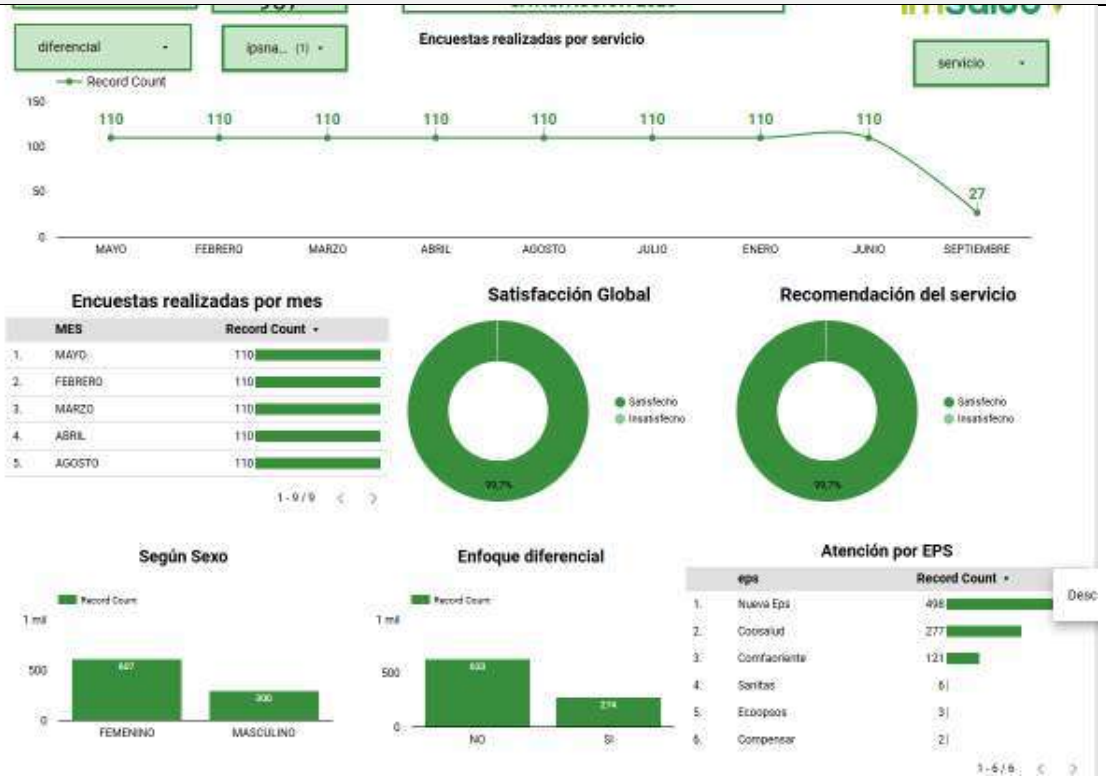
5. En primer lugar, para dar inicio a la reunión se socializaron los derechos y deberes del usuario. Para ello, se entregó un folleto que permitió a los asistentes leerlos mientras eran explicados. Durante la socialización se resaltaron los siguientes derechos fundamentales:

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.
Seguidamente se explica portafolio de servicios y temas del sistema general de seguridad social en salud entre otros.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

6. **Se realiza socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior**, la cual se llevó a cabo mediante las charlas diarias a los usuarios que asisten a la UBA comuneros, se realizó invitación a los usuarios que pertenezcan al área de la IPS Sevilla hacer parte del comité de usuarios.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

7. 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:	**Fecha tentativa 20/02/2026**

8.**Evidencia fotográfica**

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

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
M. Vianney M.J.	60327886	3146322913	M. Vianney M.J.
Juan Bautista Rios	13356749	3223735105	[illegible]
Doris Peres Cloro	37125543	3204921765	Doris Peres
Gloria Stella Aguilar Moncada	60'332.496	3228717277	Gloria Aguilar
Remigia Cardoso	27579082	3223525022	Remigia C
Gustavo Rico	13255401	3133073864	Gustavo Rico
Odilia Baez	60580980	3146791852	Odilia Baez
Paola Salamanca	1057580072	3102558021	Paola Salam

FECHA:	**27/01/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**01**
HORA INICIO:	**11:30 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**1:00 PM**
UBA/IPS:	**IPS AEROPUERTO**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE ENERO 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 11:30 Am del día 27 de Enero 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 día:

Quienes asistieron a la reunión fueron los siguientes usuarios:

- Eglee Bastidas
- Alam Rodriguez
- Ana trina
- Dora Jimenez
- Jenny lozano (profesional siau, participación comunitaria)

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

3. Medios de Convocatoria.

Mediante el grupo de whatsApp se invitó a la reunión de Asociación de Usuarios correspondiente al mes de Enero.
Se reitera la solicitud de cartelera informativa en la ips.

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Estrategias para vincular:

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

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.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

Se entrega folleto informativo que se suministra en las charlas educativas en la Ips el cual aborda información de la ESE IMSALUD como lo es: Derechos y Deberes, Trámites y servicios, Ruta de evacuación y Seguridad del Paciente. Se informa la asignación de agenda donde se implementa la Resolución 3280 ruta de Promoción y mantenimiento de la salud, 50% por ciclo vital del usuario y 50% morbilidad que se lleva a cabo en la IPS y la importancia de utilizar cada uno de los servicios que se ofrecen.

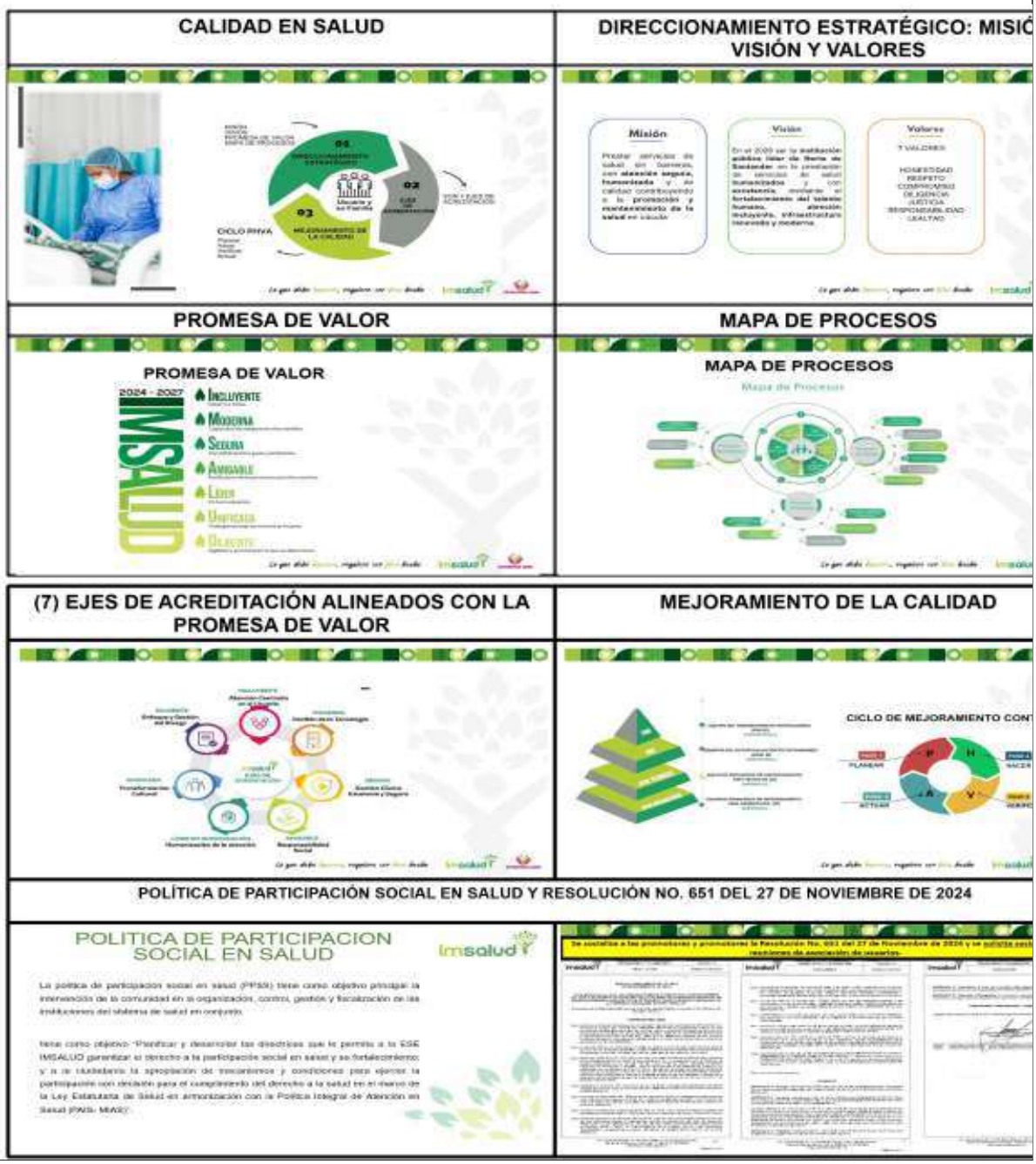
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

- **Calidad En Salud**
- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**
- **Promesa De Valor**
- **Mapa De Procesos**
- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**
- **Mejoramiento De La Calidad**
- **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**
- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Desarrollo de las Temáticas:



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SOCIALIZACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN, TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA TODOS LAS ASOCIACIONES 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 COMUI

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

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 P 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 cualq y en desarrollo de su actividad, que no presentan riesgo para la salud humana y ambiente.
BIODEGRADABLES, INERTES U ORDINARIOS (NEGRO): son aquellos genera desempeño normal de las actividades. Estos residuos se generan en oficinas, pasil comunes, cafeterías, salas de espera, auditorios y en general en todos los establecimiento del generador. Ejemplo: barrido, hojarasca, icopor, restos de comid
RECICLABLES (BLANCO): son aquellos que no se descomponen fácilmente volver a ser utilizados en procesos productivos como materia prima. Ejemplo: papel cartón y otros.
RESIDUOS PELIGROSOS (ROJO): son aquellos residuos producidos por el gene alguna de las siguientes características: infecciosos, combustibles, inflamables, e reactivos, Radiactivos, volátiles, corrosivos y/o tóxicos; las cuales pueden causar 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 d ejecución de los procedimientos asistenciales que tienen contacto con materia sangre o fluidos corporales del paciente humano o animal. Ejemplo: Algodón, gasa 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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

✔ Se 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 #66.

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

✔ 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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

Se atendieron compromisos de reunión anterior.

7. Proposiciones y varios.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

8. Evidencia fotográfica.

Asociación de usuarios y siau de la ESE IMSALUD
Saludo de bienvenida-Apertura de la Reuni n
Se dio por terminada la reuni n, siendo las 1:00 pm

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:	**13 DE FEBRERO 2026 HORA:03:00 PM**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Jenny Lozano	1090413522	3002678820	
Edier Bastidas	5690721	3125109430	
Alan Rodriguez	PPT 5734357	3027465505	
ANA TRINA PEREZ	60378480	3116934099	
Dora Guerrero	60374530	3229297337	

FECHA:	**24 ENERO 2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**01**
HORA INICIO:	**9 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10:40 AM**
UBA/IPS:	**IPS CUNDINAMARCA**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE ENERO 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 am del día 24 de ENERO 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 ENERO asistieron:
FREDDY RINCON
MARLY YURLEY LINDARTE
JAVIER SAREZ CHACON
LUIS PEDROZA
Y el señor JOSE SOLANO

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

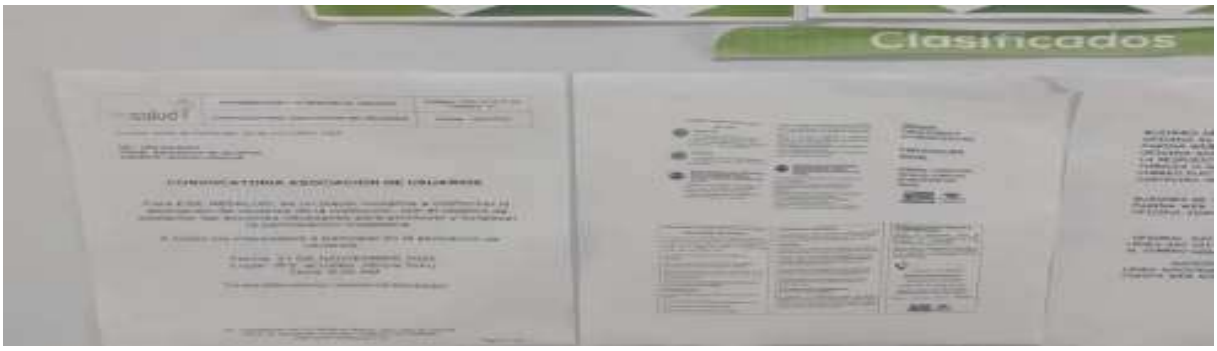
3. Medios de Convocatoria.
Mediante el grupo de WhatsApp y la cartelera informativa de la IPS

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.

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 ENERO De 2024.**
- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**
- **Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Portafolio de Servicios**
- **Seguridad del Paciente**
- **Política Humanización**
- **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.**
- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**
- **Boletín Cultura Y Salud – Aplicar El Código QR publicado en la página web.**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

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

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

CALIDAD EN SALUD

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

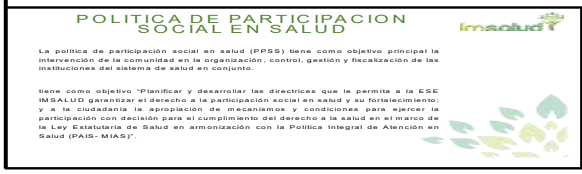
PROMESA DE VALOR

MAPA DE PROCESOS

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

MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

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



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

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.

El bloque informativo sobre el Plan Anticorrupción*,* Transparencia *y* Atención al Ciudadano *2025* evidencia una hoja de ruta institucional bien estructurada para mitigar riesgos, fortalecer la integridad y consolidar la confianza del usuario. Los componentes presentados la gestión del riesgo, rendición de cuentas, racionalización de trámites, servicio al ciudadano, transparencia activa y cultura de legalidad, demuestran un enfoque integral que va más allá del cumplimiento normativo: apuntan a un modelo de gestión ética y sostenible.
La socialización del plan no solo sensibiliza a las asociaciones de usuarios, sino que también genera control social informado, elemento clave para legitimar la operación institucional. La inclusión de canales de denuncia y herramientas de acceso a información fortalece el músculo de transparencia y amplía la capacidad de respuesta frente a comportamientos indebidos.

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

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.**

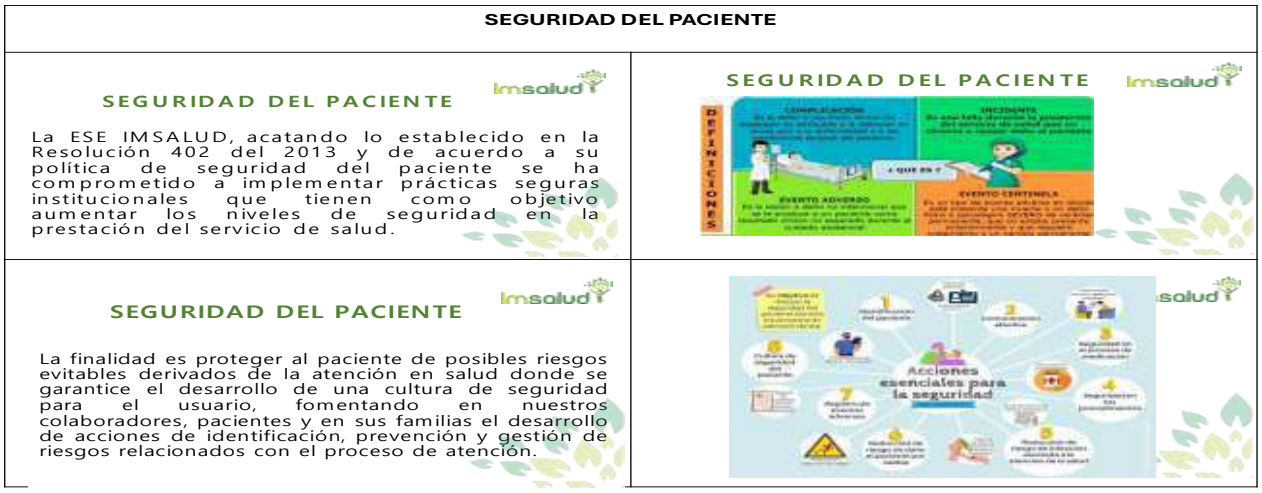
El módulo de Trámites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD evidencia una operación orientada a la eficiencia y a la accesibilidad del usuario. La entidad ha integrado procesos regulados por el Decreto 2150/95 con estrategias modernas de atención, incluyendo canales virtuales, asignación de citas por múltiples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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

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

SEGURIDAD DEL PACIENTE



El compromiso institucional con la **seguridad del paciente** como eje fundamental de la atención en

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

POLÍTICA HUMANIZACIÓN

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

SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD

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

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

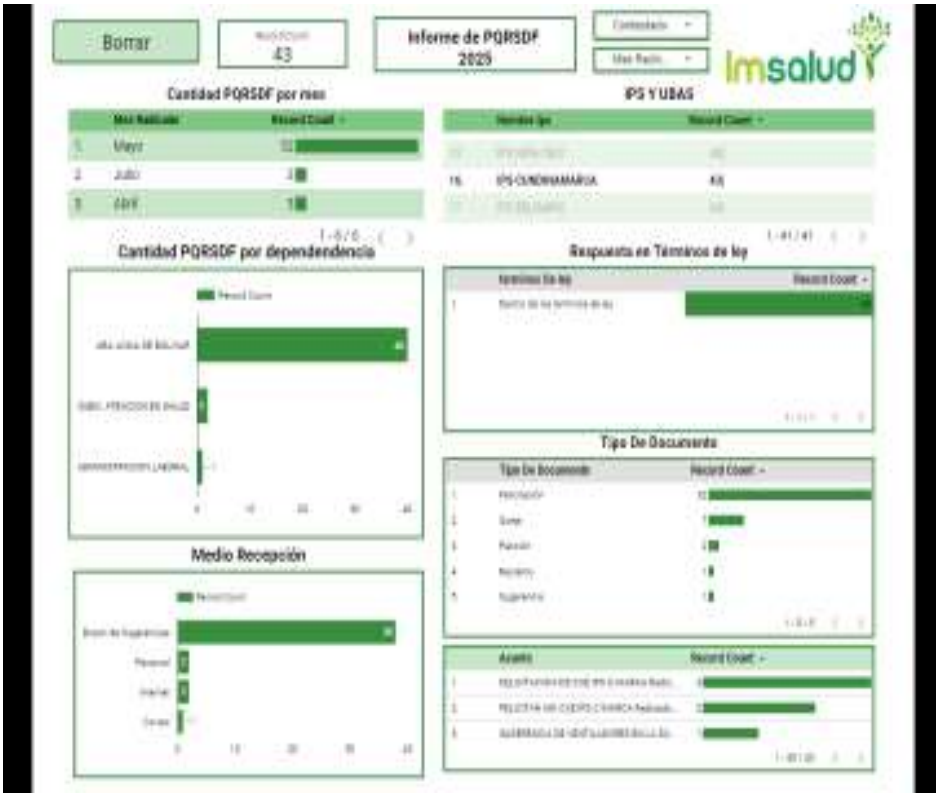
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



El informe PQRSD 2025 registra un total de 43 casos, los cuales fueron atendidos en su totalidad dentro de los términos establecidos por la ley, evidenciando un cumplimiento del 100% en la oportunidad de respuesta. La mayor concentración de PQRSD se presentó en el mes de mayo, con 32 registros, lo que representa cerca de tres cuartas partes del total, mientras que en abril y julio solo se reportaron tres casos en cada mes, lo que sugiere un comportamiento atípico o un evento puntual durante mayo. En cuanto a la distribución por dependencia, la UBA Loma de Bolívar concentra la gran mayoría de los casos con 40 registros, seguida de la Subdirección de Atención en Salud y la Administración Laboral con una participación mínima, lo que indica que la mayor interacción de los usuarios se da en dicha UBA. Respecto al medio de recepción, el buzón de sugerencias fue el canal más utilizado, con 38 casos, evidenciando la preferencia de los usuarios por mecanismos presenciales frente a los canales virtuales. Por tipo de documento, predominan ampliamente las felicitaciones con 32 registros, seguidas por las quejas y otros tipos en proporciones significativamente menores, lo cual refleja una percepción mayoritariamente positiva del servicio por parte de los usuarios. Finalmente, los asuntos más recurrentes están asociados a felicitaciones por la atención recibida, lo que reafirma el buen desempeño del personal y la calidad del servicio prestado por la entidad

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

El informe general de encuestas de satisfacción 2025 consolida un total de 1.320 encuestas aplicadas, evidenciando una cobertura uniforme por mes y por servicio, con un promedio cercano a 110 encuestas mensuales, lo que refleja consistencia en la recolección de la información. Los resultados muestran un nivel de satisfacción global y de recomendación del servicio altamente positivo, con porcentajes cercanos al 99,9 %, lo que indica una percepción muy favorable de los usuarios frente a la atención recibida. En cuanto al perfil de los encuestados, predomina el sexo femenino, seguido del masculino, con una proporción mínima de registros indefinidos, lo cual permite identificar el principal grupo poblacional atendido. Respecto al enfoque diferencial, la mayoría de los usuarios no se identifican dentro de este enfoque, aunque se registra una participación significativa que sí lo hace, aspecto relevante para el análisis de atención inclusiva. Finalmente, la atención por EPS evidencia que Nueva EPS concentra el mayor número de usuarios encuestados, seguida por Coosalud y Comfandi, lo que permite orientar acciones de mejora y fortalecimiento del servicio de acuerdo con las aseguradoras con mayor demanda.

