

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

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. Propositiones 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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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:

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- 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:



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN	
(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	
POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD La política de participación social en salud (PPSS) tiene como objetivo principal la intervención de la comunidad en la organización, gestión y financiación de los servicios de salud en Colombia. Entre otros objetivos, Planificar y desarrollar las acciones que le permita a la ESE IMSALUD garantizar al usuario y la participación social en salud la transparencia y la rendición de cuentas, la participación en la toma de decisiones y la participación en la gestión de los recursos. La ESE IMSALUD se compromete a garantizar la participación social en salud en todos los niveles de la organización, desde la gestión estratégica hasta la atención al usuario.	
SOCIALIZACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN, TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA TODAS LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS DE LAS UBA E IPS DE LA ESE IMSALUD.	
COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025 El plan anticorrupción y atención al ciudadano 2025 se estructura en tres componentes: 1. Componente de Planificación y Gestión. 2. Componente de Monitoreo y Evaluación. 3. Componente de Rendición de Cuentas.	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025 
SOCIALIZACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN, TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA TODAS LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS DE LAS UBA E IPS DE LA ESE IMSALUD.	
COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025 El plan anticorrupción y atención al ciudadano 2025 se estructura en tres componentes: 1. Componente de Planificación y Gestión. 2. Componente de Monitoreo y Evaluación. 3. Componente de Rendición de Cuentas.	

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN	
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 médicas y odontológicas por vía telefónica, página web y línea de WhatsApp. 2. Orientación individual por parte del personal SIAU en todas sus IPS y UBA's de la ESE. 3. Solicitud de Historia Clínica. 4. Resultados de Laboratorios y Rayos X. 5. Entrega de certificados de nacido vivo o acta de defunción.
TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD  RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X Este servicio nos permite obtener resultados de laboratorio de manera oportuna y de fácil acceso tanto para el personal asistencial como para el usuario. Los resultados de laboratorios clínicos los puedes encontrar en el link imsalud.gov.co. Atención al Usuario - Resultados de Laboratorios Clínicos. Las lecturas de Rayos X, puedes solicitarlos al personal SIAU de su IPS o UBA. ENTREGA DE CERTIFICADOS DE NACIDO VIVO O ACTA DE DEFUNCIÓN. El certificado de nacido vivo permite que el recién nacido sea registrado de manera oportuna disminuyendo la vulnerabilidad en el proceso de registro del nacimiento, el cual es entregado en el servicio de urgencias de la UBA. El certificado de acta de defunción es el documento mediante el cual se acredita legalmente el fallecimiento de una persona, el cual es entregado en el servicio de urgencias de la UBA.	
PORTAFOLIO DE SERVICIOS	
PORTAFOLIO DE SERVICIOS  Es la ESE IMSALUD cuenta con los siguientes servicios de primer nivel para atender a los usuarios: Consultas Externas Prestan los servicios de medicina general y odontología general. Urgencias Es el espacio de atención que se brinda en las Unidades Básicas de Atención al Usuario (UBA's) generales, odontología, sala de triaje y sala de procedimientos. Hospitalización y quirófanos Es una atención especializada que brinda atención médica, quirúrgica, odontológica y de diagnóstico. Cada uno de estos servicios se presta en todas las UBA's de la ESE IMSALUD.	PORTAFOLIO DE SERVICIOS  Programa de Promoción y Mantenimiento de Salud Busca del paciente el desarrollo de los niveles de promoción y mantenimiento de salud, a través de la atención, control, prevención, educación, promoción, aplicación de vacunas, educación y otros procedimientos para el individuo. Vigilancia Epidemiológica Consiste en la vigilancia por la identificación de casos, análisis, notificación, control, gestión y manejo del comportamiento de la epidemiología en la ESE IMSALUD.
UBAS Consultas Externas Urgencias Hospitalización y Quirófanos Medicina General Odontología General Vacunación 	IPS TOMA DE MUESTRAS DE CUELLO UTERO Y GINECOLÓGICAS VACUNACIÓN ODONTOLÓGICA GENERAL MEDICINA GENERAL ENFERMERÍA 

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN	
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 o objetivo de la misma y que comprende lo siguiente: "Minimizar los impactos ambientales negativos mediante la generación de una conciencia ambiental y el cumplimiento de las regulaciones legales aplicables y la sostenibilidad ambiental vigente". Además 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 mantenimiento de áreas y superficies. MANUAL DE MANEJO SEGURO DEL AMBIENTE FÍSICO El primer tema abordado es la socialización del Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA en la pestaña del proceso de Ambiente Físico y el cual dictamina lo siguiente en su alcance "Es un documento guía, en el cual se establecen lineamientos a seguir en el mantenimiento y manejo seguro del ambiente físico de la Empresa Social del Estado E.S.E. IMSALUD en todas sus CIAS, el cual es aplicable en todas las áreas o ambientes de la institución, buscando estandarizar todos sus procesos y procedimientos garantizando prácticas seguras", lo anterior se expone como parte del despliegue del suscrito manual.	
SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD  ¿Qué Puedes Reportar? - Corrupción - Abuso de poder - Conflicto de intereses - Manipulación de recursos - Falsedad en documentos - Maltrato al cliente - Uso de información privilegiada - Violación de normas - Servicio al cliente que comprometa los valores institucionales ¿Qué es la Línea Ética? Es un instrumento de orientación para definir el modelo de gestión interna y externa, donde se establecen los principios, valores, normas y estándares que guían el comportamiento de todos los miembros de la institución.	¿Qué Es? Es un instrumento de orientación para definir el modelo de gestión interna y externa, donde se establecen los principios, valores, normas y estándares que guían el comportamiento de todos los miembros de la institución. ¿Quiénes Pueden Reportar? La Línea Ética es un canal de comunicación que permite a cualquier miembro de la institución reportar cualquier conducta que viole los principios y valores institucionales. ¿Qué es el canal de comunicación? Es un canal de comunicación que permite a cualquier miembro de la institución reportar cualquier conducta que viole los principios y valores institucionales.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN DE ESTÁNDAR DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

>>ESCANEA EL QR<<



¿Sabías qué?

La ESE Imsalud implementa el mejoramiento continuo a través del:

PROGRAMA DE AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD (PAMEC)

El cual se encuentra enfocado en cumplimiento de estándares de acreditación, se define como un mecanismo sistemático y continuo de evaluación y mejoramiento de la calidad, y se desarrolla a través del cumplimiento de 9 pasos definidos en una ruta crítica, así:



```

graph TD
    A[AUTOEVALUACIÓN] --> B[APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL]
    A --> C[SELECCIÓN DE PROCESOS A MEJORAR]
    B --> D[EVALUACIÓN DEL MEJORAMIENTO]
    C --> E[PRIORIZACIÓN DE PROCESOS]
    D --> F[EJECUCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN]
    E --> G[DEFINICIÓN DE LA CALIDAD ESPERADA]
    F --> H[PLAN DE ACCIÓN PARA PROCESOS SELECCIONADOS]
    G --> I[MEDICIÓN INICIAL DEL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS]
    
```

La ESE cuenta con nueve (9) Equipos de Autoevaluación de Estándares (EAE), responsables de autoevaluar los 180 estándares del Manual de Acreditación. Los líderes de los equipos son los siguientes:

1 PACAS - Proceso de Atención al Cliente Asistencial Hospitalaria Subgerente de Atención en Salud	2 PACAS - Proceso de Atención al Cliente Asistencial Ambulatoria Subgerente de Atención en Salud
3 Direccionamiento Gerente	4 Gerencia Gerente
5 Gerencia del Talento Humano Jefe de oficina de Administración Laboral	6 Gerencia del Ambiente Físico Jefe de oficina de Servicios Generales
7 Gestión de la Tecnología Ingeniero Biomédico	8 Gerencia de la Información Jefe de Información, Sistemas y Procesos
	9 Mejoramiento Continuo Asesora de Planeación y Calidad

Resultados Aprendizaje Organizacional de los Ciclos de Autoevaluación

Se observa la mejora obtenida desde la vigencia 2022, los equipos de autoevaluación han trabajado en fortalecer los procesos internos cumpliendo con el ciclo de mejoramiento de la calidad, el Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA) y esto se ve evidenciado en los resultados obtenidos en cada ciclo de autoevaluación, como lo muestra la siguiente tabla:

Autoevaluación	Calificación del PAMEC
2022	1,9
2023	2,3
2024	1,8
2025	2,5

Estos resultados reafirman nuestro compromiso con la excelencia, una mejora significativa y una prestación del servicio más humano y segura, garantizando el cumplimiento de los estándares de alta calidad por parte de la ESE.

¡SÍGUENOS!

 @ESE IMSALUD
 @ESE IMSALUD
 @ESE IMSALUD
 @ESE IMSALUD

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Tablero de Control: Satisfacción al usuario



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

9. Propositiones 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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.



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

PROPOSICIONES Y VARIOS	
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

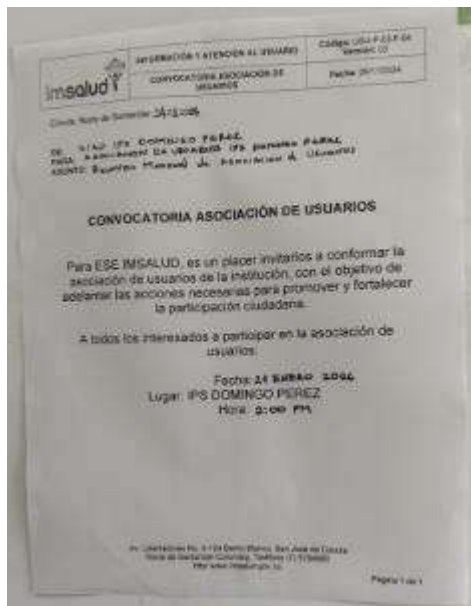
REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Haeling Flares	1155665	3026887933	Haeling Flares
Salomón Proaia	13452925 Cúcuta	3202438356	Salomón Proaia
Juan Antonio Blanco	13453218 Cúcuta	3187093478	Juan Antonio Blanco
YONEL ENRIQUE BARRERA	13442724	3174541387	YONEL ENRIQUE BARRERA
JOSÉ HERNÁN SANCHEZ	7274275954	04247768875	JOSÉ HERNÁN SANCHEZ
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. • Propositiones 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 Hola buenas tardes La reunión de la asociación que se tenía para el día de ayer quedó para el día sábado 24 de enero a las 9:00 AM en la ips Domingo Pérez Por favor asistir Gracias 12:05 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

CALIDAD EN SALUD  El ciclo PHVA es el motor de la mejora continua de la calidad.	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES Misión Proveer servicios de salud con calidad, equidad, humanización y de calidad, contribuyendo a la promoción y mejoramiento de la salud en el país. Visión En el 2028 ser la institución pública líder de Norte de Santander en la prestación de servicios de salud, reconocidos y con excelencia, mediante el fortalecimiento del talento humano, atención integral, infraestructura adecuada y moderna. Valores TRANSPARENCIA RESPETO EQUIDAD JUSTICIA RESPONSABILIDAD CALIDAD
PROMESA DE VALOR PROMESA DE VALOR 2024 - 2027 INSALUD - INCLUYENTE - MODERNA - SEGURA - AMIGABLE - LÍDER - UNIFICADA - DESAFÍO	MAPA DE PROCESOS MAPA DE PROCESOS 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 POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD La política de participación social en salud (PPSS) tiene como finalidad orientar la articulación de la participación en la atención, gestión y financiación de los servicios de salud en el territorio. Desde estos principios, Planes de y Operaciones de Participación Social se promueven en el ESE, fortaleciendo la participación de la comunidad en la gestión y en la toma de decisiones, así como la participación de la comunidad en la gestión y en la toma de decisiones, así como la participación de la comunidad en la gestión y en la toma de decisiones. RESOLUCIÓN NO. 651 DEL 27 DE NOVIEMBRE DE 2024 Por la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud y se dictan las disposiciones para su implementación. El presente documento tiene como objetivo principal establecer la política de participación social en salud, así como las disposiciones para su implementación.	

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.

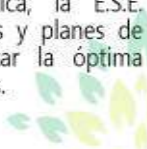
Finalmente, la formalización del Plan de Trabajo de Participación Comunitaria se complementa, cerrando la brecha entre lo normativo y lo operativo. La matriz demuestra planificación, seguimiento y trazabilidad, alineando a la comunidad como actor estratégico en la gobernanza institucional. En conjunto,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

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

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



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

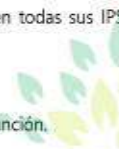


TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD



- Dentro de los más destacados tenemos:

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



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



♦ RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X

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

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

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

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



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.

PORTAFOLIO DE SERVICIOS			
PORTAFOLIO DE SERVICIOS En la ESE IMSALUD cuenta con los siguientes servicios de primer nivel para atender a sus usuarios: • Seguridad del paciente • Atención en centros de medicina general y odontología general • Urgencias • Hospitalización y parto En el servicio de urgencias que prestamos en las Unidades Básicas de Atención Primaria, Medicina General, Odontología, sala de emergencia y procedimientos. El servicio de hospitalización y parto se presta en las Unidades Básicas de Atención Primaria, Medicina General, Odontología, sala de emergencia y procedimientos.	 	PORTAFOLIO DE SERVICIOS • Programa de Promoción y Mantenimiento de Salud • Vigilancia Epidemiológica El programa de Promoción y Mantenimiento de Salud se presta en las Unidades Básicas de Atención Primaria, Medicina General, Odontología, sala de emergencia y procedimientos. El programa de Vigilancia Epidemiológica se presta en las Unidades Básicas de Atención Primaria, Medicina General, Odontología, sala de emergencia y procedimientos.	 
UBAS - TOMA DE MUESTRAS DE CUERPO ENTERO Y GINECOLÓGICAS - VACUNACIÓN - ODONTOLÓGICA GENERAL - MEDICINA GENERAL - ENFERMERÍA - URGENCIAS	 	IPS - TOMA DE MUESTRAS DE CUERPO ENTERO Y GINECOLÓGICAS - VACUNACIÓN - ODONTOLÓGICA GENERAL - MEDICINA GENERAL - ENFERMERÍA	 

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	
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.	

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 PQRSDF 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 luego 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.

- Propositiones 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.