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:	CUNDINAMRCA
Nombre del Promotor SIAU:	MARIA DEL PILAR MENDOZA
Mes:	DICIEMBRE

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 (Esta columna la diligencia la oficina SIAU)
	EN LAS REUNIONES MENSUALES NUEVAMENTE SE SOLICITA LAS SILLAS PARA LAS REUNIONES MENSUALES DEL SIAU YA QUE ESTAS SE REALIZAN DE PIE	SUMINISTROS Y SIAU	SIN CUMPLIR, A LA ESPERA DE NOTIFICACION, NO SE ACUMPLIDO LO QUE SE SOLICITO EN LA REUNION DEL DIA 28 DE DICIEMBRE DE 2025	
	SE SOLICITA MANTENIMIENTO DEL AIRE ACONDICIONADO QUE SUENA MUY DURO Y LOS PACIENTES O USURIOS SE QUEJAN MUCHO DEL RUIDO YA QUE ESTO ES CONTAMINACION AUDITIVA	SUMINISTROS Y SIAU	NO SE ACUMPLIDO LO QUE SE SOLICITO EN LA REUNION 20 DE DICIEMBRE	
	LOS USUARIOS DE LA IPS CUNDINAMRCA EN LA REUNION MANIFIESTAN QUE POR FAVOR SEAN NUEVAMENTE INSTALADOS LOS VENTILADORES DEL PASILLO DE LA IPS YA QUE ANTES QUE SE HABILITARA ESTABAN LOS DOS	SIN CUMPLIR, A LA ESPERA DE NOTIFICACION, NO SE ACUMPLIDO LO QUE SE SOLICITO EN LA REUNION DEL DIA 20 DE SEPTIEMBRE DE 2025	NO SE ACUMPLIDO LO QUE SE SOLICITO EN LA REUNION 20 DE DICIEMBRE	

JUNIO / JULIO / AGOSTO / SEPTIEMBRE / OCTUBRE / NOVIEMBRE / DICIEMBRE

En la reunión de DICIEMBRE se solicitaron sillas para el área de SIAU ya que en las reuniones mensuales toca de pie, que no ha obtenido respuestas.
Ventiladores en la sala de espera como estaban antes de la remodelación y todavía no han dado respuesta
Mantenimiento del aire acondicionado que ya fue realizada el 21 de enero 2026

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.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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:	**21 DE FEBRERO 2026 9 AM**

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

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Fridely Rincón	88206913	310.6497283	Fridely Rincón
Marily Yurley Lindarte	37.276.757	3123510319	Yurley Lindarte
Javier Suarez Chacón	88248411	3145435814	[illegible]
Luis Pedroza	13225819	3177363403	Luis Pedroza
José E. Sulan [illegible]	13502285	3132378034	[illegible]
Kelly Coelo R.	60412782	3214503987	[illegible]

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

FECHA:	**29 DE ENERO DEL 2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**01**
HORA INICIO:	**05:00 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**05:30 PM**
UBA/IPS:	**IPS GUAIMARAL**		

Objetivo de la reunión:	**REALIZAR LA REUNIÓN CON LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE ENERO DEL 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 05:00 Pm del día 29 de enero de 2026, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de la IPS GUAIMARAL con el siguiente orden del día:

1. **Llamado a lista**, para dar cumplimiento a este punto de la agenda se toma lista constatando la asistencia de los participantes en la reunión la cual se contó con 2 integrantes, la señora Cecilia Jaimes García y el señor Juan Carlos Umbarila Contreras.

2**. Lectura Aprobación del acta anterior**, se realizó lectura del acta anterior dándoles a conocer a la asociación de usuarios los procesos y procedimientos así mismo fueron aprobados cada uno de los puntos.

3. **Medios de Convocatoria a la reunión**, La convocatoria fue realizada a través de un grupo de WhatsApp, en el cual se encuentran los integrantes.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

Así mismo se notificará en la cartelera informativa.

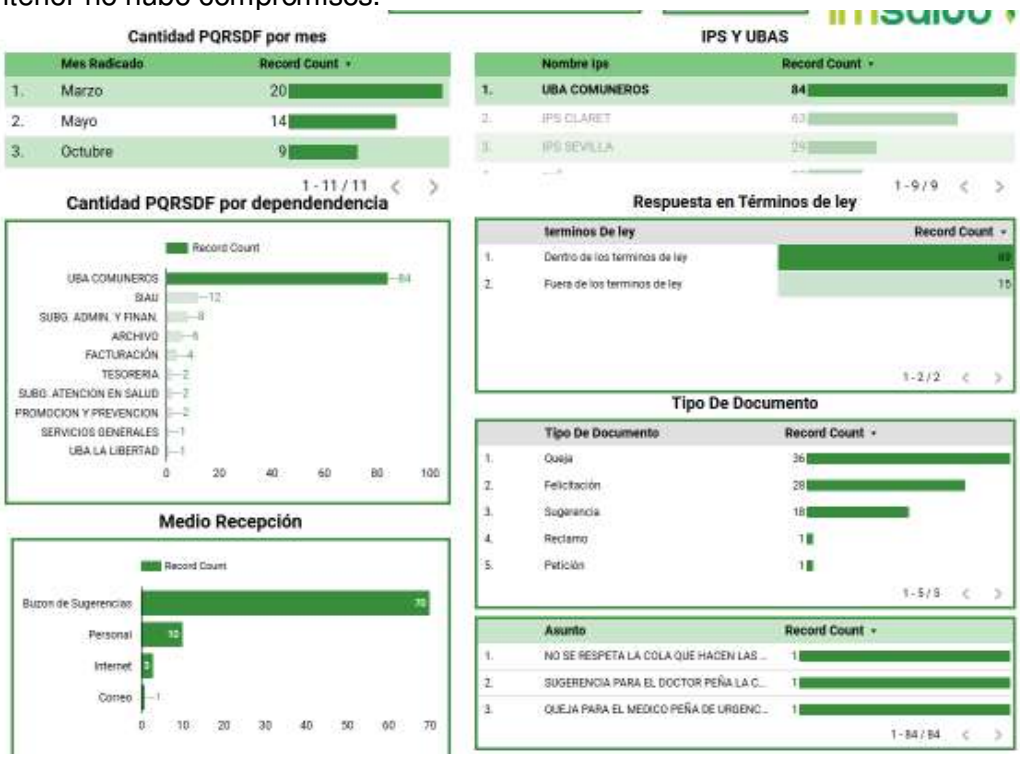
1. Fecha y hora del próximo encuentro que será el día 20 de febrero del 2026 a las 4:00PM Ips GUAIMARAL
2. Incentivar a más usuarios a participar en la asociación.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

6. **Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior** Informe de seguimiento a compromisos en la reunión anterior, en el mes anterior no hubo compromisos.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

7. 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:	**Fecha tentativa 20/02/2026**

8.**Evidencia fotográfica**

ASISTENCIA

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

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Cecilia Jaimes García	60332481	3212653543	Cecilia Jaimes García
Jhon Carlos Uribe R.	13472441	3117417751	

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

FECHA:	**28 DE ENERO DEL 2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**01**
HORA INICIO:	**9:30 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10:00 AM**
UBA/IPS:	**IPS SANTA ANA**		

Objetivo de la reunión:	**REALIZAR LA REUNIÓN CON LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE ENERO DEL 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 09:30 am del día 28 de enero de 2026, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de la IPS SANTA ANA 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 3 integrantes, la señora Elsa Correa, el señor Juan Vega y Alberto Garcia,.

2**. Lectura Aprobación del acta anterior**, se realizó lectura del acta anterior dándoles a conocer a la asociación de usuarios los procesos y procedimientos así mismo fueron aprobados cada uno de los puntos.

3. **Medios de Convocatoria a la reunión**, La convocatoria fue realizada a través de un grupo de WhatsApp, en el cual se encuentran los integrantes.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

Así mismo se notificará en la cartelera informativa.

1. Fecha y hora del próximo encuentro que será el día 19 de febrero del 2026 a las 9:30 Ips Santa Ana
2. Incentivar a más usuarios a participar en la asociación.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

RESPONSABLES.

- Jefe DE Información Y ATENCIÓN AL USUARIO.
- Promotores SIAU.
- Profesionales De La Oficina SIAU.

GENERALIDADES

- Organización, control y fiscalización de recursos.
- Asociación en cada UBA/IPS con **periodo de 2 años**.
- **Reuniones mensuales** para identificar mejoras.
- Capacitaciones en deberes, derechos y portafolio de servicios.
- Veedurías: seguimiento a gastos públicos.

ASOCIACIÓN DE USUARIOS: PASOS

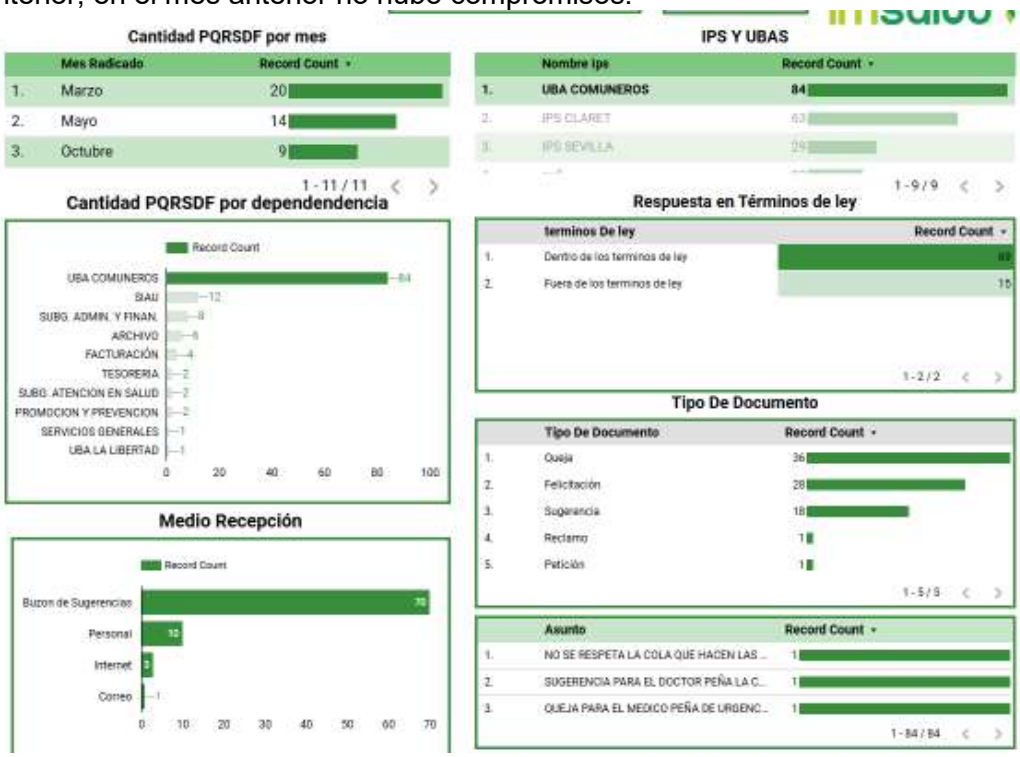
- Convocatoria de usuarios.
- Asamblea de constitución (elección de junta directiva e instancias).
- Reuniones mensuales con actas.
- Revisión de actas y socialización de requerimientos.
- Archivo de documentos físicos y digitales.

Objetivos.

Acciones de Implementación

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

6. **Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior** Informe de seguimiento a compromisos en la reunión anterior, en el mes anterior no hubo compromisos.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

7. 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:	**Fecha tentativa 19/02/2026**

8.**Evidencia fotográfica**

ASISTENCIA

Imsalud	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código: USU-P-03-F-0 Versión: 03
	ACTA MENSUAL DE ALIANZA DE USUARIOS	Fecha: 30/10/2024

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Elsy Yanetth Correa	66396192	3124108906	Elsy Correa J
Juan Vega Sanchez	4059025	3109408963	
Alberto garcia g	71.211.592	311.5799268	Alberto garcia

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

FECHA:	**23 ENERO 2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**01**
HORA INICIO:	**07:00 A.M**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**08:30 A.M**
UBA/IPS:	**UBA LOMA DE BOLÍVAR**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE ENERO 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 23 de enero 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 toma lista constatando la asistencia de los participantes en la reunión, en la cual se contó con 9 asistentes; Astrid Aguirre, Rosany Soto, Andrea Díaz, Andrés Ortega, Diana Granados, Carmen Salazar, Saul Suárez, Gloria Castellanos.
La señora Rosa Vargas presento excusa por inasistencia. Además, se da la bienvenida a un nuevo miembro el señor David Suárez Quintero.

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 charlar diarias.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

imsalud

INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código: USU-P-03-F-04 Versión: 00
CONVOCATORIA ASOCIACIÓN DE USUARIOS	Fecha: 26/11/2024

Cúcuta, Norte de Santander, 14 - 01 - 2026

DE: OFICINA SIAU
PARA: MIEMBROS DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS
ASUNTO: REUNIÓN MENSUAL

CONVOCATORIA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

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

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

Fecha: 23 DE ENERO DE 2026.
Lugar: UBA LOMA BOLÍVAR
Hora: 07:00 AM

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

Página 1 de 1

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 comunicacion 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.

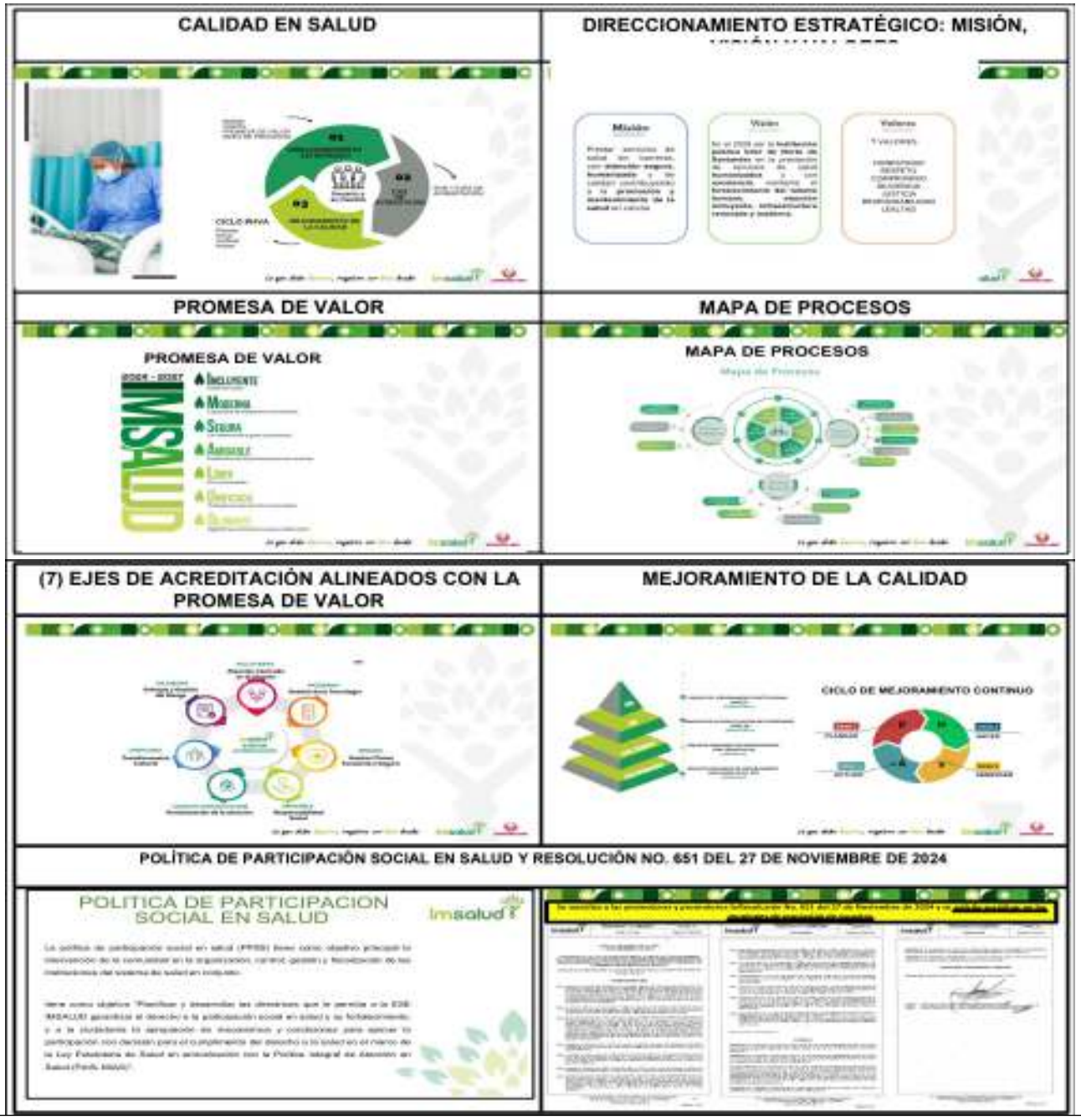
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

Desarrollo de las Temáticas:

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

SEGURIDAD DEL PACIENTE

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 en la socialización de la política ambiental de la E.S.E. Imsalud, por la cual se expone al personal el propósito o objetivo de la misma y que comprende lo siguiente: *"Minimizar 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, sobrar, 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; los 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

DEBERES	DERECHOS

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

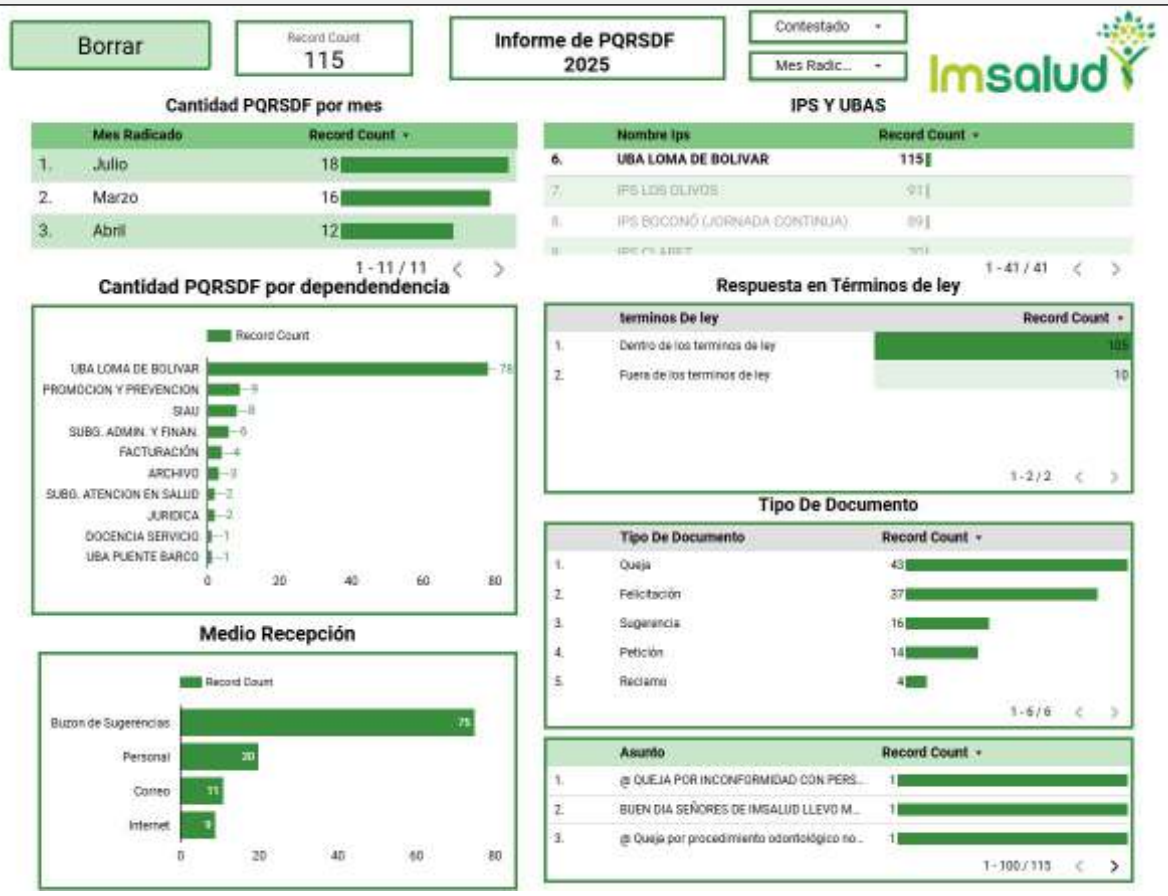
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

https://lookerstudio.google.com/s/gGKtA6wYvhY

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

Cabe destacar que, no se registraron compromisos en la reunión del mes anterior, como se puede evidenciar en el Formato de Seguimiento de compromisos de asociación de usuarios.