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

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		

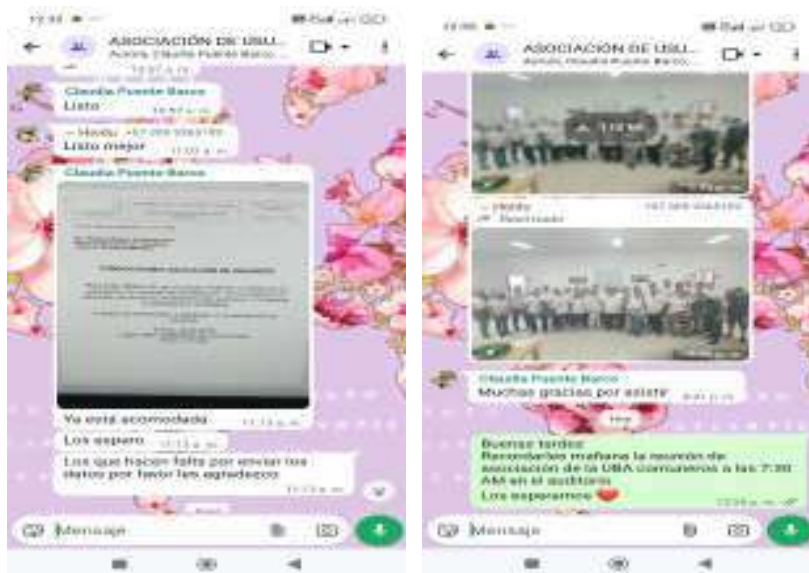
Objetivo de la reunión:	REALIZAR LA REUNIÓN CON LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE ENERO DEL 2026.
Agenda 1. Llamado a lista 2. Lectura y aprobación del acta anterior. 3. Medios de Convocatoria. 4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación. 5. Explicación de los Derechos y Deberes, 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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.



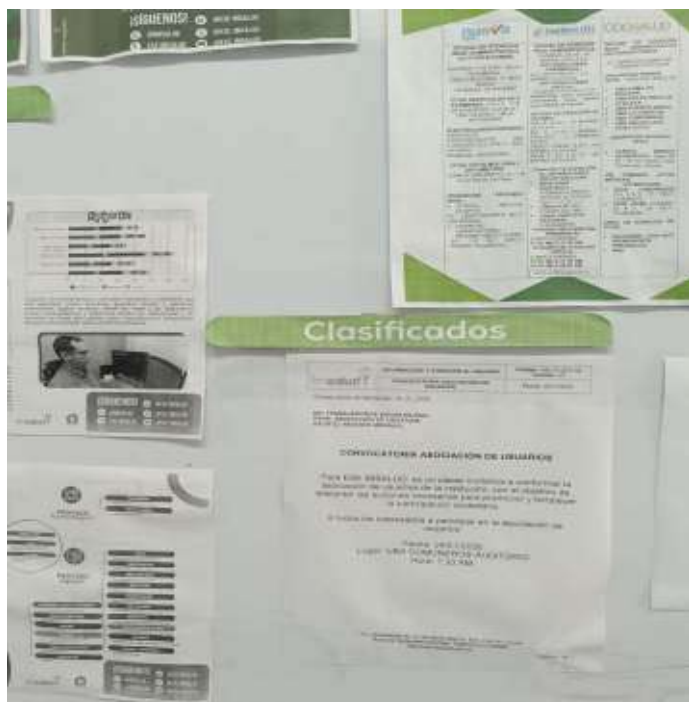
4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación: Partiendo de la necesidad de llegar a más personas con los integrantes, se conversó sobre qué estrategias funcionarían para vincular a más personas. Esto con el fin de que ellos como partícipes, mencionan opciones que en su caso llamaría 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 que 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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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.



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

BOLETÍN CULTURA #70 IMSALUD

EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN DE ESTÁNDAR DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

>>ESCANEA EL QR<<



¿Sabías qué?

La ESE ImSalud implementa el mejoramiento continuo a través del:

PROGRAMA DE AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD (PAMEC)

El cual se encuentra enfocado en cumplimiento de estándares de acreditación, se define como un mecanismo sistemático y continuo de evaluación y mejoramiento de la calidad, y se desarrolla a través del cumplimiento de 9 pasos definidos en una ruta crítica, así:



La ESE cuenta con nueve (9) Equipos de Autoevaluación de Estándares (EAE), responsables de autoevaluar los 160 estándares del Manual de Acreditación. Los líderes de los equipos son los siguientes:

1 PACAS - Proceso de Atención al Cliente Asistencial Hospitalaria Subgerente de Atención en Salud.	2 PACAS - Proceso de Atención al Cliente Asistencial Ambulatorio Subgerente de Atención en Salud.
3 Direccionamiento Gerente.	4 Gerencia Gerente.
5 Gerencia del Talento Humano Jefe de oficina de Administración Laboral.	6 Gerencia del Ambiente Físico Jefe de oficina de Servicios Generales.
7 Gestión de la Tecnología Ingeniera Biomédica.	8 Gerencia de la información Jefe de Información, Sistemas y Procesos.
	9 Mejoramiento Continuo Asesora de Planeación y Calidad.

Resultados Aprendizaje Organizacional de los Ciclos de Autoevaluación

Se observa la mejora obtenida desde la vigencia 2022, los equipos de autoevaluación han trabajado en fortalecer los procesos internos cumpliendo con el ciclo de mejoramiento de la calidad, el Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA) y esto se ve evidenciado en los resultados obtenidos en cada ciclo de autoevaluación, como lo muestra la siguiente tabla:

Autoevaluación	Calificación del PAMEC
2022	1,9
2023	2,3
2024	1,8
2025	2,5

Estos resultados reafirman nuestro compromiso con la excelencia, una mejora significativa y una prestación del servicio más humana y segura, garantizando el cumplimiento de los estándares de alta calidad por parte de la ESE.



¡SÍGUENOS!

 @IMSALUD
  ESE IMSALUD
  @ESE_IMSALUD
  @ESE_IMSALUD

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

7. PROPOSICIONES Y VARIOS

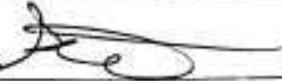
- Se continúa planteando la importancia de fortalecer la asociación de usuarios con más integrantes comprometidos, así mismo que los mismos miembros también realicen la voz a voz para la invitación a las próximas reuniones programadas.
- Se cuenta con el acompañamiento de la Jefe Jennifer Pérez de citología y planificación de la UBA Comuneros, quien intervino socializando el programa de citologías para cumplir meta.
- 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

	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 del Carmen Laguarda García	60753174	3122092561	
Aurora Buitrago Bellet	60329874	3203022143	
Yennifer Natalia Pérez Gómez	1070128906	3105489913	Yennifer Natalia Pérez
Lida Zuley Regino	37393825	3227063002	Lida Regino
Claudia Angarita	1005068612	3202432667	Claudia Angarita
Yureth Canteras	1193235705	3222699538	Yureth Canteras

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

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

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. Propositiones 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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.

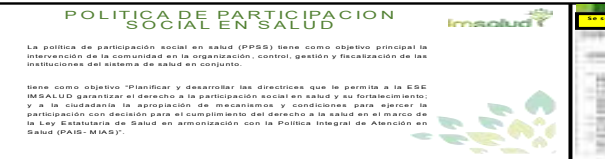
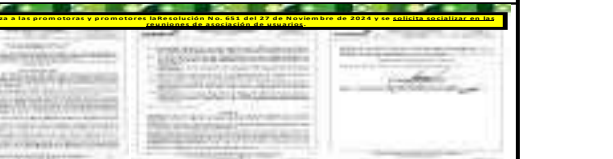
Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas:

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
• (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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN	
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	
POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD 	

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.

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

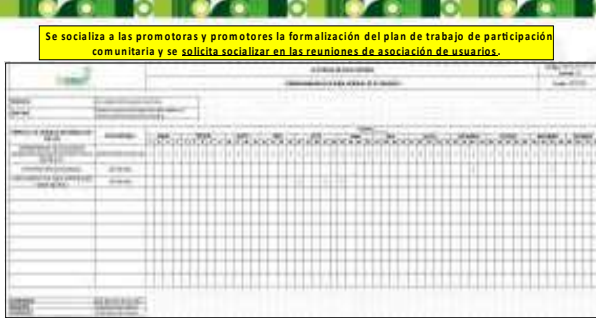
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PORTAFOLIO DE SERVICIOS	
PORTAFOLIO DE SERVICIOS  En la ESE IMSALUD cuenta con los siguientes servicios de primer nivel para ofrecer a sus usuarios: • Consulta Externa Prestamos el servicio de medicina general y odontología general. • Urgencias En el servicio de urgencias que prestamos en las Unidades Básicas de Atención se encuentran: Medicina general, observación, sala de reanimación y procedimientos. • Hospitalización y partos En este servicio contamos con laboratorio clínico, transporte asistencial básico (ambulancia), radiología y ecografías. Cabe mencionar que el servicio de partos se presta en las UBAS de la ESE IMSALUD.	PORTAFOLIO DE SERVICIOS  • Programa de Promoción y Mantenimiento de Salud Dentro del programa encontramos las consultas de crecimiento y desarrollo, Adulto mayor, control prenatal, planificación familiar, citologías, agudeza visual, vacunación y curso 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 UTERINO Y GINECOLÓGICAS - TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO CLÍNICO - VACUNACIÓN - ODONTOLOGÍA GENERAL - MEDICINA GENERAL - ENFERMERÍA - URGENCIAS	IPS  - TOMA DE MUESTRAS DE CUELLO UTERINO Y GINECOLÓGICAS - VACUNACIÓN - ODONTOLOGÍA GENERAL - MEDICINA GENERAL - ENFERMERÍA

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	
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.	

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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	
1. Adopción de la Política de Atención Humanizada  Res. 272 del 02 de Junio del 2022. Adopción de la POLÍTICA DE ATENCIÓN HUMANIZADA Res. 455 del 05 Oct. 2023. Por medio de la cual se modifican y adicionan los numerales 4.5 y 4.6 de la Res. 272 del 02 Junio del 2022. Res. 667 del 09 de Dic. Del 2024. Por medio de la cual se deroga la Res. 272 y 455 y se Adopta la Versión 3 de la Política de Atención Humanizada de la ESE IMSALUD	2. Declaratoria de la Política de Atención Humanizada  
3. Líneas Estratégicas de la Política de Atención Humanizada  Respeto, Cuidado al valor propio y honor propio de cada persona - Atención con enfoque diferencial - Espacios Humanizados - Comunicación e Información - Cero Tolerancia a la Agresión - Apoyo espiritual - Apropiación del Código de integridad por cada servidor público Buen Trato: Prácticas de Cuidado - Comportamientos esperados y prácticas humanizadas - Manejo del Dolor - Gestión y manejo del Duelo - Bienvenida y Acogida al usuario - Primeros Auxilios Psicológicos Derechos y Deberes - Estrategias de Divulgación en Salas de Espera - Semana de Humanización - Encuentros Comunitarios - Escoger el médico Tratante - Consentimiento Informado	4. Fortalecimiento del Programa de Humanización   Encuentros Comunitarios

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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.



¿Sabías que?
 El ESE Imsalud implementa el mejoramiento continuo a través del

PROGRAMA DE AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD (PAMEC)

El cual es un enfoque enfocado en cumplimiento de estándares de acreditación, se define como un mecanismo sistemático y continuo de evaluación y mejoramiento de la calidad, y se desarrolla a través del cumplimiento de 8 pasos definidos en una ruta crítica, así:

INTERMEDIACIÓN

- SELECCIÓN DE PROCESOS A MEJORAR
- IDENTIFICACIÓN DE LA CAUSA ESPERADA
- DEFINICIÓN DE LOS PROCESOS
- PLAN DE ACCIÓN PARA PROCESOS SELECCIONADOS
- MEJORA CONTINUA DEL DESARROLLO DE LOS PROCESOS
- EVALUACIÓN DEL MEJORAMIENTO
- ENTREGA DEL PLAN DE ACCIÓN
- SEGUIMIENTO Y MONITOREO

Resultados Esperados
 Organismo acorde a los Ciclos de Autoevaluación

Se alcanzó el mejor resultado hasta la vigencia 2024, los resultados de autoevaluación, los indicadores en fortalecer las prácticas sostenibles cumpliendo con el ciclo de mejoramiento de la calidad, el Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico y el Código de Colores se evidencian en los resultados obtenidos en cada una de las autoevaluaciones, como se muestra en la siguiente tabla:

Ciclo de Autoevaluación	Calificación
2022	1.9
2023	2.3
2024	3.0
2025	2.9

Para concluir, se evidencian resultados satisfactorios en las autoevaluaciones, una mejora significativa y una producción de parámetros número y segura, garantizando el cumplimiento de los estándares de calidad por parte de la ESE.

¿SIGUEMOS?

- SEGUIMIENTO
- SEGUIMIENTO
- SEGUIMIENTO
- SEGUIMIENTO
- SEGUIMIENTO
- SEGUIMIENTO
- SEGUIMIENTO
- SEGUIMIENTO

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

• Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSD



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

Análisis de la percepción de satisfacción de los usuarios de la IPS TOLEDO PLATA, esta satisfacción se mide por encuestas que se realizan aleatoriamente a los usuarios luego de salir de su respectiva consulta.

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN	
 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. Propositiones y varios. Se realizaron las siguientes solicitudes por parte de la asociación de usuarios. 8. Evidencia fotográfica.	

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



PROPOSICIONES Y VARIOS

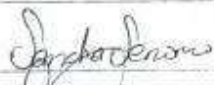
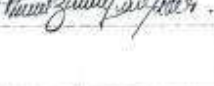
La Asociación de Usuarios de la IPS de TOLEDOPLATA esta a la espera de un odontólogo en el horario de la tarde.

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN: 14 DE FEBRERO 2026 8:AM

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

	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. Jerrano	37399923	3206286982	
Jauchaf. Cano	60395.160	3044845720	
Lidia Vandaquán	27649.676	3128110421	
Soraida Cano	37510.900	3187644595	

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

Página 2 de 2

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

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. Propositiones 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 compromisos personales, nos comenta la señora Lizbeth garcia.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- 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.



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Portafolio de servicios, 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.



The screenshot shows the Imsalud website interface. At the top, there is a navigation bar with links: Inicio, Nosotros, Transparencia, Participa, Contratación, Sala de Prensa, Servicios virtuales, and Atención al usuario. A search bar contains the text 'BOCONO'. Below the search bar, a table displays search results for 'BOCONO'.

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

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

ESE IMSALUD
"Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho"

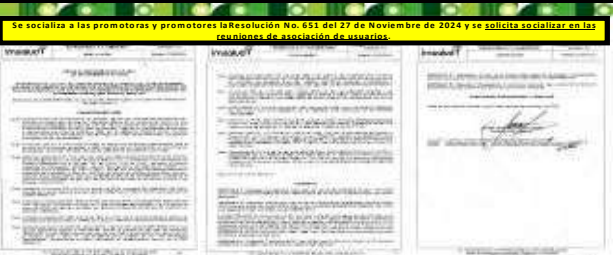
Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas:

- **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**

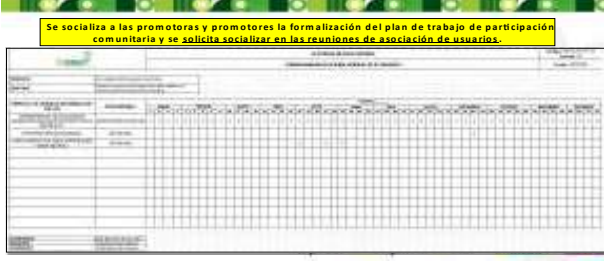
	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código: USU-P-03-F-04 Versión: 04
	ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS	Fecha: 26/11/2024

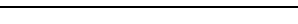
DESARROLLO DE LA REUNIÓN
• Socialización Plan Anticorrupción, Transparencia y Atención al Ciudadano para todos las Asociaciones de Usuarios de las UBA e IPS de la ESE IMSALUD. • Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD • Portafolio de Servicios • Seguridad del Paciente • Política Humanización • Manual 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:

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN	
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. 

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

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN	
PORTAFOLIO DE SERVICIOS	
PORTAFOLIO DE SERVICIOS En la ESE IMSALUD cuenta con los siguientes servicios de primer nivel para ofertar a sus usuarios: • Consulta Externa Prestamos el servicio de medicina general y odontología general • Urgencias En el servicio de urgencias que prestamos en las Unidades Básicas de Atención se encuentran, Medicina general, observación, sala de reanimación y procedimientos. • Hospitalización y partos En este servicio contamos con laboratorio clínico, transporte asistencial básico (ambulancia), radiología y ecografías. Cabe mencionar que el servicio de partos se presta en las UBAS de la ESES IMSALUD.	PORTAFOLIO DE SERVICIOS • Programa de Promoción y Mantenimiento de Salud Dentro del programa encontramos las consultas de crecimiento y desarrollo, Adulto mayor, control prenatal, planificación familiar, citologías, agudeza visual, vacunación y curso profiláctico para el embarazo. • Vigilancia Epidemiológica Cumpliendo con lo establecido por la legislación de salud pública contamos con personal a cargo del departamento de Epidemiología en la ESE IMSALUD.
UBAS - TOMA DE MUESTRAS DE CUELLO UTERINO Y GINECOLÓGICAS - TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO CLÍNICO - VACUNACION - ODONTOLOGIA GENERAL - MEDICINA GENERAL - ENFERMERIA - URGENCIAS	IPS - TOMA DE MUESTRAS DE CUELLO UTERINO Y GINECOLÓGICAS - 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 DEFINICIONES INCIDENTO Es un hecho o suceso que, sin haber causado daño, tiene el potencial de ocasionarlo. EVENTO ADVERSO Es la lesión o daño no intencional que se le produce a un paciente, cuando este último sufre un suceso adverso que le ocasiona daño. INCIDENTO Es un hecho o suceso que, sin haber causado daño, tiene el potencial de ocasionarlo. EVENTO CENTINELA Es un tipo de evento adverso no intencional que produce una lesión o daño a un paciente, que se considera grave y que puede ocasionar la muerte o la discapacidad permanente.
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.	Acciones esenciales para la seguridad 1. Identificación del paciente 2. Comunicación efectiva 3. Seguridad en el uso de medicamentos 4. Seguridad en el uso de procedimientos 5. Seguridad en el uso de equipos 6. Seguridad en el uso de tecnología 7. Seguridad en el uso de recursos humanos 8. Seguridad en el uso de recursos materiales 9. Seguridad en el uso de recursos financieros 10. Seguridad en el uso de recursos legales 11. Seguridad en el uso de recursos tecnológicos 12. Seguridad en el uso de recursos de información 13. Seguridad en el uso de recursos de gestión 14. Seguridad en el uso de recursos de calidad 15. Seguridad en el uso de recursos de sostenibilidad

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

POLÍTICA HUMANIZACIÓN

1. Adopción de la Política de Atención Humanizada



Res. 272 del 02 de Julio del 2022 - Adopción de la POLÍTICA DE ATENCIÓN HUMANIZADA



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



Res. 667 del 09 de Dic. Del 2024. Por medio de la cual se deroga la Res. 272 y 455 y se Adopta la Versión 3 de la Política de Atención Humanizada de la ESE IMSALUD

Con gran alegría, respetuosos con el derecho a la salud.

2. Declaratoria de la Política de Atención Humanizada



Con gran alegría, respetuosos con el derecho a la salud.

3. Líneas Estratégicas de la Política de Atención Humanizada



Respeto. Conocer el valor propio y honrar el valor de los demás.

- Atención con enfoque diferencial
- Espacios Humanizados
- Comunicación e Información
- Cero Tolerancia a la Agresión
- Apoyo espiritual
- Apropiación del Código de Integridad por cada servidor público

Buen Trato: Prácticas de Cuidado

- Comportamientos esperados y prácticas humanizadas
- Manejo del Dolor
- Gestión y manejo del Duelo
- Bienvenida y Acogida al usuario
- Primeros Auxilios Psicológicos

Derechos y Deberes

- Estrategias de Divulgación en Salas de Espera
- Semana de Humanización
- Encuentros Comunitarios
- Escojer el médico Tratante
- Consentimiento Informado

Con gran alegría, respetuosos con el derecho a la salud.

4. Fortalecimiento del Programa de Humanización



Encuentros Comunitarios

Con gran alegría, respetuosos con el derecho a la salud.

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: - Gestión integral de residuos; - Uso eficiente de recursos; - 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: borden, hojateras, licopar, 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.

BIO-SANTARIOS: 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 prácticas seguras", lo anterior se expone como parte del despliegue del suscrito manual.

CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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 información relacionada con el registro que aparece en el link <https://lookerstudio.google.com/s/hbcFiJvRja4>

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



ANÁLISIS INSATISFACCIONES DEL CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2025

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 Comunes (10)	UBA Comunes (20)	UBA Policlínico (45)

El 4T25 se ubica en 1,76 % con pico en octubre (2,22 %), descenso marcado en noviembre (1,12 %) y repunte en diciembre (1,96 %). La concentración de inconformidades se mantiene principalmente en Urgencias, seguido por Consulta Externa y Laboratorio, con focalización territorial en UBA Policlínico, UBA Comunes y UBA Puerto Bello.

Análisis por servicio

Servicio	OCT	NOV	DIC	4T-25	Tema dominante 4T-25	Principales clave destacadas (4T-25)
Consulta externa	10	17	18	45	Global (tiempos/experiencia)	malestar, hablar, trato
Urgencias	27	12	22	61	Global (tiempos/experiencia)	atención, médico, demora, orden, facturación
Laboratorio	19	8	14	39	Global (tiempos/experiencia)	información
Hospitalización	9	5	7	21	Asistir enfermería	bullicioso, familiares, trato
Odontología	16	2	7	25	Médico	hablar, odontología, 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") surtido 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 (bullicioso) y percepción 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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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 %

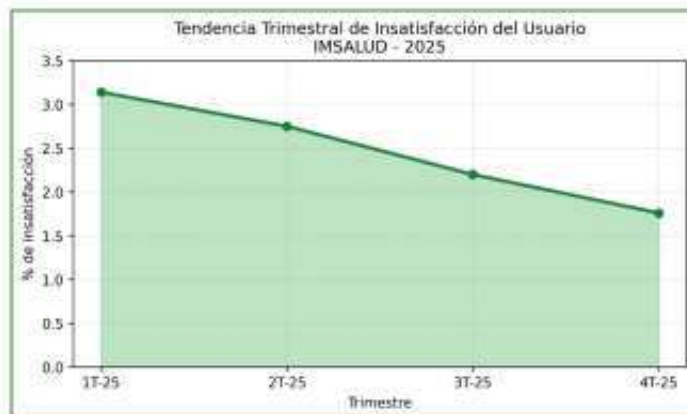
La insatisfacción del 4T-25 se organizó alrededor de dos ejes: (1) experiencia del usuario (tiempos/espera, percepción de oportunidad y manejo del proceso) y (2) componente administrativo (facturación/orientación), que en conjunto explican la mayor proporción de insatisfacciones del trimestre. El componente 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 percepción 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.

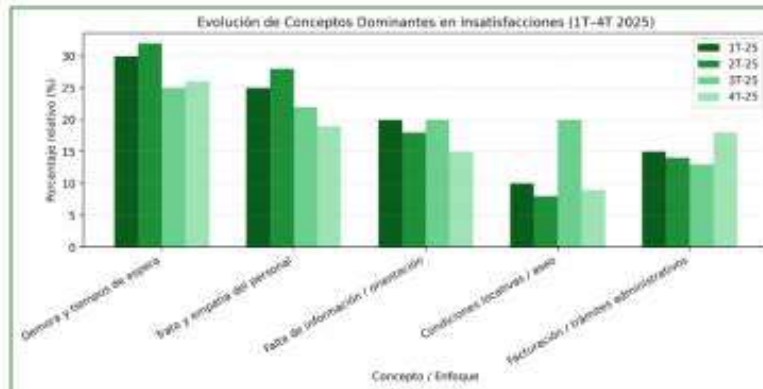
Tendencia trimestral de insatisfacción ESE IMSALUD



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.

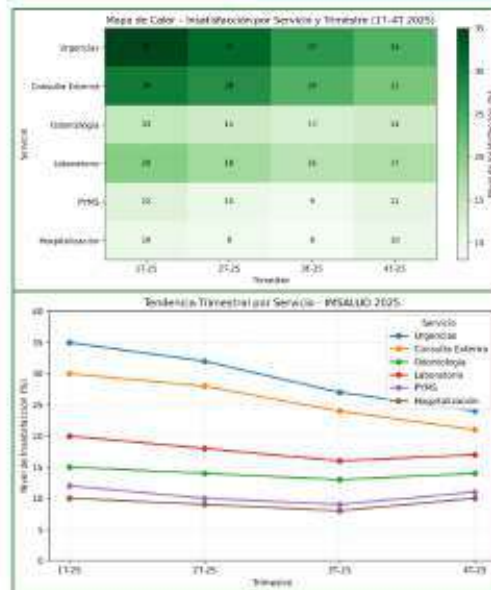
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

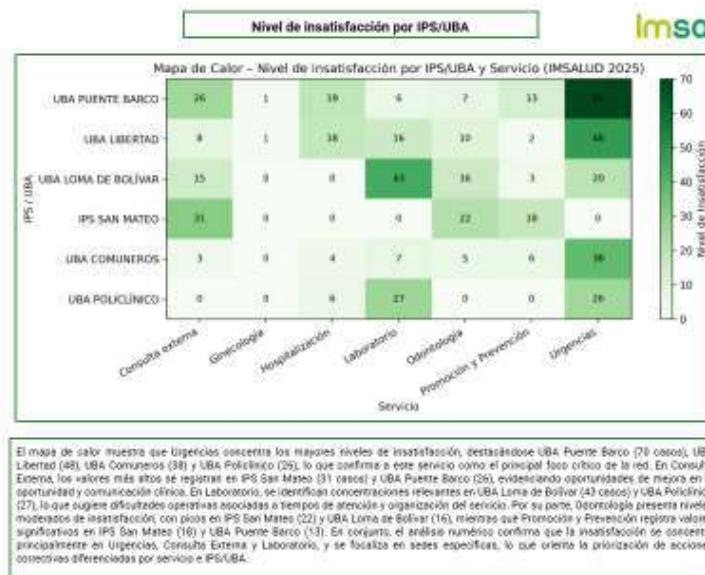


El mapa de color permite identificar con claridad que la insatisfacción no se distribuye de manera homogénea entre los servicios, concentrándose de forma recurrente en Urgencias y Consulta Externa, aunque con una reducción progresiva trimestre a trimestre. Laboratorio muestra un comportamiento intermedio, con disminución gradual y un leve repunte en el cuarto trimestre, asociado principalmente a procesos administrativos y de información. Odontología, PRMS 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 programadas 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. PRMS 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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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. Propositiones 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.



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

PROPOSICIONES Y VARIOS	
<i>Se programa la próxima reunión para el día: 27 DE FEBRERO DEL 2026</i> Los compromisos que dejó la reunión de la asociación de usuarios fueron los siguientes: • 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 mal las citas, debido a los servicios que maneja la IPS BOCONO y el personal médico	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	27/02/2026

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

	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	3228840548	Hugo Barrera G
Lizbeth García N	37343267	3026672086	Lizbeth

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

Página 25 de 25

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

FECHA:	19 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. Propositiones 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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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, trámites, 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 CONFIDENCIAL: Se brindan instrucciones de cómo se puede solicitar presencialmente o ya sea por medio de nuestra página de la ESE IMSALUD. <https://www.imsalud.gov.co/wed>.
- ELEVAR PQRSDF: Por medio de los buzones que se encuentran instalados en cada una de las áreas cuentan con formato y lapicero para allegar la inquietud o felicitación desde el momento que realizo el ingreso y como fue atendido el servicio prestado y así mejorar nuestra calidad de servicio.

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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- 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

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 financiación de las instituciones del sistema de salud en conjunto.

Como primer objetivo, Planificar y desarrollar las acciones que le permita a la ESE **IMAZLI** 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 en Salud en armonización con la Política Integral de Atención en Salud (PIAS) MANP.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN
SOCIALIZACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN, TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA TODAS LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS DE LAS UBA E IPS DE LA ESE IMSALUD.
COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025

Conforme a la resolución en la Ley 1474 de 2011 del Estado Anticorrupción y Ley 2088 de 2020, sobre acciones del orden nacional, departamental y local que contribuyan a garantizar una estrategia integral contra la corrupción y la atención al ciudadano, así como para dar seguimiento a las acciones.

COMPONENTES

1. Gestión del Riesgo y Defensa Diligente.
2. Buen Gobierno y Transparencia.
3. Rendición de Cuentas.
4. Servicio al Ciudadano y Gestión de Quejas.
5. Transparencia y Acceso a la Información Pública y Estado Abierto.
6. Atención al Ciudadano y Cultura de la Legalidad.


PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025

Conforme a la Ley 1474 de 2011 del Estado Anticorrupción y Ley 2088 de 2020, sobre acciones del orden nacional, departamental y local que contribuyan a garantizar una estrategia integral contra la corrupción y la atención al ciudadano, así como para dar seguimiento a las acciones.

INDICADORES ASOCIADOS

El 100% de los usuarios de la ESE IMSALUD, en el marco de la Ley 1474 de 2011, han sido informados sobre los riesgos de corrupción y la atención al ciudadano.	El 100% de los usuarios de la ESE IMSALUD, en el marco de la Ley 1474 de 2011, han sido informados sobre los riesgos de corrupción y la atención al ciudadano.	El 100% de los usuarios de la ESE IMSALUD, en el marco de la Ley 1474 de 2011, han sido informados sobre los riesgos de corrupción y la atención al ciudadano.

SOCIALIZACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN, TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA TODAS LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS DE LAS UBA E IPS DE LA ESE IMSALUD.
COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025
4. SERVICIO AL CIUDADANO Y CANALES DE DENUNCIA

Atendido por la Ley 1474 de 2011, Oficina de Gestión, Supervisión y Seguimiento. En todo caso, cualquier acción que se realice debe estar sujeta a la Ley 1474 de 2011, Oficina de Gestión, Supervisión y Seguimiento, que los ciudadanos, usuarios y que se relacionan con la atención al ciudadano.

Resumen Asociados

Resumen de los usuarios de la ESE IMSALUD, en el marco de la Ley 1474 de 2011, Oficina de Gestión, Supervisión y Seguimiento.

Resumen de los usuarios de la ESE IMSALUD, en el marco de la Ley 1474 de 2011, Oficina de Gestión, Supervisión y Seguimiento.

Resumen de los usuarios de la ESE IMSALUD, en el marco de la Ley 1474 de 2011, Oficina de Gestión, Supervisión y Seguimiento.