SEGUIMIENTO COMPROMISOS ASOCIACIÓN DE USUARIOS

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

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)*

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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 establecer las siguientes solicitudes de mejora: Embellecimiento de la parte exterior / posterior de la infraestructura (paredes) de la UBA Loma Bolívar y jornada para limpieza de basuras en dicha zona, sillas plásticas para consulta externa a fin de organizar el ingreso en horas de la mañana y disminuir usuarios en los pasillos.

8. Evidencia fotográfica.

PROPOSICIONES Y VARIOS	
Solicitud de embellecimiento de la infraestructura externa – parte posterior de la UBA Loma Bolívar (paredes), jornada de limpieza de basuras en la parte trasera de la UBA y sillas para consulta externa.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**20 FEBRERO 2026 - 07:00 A.M**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Andrea Diaz	37.272.475	310.8375432	Andrea Diaz
Jeany Astrid Aguirre	60370046	3185125687	
Carm. Maur. Salazar	60.302.486	3187373765	
Andrés Ortega R	13493873	3126034687	
David Suarez	13481683	3236915956	
Gloria P. Castellanos	37.271872	3159056740	
Saul Suárez	13.468.986	3228269517	
Rosany Soto V.	60301.117	3118417674	Rosany Soto
Diana Granados	27590860		Diana Granados
Agrero Triana Leidy Daniela	1090.179.435	3123595439	
Manafernanda Nuñez	1090466893	3213436675	

FECHA:	**24 ENERO 2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**01**
HORA INICIO:	**09:00 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10:00 AM**
UBA/IPS:	**IPS BUENA ESPERANZA**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE ENERO 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 24 de Enero 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 sociación, seguidamente se valida la asitencia la cual se observa la asistencia de 2 usuarios; el Sr ROZO RAMIREZ MANCILLA, y el Sr. JORGE MARIO OBANDO ENRIQUEZ afiliados a la asociación de usuarios .

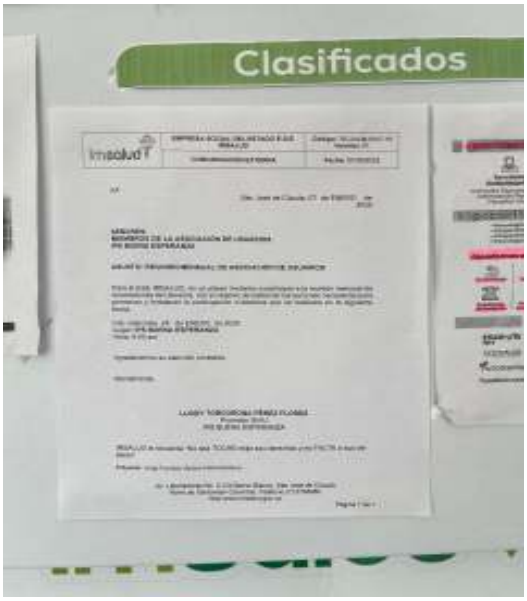
2. Lectura y aprobación del acta anterior.

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 24 de Enero del 2025, enviando recordatorios individuales y por medio de llamadas telefónicas, de igual manera en la cartelera informativa se estableció el formato de convocatoria de asociación de usuarios.



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

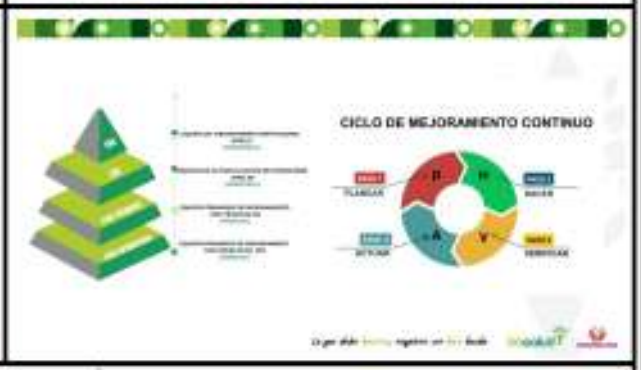
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN,

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

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 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"* Aluadido 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 considerar 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

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

27. Tablero de Control: Satisfacción al usuario https://lookerstudio.google.com/s/hbcFiJvRja4

- INFORME GENERAL DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN – 2025

Durante el año 2025 se realizaron un total de 50.478 encuestas de satisfacción, aplicadas a los usuarios de los diferentes servicios de la entidad.

Los resultados evidencian una alta percepción positiva del servicio, reflejada en un 99,4 % de usuarios satisfechos y un 99,7 % de recomendación del servicio, lo que demuestra un alto nivel de aceptación y confianza por parte de la población atendida.

En cuanto a la distribución mensual, se observa una participación constante a lo largo del año, con un promedio aproximado de 4.000 encuestas mensuales, destacándose los meses de julio, marzo y agosto con mayor número de registros.

Respecto a la caracterización de los encuestados, el sexo femenino representa la mayor

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

participación, seguido del sexo masculino, con un mínimo porcentaje de registros indefinidos.
En el enfoque diferencial, la mayoría de las encuestas corresponden a usuarios sin enfoque diferencial, mientras que un menor porcentaje pertenece a población con enfoque diferencial.

En relación con la atención por EPS, la mayor cantidad de encuestas corresponde a Nueva EPS, seguida de Coosalud y Comfaoriente, lo que refleja una mayor demanda de servicios por parte de estas entidades.

En general, los resultados obtenidos permiten concluir que la entidad mantiene altos estándares de calidad en la prestación del servicio, fortaleciendo la satisfacción, confianza y recomendación por parte de los usuarios.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

  Clasficado: IPS BUENA ESPERANZA

Corresponde a un tablero de control (dashboard) del Informe General de Encuestas de Satisfacción 2025 de Imsalud, el cual consolida los resultados de 1.034 encuestas aplicadas a los usuarios de los servicios de salud.

En la parte superior se presentan filtros de análisis como enfoque diferencial, IPS y servicio, que permiten segmentar la información. Asimismo, se visualiza el total de encuestas registradas en el periodo evaluado.

El gráfico de encuestas realizadas por servicio y por mes evidencia una participación constante a lo largo del año, con registros que oscilan aproximadamente entre 77 y 102 encuestas mensuales, mostrando estabilidad en la aplicación del instrumento de satisfacción.

En el apartado de Satisfacción Global, se observa un alto nivel de usuarios satisfechos, con un porcentaje superior al 98 %, lo que refleja una percepción positiva frente a la atención recibida. De manera similar, el indicador de Recomendación del servicio muestra un porcentaje cercano al 99 %, evidenciando la confianza de los usuarios en los servicios prestados.

Respecto a la caracterización de los encuestados, el gráfico según sexo indica una mayor participación del sexo femenino, seguido del sexo masculino. En cuanto al enfoque diferencial, la mayoría de los registros corresponden a usuarios sin enfoque diferencial, con una menor proporción que sí se identifica dentro de este grupo.

Finalmente, el cuadro de atención por EPS señala que la mayor cantidad de encuestas corresponde a Nueva EPS, seguida por Coosalud y Comfaoriente, mientras que otras EPS presentan una participación menor.

En conclusión, la información presentada en la imagen evidencia altos niveles de satisfacción y recomendación, así como una adecuada cobertura en la aplicación de encuestas, lo que permite valorar positivamente la calidad del servicio brindado por la entidad.

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 diciembre del año 2025 la asociación de usuarios presentaron la solicitud, 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 .

Tambien quedan atentos a la espera de respuestas las solicitudes anteriores que son:

- La solicitud de los asientos que enviaron pertenecientes de IPS Guaramito para la IPS Buena esperanza en atención de los usuarios de la IPS Floresta en plan de contingencia por su cierre a las adecuaciones de infraestructura. Cuando retome la IPS Floresta y se

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

entrege los asientos a la ips Guaramito , puedan hacer remplazo de dos de estos están exclusivo para la IPS Buena esperanza que se necesitan por su nivel de productividad se mantenga.

- En segundo lugar la asociación consulta sobre el funcionamiento de los panes solares, y solicitan el mantenimiento de la planta solar que no está prestando la cantidad de luz necesaria por lo que no prende los bombillos.

- Por último se continua en espera de respuestas a la solicitud de **Una planta eléctrica** para seguir prestando los servicios en días de suspensión de energia que a menudo se presenta en el corregimiento .

SEGUIMIENTO COMPROMISOS ASOCIACIÓN DE USUARIOS

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

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	• Para el presente mes, la Asociación de Usuarios presenta la solicitud 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 UBA o IPS , debido a la falta actual de dichos insumos para una atención oportuna asistencial.	Imsalud - Almacen		

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.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Para el presente mes, la Asociación de Usuarios presenta la solicitud en propuesta, 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 ESE toma tiempo para atender enviar el personal encargado de esta area. Por tal razon el señor MARIO OBANDO con edad joven adulto y asociado miebro de la asociacion de usuarios con antiguedad se ofrece para esta labor por dedicacion, amor y trabajo a la IPS , con total experiencia a estas funciones que son su labor laborar diario en su vida.

- Otra solitud es conocer y saber el estado de la movil, AMBULANCIA de la IPS BUENA ESPERANZA que se encontraba en arreglos por un daño mayor accidental de meses anteriores del año 2025 , ya que nose ha recibido respuesta anunciada de su estado y arreglo para su regreso a la asociaion de usuarios y comuidad en general.

- Asimismo tambien solicitan conocer la respuesta de la devolucion de la AMBULANCIA asignada a la IPS Buena esperanza, la cual fue destinada para la prestacion del servicio asistencial inmediato 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 Aguaclara, 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 a estas zonas.

30. Evidencia fotográfica.

PROPOSICIONES Y VARIOS	
Para el presente mes, la Asociación de Usuarios presenta las siguentes solicitudes: • Propuesta para el mantenimiento de limpieza de zonas verdes en el solar de la IPS Buena esperanza. Ya que con rapidez adquiere maleza y se requiere el pronto mantenimiento, este puede ser realizado por un personal de la comunidad ya que este esta cerca y su atencion es oportuna y inmediata para realizar dicho trabajo. Por tal razon el señor MARIO OBANDO con edad joven adulto y asociado miembro de la asociacion de usuarios con antiguedad se ofrece para esta labor por dedicacion, amor a la IPS y trabajo , con total experiencia a estas funciones que son su labor laborar diario en su vida. • Otra solitud es conocer y saber el estado de la movil, AMBULANCIA de la IPS BUENA ESPERANZA que se encuentra en arreglos por un daño mayor accidental de meses anteriores del año 2025 , ya que nose ha recibido respuesta anunciada de su estado y arreglo para su pronto regreso a la asociaion , usuarios y comuidad en general. • Asimismo tambien solicitan conocer la respuesta de la devolucion de la AMBULANCIA asignada a la IPS Buena esperanza, la cual fue destinada para la prestacion del servicio asistencial inmediato 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 Aguaclara, 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 a estas zonas.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**FEBRERO 21 DEL 2026 HORA: 09:00AM**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
JORGE MARIO	13392601	3102059133	
Rosa Ramirez	1.893.766	3103003561	

FECHA:	**31/01/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**1**
HORA INICIO:	**9:15 am**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10:15 am**
UBA/IPS:	**LA ERMITA**		

Objetivo de la reunión:	

Agenda

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

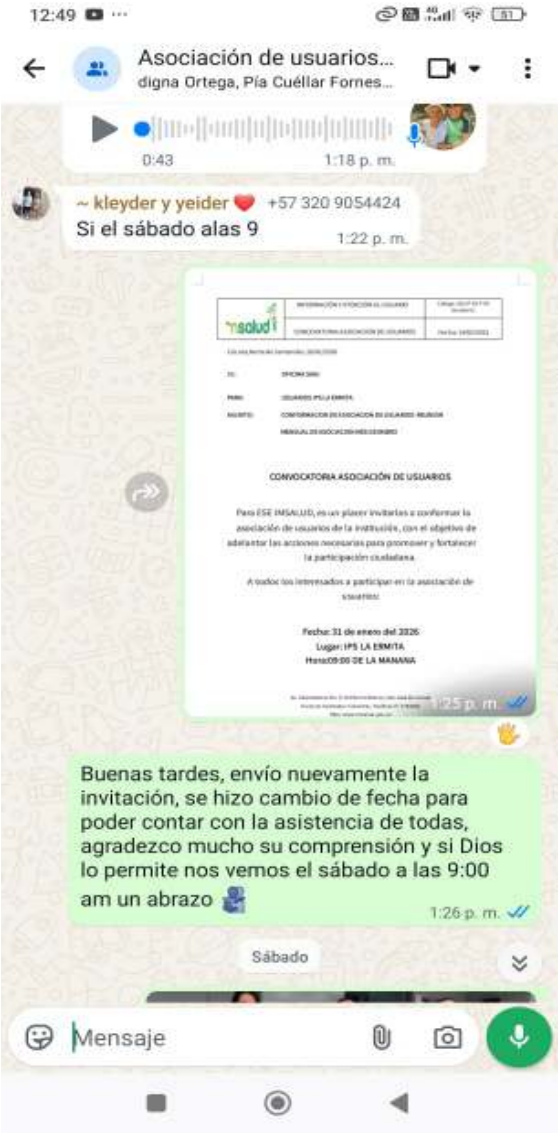
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

El dia 31 de Enero del 2026 siendo las 9:15 am, se llevo a cabo la reunión mensual de Asociación de Uusuarios y a su vez la nueva conformacion o constitución que por terminos de tiempo se debia renovar. Para dar cumplimiento a la agenda el orden del día fue el siguiente:

1. **LLAMADO A LISTA:** Se llama a lista para verificar que se cuenta con las personas previamente convocadas, se presentaron 2 miembros de la Asociación de usuarios, la señora Addy Estela Velasquez Delgado y Yaneth Caceres Suarez, tambien acompaño y apoyo la Presidenta de la Junta de Acción Comunal, la Señora Digna Rosa Ortega quintero y una nueva integrante que llega conformar la Asociacion la Señora Ana de Dios Puentes.
2. **LECTURA Y APROBACIÓN DEL ACTA ANTERIOR:**

3. **MEDIOS DE CONVOCATORIA:** La convocatoria fue realizada a través del grupo de whatsapp donde se encuentran los miembros

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



4. ESTRATEGIAS PARA VINCULAR NUEVOS INTEGRANTES DE LA ASOCIACIÓN: Con base a la necesidad de integrar nuevos miembros a la Asociacion de usuarios y de esta manera dinamizar mucho mas los espacios de participación que posee la comunidad y los usuarios de la IPS La Ermita se acuerda hacer la convocatoria a través de la invitacion en las charlas diarias, a través de la cartelera informativa, así mismo la Presideta de la Junta realiza un trabajo conjunto, invitando e incentivando a miembros de la comunidad usuarios así mismo de la IPS para que se vinculen y participen de estos espacios que fortalecen su rol como veedores y vigilantes de los servicios en la salud prestados desde la 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.

Dentro de este espacio de socialización e intercambio de presaberes con los mimebros de la Asociacion de usuarios se abordaron temas como la Mision, Visión, Promesa de Valor y Objetivos Estrategicos, resaltando y compartiend con los mimebros que la ESE IMSALUD este año va camino a la acreditación por lo tanto hay que tener claro los principios y valores por los que se rige la Entidad.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Desarrollo de Temáticas

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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, página web y línea de WhatsApp.
2. Orientación individual por parte del personal SIAU en todas sus IPS y UBA sede 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 pueden encontrar en el link [illegible] Atención al Usuario Resultados de Laboratorios Clínicos.

Los fertunos de Rayos x pueden solicitarlos al personal SIAU de su IPS o UBA.

ENTREGA DE CERTIFICADOS DE NACIDO VIVO O ACTA DE DEFUNCIÓN.

El certificado de nacido vivo permite que el recién nacido sea registrado de manera oportuna, disminuyéndose la vulnerabilidad en el proceso de registro del nacimiento, el cual es 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

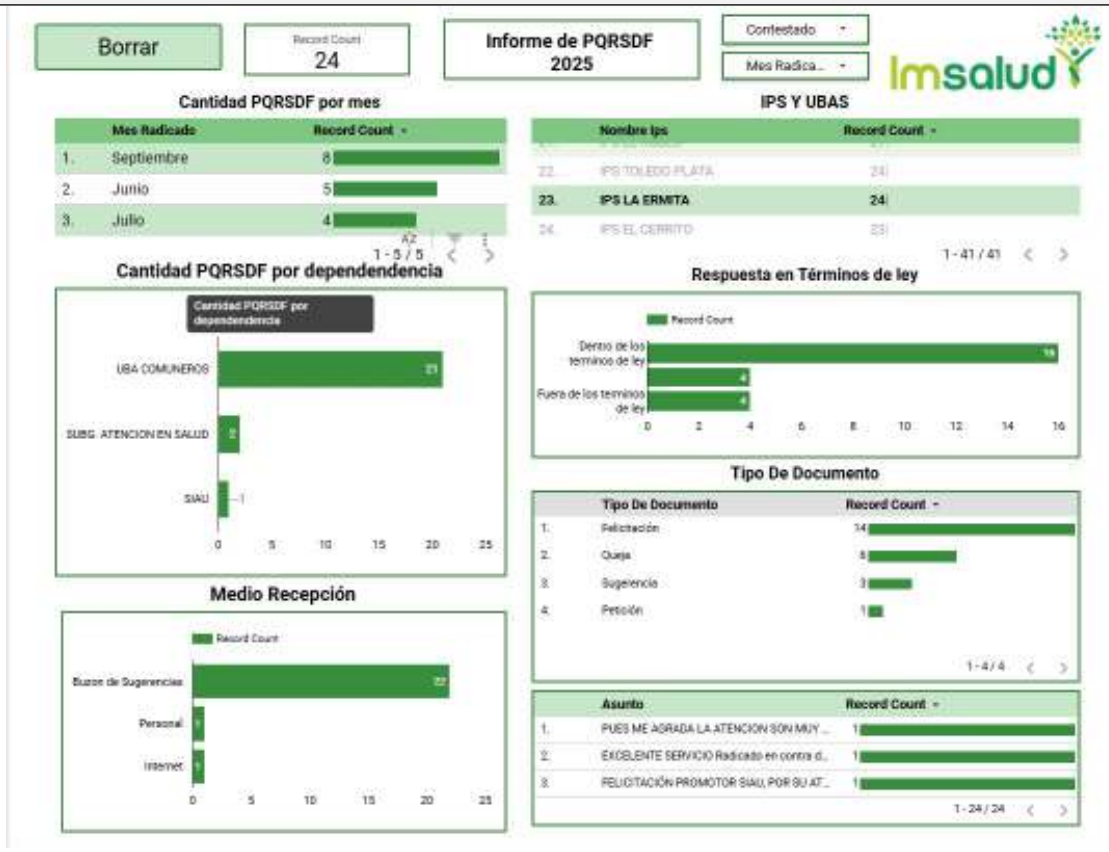
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

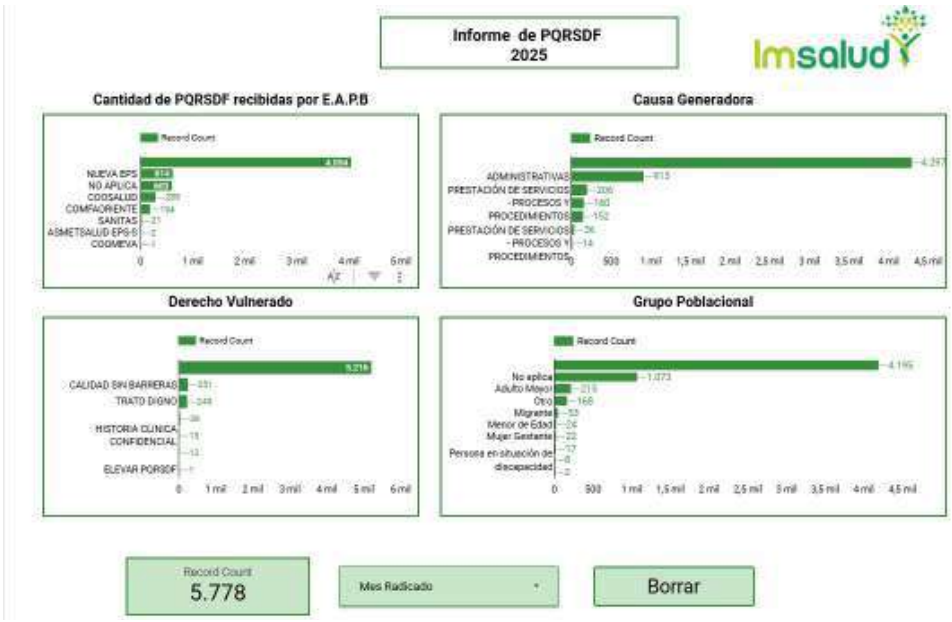
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

DEBERES	DERECHOS

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

En este espacio debe copiar la información relacionada con el registro que aparece en el link https://lookerstudio.google.com/s/hbcFiJvRja4

ANÁLISIS INSATISFACCIONES DEL TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2025

Resumen de insatisfacciones del trimestre 3.