Resumen de los usuarios de la ESE IMSALUD, en el marco de la Ley 1474 de 2011, Oficina de Gestión, Supervisión y Seguimiento.

Resumen de los usuarios de la ESE IMSALUD, en el marco de la Ley 1474 de 2011, Oficina de Gestión, Supervisión y Seguimiento.

Resumen de los usuarios de la ESE IMSALUD, en el marco de la Ley 1474 de 2011, Oficina de Gestión, Supervisión y Seguimiento.

Resumen de los usuarios de la ESE IMSALUD, en el marco de la Ley 1474 de 2011, Oficina de Gestión, Supervisión y Seguimiento.

Resumen de los usuarios de la ESE IMSALUD, en el marco de la Ley 1474 de 2011, Oficina de Gestión, Supervisión y Seguimiento.

Resumen de los usuarios de la ESE IMSALUD, en el marco de la Ley 1474 de 2011, Oficina de Gestión, Supervisión y Seguimiento.

Resumen de los usuarios de la ESE IMSALUD, en el marco de la Ley 1474 de 2011, Oficina de Gestión, Supervisión y Seguimiento.

Resumen de los usuarios de la ESE IMSALUD, en el marco de la Ley 1474 de 2011, Oficina de Gestión, Supervisión y Seguimiento.

Resumen de los usuarios de la ESE IMSALUD, en el marco de la Ley 1474 de 2011, Oficina de Gestión, Supervisión y Seguimiento.

Resumen de los usuarios de la ESE IMSALUD, en el marco de la Ley 1474 de 2011, Oficina de Gestión, Supervisión y Seguimiento.

Resumen de los usuarios de la ESE IMSALUD, en el marco de la Ley 1474 de 2011, Oficina de Gestión, Supervisión y Seguimiento.

Resumen de los usuarios de la ESE IMSALUD, en el marco de la Ley 1474 de 2011, Oficina de Gestión, Supervisión y Seguimiento.

Resumen de los usuarios de la ESE IMSALUD, en el marco de la Ley 1474 de 2011, Oficina de Gestión, Supervisión y Seguimiento.

Resumen de los usuarios de la ESE IMSALUD, en el marco de la Ley 1474 de 2011, Oficina de Gestión, Supervisión y Seguimiento.

Resumen de los usuarios de la ESE IMSALUD, en el marco de la Ley 1474 de 2011, Oficina de Gestión, Supervisión y Seguimiento.

Resumen de los usuarios de la ESE IMSALUD, en el marco de la Ley 1474 de 2011, Oficina de Gestión, Supervisión y Seguimiento.

Resumen de los usuarios de la ESE IMSALUD, en el marco de la Ley 1474 de 2011, Oficina de Gestión, Supervisión y Seguimiento.

Resumen de los usuarios de la ESE IMSALUD, en el marco de la Ley 1474 de 2011, Oficina de Gestión, Supervisión y Seguimiento.

Resumen de los usuarios de la ESE IMSALUD, en el marco de la Ley 1474 de 2011, Oficina de Gestión, Supervisión y Seguimiento.

Resumen de los usuarios de la ESE IMSALUD, en el marco de la Ley 1474 de 2011, Oficina de Gestión, Supervisión y Seguimiento.

Resumen de los usuarios de la ESE IMSALUD, en el marco de la Ley 1474 de 2011, Oficina de Gestión, Supervisión y Seguimiento.

Resumen de los usuarios de la ESE IMSALUD, en el marco de la Ley 1474 de 2011, Oficina de Gestión, Supervisión y Seguimiento.

Resumen de los usuarios de la ESE IMSALUD, en el marco de la Ley 1474 de 2011, Oficina de Gestión, Supervisión y Seguimiento.

Resumen de los usuarios de la ESE IMSALUD, en el marco de la Ley 1474 de 2011, Oficina de Gestión, Supervisión y Seguimiento.

Resumen de los usuarios de la ESE IMSALUD, en el marco de la Ley 1474 de 2011, Oficina de Gestión, Supervisión y Seguimiento.

Resumen de los usuarios de la ESE IMSALUD, en el marco de la Ley 1474 de 2011, Oficina de Gestión, Supervisión y Seguimiento.

Resumen de los usuarios de la ESE IMSALUD, en el marco de la Ley 1474 de 2011, Oficina de Gestión, Supervisión y Seguimiento.

Resumen de los usuarios de la ESE IMSALUD, en el marco de la Ley 1474 de 2011, Oficina de Gestión, Supervisión y Seguimiento.

Resumen de los usuarios de la ESE IMSALUD, en el marco de la Ley 1474 de 2011, Oficina de Gestión, Supervisión y Seguimiento.

Resumen de los usuarios de la ESE IMSALUD, en el marco de la Ley 1474 de 2011, Oficina de Gestión, Supervisión y Seguimiento.

Resumen de los usuarios de la ESE IMSALUD, en el marco de la Ley 1474 de 2011, Oficina de Gestión, Supervisión y Seguimiento.

Resumen de los usuarios de la ESE IMSALUD, en el marco de la Ley 1474 de 2011, Oficina de Gestión, Supervisión y Seguimiento.

Resumen de los usuarios de la ESE IMSALUD, en el marco de la Ley 1474 de 2011, Oficina de Gestión, Supervisión y Seguimiento.

Resumen de los usuarios de la ESE IMSALUD, en el marco de la Ley 1474 de 2011, Oficina de Gestión, Supervisión y Seguimiento.

Resumen de los usuarios de la ESE IMSALUD, en el marco de la Ley 1474 de 2011, Oficina de Gestión, Supervisión y Seguimiento.

Resumen de los usuarios de la ESE IMSALUD, en el marco de la Ley 1474 de 2011, Oficina de Gestión, Supervisión y Seguimiento.

Resumen de los usuarios de la ESE IMSALUD, en el marco de la Ley 1474 de 2011, Oficina de Gestión, Supervisión y Seguimiento.

Resumen de los usuarios de la ESE IMSALUD, en el marco de la Ley 1474 de 2011, Oficina de Gestión, Supervisión y Seguimiento.

Resumen de los usuarios de la ESE IMSALUD, en el marco de la Ley 1474 de 2011, Oficina de Gestión, Supervisión y Seguimiento.

Resumen de los usuarios de la ESE IMSALUD, en el marco de la Ley 1474 de 2011, Oficina de Gestión, Supervisión y Seguimiento.

Resumen de los usuarios de la ESE IMSALUD, en el marco de la Ley 1474 de 2011, Oficina de Gestión, Supervisión y Seguimiento.

Resumen de los usuarios de la ESE IMSALUD, en el marco de la Ley 1474 de 2011, Oficina de Gestión, Supervisión y Seguimiento.

Resumen de los usuarios de la ESE IMSALUD, en el marco de la Ley 1474 de 2011, Oficina de Gestión, Supervisión y Seguimiento.

Resumen de los usuarios de la ESE IMSALUD, en el marco de la Ley 1474 de 2011, Oficina de Gestión, Supervisión y Seguimiento.

Resumen de los usuarios de la ESE IMSALUD, en el marco de la Ley 1474 de 2011, Oficina de Gestión, Supervisión y Seguimiento.

Resumen de los usuarios de la ESE IMSALUD, en el marco de la Ley 1474 de 2011, Oficina de Gestión, Supervisión y Seguimiento.

Resumen de los usuarios de la ESE IMSALUD, en el marco de la Ley 1474 de 2011, Oficina de Gestión, Supervisión y Seguimiento.

Resumen de los usuarios de la ESE IMSALUD, en el marco de la Ley 1474 de 2011, Oficina de Gestión, Supervisión y Seguimiento.

Resumen de los usuarios de la ESE IMSALUD, en el marco de la Ley 1474 de 2011, Oficina de Gestión, Supervisión y Seguimiento.

Resumen de los usuarios de la ESE IMSALUD, en el marco de la Ley 1474 de 2011, Oficina de Gestión, Supervisión y Seguimiento.

Resumen de los usuarios de la ESE IMSALUD, en el marco de la Ley 1474 de 2011, Oficina de Gestión, Supervisión y Seguimiento.

Resumen de los usuarios de la ESE IMSALUD, en el marco de la Ley 1474 de 2011, Oficina de Gestión, Supervisión y Seguimiento.

Resumen de los usuarios de la ESE IMSALUD, en el marco de la Ley 1474 de 2011, Oficina de Gestión, Supervisión y Seguimiento.

Resumen de los usuarios de la ESE IMSALUD, en el marco de la Ley 1474 de 2011, Oficina de Gestión, Supervisión y Seguimiento.

Resumen de los usuarios de la ESE IMSALUD, en el marco de la Ley 1474 de 2011, Oficina de Gestión, Supervisión y Seguimiento.

Resumen de los usuarios de la ESE IMSALUD, en el marco de la Ley 1474 de 2011, Oficina de Gestión, Supervisión y Seguimiento.

Resumen de los usuarios de la ESE IMSALUD, en el marco de la Ley 1474 de 2011, Oficina de Gestión, Supervisión y Seguimiento.

Resumen de los usuarios de la ESE IMSALUD, en el marco de la Ley 1474 de 2011, Oficina de Gestión, Supervisión y Seguimiento.

Resumen de los usuarios de la ESE IMSALUD, en el marco de la Ley 1474 de 2011, Oficina de Gestión, Supervisión y Seguimiento.

Resumen de los usuarios de la ESE IMSALUD, en el marco de la Ley 1474 de 2011, Oficina de Gestión, Supervisión y Seguimiento.

Resumen de los usuarios de la ESE IMSALUD, en el marco de la Ley 1474 de 2011, Oficina de Gestión, Supervisión y Seguimiento.

Resumen de los usuarios de la ESE IMSALUD, en el marco de la Ley 1474 de 2011, Oficina de Gestión, Supervisión y Seguimiento.

Resumen de los usuarios de la ESE IMSALUD, en el marco de la Ley 1474 de 2011, Oficina de Gestión, Supervisión y Seguimiento.

Resumen de los usuarios de la ESE IMSALUD, en el marco de la Ley 1474 de 2011, Oficina de Gestión, Supervisión y Seguimiento.

Resumen de los usuarios de la ESE IMSALUD, en el marco de la Ley 1474 de 2011, Oficina de Gestión, Supervisión y Seguimiento.

Resumen de los usuarios de la ESE IMSALUD, en el marco de la Ley 1474 de 2011, Oficina de Gestión, Supervisión y Seguimiento.

Resumen de los usuarios de la ESE IMSALUD, en el marco de la Ley 1474 de 2011, Oficina de Gestión, Supervisión y Seguimiento.

Resumen de los usuarios de la ESE IMSALUD, en el marco de la Ley 1474 de 2011, Oficina de Gestión, Supervisión y Seguimiento.

Resumen de los usuarios de la ESE IMSALUD, en el marco de la Ley 1474 de 2011, Oficina de Gestión, Supervisión y Seguimiento.

Resumen de los usuarios de la ESE IMSALUD, en el marco de la Ley 1474 de 2011, Oficina de Gestión, Supervisión y Seguimiento.

Resumen de los usuarios de la ESE IMSALUD, en el marco de la Ley 1474 de 2011, Oficina de Gestión, Supervisión y Seguimiento.

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

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD
RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X

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

- Los resultados de laboratorios clínicos los puedes encontrar en el link: imsalud.gov.co Atención al Usuario - Resultados de Laboratorios Clínicos.

- Las lecturas de Rayos X, puedes solicitarlos al personal SIAU de tu IPS o UBA.

ENTREGA DE CERTIFICADOS DE NACIDO VIVO O ACTA DE DEFUNCIÓN.

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

- El certificado de acta de 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
PORTAFOLIO DE SERVICIOS

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

- **Carencia Estrecha**
Realizamos el servicio de medicina general y odontología general.
- **Seguridad**
En el servicio de Urgencias, que prestamos en las Unidades Básicas de Atención al Embarazado, Medicina General, laboratorio, sala de procedimientos y procedimientos.
- **Hospitalización y parto**
En este servicio contamos con laboratorio clínico, transporte asistencial básico, laboratorio, radiología y cirugía.
- **Cabe mencionar que el servicio de parto se presta en las USAs de la ESE IMSALUD.**


PORTAFOLIO DE SERVICIOS

- **Programa de Protección y Mantenimiento de Salud**
Centro del programa encontramos las consultas de crecimiento y desarrollo, Adulto mayor, control prenatal, planificación familiar, oncología, medicina visual, vacunación y control pre-natal 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.


SEGURIDAD DEL PACIENTE
SEGURIDAD DEL PACIENTE

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


SEGURIDAD DEL PACIENTE

SEGURIDAD DEL PACIENTE

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



POLÍTICA HUMANIZACIÓN
1. Adopción de la Política de Atención Humanizada


Res. 272 del 02 de mayo del 2005 -

Resolución de la E.S.E. Imsalud

Res. 445 del 09 de mayo del 2005 - Por medio

de la cual se ratifica y se adopta la

política de atención humanizada

Res. 267 del 02 de mayo del 2005 - Por

medio de la cual se adopta la Res. 272

y 445 y se adopta la política de

atención humanizada de la

E.S.E. Imsalud

2. Declaratoria de la Política de Atención Humanizada

3. Líneas Estratégicas de la Política de Atención Humanizada

4. Fortalecimiento del Programa de Humanización


Encuentros Comunes

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: barido, hojarasca, kopor, 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.

BIO-SANITARIOS: 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 prácticas seguras", lo anterior se expone como parte del despliegue del suscrito manual.

CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS


DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD



Línea Ética IMSALUD

Línea
Ética
IMSALUD

¿Qué Es?

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

¿Quiénes Pueden Reportar?

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

La información proporcionada será manejada con la debida confidencialidad y exclusivamente para las fines investigativos y punitivos. Se garantizará la protección total de la identidad de los denunciadores.

¿Qué Puedes Reportar?

Línea
Ética
IMSALUD

- Corrupción
- Sobornos
- Conflicto de intereses
- Malversación de activos
- Falsedad en documentos
- Abuso de poder
- Uso de información privilegiada
- Colusión estelionato
- Demas acciones que contravengan los buenos prácticas organizacionales

La información proporcionada será manejada con la debida confidencialidad y exclusivamente para los fines investigativos y punitivos. Se garantizará la protección total de la identidad de los denunciadores.

¿Cuál es el canal de comunicación?

<http://www.imsalud.gov.co/web/>

Formulario de denuncia

Denunciar el formulario

Botón para denunciar

Línea
Ética
IMSALUD

La información proporcionada será manejada con la debida confidencialidad y exclusivamente para los fines investigativos y punitivos. Se garantizará la protección total de la identidad de los denunciadores.

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

BOLETIN
CULTURA
#70 IMSALUD

EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN
DE ESTÁNDAR DE MEJORAMIENTO
DE LA CALIDAD

>> ESCANEA EL QR <<



imsalud



¿Sabías qué?