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

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

Analisis por servicio.

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

ANÁLISIS INSATISFACCIONES DEL TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2025

Imsalud

Panorama global de insatisfacciones .

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

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

Hallazgos Cualitativos

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

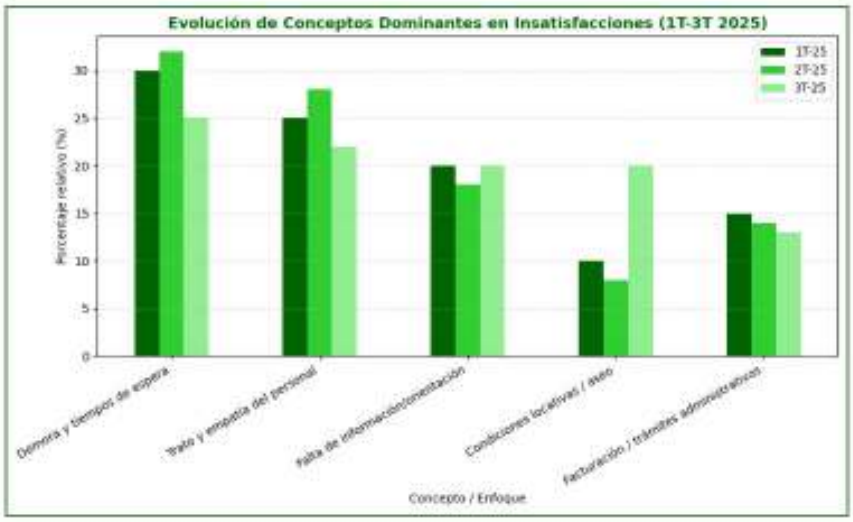
Matriz de relacionamiento de insatisfacciones

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Evolución de la tendencia de Insatisfacciones por trimestre



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

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

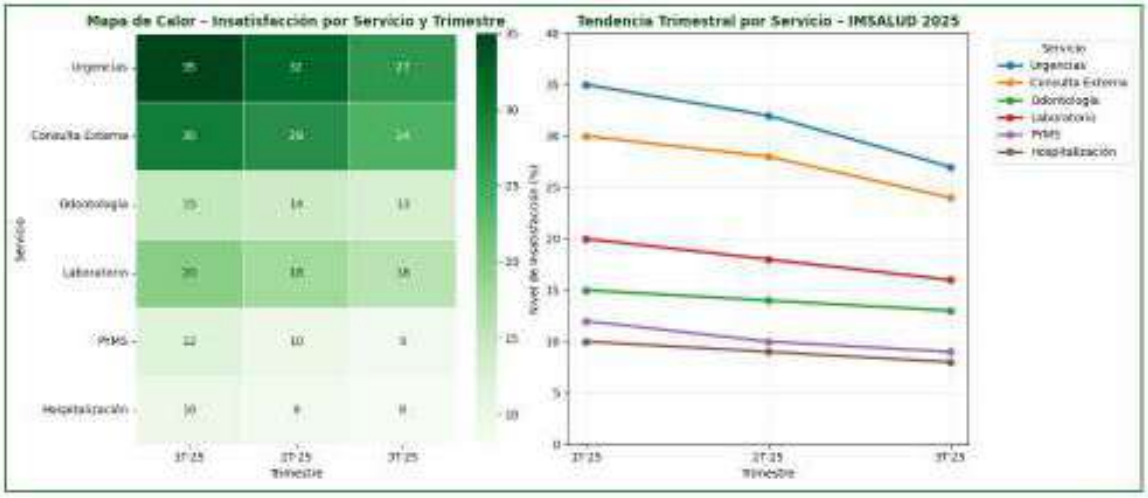
Las quejas por falta de información se mantienen estables, indicando la necesidad de reforzar los canales comunicativos.

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

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

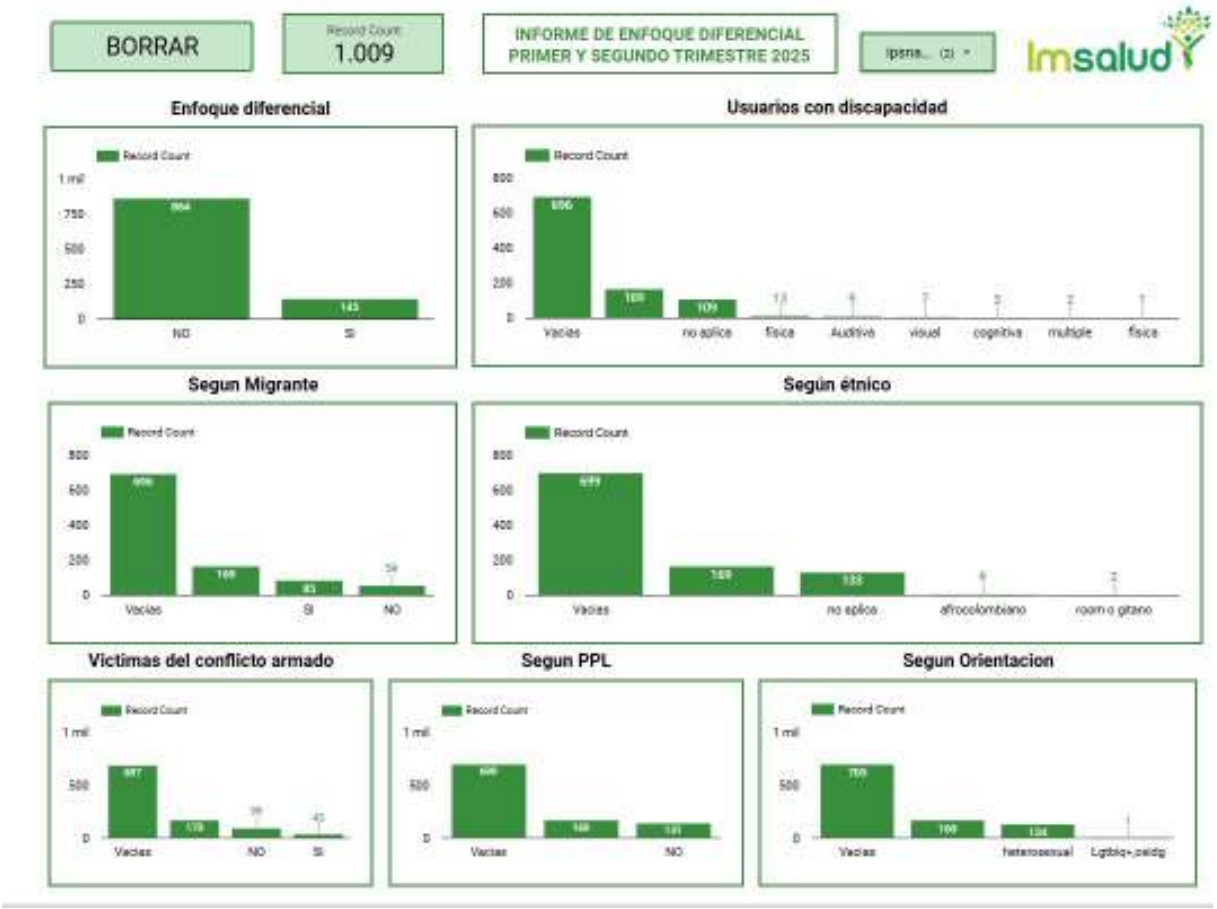
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Tendencia trimestral por servicio



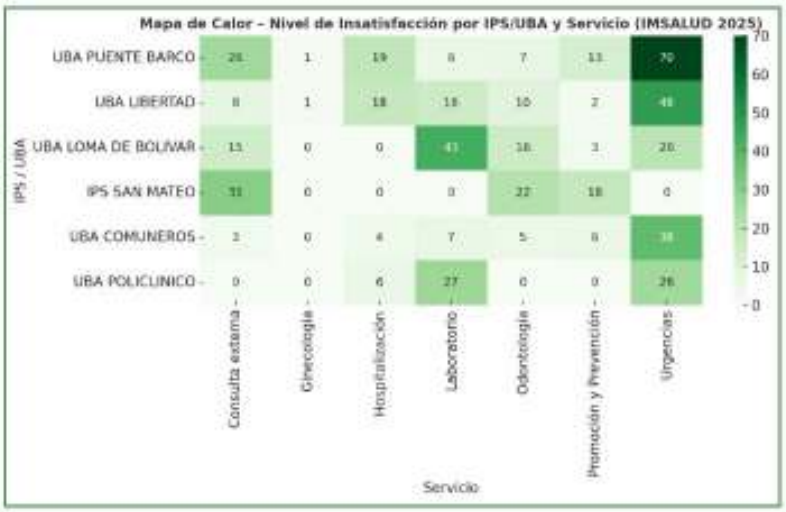
Se observa una reducción progresiva en todos los servicios, destacando Urgencias y Consulta Externa, donde la mejora es más visible entre el primer y el tercer trimestre. Laboratorio y Odontología mantienen valores intermedios, con tendencia a la baja. PYMS y Hospitalización presentan los niveles más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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Nivel de insatisfacción por IPS/UBA



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

6 . **SOCIALIZACIÓN DE LA GESTIÓN REALIZADA FRENTE A LAS SUGERENCIAS Y SOLICITUDES EN LA REUNIÓN ANTERIOR.**

En el mes anterior no hubo compromisos.

PROPOSICIONES Y VARIOS	
➢ La presidenta de la Junta de Acción Comunal manifiesta la necesidad de consultar si el consultorio de citologia se puede usar o hacer las veces de concultorio medico y asi poder abrir agenda aun nuevo profesional en la salud como un medico general que preste sus servicios en la IPS ya que consideran que para la demanda que hay de usuarios 2 medicos generales se quedan cortos. ➢ Se considera revisar porque existe tanta demora en el tiempo de espera de los usuarios para pasar a consulta ya que una persona en ocasiones espera mas de 1 hora. ➢ Se manifiesta inconformidad con la dinamica de confirmación de citas por whatsapp ya que hay personas que afiriman que han perdido su cita por que no entienden el manejo de esta dinámica. ➢ Se menciona que el horario del servicio de Odontologia no permite a los niños que estudian por la mañana poder acceder al servcio de manera satisfactoria. Después de haber llegado a algunos compromisos siendo las 10:15 am se da por terminada la Reunion de Asociacion de usuarios del mes de Enero del 2026.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**21/02/2026**

EVIDENCIA FOTOGRAFICA

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Digna Rosa Ortega	60365718	3134357792	Digna Ortega
ADDY estela Velasquez	60446287	3204118359	ADDY estela Velasquez
Yaneth caceres	60424242	3209054424	Yaneth caceres
Ana de Dios puentes	41.771.416	3115999100	Ana de Dios puentes
Lida Zuley Regino	37.393.825	3227063002	Lida Regino

FECHA:	**27 ENERO DEL 2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**01**
HORA INICIO:	**4:30 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**5:00PM**
UBA/IPS:	**IPS GUARAMITO**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE ENERO 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 4:30 pm del día 27 de enero 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 27 de enero 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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

que este patrimonio común garantiza la prestación continua y de calidad de los servicios de salud.

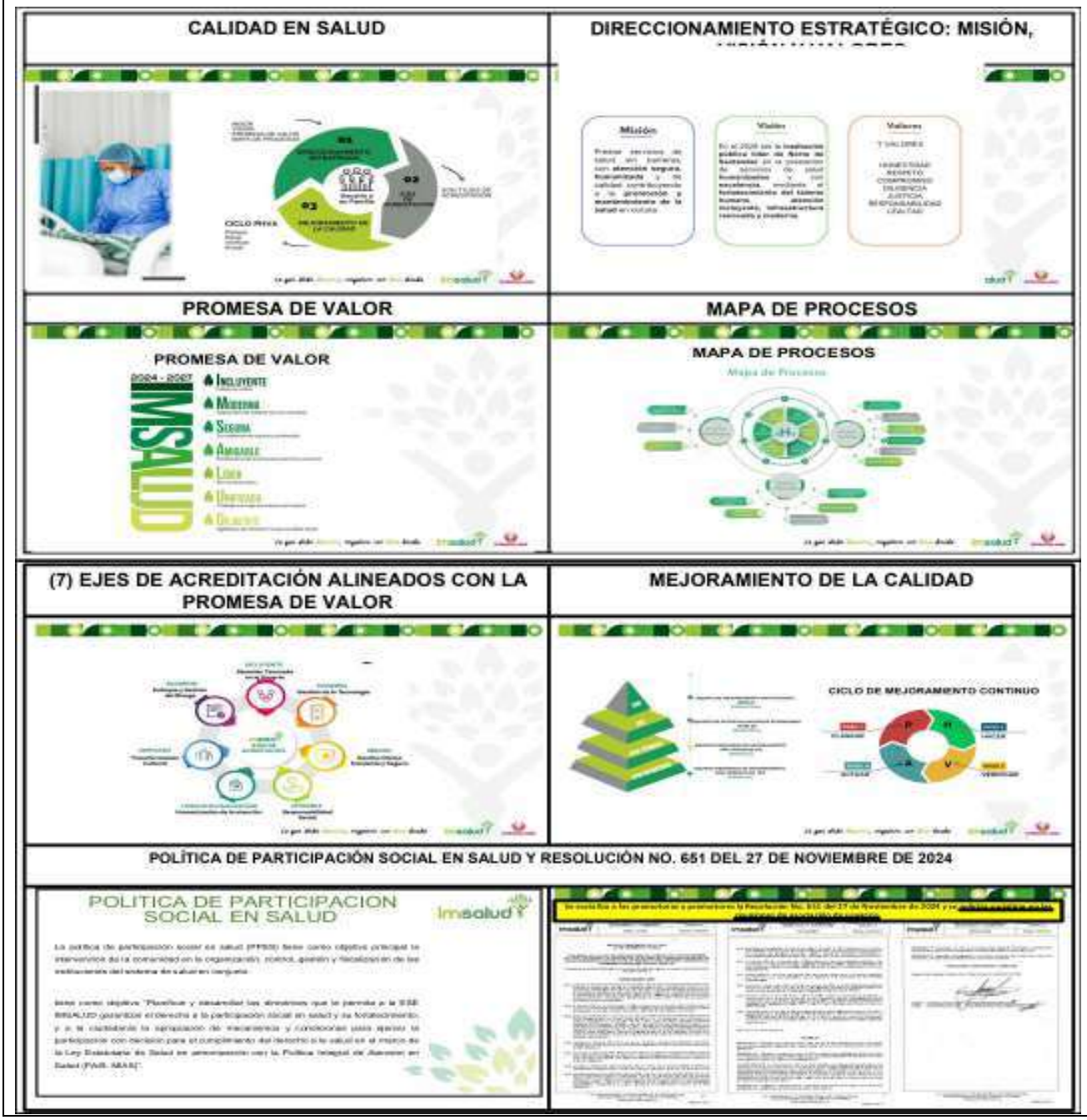
- Legalidad en su actuar: consiste en cumplir de manera responsable todas las normas de la institución, como por ejemplo las disposiciones visibles en las sedes u otras conductas que afecten el orden y el respeto dentro de la IPS.
- Tratar dignamente: así como los usuarios merecen respeto y atención humanizada, de igual manera deben brindar un trato cordial y digno a todos los trabajadores de la institución, promoviendo relaciones de respeto mutuo.
- Entregar información clara, oportuna y suficiente: corresponde a la responsabilidad de suministrar datos completos y verídicos en todos los procesos asistenciales y administrativos, lo cual permite que los trámites y la atención sean más ágiles, seguros y eficientes.

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

- **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:

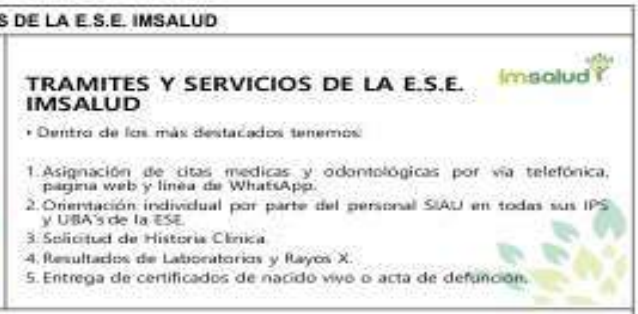


DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.

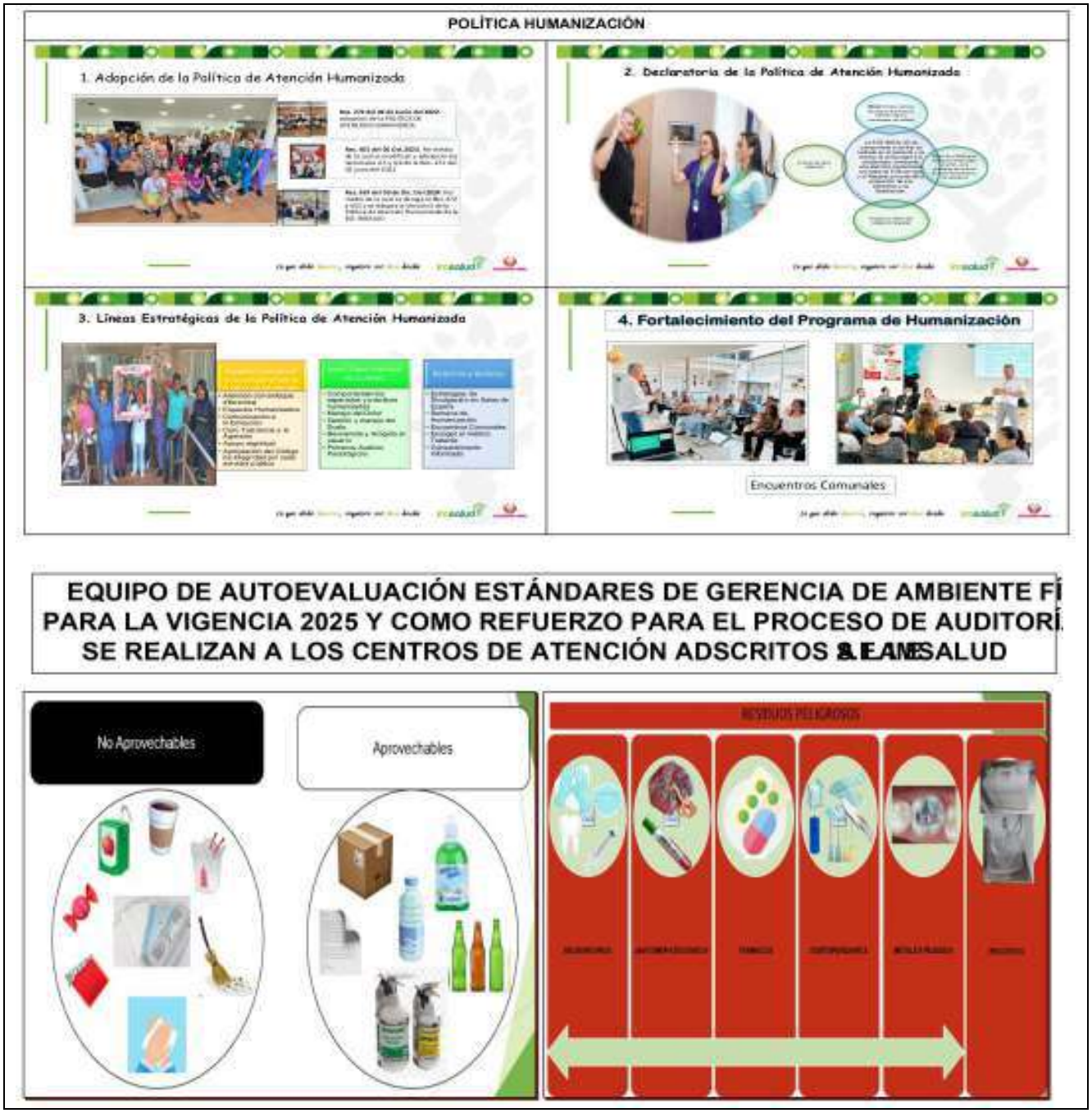
TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD



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 FÍ
PARA LA VIGENCIA 2025 Y COMO REFUERZO PARA EL PROCESO DE AUDITORÍ
SE REALIZAN A LOS CENTROS DE ATENCIÓN ADSCRITOS A LA IMSALUD
No Aprovechables
Aprovechables
RESIDUOS PELIGROSOS

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Boletín Cultura Y Salud.**

El Boletín 70 de la ESE IMSALUD presenta el trabajo que se viene desarrollando en torno al **mejoramiento continuo de la calidad**, a través del Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad (PAMEC). Este programa se concibe como un proceso sistemático y permanente que busca garantizar el cumplimiento de los estándares de acreditación, mediante una ruta crítica de nueve pasos que incluyen la autoevaluación, la priorización de procesos, la definición de la calidad esperada, la medición del desempeño, la ejecución de planes de acción y la evaluación de los resultados, promoviendo así el aprendizaje organizacional

.

Asimismo, el documento destaca la conformación de **nueve Equipos de Autoevaluación de Estándares (EAE)**, responsables de evaluar los 160 estándares del Manual de Acreditación. Los resultados evidencian una mejora progresiva desde la vigencia 2022, reflejada en los ciclos de autoevaluación y en la aplicación del enfoque PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar). Estos avances reafirman el compromiso institucional con la excelencia, el fortalecimiento de los procesos internos y la prestación de un servicio más humano, seguro y de alta calidad para los usuarios de la ESE IMSALUD

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

Se socializa el seguimiento a las PQRSDF (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones) en las IPS, explicando los mecanismos de participación disponibles para que los usuarios expresen sus opiniones. El buzón de sugerencias, destinado principalmente a sugerencias y felicitaciones, se abre semanalmente los viernes en presencia del promotor SIAU, un funcionario adicional y un usuario. Si se encuentran PQRSDF, se radican de inmediato en la página oficial de IMSALUD para su respuesta oportuna.

Aunque el buzón está enfocado en sugerencias y felicitaciones, los usuarios pueden dejar también quejas y reclamos, aunque estos deben presentarse en SIAU. En noviembre, al no prestarse servicios por el cierre temporal de la IPS, no se tramitaron PQRSDF, pero en septiembre se recibieron cinco felicitaciones, lo que resalta el buen desempeño del servicio.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

Durante la jornada, se informó que las solicitudes de la Asociación de Usuarios han sido atendidas oportunamente, siguiendo un proceso de seguimiento que asegura respuestas efectivas por parte de las áreas responsables. Este trabajo fortalece el compromiso institucional con la participación activa de los usuarios para mejorar el servicio. Además, al finalizar cada reunión se elabora un acta mensual que registra todas las propuestas, solicitudes y observaciones, junto con los avances y compromisos de la institución. Estas actas son un instrumento clave de control y transparencia, ya que cada solicitud se dirige oficialmente al área correspondiente para su gestión dentro de los plazos establecidos. Así, IMSALUD garantiza un seguimiento sistemático que evidencia los progresos y reafirma su compromiso con la participación ciudadana.

7. **Proposiciones y varios**.

Al finalizar la reunión mensual de apreciación de usuarios, se abrió un espacio para que los miembros de la Asociación de Usuarios presentaran nuevas propuestas e inquietudes. Los participantes expresaron su satisfacción con la atención recibida y resaltaron la importancia de obtener respuestas claras y puntuales a solicitudes previas, para facilitar el seguimiento. También destacaron el valor de estos encuentros como una herramienta para fortalecer la confianza y la transparencia en la institución. Agradecieron la gestión de la donación de camisetas, que los identifica como parte de la asociación. La reunión concluyó a las 5:00 p.m., dejando un registro de los temas tratados y el compromiso de seguir mejorando la calidad en los servicios de salud.

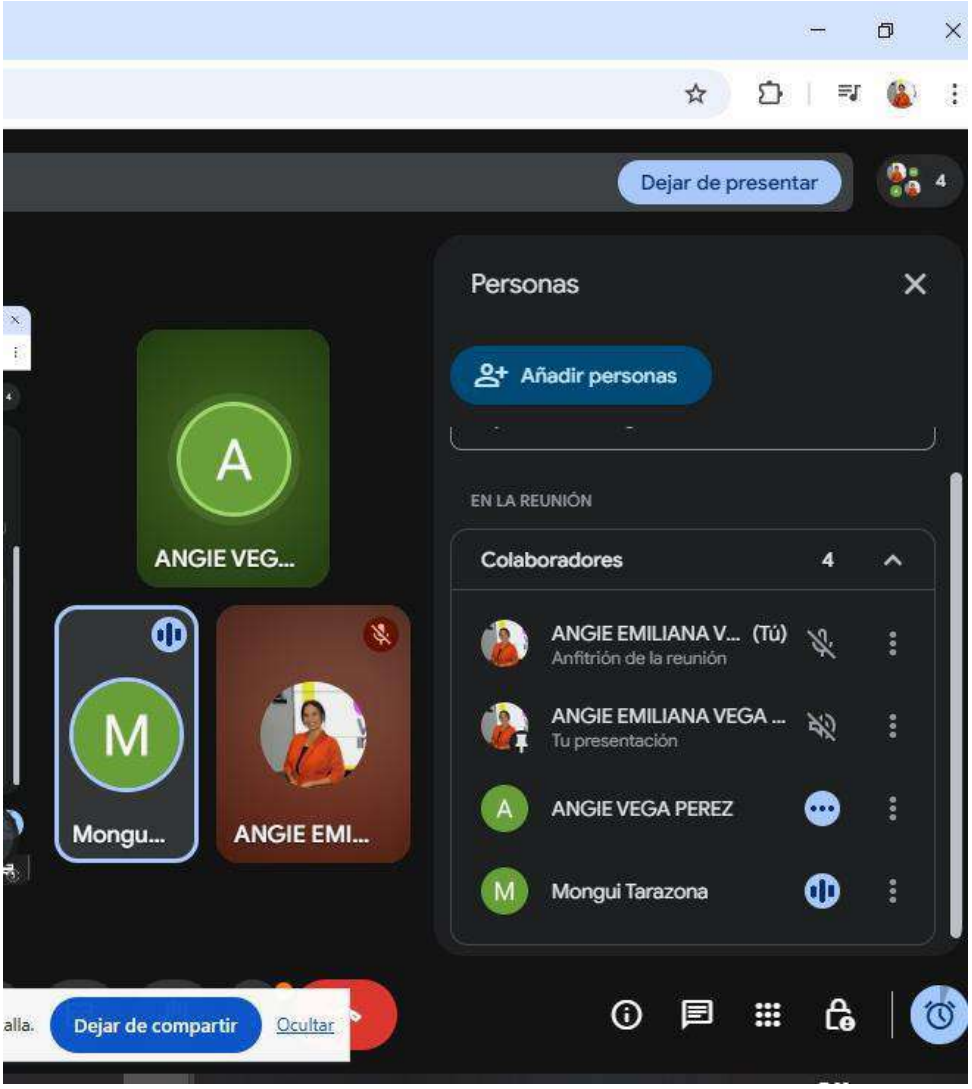
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

8. **Evidencia fotográfica.**

PROPOSICIONES Y VARIOS	
Durante la última reunión mensual de apreciación de usuarios en la IPS Guaramito, Agradecemos 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:	**MES DE FEBRERO**

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:	**29 ENERO DEL 2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**01**
HORA INICIO:	**1:30 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**2:40PM**
UBA/IPS:	**IPS SAN FAUSTINO**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE ENERO 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 1:30 pm del día 29 de enero 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.

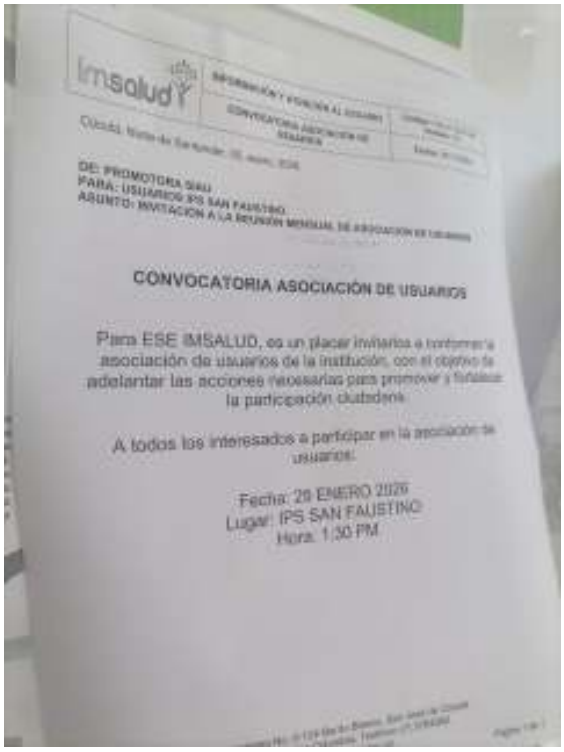
3. **Medios de Convocatoria.**

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 29 de enero 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.

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



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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

5. **Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud, atención a población LGBTQ+ en el sistema de la salud entre otros:** En el espacio de la reunión fue presentado el folleto educativo que correspondía al tema que sería explicado en la misma, en primer lugar se orientó sobre los derechos y deberes que corresponden a los usuarios,

DERECHOS:

- Trato digno: ningún usuario puede ser víctima de maltrato u ofensa por parte de los funcionarios; la atención siempre debe prestarse con respeto y bajo un enfoque de humanización.
- Obtener información clara: el usuario debe salir de la IPS con todas sus dudas resueltas, tener la confianza de preguntar y recibir la orientación necesaria sobre procedimientos y servicios.
- Calidad sin barreras: el servicio debe prestarse con calidad, oportunidad y sin ningún tipo de limitación al momento de atender al usuario
- Historia clínica confidencial: el paciente tiene derecho a que su información sea resguardada con total seguridad, garantizando la confidencialidad de sus datos.
- Elevar PQSDF: todo usuario puede expresar su opinión mediante peticiones, quejas, reclamos, denuncias o felicitaciones, contribuyendo así a la mejora continua de los servicios.

DEBERES:

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

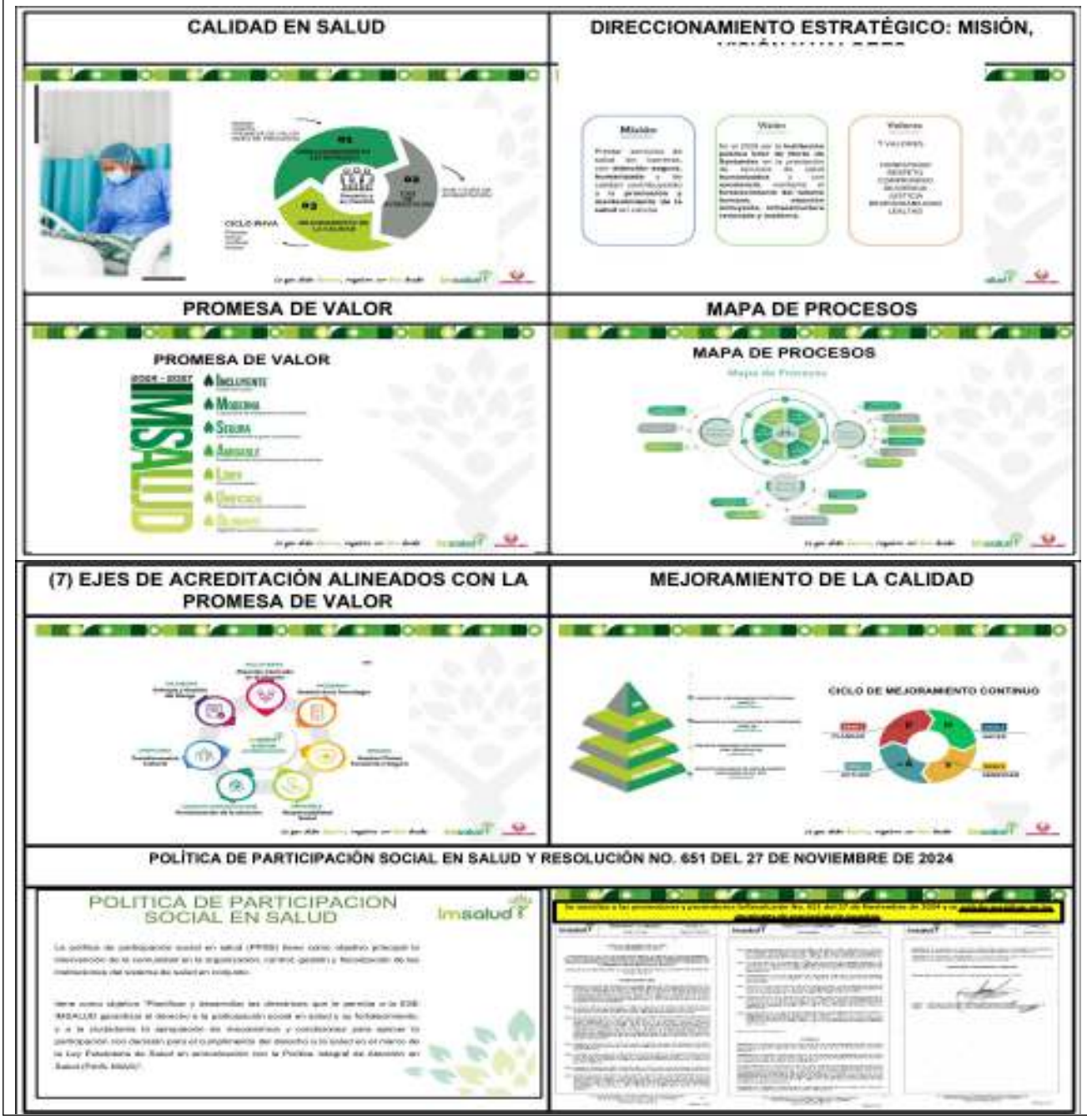
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Desarrollo de las Temáticas:



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

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

✧ RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X

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

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

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

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

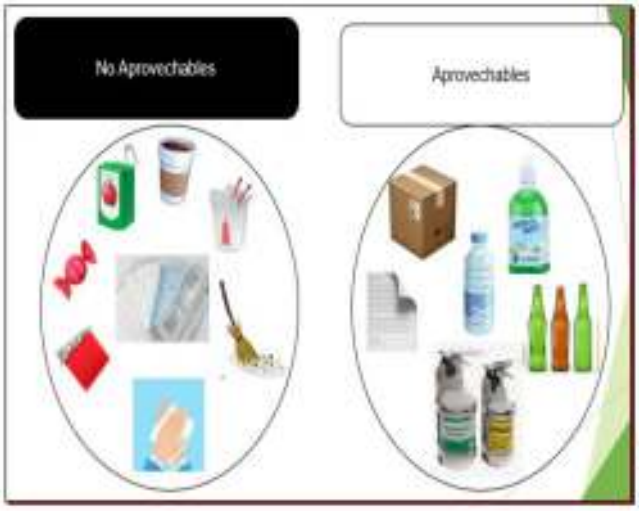
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

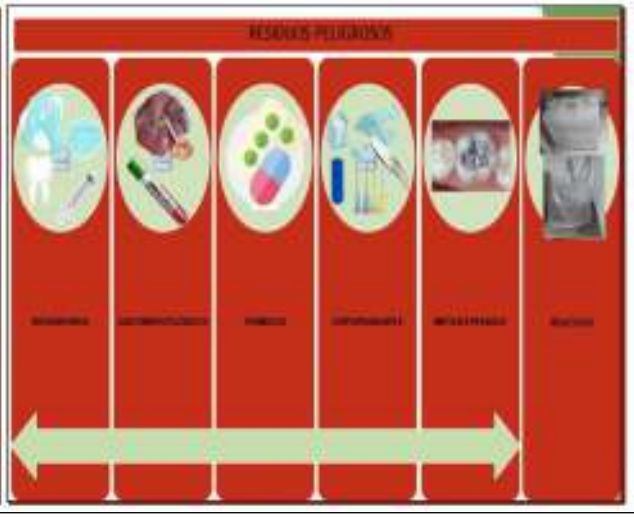
PORTAFOLIO DE SERVICIOS

SEGURIDAD DEL PACIENTE

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Boletín Cultura Y Salud.**

El Boletín 70 de la ESE IMSALUD presenta el trabajo que se viene desarrollando en torno al **mejoramiento continuo de la calidad**, a través del Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad (PAMEC). Este programa se concibe como un proceso sistemático y permanente que busca garantizar el cumplimiento de los estándares de acreditación, mediante una ruta crítica de nueve pasos que incluyen la autoevaluación, la priorización de procesos, la definición de la calidad esperada, la medición del desempeño, la ejecución de planes de acción y la evaluación de los resultados, promoviendo así el aprendizaje organizacional

.

Asimismo, el documento destaca la conformación de **nueve Equipos de Autoevaluación de Estándares (EAE)**, responsables de evaluar los 160 estándares del Manual de Acreditación. Los resultados evidencian una mejora progresiva desde la vigencia 2022, reflejada en los ciclos de autoevaluación y en la aplicación del enfoque PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar). Estos avances reafirman el compromiso institucional con la excelencia, el fortalecimiento de los procesos internos y la prestación de un servicio más humano, seguro y de alta calidad para los usuarios de la ESE IMSALUD

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

Se socializa el seguimiento a las PQRSDF (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones) en las IPS, explicando los mecanismos de participación disponibles para que los usuarios expresen sus opiniones. El buzón de sugerencias, destinado principalmente a sugerencias y felicitaciones, se abre semanalmente los viernes en presencia del promotor SIAU, un funcionario adicional y un usuario. Si se encuentran PQRSDF, se radican de inmediato en la página oficial de IMSALUD para su respuesta oportuna.

Aunque el buzón está enfocado en sugerencias y felicitaciones, los usuarios pueden dejar también quejas y reclamos, aunque estos deben presentarse en SIAU. En noviembre, al no prestarse servicios por el cierre temporal de la IPS, no se tramitaron PQRSDF, pero en septiembre se recibieron cinco felicitaciones, lo que resalta el buen desempeño del servicio.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

Durante la jornada, se informó que las solicitudes de la Asociación de Usuarios han sido atendidas oportunamente, siguiendo un proceso de seguimiento que asegura respuestas efectivas por parte de las áreas responsables. Este trabajo fortalece el compromiso institucional con la participación activa de los usuarios para mejorar el servicio. Además, al finalizar cada reunión se elabora un acta mensual que registra todas las propuestas, solicitudes y observaciones, junto con los avances y compromisos de la institución. Estas actas son un instrumento clave de control y transparencia, ya que cada solicitud se dirige oficialmente al área correspondiente para su gestión dentro de los plazos establecidos. Así, IMSALUD garantiza un seguimiento sistemático que evidencia los progresos y reafirma su compromiso con la participación ciudadana.

7. **Proposiciones y varios**.

Al finalizar la reunión mensual de apreciación de usuarios, se abrió un espacio para que los miembros de la Asociación de Usuarios presentaran nuevas propuestas e inquietudes. Los participantes expresaron su satisfacción con la atención recibida y resaltaron la importancia de obtener respuestas claras y puntuales a solicitudes previas, para facilitar el seguimiento. También destacaron el valor de estos encuentros como una herramienta para fortalecer la confianza y la transparencia en la institución. Agradecieron la gestión de la donación de camisetas, que los identifica como parte de la asociación. La reunión concluyó a las 2:40 p.m., dejando un registro de los temas tratados y el compromiso de seguir mejorando la calidad en los servicios de salud.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

8. **Evidencia fotográfica.**

PROPOSICIONES Y VARIOS	
Durante la última reunión mensual de apreciación de usuarios en la IPS 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:	**MES DE FEBRERO**

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Edit catalina vega perez	1004842317	3103289965	Edit vega Perez
Miriam Hernandez	60376423	3125551136	Miriam Hernandez
Emiliano Vega P	19075118	3168294151	

29 enero 2026

Powered by CamScanner

FECHA:	**23-01-2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**01**
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 ENERO 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.