La ESE Imsalud implementa el mejoramiento continuo a través del:

**PROGRAMA DE AUDITORIA PARA EL
MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD**

(PAMEC)

El cual se encuentra enfocado en cumplimiento de estándares de acreditación, se define como un mecanismo sistemático y continuo de evaluación y mejoramiento de la calidad, y se desarrolla a través del cumplimiento de 9 pasos definidos en una ruta crítica, así:



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

BOLETÍN
CULTURA
#71 **IMSALUD**

CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL

>>ESCANEA EL QR<<



Clima Organizacional

El clima organizacional a nivel general obtuvo un resultado de 86,3%. Así mismo los resultados por CIA'S de la E.S.E IMSALUD evidencian resultados favorables y estables, con porcentajes entre 84,8% y 88,8%.

Clima general 86,3%

CIA Agua Clara	88,8%
CIA Puente Barco	86,9%
CIA Policlínico	88,7%
CIA Comuneros	86,4%
CIA La Libertad	84,8%
CIA Loma de Bolívar	86,4%

En general, los resultados reflejan una percepción positiva del clima laboral, con desafíos puntuales para equilibrar las condiciones entre sedes que permitan avanzar hacia un clima laboral más equilibrado, motivador y coherente en todos los contextos de la E.S.E IMSALUD.



Las principales fortalezas corresponden a las variables Capacidad Profesional (90,9%) y Orientación Organizacional (89,2%). Las variables a fortalecer son, Administración del Talento Humano (83,6%), Medio Ambiente Físico (83,9%), Comunicación e Integración (84,7%), Estilo de Dirección (86,5%), y Trabajo en Equipo (86,1%).



Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF

Se llevó a cabo la socialización del informe periódico de incidencias relacionadas con el sistema PQRSDF (Peticiónes, 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. Propositiones 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.
- 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.

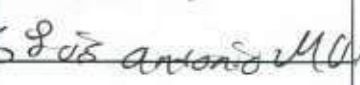
8. Evidencia fotográfica.


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

PROPOSICIONES Y VARIOS

- *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.*

	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
Rafaelito Blanco	37.254.571	320-2246273	
Sebastian MU.	13403671	3158645186	
Lina Maria Gonzalez	37.543191	313.62.49299	

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

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. Propositiones 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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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 cierre de su remodelación de infraestructura de la IPS no se puede colocar el oficio de invitación 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, trámites, 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 información 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:

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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:

CALIDAD EN SALUD 	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES Misión Prestar servicios de salud con calidad, con énfasis en la atención integral, humanizada y de calidad, contribuyendo a la promoción y mejoramiento de la salud en la región. Visión En el 2030 ser la institución pública líder en la prestación de servicios de salud integral, humanizada y de calidad, contribuyendo a la promoción y mejoramiento de la salud en la región. Valores 7 VALORES HONESTIDAD RESPETO TRANSPARENCIA SOLIDARIDAD CORTESÍA RESPONSABILIDAD LEALTAD
PROMESA DE VALOR PROMESA DE VALOR 2024 - 2027 IMSALUD INCLuyente MODerna SEGura RÁPIDa LÍCita DIVERSa DURable	MAPA DE PROCESOS MAPA DE PROCESOS Mapa del Proceso 

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

(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 financiación de las instituciones del sistema del salud en conjunto.

Para como objetivo "Planificar y desarrollar las acciones 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 (PIAS-IMASD).



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

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025

Componentes:

1. Gestión del Riesgo y Control Interno.
2. Fortalecimiento del Tránsito.
3. Rendición de Cuentas.
4. Servicio al Ciudadano y Canales de Denuncia.
5. Transparencia y Acceso a la Información Pública y Datos Abiertos.
6. Mecanismos de Autogestión y Cultura de la Legalidad.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025

El presente plan de trabajo tiene como objetivo principal la implementación de las acciones de prevención y control de la corrupción y la atención al ciudadano en la ESE IMSALUD, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y la Ley 1712 de 2014.

Actividad	Responsable	Fecha de Ejecución	Estado
Elaboración del Plan de Trabajo	Gerencia de Planeación	2024-11-26	Completado
Revisión y Aprobación del Plan	Gerencia de Planeación	2024-11-26	Completado
Divulgación del Plan	Gerencia de Planeación	2024-11-26	Completado
Implementación del Plan	Gerencia de Planeación	2024-11-26	Completado

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

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025

4. SERVICIO AL CIUDADANO Y CANALES DE DENUNCIA

El presente plan de trabajo tiene como objetivo principal la implementación de las acciones de prevención y control de la corrupción y la atención al ciudadano en la ESE IMSALUD, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y la Ley 1712 de 2014.

COMUNICACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

El presente plan de trabajo tiene como objetivo principal la implementación de las acciones de prevención y control de la corrupción y la atención al ciudadano en la ESE IMSALUD, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y la Ley 1712 de 2014.

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

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

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



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

insolud



- 



les solidaires



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

Política Ambiental: El tema abordado es la socialización de la política ambiental de la E.S.E. IMSALUD, por lo cual se expone al personal el propósito y 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 al medio ambiente. BIODEGRADABLES, INERTES U ORDINARIOS (NEGROS): 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: bardo, hojarasca, papel, restos de comida y otros. RECICLABLES (BLANCOS): 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 (ROJOS): son aquellos residuos producidos por el generador con alguna de las siguientes características: inflamables, corrosivos, 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 ensayos, ensapados y desechos que hayan estado en contacto con ellos. ROSANTEAROS: 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: Agujas, gases, 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 prácticas seguras", lo anterior se expone como parte del despliegue del suscrito manual.

CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS



SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD

 Línea Ética IMSALUD	¿Qué Es? Es un instrumento de comunicación para recibir denuncias de personas internas y externas sobre irregularidades, actividades sospechosas o evidencias relacionadas con corrupción, opacidad, fraude o soborno. ¿Quiénes Pueden Reportar? La Línea Ética de IMSALUD es un canal confidencial y accesible para que todos, desde empleados, hasta proveedores, aliados y usuarios, puedan denunciar de forma anónima cualquier conducta que contravenga nuestros valores y principios organizacionales. La información proporcionada será manejada con la debida confidencialidad y será utilizada para los fines establecidos y permitidos. Se garantizará la protección total de la identidad de los denunciantes.
¿Qué Puedes Reportar? • Corrupción • Soborno • Conflicto de intereses • Malversación de fondos • Falsedad en documento • Abuso de poder • Uso de información privilegiada • Cobros indebidos • Denuncias acciones que contravengan los valores y principios organizacionales La información proporcionada será manejada con la debida confidencialidad y será utilizada para los fines establecidos y permitidos. Se garantizará la protección total de la identidad de los denunciantes.	¿Cuál es el canal de comunicación? https://www.imsalud.gov.co/web/ Reportar al Correo Electrónico Reportar por WhatsApp La información proporcionada será manejada con la debida confidencialidad y será utilizada para los fines establecidos y permitidos. Se garantizará la protección total de la identidad de los denunciantes.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

DEBERES	DERECHOS
	

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



EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN DE ESTÁNDAR DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

>>>ESCAÑEA EL QR<<<





¿Sabías qué?

La ESE Imsalud implementa el mejoramiento continuo a través del:

PROGRAMA DE AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD (PAMEC)

El cual se encuentra enfocado en cumplimiento de estándares de acreditación, se define como un mecanismo sistemático y continuo de evaluación y mejoramiento de la calidad, y se desarrolla a través del cumplimiento de 9 pasos definidos en una ruta crítica, así:



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

La ESE cuenta con nueve (9) Equipos de Autoevaluación de Estándares (EAE), responsables de autoevaluar los 160 estándares del Manual de Acreditación. Los líderes de los equipos son los siguientes:

- 1 PACAS - Proceso de Atención al Cliente Asistencial Hospitalaria**
Subgerente de Atención en Salud.
- 2 PACAS - Proceso de Atención al Cliente Asistencial Ambulatorio**
Subgerente de Atención en Salud.
- 3 Direccionamiento**
Gerente.
- 4 Gerencia**
Gerente.
- 5 Gerencia del Talento Humano**
Jefe de oficina de Administración Laboral.
- 6 Gerencia del Ambiente Físico**
Jefe de oficina de Servicios Generales.
- 7 Gestión de la Tecnología**
Ingeniera Biomédica.
- 8 Gerencia de la Información**
Jefe de Información, Sistemas y Procesos.
- 9 Mejoramiento Continuo**
Asesora de Planeación y Calidad.



Resultados Aprendizaje Organizacional de los Ciclos de Autoevaluación

Se observa la mejora obtenida desde la vigencia 2022. Los equipos de autoevaluación han trabajado en fortalecer los procesos internos cumpliendo con el ciclo de mejoramiento de la calidad, el Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA) y esto se ve evidenciado en los resultados obtenidos en cada ciclo de autoevaluación, como lo muestra la siguiente tabla:

Autoevaluación	Calificación del PAMEC
2022	1,9
2023	2,3
2024	1,8
2025	2,5

Estos resultados reafirman nuestro compromiso con la excelencia, una mejora significativa y una prestación del servicio más humana y segura, garantizando el cumplimiento de los estándares de alta calidad por parte de la ESE.

¡SÍGUENOS!

 @IMSALUD
 ESE IMSALUD
 @ESE_IMSALUD
 @ESE_IMSALUD

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 ningún 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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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 Comfaorient, 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.

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



- Informe General de Encuestas de Satisfacción 2025**

En relación con el informe de los tableros de control de satisfacción del usuario a la atención de los servicios prestados; Consulta externa, odontología, PYM Promoción y mantenimiento 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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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 esperar respuesta al oficio en solicitud que se dirigió 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 institucional de la UBA e IPS, debido a la falta actual de dichos insumos para una atención oportuna asistencial.	Imsalud - Almacén		
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				

29. Propositiones 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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Para el presente mes, la Asociación de Usuarios presenta la solicitud de conocer el estado de la remodelación de infraestructura de la IPS Floresta, su mejora y cambios para conocimiento a la comunidad.
- Se Notifica que se recibió respuesta por medio del correo electrónico de la usuaria asociada LEONOR MEDINA miembro de la asociación de usuarios de la IPS Floresta, la cual informa sobre el oficio enviado en solicitud que se dirigió 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 asociación de usuarios manifiesta estar un poco insatisfechos por la respuesta recibida a la negación de esta y no recibir su apoyo, también entienden y comprenden.

30. Evidencia fotográfica.



PROPOSICIONES Y VARIOS

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

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

**FECHA PRÓXIMA
REUNIÓN:**

FEBRERO 20 DEL 2026 HORA: 02:00PM

	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
Jenniffer Soto	13237502	3203006651	Jenniffer Soto
Leonor Moreno Medina	39644070	3108507059	Leonor Moreno Medina

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

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. Propositiones y varios.
8. Evidencia fotográfica.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



 INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO		Código: USU-P-03-F-04 Versión: 04
CONVOCATORIA ASOCIACIÓN DE USUARIOS		Fecha: 20/11/2024
Cúcuta, Norte de Santander, 10, ENERO, 2026		
DE: TRABAJO SOCIAL – SALUD PARA: ASOCIACIÓN DE USUARIOS ASUNTO: REUNIÓN MENSUAL		
CONVOCATORIA ASOCIACIÓN DE USUARIOS		
Para ESE IMSALUD, es un placer invitarlos a conformar la asociación de usuarios de la institución, con el objetivo de adelantar las acciones necesarias para promover y fortalecer la participación ciudadana.		
A todos los interesados a participar en la asociación de usuarios:		
Fecha: 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 asociación de usuarios incluyendo usuarios migrantes participación de ediles junta de acción 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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Imsalud

DERECHOS

- Trato digno
- Obtener información clara
- Calidad sin barreras
- Historia clínica confidencial
- Elevar PQRSDF

DEBERES

- Fortalecer los hábitos de vida saludable
- Amar nuestra ESE

IMSALUD

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

Ley Estatutaria de salud 1751 de 2015

IMSALUD LE RECUERDA:

"No sea TOCHE, exija sus derechos y no FALTE a sus deberes"

"Ole TOCHE, no FALTE"

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

CALIDAD EN SALUD 	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES Misión Prestar servicios de salud con calidad, con atención integral, humanizada y de carácter preventivo o a la promoción y rehabilitación de la salud de la comunidad. Visión En el 2030 ser la institución pública líder del sector de la salud en la prestación de servicios de salud integral, humanizada y de carácter preventivo o a la promoción y rehabilitación de la salud de la comunidad. Valores Ética y valores Integridad Respeto Justicia Responsabilidad Transparencia Equidad Sostenibilidad
PROMESA DE VALOR PROMESA DE VALOR Incluir Mantener Proteger Promover Prevenir Curar Rehabilitar Investigar	MAPA DE PROCESOS MAPA DE PROCESOS 
(7) EJES DE ACREDITACIÓN ALINEADOS CON LA PROMESA DE VALOR 	MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD  CÍCLO DE MEJORAMIENTO CONTINUO 
POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RESOLUCIÓN NO. 651 DEL 27 DE NOVIEMBRE DE 2024	
POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD La política de participación social en salud (PPSS) tiene como objetivo principal la participación de la comunidad en la organización, control, gestión y financiación de los servicios de salud en el territorio. Entre otros objetivos: Planificar y desarrollar las acciones que le permita a la ESE-IMSALUD garantizar el derecho a la participación social en salud y su fortalecimiento, y a la población la apropiación de decisiones y condiciones para ejercer la participación, así como para el cumplimiento del derecho a la salud en el marco de la Ley Estatutaria de Salud en concordancia con la Política Integral de Atención en Salud (PIAS, IMSALUD).	

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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 médicas y odontológicas por vía telefónica, página web y línea de WhatsApp.
2. Orientación individual por parte del personal SIAU en todas sus IPS y URA'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 Laboratorio 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 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

[illegible]

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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN	
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.	