Evidencia fotográfica

1. Llamado a lista

Siendo las 2:15 pm del 23 de enero del 2026, se da inicio a la reunión programada con la Asociación de usuarios IPS EL CONTENTO.Esta reunión se lleva acabo en la sala de espera segundo piso #2 en el orden mostrado de la siguiente forma:

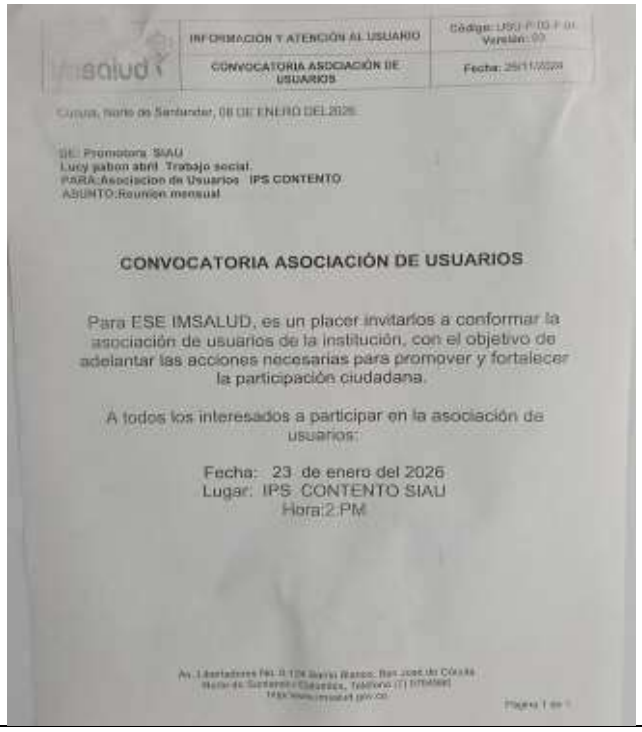
- José del carmen barrientos
- José Daniel barrientos
- Carmen Oliva Medina
- Jesus Hernando pineda
- Fabian jaimes contreras
- Abelardo pabon arango
- Luz marina vargas sierra
- Alexandra y nfigueredo martinez
- Lucy pabon abril promotora SIAU T.S.

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

3 - Medios de Convocatoria: La convocatoria a la reunión con la asociación de usuarios de la IPS EL CONTENTO, se realizo de las siguientes dos formas:

- A través de whattsap, que es la herramienta que se utiliza dentro de la asociación de usuarios para cualquier tipo de información relevante y significativa.

Llamada telefónica a cada uno de los integrantes de la asociación de usuarios de la IPS EL CONTENTO



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, 08 DE ENERO DEL 2026

DE: Promotora SIAU
Lucy gabon abril Trabajo social.
PARA:Asociacion de Usuarios IPS CONTENTO
ASUNTO:Reunion mensual

CONVOCATORIA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

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

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

Fecha: 23 de enero del 2026
Lugar: IPS CONTENTO SIAU
Hora:2.PM

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

Página 1 de 1

GRUPO DE ASOCIACION DE LOS USUARIOS.

Buenas tardes para recordarles ka reunion el dia 23 de enero a las 2pm xfavor en la ips favor llevar el camibuzo

MENSAJE WHASAT

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

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. 651 Del 27 De noviembre De 2024.**
- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**
- **Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD.**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Portafolio de Servicios**
- **Seguridad del Paciente**
- **Política Humanización**
- **Formalización Del Plan De Trabajo De Participación Comunitaria.**
- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**
- **Boletín Cultura Y Salud – Aplicar El Código QR publicado en la página web.**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

Desarrollo de las Temáticas:

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

CALIDAD EN SALUD

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

PROMESA DE VALOR

MAPA DE PROCESOS

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

MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

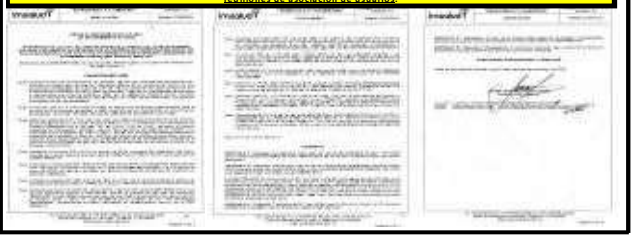
POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RESOLUCIÓN NO. 651 DEL 27 DE NOVIEMBRE DE 2024

POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

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

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

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

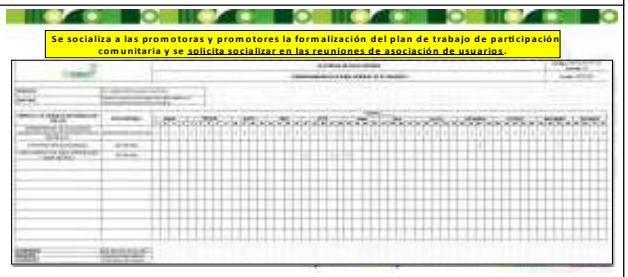


DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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 tr mites en la Administraci n p blica, la E.S.E. IMSALUD ha implementado estrategias y planes de mejoramiento continuo para garantizar la ptima atenci n integral de salud a los usuarios.

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

- Dentro de los m s destacados tenemos:

1. Asignaci n de citas medicas y odontol gicas por v a telef nica, pagina web y l nea de WhatsApp.
2. Orientaci n individual por parte del personal SIAU en todas sus IPS y UBA's de la ESE.
3. Solicitud de Historia Cl nica.
4. Resultados de Laboratorios y Rayos X.
5. Entrega de certificados de nacido vivo o acta de defunci n.

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 f cil acceso tanto para el personal asistencial como para el usuario.

- Los resultados de laboratorios cl nicos los puedes encontrar en el link imsalud.gov.co: Atenci n al Usuario – Resultados de Laboratorios Cl nicos.
- 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 reci n nacido sea registrado de manera oportuna disminuy ndose la vulnerabilidad en el proceso de registro del nacimiento, **el cual es entregado en el servicio de urgencias de la UBA.**
- **El certificado de acta de defunción** es el documento mediante el cual se acredita legalmente el fallecimiento de una persona, **el cual es entregado en el servicio de urgencias de la UBA.**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

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

- **Consulta Externa**

Prestamos el servicio de medicina general y odontolog a general

- **Urgencias**

En el servicio de urgencias que prestamos en las Unidades sicas de Atenci n se encuentran, Medicina general, observaci n, sala de reanimaci n y procedimientos.

- **Hospitalización y partos**

En este servicio contamos con laboratorio cl nico , transporte asistencial b sico (ambulancia), radiolog a y ecograf as.

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, planificaci n familiar, citolog as, agudeza visual, vacunaci n y curso profil ctico para el embarazo.

- **Vigilancia Epidemiológica**

Cumpliendo con lo establecido por la legislaci n de salud p blica contamos con personal a cargo del departamento de Epidemiolog a en la ese IMSALUD

UBAS

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

IPS

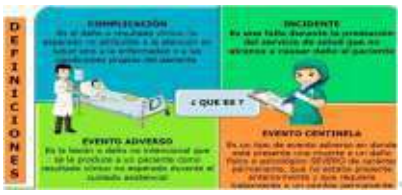
- TOMA DE MUESTRAS DE CUELLO UTERIO Y GINECOLOGICAS
- VACUNACION
- ODONTOLOGIA GENERAL
- MEDICINA GENERAL
- ENFERMERIA

SEGURIDAD DEL PACIENTE

SEGURIDAD DEL PACIENTE

La ESE IMSALUD, acatando lo establecido en la Resoluci n 402 del 2013 y de acuerdo a su pol tica de seguridad del paciente se ha comprometido a implementar pr cticas seguras institucionales que tienen como objetivo aumentar los niveles de seguridad en la prestaci n del servicio de salud.

SEGURIDAD DEL PACIENTE



SEGURIDAD DEL PACIENTE

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

POLÍTICA HUMANIZACIÓN

SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

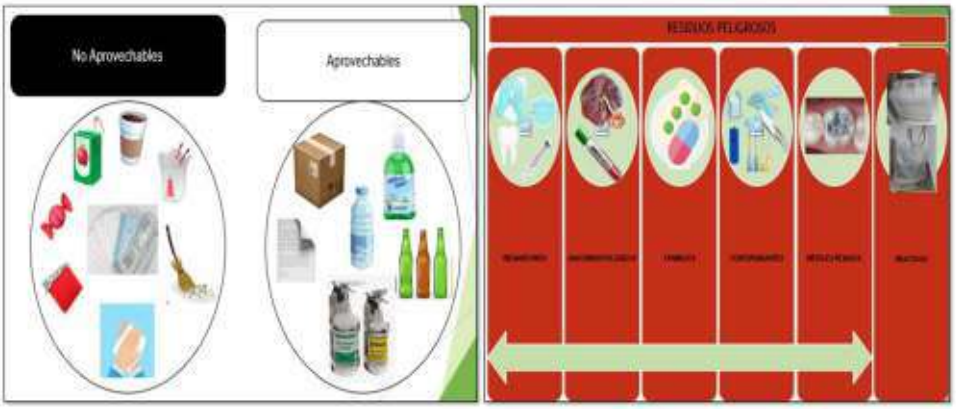
MANUAL DE MANEJO SEGURO DEL AMBIENTE FÍSICO.

El primer tema abordado es la socialización del Manual de Manejo Se□uro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra car□ado en la Plataforma ALMERA, en la pestaña del proceso de Ambiente Físico y el cual dictamina lo si□uiente en su alcance "Es un documento □uía, en el cual se establecen lineamientos a se□uir en el mantenimiento y manejo se□uro 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 □arantizando practicas se□uras", lo anterior se expone como parte del desplie□ue del suscrito manual.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

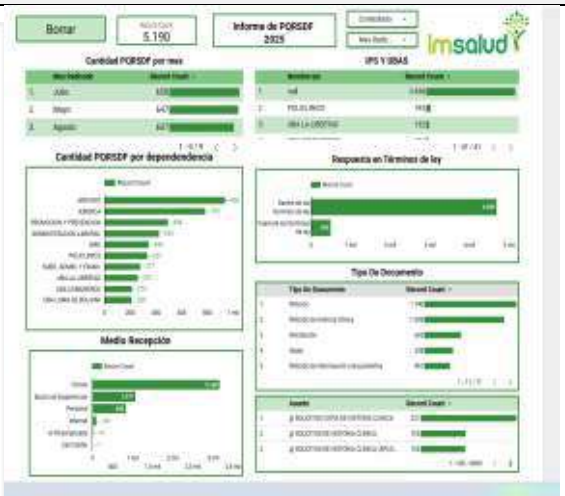
EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN ESTÁNDARES DE GERENCIA DE AMBIENTE FÍSICO PARA LA VIGENCIA 2025 Y COMO REFUERZO PARA EL PROCESO DE AUDITORÍAS QUE SE REALIZAN A LOS CENTROS DE ATENCIÓN ADSCRITOS A LA E.S.E. IMSALUD.



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

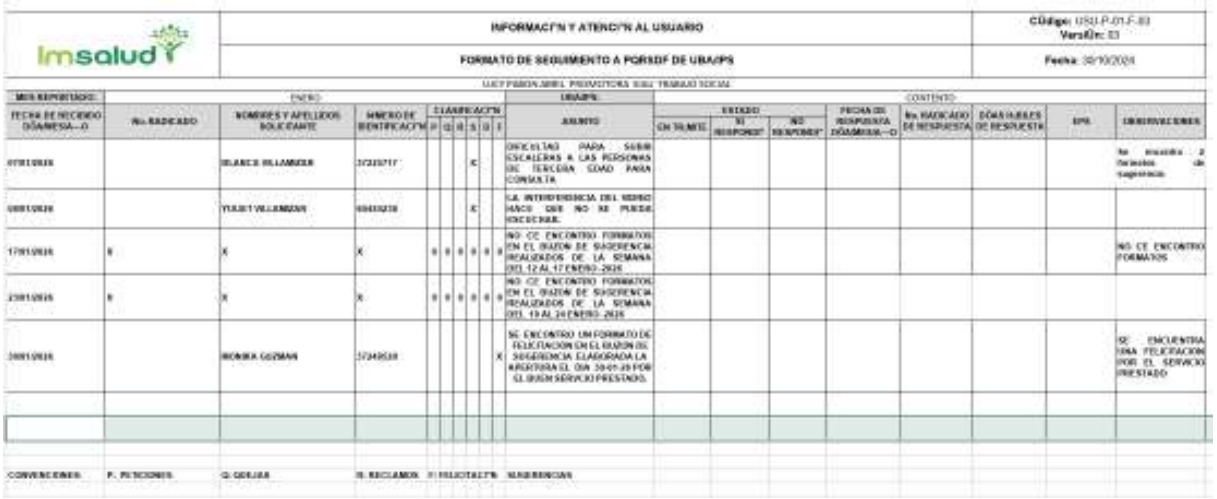
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (se enviará link)**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

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



7 -Proposiciones y varios.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

-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.

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**25-02-2026 HORA: 2:OO PM**

ASISTENCIA FIRMADA

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**-FIRMA**
SIAU. Lucy Pabon Abril	63359065	3112187642	[signature]
[illegible]	13467375	3217484822	[signature]
Graciela Contreras	60346529	3123762735	Graciela Contreras
Abelardo Pabón A.	8282050	3227058300	[signature]
Daniel Barrientos	13359156	3185460036	josedemilbarrientos
Fabian Jesus Contreras	88204586.	3224817613	Fabian Jesus C.

FECHA:	26- enero- 2026	ACTA DE REUNIÓN NO.	01
HORA INICIO:	10:00 am	HORA FINALIZACIÓN:	11:00 am
UBA/IPS:	IPS EL PORTICO		

Objetivo de la reunión:	REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE ENERO 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 tres asistentes.

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

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

3. Medios de Convocatoria.

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

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Estrategias para vincular: Se realizó la Publicación en cartelera la fecha de reunión mensual y la invitación a nuevos usuarios para la conformación de la asociación de usuarios.

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

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

DERECHOS

- TRATO DIGNO: Como nos gustaría ser tratados y como nos gustaría tratar.

- OBTENER INFORMACIÓN CLARA: Que en el momento de solicitar la información ya sea por medio de nomenclatura o punto estratégico, saber entender el usuario.

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

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

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

DEBERES

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

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

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

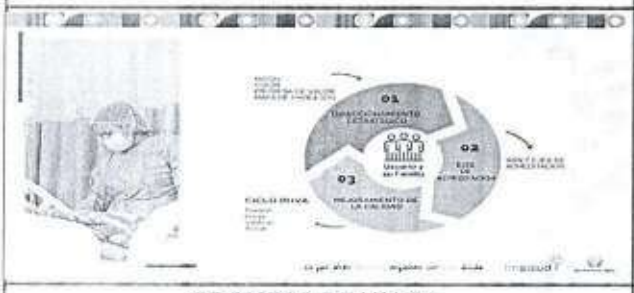
Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas:

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

Desarrollo de las Temáticas:

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

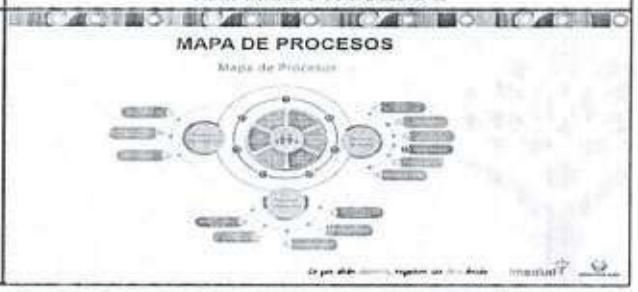
CALIDAD EN SALUD



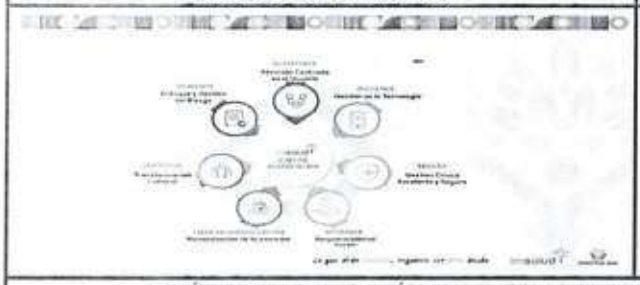
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

PROMESA DE VALOR

MAPA DE PROCESOS



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



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

FORMALIZACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA.

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

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

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

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 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

imsalud

✧ RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X

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

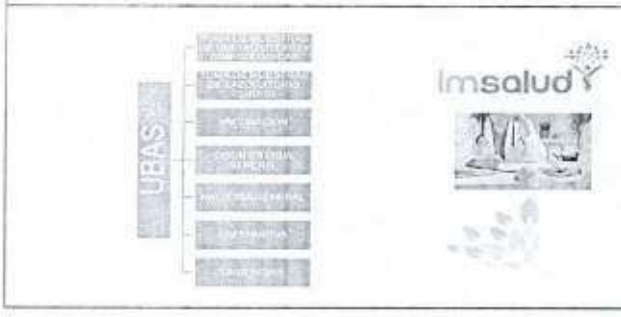
- Los resultados de laboratorios clínicos los puedes encontrar en el link imsalud.gov.co Atención al Usuario - Resultados de Laboratorios Clínicos.
- Las lecturas de Rayos x, puedes solicitarlos al personal SIAU de su IPS o UBA.

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

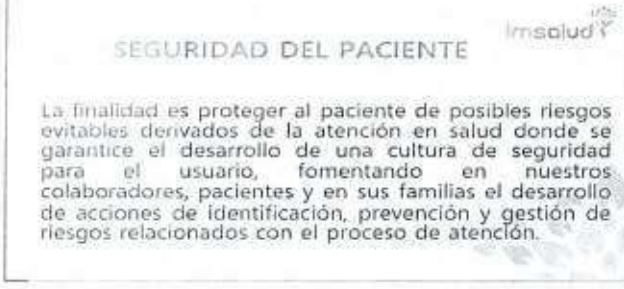
- El certificado de nacido vivo permite que el recién nacido sea registrado de manera oportuna disminuyéndose la vulnerabilidad en el proceso de registro del nacimiento, el cual es entregado en el servicio de urgencias de la UBA.
- El certificado de acta de defunciones el documento mediante el cual se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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PORTAFOLIO DE SERVICIOS



SEGURIDAD DEL PACIENTE



POLÍTICA HUMANIZACIÓN

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

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*". Aparte 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

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

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 DICIEMBRE, en la IPS EL PROTICO se recibieron 2 PQRSDF a través del buzón de sugerencias consulta externa 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/s/hbcFiJvRja4

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

7. Proposiciones y varios.

- socializar periódicamente el uso y la ubicación del buzón durante cada reunión mensual que se realice en las UBA o IPS correspondientes.
- Este mecanismo continuará siendo una herramienta fundamental para fortalecer la comunicación entre los usuarios y los servicios de salud, promoviendo la participación activa de la comunidad en el mejoramiento institucional.
- Se deja como compromiso la asistencia constante de todos los participantes de la asociación de usuarios es base fundamental para el buen desarrollo de las actividades planteadas en cada encuentro.
- Se informa a los usuarios sobre la importancia de invitar a los presidentes de las Juntas de Acción Comunal, así como a otros líderes comunitarios, para que participen activamente en las reuniones de la Asociación, contribuyendo al fortalecimiento y crecimiento de la misma.
- Se deja como compromiso a los miembros de la asociación de usuarios puedan socializar a la comunidad los nuevos parámetros para la solicitud de citas médicas por WhatsApp, el cual es para población en condición de discapacidad, adultos mayores de 69 años, mujeres embarazadas, menores de edad, personas victimas del conflicto armado.
- También se deja como compromiso a los usuarios de la asociación publicar en las redes sociales, enviar por los diferentes grupos de WhatsApp la información acerca de la actualización

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

de datos en las cajas de facturación, debido a que están realizando confirmación de citas médicas por medio de llamadas, mensajes de texto o mensajes de WhatsApp.

8. Evidencia fotográfica.

PROPOSICIONES Y VARIOS
• *socializar periódicamente el uso y la ubicación del buzón durante cada reunión mensual que se realice en las UBA o IPS correspondientes.* • *Este mecanismo continuará siendo una herramienta fundamental para fortalecer la comunicación entre los usuarios y los servicios de salud, promoviendo la participación activa de la comunidad en el mejoramiento institucional.* • *Se deja como compromiso a los miembros de la asociación de usuarios puedan socializar a la comunidad los nuevos parámetros para la solicitud de citas médicas por WhatsApp, el cual es para población en condición de discapacidad, adultos mayores de 69 años, mujeres embarazadas, menores de edad, personas víctimas del conflicto armado.* • *socializar periódicamente el uso y la ubicación del buzón durante cada reunión mensual que se realice en las UBA o IPS correspondientes.* • *Este mecanismo continuará siendo una herramienta fundamental para fortalecer la comunicación entre los usuarios y los servicios de salud,* *promoviendo la participación activa de la comunidad en el mejoramiento institucional.* • *Se deja como compromiso la asistencia constante de todos los participantes de la asociación de usuarios es base fundamental para el buen desarrollo de las actividades planteadas en cada encuentro.* • *Se informa a los usuarios sobre la importancia de invitar a los presidentes de las Juntas de Acción Comunal, así como a otros líderes comunitarios, para que participen activamente en las reuniones de la Asociación, contribuyendo al fortalecimiento y crecimiento de la misma.* • *Se deja como compromiso a los miembros de la asociación de usuarios puedan socializar a la comunidad los nuevos parámetros para la solicitud de citas médicas por WhatsApp, el cual es para población en condición de discapacidad, adultos mayores de 69 años, mujeres embarazadas, menores de edad, personas víctimas del conflicto armado.* • *También se deja como compromiso a los usuarios de la asociación publicar en las redes sociales, enviar por los diferentes grupos de WhatsApp la información acerca de la actualización de datos en las cajas de facturación, debido a que están realizando confirmación de citas médicas por medio de llamadas, mensajes de texto o mensajes de WhatsApp.*

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

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
María Viloria	PPT 6061508.	350 3205856	María Viloria
Yecsi Leal	PPT 5219911	3174717007	Yecsi Leal
Martha y. G. O.	60 342 266	3143280620	Martha y. G. O

FECHA:	**22/ ENERO/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**01**
HORA INICIO:	**1:30PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**2:30PM**
UBA/IPS:	**IPS BANCO ARENA**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE ENERO 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 p. m. del día 22 de enero del año 2026, se da inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de Usuarios de la IPS Banco Arena, dando cumplimiento al orden del día establecido. En primer lugar, se realizó el llamado a lista en las instalaciones de la IPS donde se llevó a cabo la reunión mensual de la Asociación de Usuarios, lugar previamente definido para dicho encuentro. Durante este espacio se validó la asistencia de la mayoría de los integrantes, contando con la participación de la señora Magali Ruiz Cote, la señora Miriam Acevedo Acevedo, el señor Gonzalo Bautista Pavón y el señor Óscar Echeverry. La señora Mireya Valencia no pudo asistir debido a que se encontraba realizando un trámite de programación de cita para la inscripción universitaria de su hija, motivo por el cual le fue imposible su participación; no obstante, se contó con la asistencia de la mayoría de los integrantes, permitiendo el desarrollo normal de la reunión. Así mismo, se informó que la señora Elisa Quintero, quien venía acompañando a la Asociación de Usuarios durante el año anterior, manifestó su retiro para la vigencia 2026 debido a que no cuenta con la disponibilidad necesaria para continuar participando. Cabe resaltar que, a través de las redes sociales, específicamente por medio del grupo creado para la Asociación de Usuarios, se le agradeció su valiosa participación durante el año pasado, deseándole un próspero año y dejando abierta la invitación para que más personas de la comunidad se integren a la asociación.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Posteriormente, se dio inicio formal a la reunión con un saludo de bienvenida, expresando los mejores deseos para que en el año 2026 se consolide una asociación de usuarios próspera y participativa, resaltando que esta es la primera reunión del año con la asistencia de la mayoría de sus integrantes y agradeciendo su compromiso permanente con la veeduría de los servicios de la IPS, lo cual contribuye al mejoramiento continuo de la calidad en la atención a la comunidad. Finalmente, se socializó con los asistentes la información correspondiente a los horarios de atención de la IPS, indicando que actualmente la odontóloga y la jefe de enfermería prestan sus servicios de lunes a viernes y que el médico general atiende de lunes a sábado, todos los días en la IPS.

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 diciembre, 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.

3. Medios de Convocatoria.

La convocatoria para el encuentro mensual se realizó a través del grupo de WhatsApp en el cual se encuentran integrados todos los miembros de la Asociación, extendiendo la invitación para la reunión programada el 22 de enero 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. Asimismo, se mantiene comunicación virtual permanente con el presidente de la Junta de Acción Comunal y con los usuarios a través de los grupos comunales, orientándolos sobre los horarios de atención y los servicios disponibles.

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Como estrategia para la vinculación de nuevos integrantes, se publicó en la cartelera informativa el formato de convocatoria a usuarios, en el cual se socializó el objetivo de la Asociación de Usuarios, los requisitos de participación y la fecha del encuentro, permitiendo que las personas interesadas pudieran asistir. Adicionalmente, durante las charlas diarias se brindó información sobre la Asociación de Usuarios 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, con el propósito de que estos sean replicados en los grupos

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

comunales en los cuales se cuenta con participación, garantizando así que la comunidad se mantenga informada a través del contacto directo con los líderes comunales.

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.

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.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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. 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** • **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA** • **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF** • **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Desarrollo de las Temáticas:

CALIDAD EN SALUD

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

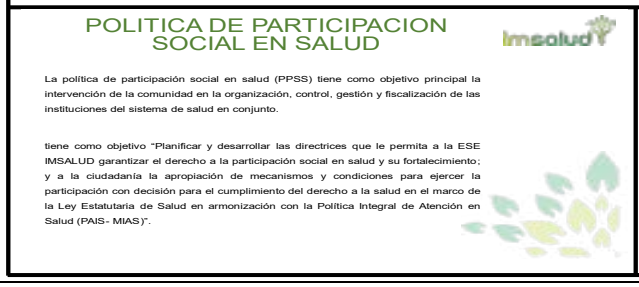
PROMESA DE VALOR

MAPA DE PROCESOS

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

MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

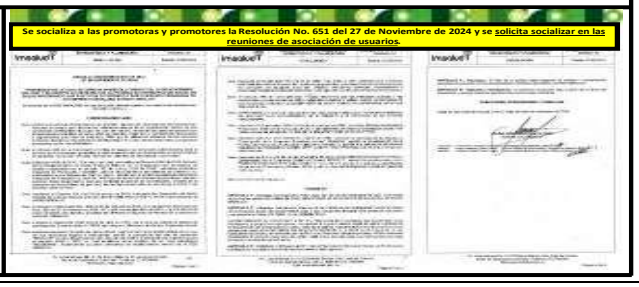
POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RESOLUCIÓN NO. 651 DEL 27 DE NOVIEMBRE DE 2024



POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

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

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



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

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

- **Consulta Externa**

Prestamos el servicio de medicina general y odontologia general

- **Urgencias**

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

- **Hospitalización y partos**

En este servicio contamos con laboratorio clinico, transporte asistencial básico (ambulancia), radiologia y ecografias.

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

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

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

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

- **Vigilancia Epidemiológica**

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

UBAS

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

IPS

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

SEGURIDAD DEL PACIENTE

SEGURIDAD DEL PACIENTE

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

SEGURIDAD DEL PACIENTE

SEGURIDAD DEL PACIENTE

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

POLÍTICA HUMANIZACIÓN

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

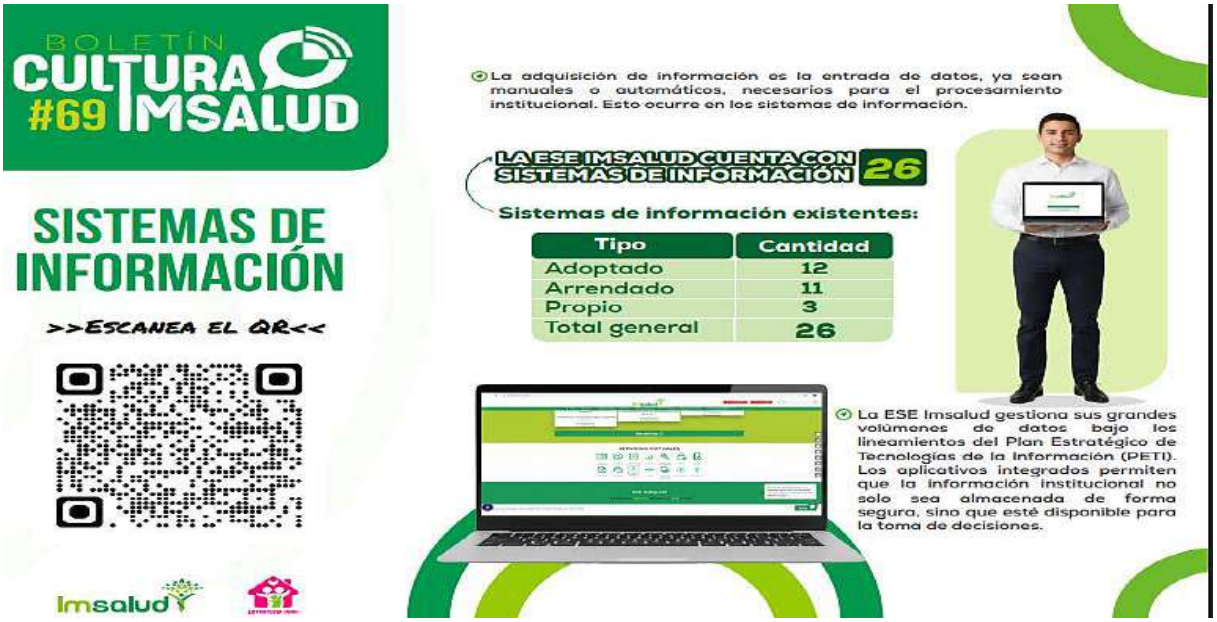
- **Boletín Cultura Y Salud – Aplicar El Código QR publicado en la página web.**

El Boletín Cultura IMSALUD #69 tiene como propósito dar a conocer la importancia de los sistemas de información dentro de la E.S.E. IMSALUD, explicando cómo la información es adquirida, procesada y utilizada para apoyar los procesos misionales, estratégicos y de apoyo, garantizando una atención en salud organizada, segura y eficiente. La adquisición de la información corresponde a la recolección de datos, ya sea de forma manual o automática, los cuales son gestionados a través de los sistemas de información bajo los lineamientos del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI), permitiendo su almacenamiento seguro y su disponibilidad para la toma de decisiones.

La E.S.E. IMSALUD cuenta con un total de 26 sistemas de información, clasificados en adoptados, arrendados y propios, los cuales facilitan la organización de los procesos institucionales, la seguridad de los datos y la mejora continua de los servicios. Asimismo, el boletín presenta el mapa de sistemas de información organizado por procesos, incluyendo aquellos que apoyan la prestación de los servicios de salud, la gestión administrativa y financiera, y el soporte tecnológico, resaltando que estas herramientas son fundamentales para fortalecer la gestión institucional y mejorar la calidad de la atención brindada a los usuarios.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Cabe resaltar que los boletines informativos que maneja la E.S.E. IMSALUD, con el fin de dar a conocer a la comunidad de usuarios la información y los procesos que se adelantan en la institución, son publicados en la cartelera informativa e incluyen un código QR que permite a la población acceder al contenido. De esta manera, se promueve la participación activa de los usuarios, quienes pueden evaluar el conocimiento adquirido a través de una encuesta, la cual también fue aplicada durante el encuentro mensual de la Asociación de Usuarios.



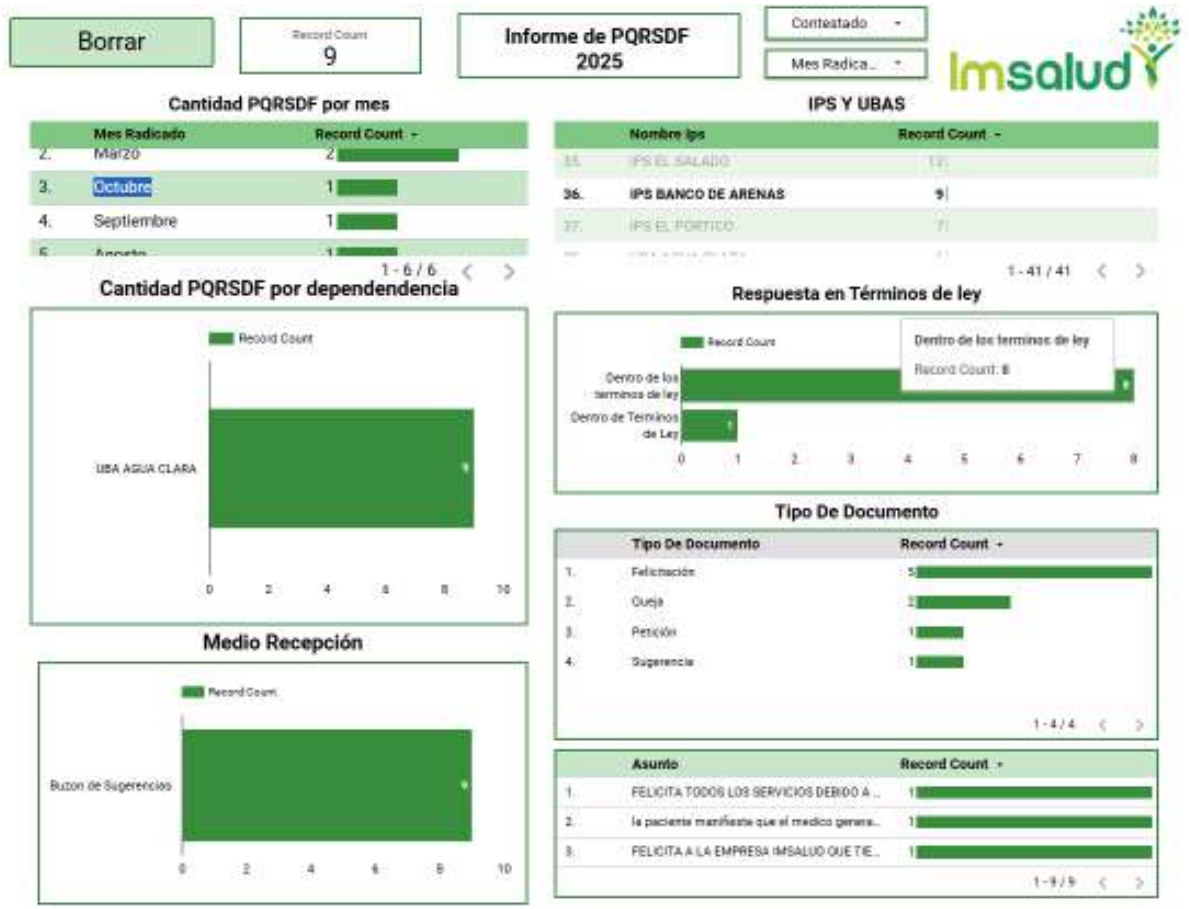
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

Inicialmente, se informa a los usuarios que el Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) es el área encargada de recepcionar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones que estos deseen interponer. Dichas manifestaciones pueden ser presentadas a través de los diferentes mecanismos de participación disponibles, como el buzón de sugerencias o de manera directa y preferente con la persona encargada del SIAU, quien brinda la orientación necesaria durante el proceso, el informe de PQRSDF correspondiente al año 2025 registra un total de nueve solicitudes, las cuales fueron recibidas exclusivamente a través del buzón de sugerencias y están asociadas a la UBA Agua Clara. La distribución de estas solicitudes a lo largo del año fue ocasional, evidenciando una baja recurrencia en la recepción de PQRSDF.

De acuerdo con el análisis mensual, la última vez que se recepcionó una PQRSDF fue en el mes de octubre de 2025. Esta solicitud correspondió a una felicitación en la que el usuario resaltó la calidad del servicio prestado, destacando la buena atención recibida y el compromiso del personal en el desarrollo de sus funciones. Este hecho refleja una percepción positiva de los usuarios frente a la atención brindada por la institución, Cabe resaltar que durante el mes de diciembre de 2025 no se recepcionaron peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias ni felicitaciones (PQRSDF), lo cual evidencia un periodo sin manifestaciones por parte de los usuarios a través de los mecanismos dispuestos por la institución. Este comportamiento puede interpretarse como un indicador de estabilidad en la prestación de los servicios y una adecuada respuesta a las necesidades de la comunidad usuaria, en relación con el tipo de documento, predominan las felicitaciones frente a las quejas, peticiones y sugerencias, lo cual evidencia un alto nivel de satisfacción por parte de los usuarios. Adicionalmente, la gestión de las PQRSDF se realizó de manera oportuna, dando cumplimiento a los términos establecidos por la normatividad vigente, en general, el comportamiento del informe permite concluir que la institución mantiene adecuados niveles de calidad en la prestación de los servicios, lo que se ve reflejado en las manifestaciones positivas recibidas por parte de la comunidad usuaria.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



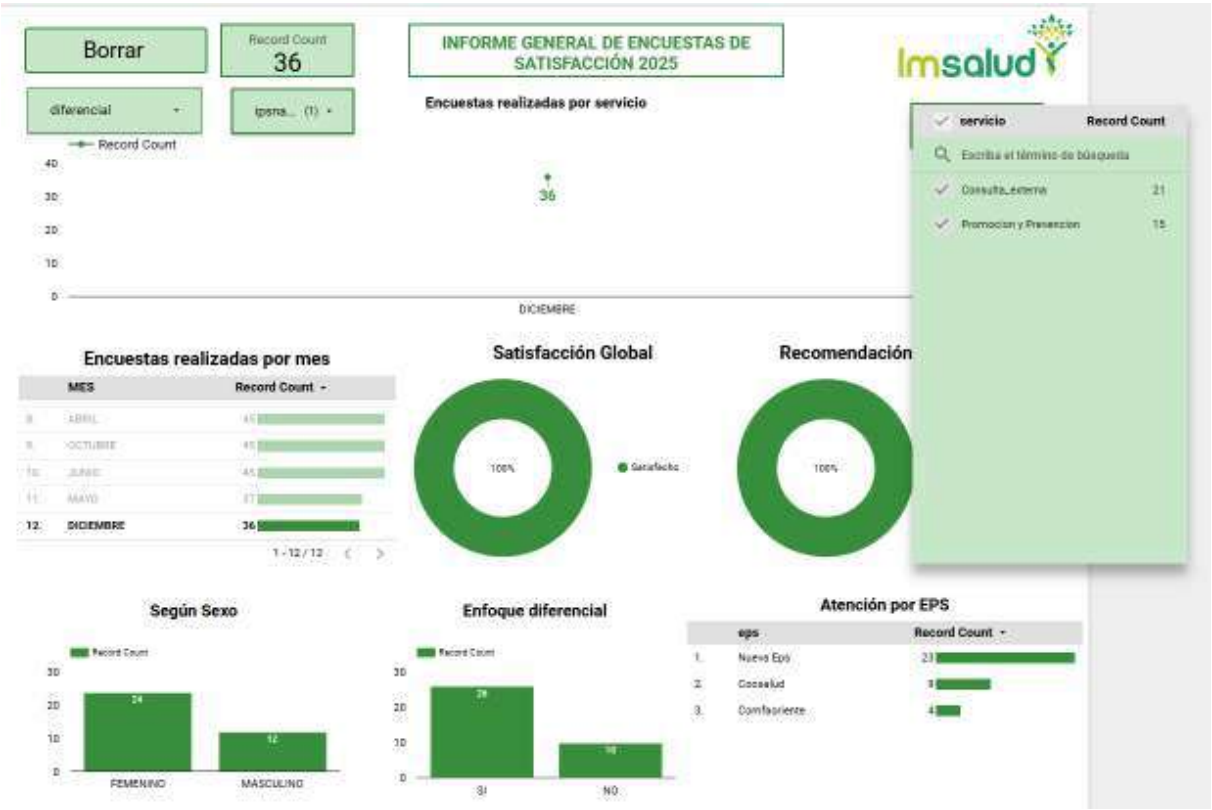
6. Tablero de Control: Satisfacción al usuario:

El tablero de control de satisfacción del cliente externo permite evaluar la percepción de los usuarios a través de encuestas aplicadas posterior a la prestación de cada servicio, constituyéndose en una herramienta clave para el seguimiento de la calidad en la atención brindada por la institución, durante el mes de diciembre de 2025 se realizaron un total de 36 encuestas de satisfacción. Cabe resaltar que este número responde a una disminución en la oferta de servicios, debido a que durante todo el mes no se contó con disponibilidad del servicio de odontología, lo cual impactó directamente en la cantidad de atenciones y, por ende, en el número de encuestas aplicadas.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

El análisis de los resultados evidencia un nivel de satisfacción global del 100 %, lo que indica que la totalidad de los usuarios encuestados manifestaron estar satisfechos con la atención recibida. De igual manera, el indicador de recomendación alcanza también el 100 %, reflejando una alta probabilidad de que los usuarios recomienden los servicios de la institución, lo cual es un resultado positivo en términos de confianza y percepción del servicio, en cuanto a los servicios evaluados, las encuestas fueron aplicadas principalmente en consulta externa y en promoción y prevención, siendo estos los servicios habilitados y disponibles durante el periodo evaluado. Respecto a la caracterización de los usuarios, la mayor participación correspondió al sexo femenino, seguido del sexo masculino, lo que permite identificar el perfil predominante de la población atendida.