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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN																											
EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN ESTÁNDARES DE GERENCIA DE AMBIENTE FÍSICO PARA LA VIGENCIA 2025 Y COMO REFUERZO PARA EL PRE DE AUDITORÍAS QUE SE REALIZAN A LOS CENTROS DE ATENCIÓN ADSCRITOS A LA E.S.E. IMSALUD. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Tipos de Residuos</th><th>Definición</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Residuos Biológicos</td><td>Se refiere a los residuos que se generan en el proceso de atención al usuario, como: sangre, orina, heces, etc. Estos residuos deben ser manejados de acuerdo con las normas de bioseguridad.</td></tr> <tr> <td>Residuos Químicos</td><td>Se refiere a los residuos que se generan en el proceso de atención al usuario, como: medicamentos, reactivos, etc. Estos residuos deben ser manejados de acuerdo con las normas de seguridad química.</td></tr> <tr> <td>Residuos Radiactivos</td><td>Se refiere a los residuos que se generan en el proceso de atención al usuario, como: materiales radiactivos, etc. Estos residuos deben ser manejados de acuerdo con las normas de seguridad radiológica.</td></tr> <tr> <td>Residuos Anatómicos</td><td>Se refiere a los residuos que se generan en el proceso de atención al usuario, como: órganos, tejidos, etc. Estos residuos deben ser manejados de acuerdo con las normas de bioseguridad.</td></tr> <tr> <td>Residuos Patológicos</td><td>Se refiere a los residuos que se generan en el proceso de atención al usuario, como: tejidos, órganos, etc. Estos residuos deben ser manejados de acuerdo con las normas de bioseguridad.</td></tr> <tr> <td>Residuos Farmacológicos</td><td>Se refiere a los residuos que se generan en el proceso de atención al usuario, como: medicamentos, reactivos, etc. Estos residuos deben ser manejados de acuerdo con las normas de seguridad química.</td></tr> <tr> <td>Residuos Quirúrgicos</td><td>Se refiere a los residuos que se generan en el proceso de atención al usuario, como: instrumentos quirúrgicos, etc. Estos residuos deben ser manejados de acuerdo con las normas de bioseguridad.</td></tr> <tr> <td>Residuos de Diagnóstico</td><td>Se refiere a los residuos que se generan en el proceso de atención al usuario, como: materiales de diagnóstico, etc. Estos residuos deben ser manejados de acuerdo con las normas de bioseguridad.</td></tr> <tr> <td>Residuos de Laboratorio</td><td>Se refiere a los residuos que se generan en el proceso de atención al usuario, como: materiales de laboratorio, etc. Estos residuos deben ser manejados de acuerdo con las normas de bioseguridad.</td></tr> <tr> <td>Residuos de Mantenimiento</td><td>Se refiere a los residuos que se generan en el proceso de atención al usuario, como: materiales de mantenimiento, etc. Estos residuos deben ser manejados de acuerdo con las normas de bioseguridad.</td></tr> <tr> <td>Residuos de Construcción</td><td>Se refiere a los residuos que se generan en el proceso de atención al usuario, como: materiales de construcción, etc. Estos residuos deben ser manejados de acuerdo con las normas de bioseguridad.</td></tr> <tr> <td>Residuos de Demolición</td><td>Se refiere a los residuos que se generan en el proceso de atención al usuario, como: materiales de demolición, etc. Estos residuos deben ser manejados de acuerdo con las normas de bioseguridad.</td></tr> </tbody> </table> MANUAL DE MANEJO SEGURO DEL AMBIENTE FÍSICO. CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS	Tipos de Residuos	Definición	Residuos Biológicos	Se refiere a los residuos que se generan en el proceso de atención al usuario, como: sangre, orina, heces, etc. Estos residuos deben ser manejados de acuerdo con las normas de bioseguridad.	Residuos Químicos	Se refiere a los residuos que se generan en el proceso de atención al usuario, como: medicamentos, reactivos, etc. Estos residuos deben ser manejados de acuerdo con las normas de seguridad química.	Residuos Radiactivos	Se refiere a los residuos que se generan en el proceso de atención al usuario, como: materiales radiactivos, etc. Estos residuos deben ser manejados de acuerdo con las normas de seguridad radiológica.	Residuos Anatómicos	Se refiere a los residuos que se generan en el proceso de atención al usuario, como: órganos, tejidos, etc. Estos residuos deben ser manejados de acuerdo con las normas de bioseguridad.	Residuos Patológicos	Se refiere a los residuos que se generan en el proceso de atención al usuario, como: tejidos, órganos, etc. Estos residuos deben ser manejados de acuerdo con las normas de bioseguridad.	Residuos Farmacológicos	Se refiere a los residuos que se generan en el proceso de atención al usuario, como: medicamentos, reactivos, etc. Estos residuos deben ser manejados de acuerdo con las normas de seguridad química.	Residuos Quirúrgicos	Se refiere a los residuos que se generan en el proceso de atención al usuario, como: instrumentos quirúrgicos, etc. Estos residuos deben ser manejados de acuerdo con las normas de bioseguridad.	Residuos de Diagnóstico	Se refiere a los residuos que se generan en el proceso de atención al usuario, como: materiales de diagnóstico, etc. Estos residuos deben ser manejados de acuerdo con las normas de bioseguridad.	Residuos de Laboratorio	Se refiere a los residuos que se generan en el proceso de atención al usuario, como: materiales de laboratorio, etc. Estos residuos deben ser manejados de acuerdo con las normas de bioseguridad.	Residuos de Mantenimiento	Se refiere a los residuos que se generan en el proceso de atención al usuario, como: materiales de mantenimiento, etc. Estos residuos deben ser manejados de acuerdo con las normas de bioseguridad.	Residuos de Construcción	Se refiere a los residuos que se generan en el proceso de atención al usuario, como: materiales de construcción, etc. Estos residuos deben ser manejados de acuerdo con las normas de bioseguridad.	Residuos de Demolición	Se refiere a los residuos que se generan en el proceso de atención al usuario, como: materiales de demolición, etc. Estos residuos deben ser manejados de acuerdo con las normas de bioseguridad.	
Tipos de Residuos	Definición																										
Residuos Biológicos	Se refiere a los residuos que se generan en el proceso de atención al usuario, como: sangre, orina, heces, etc. Estos residuos deben ser manejados de acuerdo con las normas de bioseguridad.																										
Residuos Químicos	Se refiere a los residuos que se generan en el proceso de atención al usuario, como: medicamentos, reactivos, etc. Estos residuos deben ser manejados de acuerdo con las normas de seguridad química.																										
Residuos Radiactivos	Se refiere a los residuos que se generan en el proceso de atención al usuario, como: materiales radiactivos, etc. Estos residuos deben ser manejados de acuerdo con las normas de seguridad radiológica.																										
Residuos Anatómicos	Se refiere a los residuos que se generan en el proceso de atención al usuario, como: órganos, tejidos, etc. Estos residuos deben ser manejados de acuerdo con las normas de bioseguridad.																										
Residuos Patológicos	Se refiere a los residuos que se generan en el proceso de atención al usuario, como: tejidos, órganos, etc. Estos residuos deben ser manejados de acuerdo con las normas de bioseguridad.																										
Residuos Farmacológicos	Se refiere a los residuos que se generan en el proceso de atención al usuario, como: medicamentos, reactivos, etc. Estos residuos deben ser manejados de acuerdo con las normas de seguridad química.																										
Residuos Quirúrgicos	Se refiere a los residuos que se generan en el proceso de atención al usuario, como: instrumentos quirúrgicos, etc. Estos residuos deben ser manejados de acuerdo con las normas de bioseguridad.																										
Residuos de Diagnóstico	Se refiere a los residuos que se generan en el proceso de atención al usuario, como: materiales de diagnóstico, etc. Estos residuos deben ser manejados de acuerdo con las normas de bioseguridad.																										
Residuos de Laboratorio	Se refiere a los residuos que se generan en el proceso de atención al usuario, como: materiales de laboratorio, etc. Estos residuos deben ser manejados de acuerdo con las normas de bioseguridad.																										
Residuos de Mantenimiento	Se refiere a los residuos que se generan en el proceso de atención al usuario, como: materiales de mantenimiento, etc. Estos residuos deben ser manejados de acuerdo con las normas de bioseguridad.																										
Residuos de Construcción	Se refiere a los residuos que se generan en el proceso de atención al usuario, como: materiales de construcción, etc. Estos residuos deben ser manejados de acuerdo con las normas de bioseguridad.																										
Residuos de Demolición	Se refiere a los residuos que se generan en el proceso de atención al usuario, como: materiales de demolición, etc. Estos residuos deben ser manejados de acuerdo con las normas de bioseguridad.																										
SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD  Línea Ética IMSALUD ¿Qué Es? Es un mecanismo de comunicación para recibir reportes de situaciones que afectan la integridad, la transparencia y la cultura de la denuncia responsable dentro de la organización. ¿Quiénes Pueden Reportar? La Línea Ética de IMSALUD es un canal 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. ¿Qué Puedes Reportar? - Corrupción - Soborno - Conflictos de interés - Malversación de activos - Abuso de poder - Violación de la ley - Violación de la política - Violación de la ética - Violación de la seguridad - Violación de la privacidad - Violación de la propiedad intelectual - Violación de la propiedad industrial - Violación de la propiedad artística - Violación de la propiedad literaria - Violación de la propiedad científica - Violación de la propiedad tecnológica - Violación de la propiedad cultural - Violación de la propiedad histórica - Violación de la propiedad natural - Violación de la propiedad humana - Violación de la propiedad animal - Violación de la propiedad vegetal - Violación de la propiedad mineral - Violación de la propiedad geográfica - Violación de la propiedad espacial - Violación de la propiedad temporal - Violación de la propiedad social - Violación de la propiedad económica - Violación de la propiedad política - Violación de la propiedad jurídica - Violación de la propiedad moral - Violación de la propiedad intelectual - Violación de la propiedad industrial - Violación de la propiedad artística - Violación de la propiedad literaria - Violación de la propiedad científica - Violación de la propiedad tecnológica - Violación de la propiedad cultural - Violación de la propiedad histórica - Violación de la propiedad natural - Violación de la propiedad humana - Violación de la propiedad animal - Violación de la propiedad vegetal - Violación de la propiedad mineral - Violación de la propiedad geográfica - Violación de la propiedad espacial - Violación de la propiedad temporal - Violación de la propiedad social - Violación de la propiedad económica - Violación de la propiedad política - Violación de la propiedad jurídica - Violación de la propiedad moral ¿Cuál es el canal de comunicación? El canal de comunicación es el sitio web institucional de 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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN DE ESTÁNDAR DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

>>>ESCANEA EL QR<<<





La ESE Imsalud implementa el mejoramiento continuo a través del:

PROGRAMA DE AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD (PAMEC)

El cual se encuentra enfocado en cumplimiento de estándares de acreditación, se define como un mecanismo sistemático y continuo de evaluación y mejoramiento de la calidad, y se desarrolla a través del cumplimiento de 9 pasos definidos en una ruta crítica, así:

APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL

EVALUACIÓN DEL MEJORAMIENTO

EJECUCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN

PLAN DE ACCIÓN PARA PROCESOS SELECCIONADOS



SELECCIÓN DE PROCESOS A MEJORAR

PRIORIZACIÓN DE PROCESOS

DEFINICIÓN DE LA CALIDAD ESPERADA

MEDICIÓN INICIAL DEL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

La ESE cuenta con nueve (9) Equipos de Autoevaluación de Estándares (EAE), responsables de autoevaluar los 160 estándares del Manual de Acreditación. Los líderes de los equipos son los siguientes:

- 1 **PACAS - Proceso de Atención al Cliente Asistencial Hospitalaria**
Coordinadora de Atención en Salud
- 3 **Direccionamiento**
Gerente
- 5 **Gerencia del Talento Humano**
Jefta de Oficina de Administración Laboral
- 7 **Gestión de la Tecnología**
Ingeniera Biomédica

- 2 **PACAS - Proceso de Atención al Cliente Asistencial Hospitalaria**
Subcoordinadora de Atención en Salud
- 4 **Gerencia**
Gerente
- 6 **Gerencia del Ambiente Físico**
Jefta de Oficina de Servicios Generales
- 8 **Gerencia de la Información**
Jefta de Información, Sistemas y Procesos
- 9 **Mejoramiento Continuo**
Asesora de Planeación y Calidad

Resultados Aprendizaje Organizacional de los Ciclos de Autoevaluación

Se observa la mejora obtenida desde la vigencia 2022, los equipos de autoevaluación han trabajado en fortalecer los procesos internos cumpliendo con el ciclo de mejoramiento de la calidad, el Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA) y esto se ve evidenciado en los resultados obtenidos en cada ciclo de autoevaluación, como lo muestra la siguiente tabla:

Autoevaluación	Calificación del PAMEC
2022	1,9
2023	2,3
2024	1,8
2025	2,5

Estos resultados reafirman nuestro compromiso con la excelencia, una mejora significativa y una prestación del servicio más humana y segura, garantizando el cumplimiento de los estándares de alta calidad por parte de la ESE.



¡SIGUENOS!

 @ESE_IMSALUD

 @ESE_IMSALUD

 ESE_IMSALUD

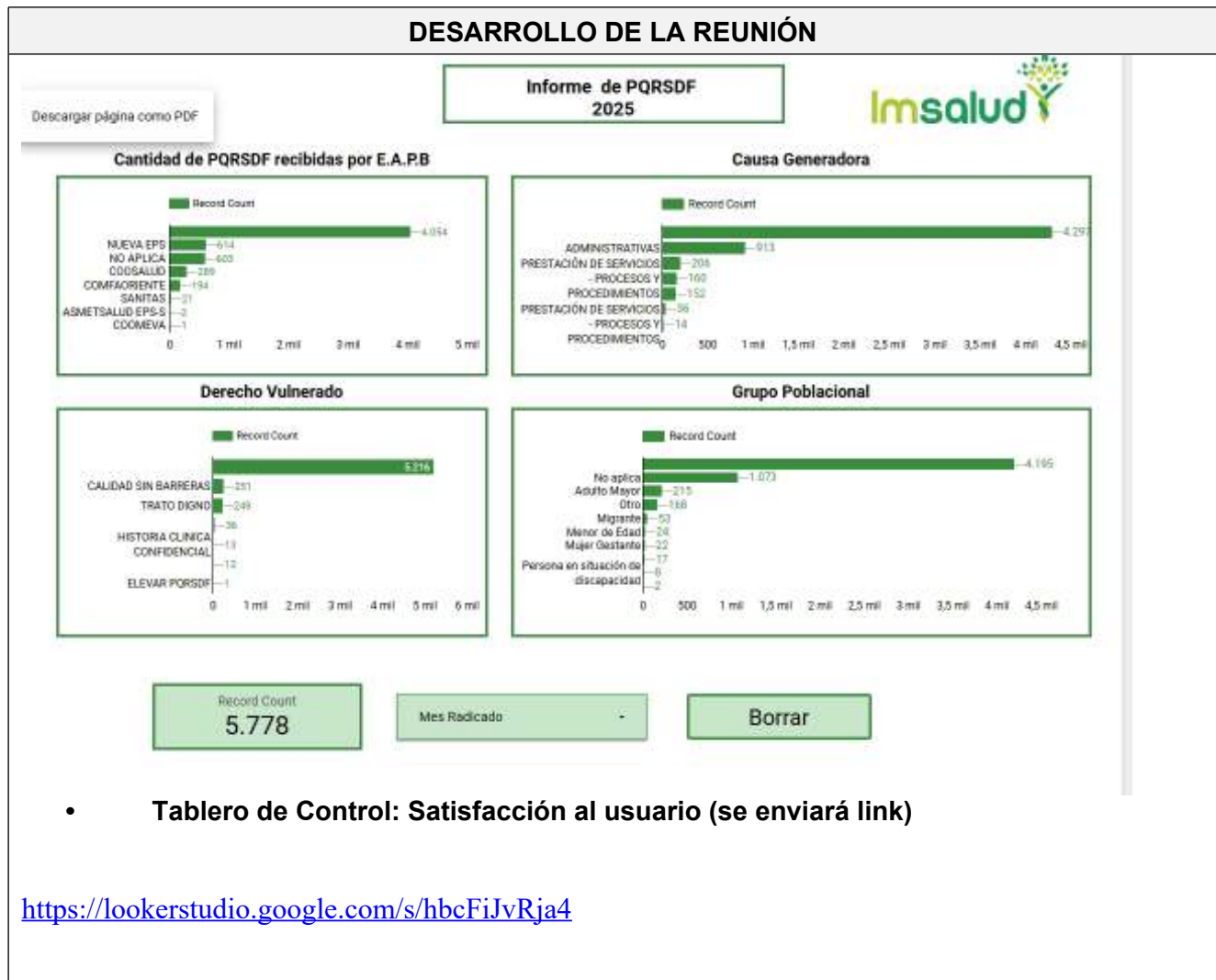
 @ESE_IMSALUD

 @ESE_IMSALUD

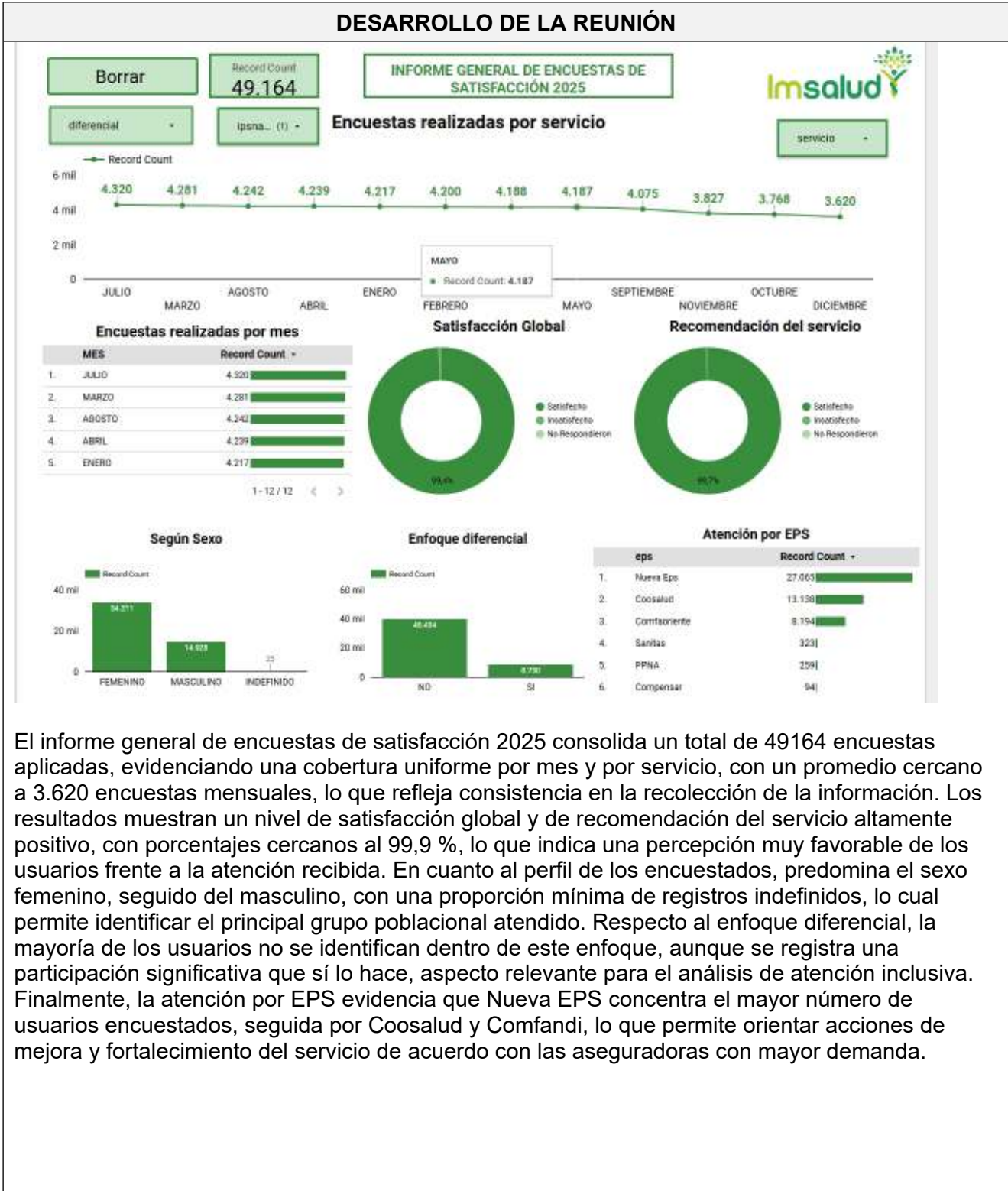
 @ESE_IMSALUD

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

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



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



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Propositiones 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 buzón de sugerencias y realizar su PQRSDF
- Realizar mantenimientos a los ventiladores de la ips
- la asociacion sugiere carnets para identificacion de la asociacion de usuarios
- Se sugiere 5 sillas plasticas para realizar la reunion del siau

2. Evidencia fotográfica.



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

PROPOSICIONES Y VARIOS

	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
Mariano Pérez	5305377	3005728895	Mariano Pérez
Luis R. Lozano	72490063	3167658422	Luis R. Lozano
Carolina Rodríguez	13506548	304308942	Carolina Rodríguez
Luis R. Lozano	13508949	3204984129	Luis R. Lozano
Sergio Henao	4136230	3237991035	Sergio Henao

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:

El 20 de febrero del 2026

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

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

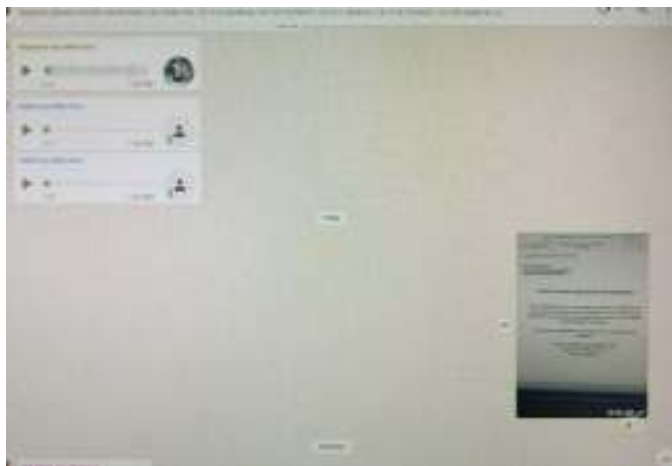
Objetivo de la reunión:	REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE ENERO DE 2026.
Agenda 1. Llamado a lista 2. Lectura y aprobación del acta anterior. 3. Medios de Convocatoria. 4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación. 5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, 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. Propositiones 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 líderes de la zona de esta forma se valida la asistencia realizando el llamado a lista en la cual se observa la asistencia 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 anterior: Se realiza la lectura del acta anterior dandoles a conocer cada uno de los procesos, procedimientos y protocolos que se manejan dando por aprobada cada uno de los puntos. 3. Medios de Convocatoria: Medios de convocatoria. vía WHATSAPP se convoca para el día 23 DE ENERO 2026 a las 9:00AM a si mismo se publica durante todo el mes en la cartelera informativa.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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**

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **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 retroalimenta.

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 usuarios los conozcan y asi multipliquen la informacion.

DEBERES	DERECHOS
	

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.**

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

(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	
POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD La política de participación social en salud (PPSS) tiene como objetivo principal la intervención de la comunidad en la organización, gestión y funcionamiento de los establecimientos del sistema de salud en Colombia. Como resultado, Planificar y desarrollar los procesos que le permitan a la ESE IMSALUD garantizar el derecho a la participación ciudad en salud y su fortalecimiento, y a la población la apropiación de decisiones y condiciones para mejorar la participación con decisión para el cumplimiento del derecho a la salud en el marco de la Ley Estatutaria de Salud en concordancia con la Política Integral de Decisión en Salud (PIDES, 2016).	

- **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.**

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025

El presente es el resultado de la Ley 1712 de 2014 del Sistema Anticorrupción y Ley 1712 de 2014 del Sistema de Atención al Ciudadano, que establece los componentes del plan anticorrupción y atención al ciudadano para la vigencia 2025.

COMPONENTES

1. Dirección del Riesgo y Gestión Organizacional
2. Reconstrucción de Trámites
3. Atención al Ciudadano y Canales de Denuncia
4. Transparencia y Acceso a la Información Pública y Datos Abiertos
5. Mecanismos de Control y Cultura de la Legalidad

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025

El presente es el resultado de la Ley 1712 de 2014 del Sistema Anticorrupción y Ley 1712 de 2014 del Sistema de Atención al Ciudadano, que establece los componentes del plan anticorrupción y atención al ciudadano para la vigencia 2025.

COMPONENTES

1. Dirección del Riesgo y Gestión Organizacional
2. Reconstrucción de Trámites
3. Atención al Ciudadano y Canales de Denuncia
4. Transparencia y Acceso a la Información Pública y Datos Abiertos
5. Mecanismos de Control y Cultura de la Legalidad

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

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025

El presente es el resultado de la Ley 1712 de 2014 del Sistema Anticorrupción y Ley 1712 de 2014 del Sistema de Atención al Ciudadano, que establece los componentes del plan anticorrupción y atención al ciudadano para la vigencia 2025.

COMPONENTES

1. Dirección del Riesgo y Gestión Organizacional
2. Reconstrucción de Trámites
3. Atención al Ciudadano y Canales de Denuncia
4. Transparencia y Acceso a la Información Pública y Datos Abiertos
5. Mecanismos de Control y Cultura de la Legalidad

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025

El presente es el resultado de la Ley 1712 de 2014 del Sistema Anticorrupción y Ley 1712 de 2014 del Sistema de Atención al Ciudadano, que establece los componentes del plan anticorrupción y atención al ciudadano para la vigencia 2025.

COMPONENTES

1. Dirección del Riesgo y Gestión Organizacional
2. Reconstrucción de Trámites
3. Atención al Ciudadano y Canales de Denuncia
4. Transparencia y Acceso a la Información Pública y Datos Abiertos
5. Mecanismos de Control y Cultura de la Legalidad

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

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

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

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

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

Dentro de los más destacados tenemos:

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

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

RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X

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

Los resultados de laboratorios clínicos los puedes encontrar en el link imsalud.gov.co Atención al Usuario - Resultados de Laboratorios Clínicos.

Las lecturas de Rayos X, puedes solicitarlos al personal SIAU de su IPS o UBA.

ENTREGA DE CERTIFICADOS DE NACIDO VIVO O ACTA DE DEFUNCIÓN.

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

El certificado de acta de defunción es el documento mediante el cual se acredita legalmente el fallecimiento de una persona, el cual es entregado en el servicio de urgencias de la UBA.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

• Portafolio de Servicios



Ruta de atención integral para la atención materno perinatal:



Rutas integrales de atención en salud.

Ruta de atención integral para grupos de riesgo:



Ruta de atención para la promoción y mantenimiento de la salud por curso de vida:



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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Seguridad del Paciente**

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.	

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Política Humanización**

POLÍTICA HUMANIZACIÓN

1. Adopción de la Política de Atención Humanizada



Res. ESE 0001 de mayo del 2008
Adopción de la PPA y la PPA de Atención Humanizada

Res. RES 001 del 05-03-2008
Por medio de la cual se modificó y adicionó el contenido de la Ley 1712 de 2014

Res. RES 001 del 05-03-2008
Por medio de la cual se modificó y adicionó el contenido de la Ley 1712 de 2014

¿Usted sabe cómo registrar un servicio? 

2. Declaratoria de la Política de Atención Humanizada




¿Usted sabe cómo registrar un servicio? 

3. Líneas Estratégicas de la Política de Atención Humanizada



Atención al Usuario
Atención al usuario en el punto de atención
 Espacios humanizados
 Comodidad en la atención
 Limpieza y orden en el espacio
 Atención personalizada
 Atención al usuario en el punto de atención

Atención al Paciente
Comportamiento, lenguaje y actitudes
 Empatía
 Escucha activa
 Respeto a la dignidad
 Respeto a la autonomía
 Respeto a la privacidad

Atención al Ciudadano
El rol del ciudadano en la atención
 Rol del ciudadano en la atención
 Rol del ciudadano en la atención
 Rol del ciudadano en la atención
 Rol del ciudadano en la atención
 Rol del ciudadano en la atención

¿Usted sabe cómo registrar un servicio? 

4. Fortalecimiento del Programa de Humanización




Encuentros Comunitarios

¿Usted sabe cómo registrar un servicio? 

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN ESTÁNDARES DE GERENCIA DE AMBIENTE FÍSICO PARA LA VIGENCIA 2025 Y COMO REFUERZO PARA EL PROCESO DE AUDITORÍAS, 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 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 y 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". Además 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 (NEGROS): 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 ámbitos del desenvolvimiento del generador. Ejemplo: desperdicios, fregaroles, copes, restos de comida y otros.

RECICLABLES (BLANCOS) 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 (ROJOS): son aquellos residuos producidos por el generador con alguno de los siguientes caracteres: inflamables, corrosivos, oxidantes, reactivos, tóxicos, infecciosos, 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.

BIOPRODUCTOS: con todos aquellos elementos o estructuras utilizadas 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 prácticas seguras", lo anterior se expone como parte del despliegue del suscrito manual.

CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Linea etica de la ESE IMSALUD**

SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD



Línea Ética IMSALUD

¿Qué Es?
Es un instrumento de comunicación para recibir avisos de personas, internos y externos sobre irregularidades, actividades sospechosas o conductas inconsistentes con valores, principios, normas o políticas.

¿Quiénes Pueden Reportar?
La Línea Ética de IMSALUD es un canal confidencial y seguro para todos, desde empleados hasta proveedores, aliados y usuarios, también disponible vía línea celular para cualquier conducta que viole los valores, principios o políticas 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 denunciante(s).

¿Qué Puedes Reportar?

- Corrupción
- Sustracción
- Conflicto de intereses
- Manejo indebido de activos
- Falsedad en documentos
- Abuso de poder
- Uso de información privilegiada
- Conducta inapropiada
- Datos, acciones que contravengan los valores, principios o políticas 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 denunciante(s).

¿Cuál es el canal de comunicación?

<https://www.imsalud.gov.co/etich>

o llamando al número:

0289999999

Botón para escuchar

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 denunciante(s).

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



La adquisición de información es la entrada de datos, ya sean manuales o automáticos, necesarios para el procesamiento institucional. Esto ocurre en los sistemas de información.

LA ESE IMSALUD CUENTA CON 26 SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Sistemas de información existentes:

Tipo	Cantidad
Adoptado	12
Arrendado	11
Propio	3
Total general	26

La ESE Imsalud gestiona sus grandes volúmenes de datos bajo los lineamientos del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI). Los aplicativos integrados permiten que la información institucional no solo sea almacenada de forma segura, sino que esté disponible para la toma de decisiones.

MAPA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

El mapa de sistemas de información se organiza en tres procesos principales:

- PROCESO Misional:** Incluye Análisis, Sube, PACS, y TICS.
- PROCESO Estratégico:** Incluye ALMERA, ISOLUCIÓN, y GPS.
- PROCESO Apoyo:** Incluye CORREO ELECTRÓNICO, AULA VIRTUAL, HUBS, CABA, MESA DE AYUDA, y SEPPOR.

Además, se muestran otros sistemas como INICENTRAL, ENCUESTAS, SOPHOS, FORTIGATE, INTRANET, SIEPOC, SIAP ENCUESTAS, ZABER, y WESH CENTRAL.