Adicionalmente, el enfoque diferencial muestra que una proporción significativa de los usuarios encuestados sí aplica dentro de este enfoque, lo cual evidencia la importancia de continuar fortaleciendo estrategias de atención inclusiva y con enfoque poblacional. Finalmente, en relación con la atención por EPS, se destaca una mayor participación de usuarios afiliados a Nueva EPS, seguida de Coosalud y Comfaoriente.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

Durante el mes de diciembre de 2025, en el marco del seguimiento a los compromisos de la Asociación de Usuarios de la IPS Banco Arena, no se presentaron solicitudes, proposiciones, observaciones ni recomendaciones por parte de los integrantes de la Asociación de Usuarios. Durante la sesión mensual, los participantes manifestaron que las gestiones adelantadas por la institución se vienen desarrollando de manera oportuna y con una respuesta adecuada frente a las necesidades previamente socializadas, asimismo, los asistentes expresaron conformidad con el avance de los procesos institucionales y señalaron que no existían situaciones pendientes ni requerimientos adicionales por tramitar, motivo por el cual no consideraron necesario generar nuevos compromisos. En consecuencia, no se asignaron responsabilidades a dependencias administrativas específicas, dado que no se derivaron compromisos por parte de la reunión.

SEGUIMIENTO COMPROMISOS ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Nombre de la UBA o IPS:	IPS BANCO ARENA
Nombre del Promotor SIAU:	KAREN JULIANA BAUTISTA MANZANO
Mes:	DICIEMBRE

No.	COMPROMISOS DE LA REUNIÓN MENSUAL	DEPENDENCIA DE LA SEDE ADMINISTRATIVA A LA QUE CORRESPONDE EL COMPROMISO	AVANCES DEL CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES OFICINA SIAU SEDE ADMNIISTRATIVA (*Este columna la diligencia la oficina*
1	En esta oportunidad no se presentaron proposiciones por parte de los integrantes de la Asociación de Usuarios, dado que durante la sesión manifestaron que las gestiones adelantadas por la institución se vienen desarrollando de manera oportuna y con una respuesta adecuada frente a las necesidades previamente socializadas. Los participantes expresaron conformidad con el avance de los procesos y señalaron que, al no existir situaciones pendientes ni requerimientos adicionales por tramitar, no consideraron necesario generar nuevas solicitudes, observaciones o recomendaciones.	No aplica, teniendo en cuenta que no se refiere ningún compromiso		

... | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

8. Proposiciones y varios.

En esta oportunidad no se presentaron proposiciones por parte de los integrantes de la Asociación de Usuarios, teniendo en cuenta que durante la sesión manifestaron que las gestiones adelantadas por la institución se vienen desarrollando de manera oportuna y con respuestas adecuadas frente a las necesidades previamente socializadas, asimismo, los participantes expresaron su conformidad con el avance de los procesos institucionales y señalaron que, al no existir situaciones pendientes ni requerimientos adicionales por tramitar, no consideraron necesario formular nuevas solicitudes, observaciones o recomendaciones.

9. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PROPOSICIONES Y VARIOS	
En esta oportunidad no se presentaron proposiciones por parte de los integrantes de la Asociación de Usuarios, teniendo en cuenta que durante la sesión manifestaron que las gestiones adelantadas por la institución se vienen desarrollando de manera oportuna y con respuestas adecuadas frente a las necesidades previamente socializadas, asimismo, los participantes expresaron su conformidad con el avance de los procesos institucionales y señalaron que, al no existir situaciones pendientes ni requerimientos adicionales por tramitar, no consideraron necesario formular nuevas solicitudes, observaciones o recomendaciones.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**19/ FEBRERO/2026 HORA: 1:30PM**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Oscar Dario Echeverri Garro	cc. 96.187.337	3157864822	Oscar Echeverri
Mayali Ruiz Cotes	37346405	3223307311	Mayali Ruiz
Miriam Leonor Acevedo	60311373	3173751590	Miriam Acevedo
Gonzalo Bautista	13387086	3108148801	Gonzalo B
Karen Juliana Bautista Montano	1004804848	3132348537	Karen Juliana BR

Scanned with CamScanner

FECHA:	**28/ ENERO/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**01**
HORA INICIO:	**1:30PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**2:30PM**
UBA/IPS:	**IPS PALMARITO**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE ENERO 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 p. m. del día 28 de enero 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 minoría de los integrantes, contando únicamente con la presencia de las señoras Doris Bohórquez y Mónica Rojas. Se dejó constancia de la inasistencia de la señora Liainny Mora, quien aún se encuentra de viaje y no ha podido retornar a la zona, así como de la señora Mayerly Mateus, quien se encuentra en estado de embarazo y ha presentado malestar físico que le impidió asistir a la reunión. Posteriormente, se dio inicio formal al encuentro con un saludo de bienvenida y se expresaron los mejores deseos para que en el año 2026 se consolide una Asociación de Usuarios próspera y participativa, resaltando que esta corresponde a la primera reunión del año y agradeciendo el compromiso permanente de los integrantes con la veeduría de los servicios de la IPS, lo cual contribuye al mejoramiento continuo de la calidad en la atención a la comunidad.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

De igual manera, se informó a la Asociación que, a pesar de que la IPS Palmarito ya se encuentra abierta, no ha sido posible prestar los servicios con normalidad debido a un daño en la conexión a internet. Aunque los técnicos en redes ya se encuentran trabajando en la solución de esta problemática, hasta el momento no se han podido restablecer los servicios, razón por la cual el personal ha sido reubicado temporalmente en otras IPS, mientras se logra dar solución definitiva a la situación. Se reiteró la importancia de agilizar este proceso, teniendo en cuenta que los usuarios requieren la prestación oportuna de los servicios y que previamente ya se había presentado una afectación prolongada debido a un daño grave en el servicio de energía eléctrica.

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 diciembre, 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.

3. Medios de Convocatoria.

La convocatoria para el encuentro mensual se realizó a través del grupo de WhatsApp en el cual se encuentran integrados todos los miembros de la Asociación, extendiendo la invitación para la reunión programada el 28 de enero 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. Asimismo, se mantiene comunicación virtual permanente con el presidente de la Junta de Acción Comunal y con los usuarios a través de los grupos comunales, orientándolos sobre los horarios de atención y los servicios disponibles.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Como estrategia para la vinculación de nuevos integrantes, se publicó en la cartelera informativa el formato de convocatoria a usuarios, en el cual se socializó el objetivo de la Asociación de Usuarios, los requisitos de participación y la fecha del encuentro, permitiendo que las personas interesadas pudieran asistir. Adicionalmente, durante las charlas diarias se brindó información sobre la Asociación de Usuarios 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, con el propósito de que estos sean replicados en los grupos comunales en los cuales se cuenta con participación, garantizando así que la comunidad se mantenga informada a través del contacto directo con los líderes comunales.

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.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.

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. 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**
- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Desarrollo de las Temáticas:

CALIDAD EN SALUD

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

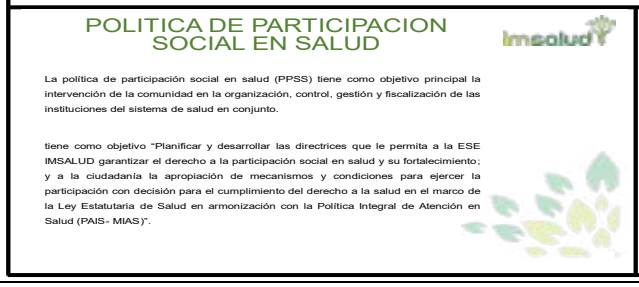
PROMESA DE VALOR

MAPA DE PROCESOS

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

MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

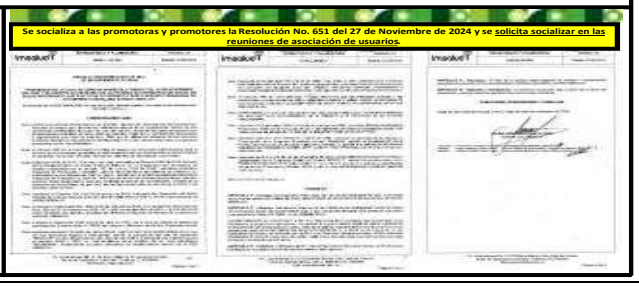
POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RESOLUCIÓN NO. 651 DEL 27 DE NOVIEMBRE DE 2024



POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

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

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



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

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

- **Consulta Externa**

Prestamos el servicio de medicina general y odontologia general

- **Urgencias**

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

- **Hospitalización y partos**

En este servicio contamos con laboratorio clinico, transporte asistencial básico (ambulancia), radiologia y ecografias.

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

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

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

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

- **Vigilancia Epidemiológica**

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

UBAS

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

IPS

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

SEGURIDAD DEL PACIENTE

SEGURIDAD DEL PACIENTE

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

SEGURIDAD DEL PACIENTE

SEGURIDAD DEL PACIENTE

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

POLÍTICA HUMANIZACIÓN

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

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

El Boletín Cultura IMSALUD #70 está dedicado a socializar el fortalecimiento de la cultura de la calidad en la ESE IMSALUD, destacando la implementación del Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad (PAMEC) como una herramienta fundamental para garantizar una atención segura, humanizada y centrada en el usuario. En su contenido se explica que el PAMEC es un proceso sistemático y continuo orientado al cumplimiento de los estándares de acreditación en salud, el cual se desarrolla a través de una ruta crítica compuesta por nueve pasos, entre ellos la autoevaluación de los procesos, la selección y priorización de aquellos que requieren mejora, la definición de la calidad esperada, la medición del desempeño, la ejecución y evaluación de planes de acción y el fortalecimiento del aprendizaje organizacional, todo bajo el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar).

Así mismo, el boletín presenta la conformación de los nueve Equipos de Autoevaluación de Estándares de Acreditación (EAE), los cuales tienen la responsabilidad de evaluar los 160 estándares del Manual de Acreditación, abarcando procesos clave como la atención asistencial hospitalaria y ambulatoria, el direccionamiento estratégico, la gerencia, la gestión del talento humano, el ambiente físico, la tecnología, la información y el mejoramiento continuo. Se resaltan los líderes de cada equipo y su rol en la consolidación de prácticas seguras y eficientes dentro de la institución, evidenciando el trabajo articulado entre las diferentes áreas para asegurar la calidad en la prestación de los servicios de salud.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Adicionalmente, el Boletín socializa los resultados del aprendizaje organizacional obtenidos durante los ciclos de autoevaluación desarrollados entre los años 2022 y 2025, mostrando la evolución en la calificación del PAMEC y reflejando el compromiso institucional con la mejora permanente. Finalmente, se destaca que este boletín es divulgado a través de la página web de la ESE IMSALUD y en las carteleras informativas de todas las IPS y UBAS, con el propósito de mantener informados a los usuarios sobre los procesos y procedimientos que se desarrollan en su lugar de atención. A su vez, se promueve la participación activa de los usuarios mediante un código QR que permite evaluar el conocimiento adquirido a través de una encuesta, fortaleciendo la transparencia, la comunicación institucional y la corresponsabilidad en la mejora continua de la calidad de los servicios de salud.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

En conclusión, el Informe de PQRSDF correspondiente al mes de septiembre de 2025 permite evidenciar no solo el cumplimiento de los tiempos de respuesta y la adecuada gestión de las manifestaciones de los usuarios, sino también una percepción altamente favorable de la comunidad hacia la IPS Palmarito, reflejada en el hecho de que la totalidad de las PQRSDF registradas durante este periodo correspondieron a felicitaciones. Así mismo, el tablero de control muestra que dichas manifestaciones fueron recibidas a través del buzón de sugerencias, lo cual evidencia la utilización efectiva de los mecanismos dispuestos para la participación de los usuarios y la confianza en los canales institucionales.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

De igual manera, se destaca que las cinco (5) PQRSDF registradas fueron gestionadas y respondidas dentro de los términos de ley, con la participación articulada de la UBA Agua Clara y la jefe de la Oficina SIAU, garantizando la trazabilidad y oportunidad en las respuestas. Estos resultados constituyen un insumo relevante para el fortalecimiento de las estrategias de mejoramiento continuo, en tanto permiten identificar buenas prácticas en la atención y el servicio, las cuales cobran especial importancia en el marco del proceso de reapertura y normalización de los servicios durante el año 2026, contribuyendo al mantenimiento de estándares de calidad y satisfacción de los usuarios.

En conclusión, el análisis del tablero de control del Informe de PQRSDF correspondiente al año 2025 permite evidenciar que la IPS Palmarito registró un total de quince (15) PQRSDF, las cuales se concentraron en algunos meses específicos del año, siendo septiembre el último mes con radicación de manifestaciones por parte de los usuarios. De acuerdo con la distribución por dependencia, la totalidad de las PQRSDF fueron gestionadas por la UBA Agua Clara, lo que permitió una trazabilidad clara en la atención de cada caso y una adecuada articulación entre las áreas responsables. Así mismo, el tablero de control evidencia que el 100 % de las PQRSDF fueron respondidas dentro de los términos de ley, reflejando el cumplimiento normativo y la oportunidad en la gestión de las manifestaciones de los usuarios. En cuanto al tipo de documento, se destaca que la mayoría correspondieron a felicitaciones, seguidas de un número reducido de sugerencias, lo cual refleja una percepción mayoritariamente positiva frente a los servicios prestados. Respecto al medio de recepción, se observa que el principal canal utilizado fue el buzón de sugerencias, seguido de la recepción personal, evidenciando el uso efectivo de los mecanismos de participación dispuestos por la institución.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

6. Tablero de Control: Satisfacción al usuario:

Se socializa el Informe General de Encuestas de Satisfacción del Cliente Externo correspondiente al año 2025, el cual consolida un total de trescientas noventa y cuatro (394) encuestas aplicadas a los usuarios que recibieron atención en la IPS Palmarito. El tablero de control evidencia una aplicación constante de encuestas a lo largo del año, con un promedio mensual cercano a cuarenta y cinco (45) encuestas, destacándose el mes de julio con el mayor número de registros (46), lo que refleja una adecuada continuidad en la medición de la percepción de los usuarios frente a los servicios prestados.

De acuerdo con la distribución por servicios, las encuestas se concentraron principalmente en consulta externa, con ciento setenta y dos (172) registros, seguida del servicio de odontología con ciento treinta y dos (132) encuestas y promoción y prevención con noventa (90). Esta distribución permite identificar los servicios con mayor demanda y evaluar de manera específica la percepción de los usuarios en cada uno de ellos, aportando información relevante para la toma de decisiones orientadas al mejoramiento de la atención, en cuanto a la satisfacción global, el tablero muestra un resultado altamente positivo, con un nivel de satisfacción del 99,7 %, lo cual evidencia que la gran mayoría de los usuarios se manifestó satisfecha con la atención recibida en la IPS Palmarito. De manera complementaria, el indicador de recomendación refleja un 100 %, lo que significa que la totalidad de los usuarios encuestados recomendarían los servicios de la IPS, constituyéndose en un indicador clave de confianza y aceptación institucional por parte de la comunidad.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

Durante el mes de diciembre de 2025, en el marco del seguimiento a los compromisos de la Asociación de Usuarios de la IPS Palmarito, se recibió una solicitud por parte de la Asociación de Usuarios durante la reunión mensual, la cual surge a raíz del cierre de la IPS en el mes de septiembre de 2025 debido a un daño eléctrico que obligó a la suspensión de la prestación de los servicios de salud. Esta situación generó múltiples afectaciones para la comunidad, especialmente en el acceso oportuno a la atención médica, durante la reunión mensual, los integrantes de la Asociación de Usuarios, junto con los líderes y lideresas de la zona, propusieron continuar realizando seguimiento permanente a la IPS, teniendo en cuenta que la problemática se encontraba en proceso de solución y que faltaba poco para su culminación, los asistentes reiteraron la importancia de agilizar las gestiones necesarias para lograr la reapertura de la IPS, garantizando así el acceso oportuno, continuo y seguro a los servicios de salud para la comunidad. En este sentido, se resalta que durante el año 2026 se dio cumplimiento a esta solicitud, toda vez que en el mes de enero se logró la reapertura de la IPS Palmarito, luego de que fuera solucionado el daño eléctrico que ocasionó el cierre temporal de la sede.

SEGUIMIENTO COMPROMISOS ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Nombre de la UBA o IPS:	IPS PALMARITO
Nombre del Promotor SIAU:	KAREN JULIANA BAUTISTA MANZANO
Mes:	DICIEMBRE

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	Durante la reunión mensual de la Asociación de Usuarios, los integrantes de la Asociación, junto con los líderes y lideresas de la zona, propusieron continuar realizando seguimiento permanente a la IPS, con el fin de que se pueda dar apertura a comienzos del mes de enero y así facilitar el acceso oportuno a los servicios médicos, los participantes manifestaron que a la comunidad de Palmarito se le dificulta el traslado hasta la IPS Banco Arena para acceder a servicios médicos, teniendo en cuenta que muchas personas no cuentan con transporte propio y que no existe servicio de transporte público que facilite la movilización. Esta situación afecta principalmente a poblaciones vulnerables, como adultos mayores, gestantes y personas con controles médicos pendientes, teniendo en cuenta que la problemática se encuentra en proceso de solución y que ya falta poco para su culminación, los asistentes reiteraron la importancia de agilizar las gestiones necesarias para lograr la reapertura de la IPS en el mes de enero, garantizando así el acceso oportuno, continuo y seguro a los servicios médicos para la comunidad.	Dependencia de Mantenimiento, Infraestructura o Servicios Generales, convenio con centrales electricas	En este sentido, se resalta que durante el año 2026 se logró avanzar de manera positiva en dicho compromiso, toda vez que en el mes de enero se dio reapertura a la IPS Palmarito, luego de que fuera solucionado el daño eléctrico que había ocasionado el cierre temporal de la sede, permitiendo nuevamente la prestación de los servicios de salud a la comunidad.	

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

8. Proposiciones y varios.

En esta oportunidad, los integrantes de la Asociación de Usuarios presentaron como solicitud para el mes de enero que se continúe ofreciendo con normalidad la prestación de los servicios de salud en la IPS Palmarito, teniendo en cuenta que, a pesar de haberse logrado la reapertura de la sede y haberse solucionado el daño eléctrico que ocasionó el cierre temporal, recientemente no ha sido posible prestar los servicios con regularidad debido a un daño en la conexión a internet, así mismo, se informó que, aunque esta situación se encuentra en proceso de solución y se han adelantado las gestiones correspondientes, aún no ha sido posible restablecer completamente los servicios, lo cual genera afectaciones para la comunidad usuaria. Los integrantes reiteraron que la IPS Palmarito es el punto de atención más cercano para la población y que la comunidad ya había atravesado un periodo prolongado sin acceso a servicios médicos, razón por la cual manifestaron la necesidad de realizar seguimiento permanente a esta problemática, con el fin de que se logre una pronta solución y se garantice la prestación continua, oportuna y segura de los servicios de salud.

9. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PROPOSICIONES Y VARIOS	
En esta oportunidad, los integrantes de la Asociación de Usuarios presentaron como solicitud para el mes de enero que se continúe ofreciendo con normalidad la prestación de los servicios de salud en la IPS Palmarito, teniendo en cuenta que, a pesar de haberse logrado la reapertura de la sede y haberse solucionado el daño eléctrico que ocasionó el cierre temporal, recientemente no ha sido posible prestar los servicios con regularidad debido a un daño en la conexión a internet, así mismo, se informó que, aunque esta situación se encuentra en proceso de solución y se han adelantado las gestiones correspondientes, aún no ha sido posible restablecer completamente los servicios, lo cual genera afectaciones para la comunidad usuaria. Los integrantes reiteraron que la IPS Palmarito es el punto de atención más cercano para la población y que la comunidad ya había atravesado un periodo prolongado sin acceso a servicios médicos, razón por la cual manifestaron la necesidad de realizar seguimiento permanente a esta problemática, con el fin de que se logre una pronta solución y se garantice la prestación continua, oportuna y segura de los servicios de salud.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**20/ FEBRERO/2026 HORA: 1:30PM**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Monica Rojas	1090535005	3203820455	Monica Rojas
Doris Bohorquez	22820238	3107303858	[illegible]
Foren Juliano Bautista Manzano	1004804848	3137348537	Foren Juliano B.M.

Scanned with CamScanner