El mapa también incluye una sección de '¡SIGUENOS!' con los logos de las redes sociales de Imsalud.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**

Se socializa a los usuarios de la asociación el porcentaje de satisfacción al usuario según 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.

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

Borrar

Record Count
40

INFORME GENERAL DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN 2025

diferencial

ipsina... (1)

Encuestas realizadas por servicio

servicio... (1)

Record Count

40

DICIEMBRE

Record Count: 40

Encuestas realizadas por mes

MES	Record Count
1 JULIO	10
2 AGOSTO	40
3 AGOSTO	40
4 DICIEMBRE	40
5 DICIEMBRE	40
6 DICIEMBRE	40
7 DICIEMBRE	40
8 DICIEMBRE	40
9 DICIEMBRE	40
10 DICIEMBRE	40
11 DICIEMBRE	40
12 DICIEMBRE	40

Satisfacción Global

100%

Satisfecho

Recomendación del servicio

100%

Satisfecho

Según Sexo

Sexo	Record Count
FEMENINO	28
MASCULINO	12

Enfoque diferencial

Enfoque	Record Count
NO	40

Atención por EPS

eps	Record Count
1. Nueva Eps	22
2. Coosalud	13
3. Confaciente	5

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SERVICIO DE PY P



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SERVICIO DE ODONTOLOGIA.



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

MATRIZ DE SACTIFACCIÓN DE ENCUESTAS

MATRIZ INSATISFACCIONES ENCUESTAS DE SATISFACCION								
Record Count 18	PREGUNTA	IPS L. (1)	SERVICIO	NOMBRE PRÓ.	MES	Borrar		
MES	SERVICIO	IPS	PREGUNTA	SUGERENCIAS	COMENTARIO	NOMBRE PRÓ.	CALIFICA.	Record Count
1. FEBRERO	Consulta externa	IPS CICI	Factorador	Que la facturadora...	Mal educado	NICOLI DAYANA	Regular	1
2. FEBRERO	Consulta externa	IPS CICI	Recomendación	VACIAS	Que la facturadora...	VACIAS	Definitivame...	1
3. MAYO	Consulta externa	IPS CICI	Medico	QUE LA DRA MAR...	NO SE DEJA HAB...	VACIAS	Mala	1
4. MAYO	Consulta externa	IPS CICI	Global	QUE LA DRA MAR...	VACIAS	VACIAS	Regular	1
5. MAYO	Consulta externa	IPS CICI	Hora	MEJORAR EL TI...	VACIAS	VACIAS	NO	1
6. MAYO	Consulta externa	IPS CICI	Hora	mejorar el internet	VACIAS	VACIAS	NO	1
7. JUNIO	Consulta externa	IPS CICI	Factorador	que la facturador...	0	VACIAS	Regular	1
8. JUNIO	Consulta externa	IPS CICI	MEDICO	SI ERA BUENO QU...	OTRO	VACIAS	Regular	1
9. JUNIO	Consulta externa	IPS CICI	MEDICO	SE NOTO QUE EL...	OTRO	VACIAS	Regular	1
1. JUNIO	Consulta externa	IPS CICI	MEDICO	QUE EL DR. MEJO...	OTRO	VACIAS	Regular	1
1. JUNIO	Consulta externa	IPS CICI	Global	QUE EL DR VERG...	VACIAS	VACIAS	Regular	1
1. JULIO	Consulta externa	IPS CICI	Recomendación	La vigilante ingres...	VACIAS	VACIAS	Probabeme...	1
1. DICIEMBRE	Consulta externa	IPS CICI	Instalaciones	NINGUNA	VACIAS	VACIAS	Regular	1
1. JUNIO	Consulta externa	IPS CICI	Global	SE ATENDIDA E...	VACIAS	VACIAS	Regular	1
1. MAYO	Consulta externa	IPS CICI	Hora	QUE LA DRA MAR...	VACIAS	VACIAS	NO	1
1. FEBRERO	Consulta externa	IPS CICI	Global	VACIAS	Que la facturadora...	VACIAS	Regular	1
1. ENERO	Consulta externa	IPS CICI	Global	VACIAS	No m envío todos...	VACIAS	Regular	1
1. ENERO	Consulta externa	IPS CICI	Medico	No m envío todos...	OTRO	AURILAR GOMEZ	Regular	1

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

7. Propositiones y varios.

COMPROMISO:

1. Disponibilidad de un computador en caso de necesitarse.
2. Techo de la entrada de la IPS NIÑA CECI para evitar exposiciones climáticas de los usuarios
3. Las lámparas en sala de espera no funcionan 5
4. La puerta del consultorio no está funcional.
5. Seguridad en la parte trasera de la IPS está 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 vía WhatsApp y cartelera informativa.

8. Evidencia fotográfica.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



PROPOSICIONES Y VARIOS

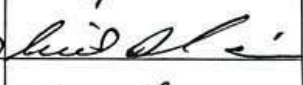
Se programa próxima reunión según el cronograma de reunión mensual de las asociaciones y sus fechas tentativas, se explica que se le estará avisando el próximo encuentro del 2026 via WhatsApp y cartelera informativa.

**FECHA PRÓXIMA
REUNIÓN:**

FEBRERO DEL 2026

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

	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
Brandi o esmelcru.v	13495732	3212698464	
Luis Felipe Bonilla	13236638	3114807847	
Luis Alejandro	13640858	3146674630	
Pablo Uiguera	13436517	3247435860	
Enrique Y. Cenele	1.090.367.2e3	3117054950	

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

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. Propositiones 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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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:

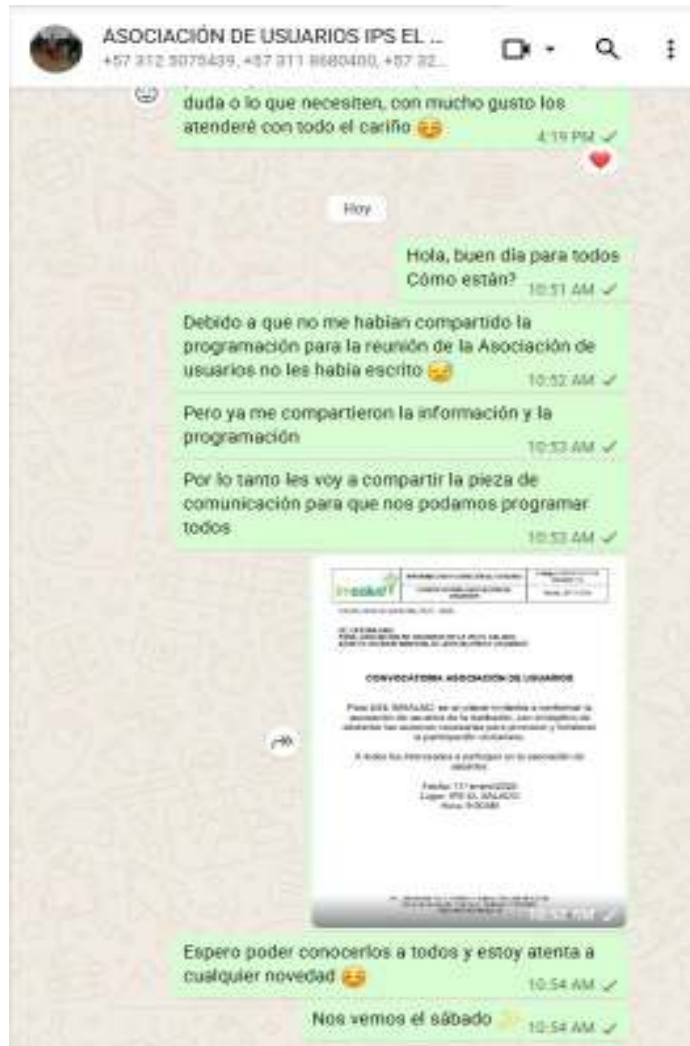
- Publicar en cartelera la fecha de reunión mensual y la invitación a nuevos usuarios para la conformación de la asociación de usuarios.



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- 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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

30	Puente Barco	Calle 18, Avenida 3 y 4, Barrio la Playa	+57 (607) 5784984 Ext. 600-602-614	Servicio de Urgencias las 24 horas Consulta Externa Lunes a Viernes 7:00 a.m. - 11:00 a.m. 14:00 p.m. - 18:00 p.m. Sábados 7:00 a.m. - 11:00 a.m.	* Toma de muestras de Cuello Uterino y Ginecológicas. * Radiología Odontológica. * Imágenes Diagnosticas - Ionizantes. * Imágenes Diagnosticas -No Ionizantes. * Servicio Farmacéutico. * Toma de muestras de Laboratorio Clínico. * Laboratorio Clínico. * Atención del Parto * Urgencias. * Transporte Asistencial Básico * Medicina General * Enfermería * Medicina General * Nutricional y Dietética * Odontología General * Psicología * Vacunación * Hospitalización Pediátrica. * Hospitalización Adultos.	info@imsalud.gov.co

17	El Salado	Avenida 6. N° 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 clínico * Radiología Odontológica * Toma de muestras de Cuello Uterino y Ginecológicas. * Vacunación * Odontología General * Medicina General * Enfermería	info@imsalud.gov.co

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

- **Calidad En Salud**
- **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**

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Portafolio de Servicios
- Seguridad del Paciente
- Política Humanización
- 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:



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

(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				
POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD La política de participación social en salud (PPSS) tiene como objetivo principal la intervención de la comunidad en la gestión, control, gestión y transformación de los servicios del sistema de salud en conjunto. Entre otros objetivos "Planificar y desarrollar las acciones que le permita a la ESE IMSALUD garantizar el derecho a la participación ciudad en salud y el fortalecimiento, y a la ciudadanía la capacidad de organización y condiciones para ejercer la participación, no dejados para el cumplimiento del derecho a la salud en el marco de la Ley Estatuto de Salud en concordancia con la Política Integral de Atención en Salud (PIAS IMSALUD)".				
SOCIALIZACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN, TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA TODAS LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS DE LAS UBA E IPS DE LA ESE IMSALUD.				
COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025 Elaborado en la sede de la ESE IMSALUD el 27 de Noviembre de 2024 y con el fin de 2025, 2026 y 2027. COMPONENTES 1. Director del Risgo y Gestión Organizacional 2. Planificación de Trámites 3. Rendición de Cuentas 4. Servicio al Ciudadano y Canales de Atención 5. Transparencia y Acceso a la Información Pública y Datos Abiertos 6. Inclusión, Diversidad y Cultura de la Igualdad	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025 Construido en la sede de la ESE IMSALUD el 27 de Noviembre de 2024 y con el fin de 2025, 2026 y 2027. INDICADORES ASIGNADOS <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;"> INDICADOR 1 Se garantiza el acceso a la información pública de la ESE IMSALUD, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, Ley 1712 de 2014 y la Ley 1712 de 2014. </td> <td style="width: 33%;"> INDICADOR 2 Se garantiza el acceso a la información pública de la ESE IMSALUD, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, Ley 1712 de 2014 y la Ley 1712 de 2014. </td> <td style="width: 33%;"> INDICADOR 3 Se garantiza el acceso a la información pública de la ESE IMSALUD, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, Ley 1712 de 2014 y la Ley 1712 de 2014. </td> </tr> </table>	INDICADOR 1 Se garantiza el acceso a la información pública de la ESE IMSALUD, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, Ley 1712 de 2014 y la Ley 1712 de 2014.	INDICADOR 2 Se garantiza el acceso a la información pública de la ESE IMSALUD, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, Ley 1712 de 2014 y la Ley 1712 de 2014.	INDICADOR 3 Se garantiza el acceso a la información pública de la ESE IMSALUD, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, Ley 1712 de 2014 y la Ley 1712 de 2014.
INDICADOR 1 Se garantiza el acceso a la información pública de la ESE IMSALUD, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, Ley 1712 de 2014 y la Ley 1712 de 2014.	INDICADOR 2 Se garantiza el acceso a la información pública de la ESE IMSALUD, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, Ley 1712 de 2014 y la Ley 1712 de 2014.	INDICADOR 3 Se garantiza el acceso a la información pública de la ESE IMSALUD, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, Ley 1712 de 2014 y la Ley 1712 de 2014.		
SOCIALIZACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN, TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA TODAS LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS DE LAS UBA E IPS DE LA ESE IMSALUD.				
COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025 A. SERVICIO AL CIUDADANO Y CANALES DE DENUNCIA Elaborado en la sede de la ESE IMSALUD el 27 de Noviembre de 2024 y con el fin de 2025, 2026 y 2027. INDICADORES ASIGNADOS <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;"> INDICADOR 1 Se garantiza el acceso a la información pública de la ESE IMSALUD, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, Ley 1712 de 2014 y la Ley 1712 de 2014. </td> <td style="width: 33%;"> INDICADOR 2 Se garantiza el acceso a la información pública de la ESE IMSALUD, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, Ley 1712 de 2014 y la Ley 1712 de 2014. </td> <td style="width: 33%;"> INDICADOR 3 Se garantiza el acceso a la información pública de la ESE IMSALUD, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, Ley 1712 de 2014 y la Ley 1712 de 2014. </td> </tr> </table>	INDICADOR 1 Se garantiza el acceso a la información pública de la ESE IMSALUD, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, Ley 1712 de 2014 y la Ley 1712 de 2014.	INDICADOR 2 Se garantiza el acceso a la información pública de la ESE IMSALUD, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, Ley 1712 de 2014 y la Ley 1712 de 2014.	INDICADOR 3 Se garantiza el acceso a la información pública de la ESE IMSALUD, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, Ley 1712 de 2014 y la Ley 1712 de 2014.	
INDICADOR 1 Se garantiza el acceso a la información pública de la ESE IMSALUD, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, Ley 1712 de 2014 y la Ley 1712 de 2014.	INDICADOR 2 Se garantiza el acceso a la información pública de la ESE IMSALUD, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, Ley 1712 de 2014 y la Ley 1712 de 2014.	INDICADOR 3 Se garantiza el acceso a la información pública de la ESE IMSALUD, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, Ley 1712 de 2014 y la Ley 1712 de 2014.		

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN	
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 médicas y odontológicas por vía telefónica, página web y línea de WhatsApp. 2. Orientación individual por parte del personal SIAU en todas sus IPS y UBA's de la ESE. 3. Solicitud de Historia Clínica. 4. Resultados de Laboratorios y Rayos X. 5. Entrega de certificados de nacido vivo o acta de defunción.
TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD	
RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X Este servicio nos permite obtener resultados de laboratorio de manera oportuna y de fácil acceso tanto para el personal asistencial como para el usuario. Los resultados de laboratorios clínicos los puedes encontrar en el link imsalud.gov.co. Atención al Usuario – Resultados de Laboratorios Clínicos. Las lecturas de Rayos X, puedes solicitarlos al personal SIAU de su IPS o UBA. ENTREGA DE CERTIFICADOS DE NACIDO VIVO O ACTA DE DEFUNCIÓN. El certificado de nacido vivo permite que el recién nacido sea registrado de manera oportuna disminuyendo la vulnerabilidad en el proceso de registro del nacimiento, el cual es entregado en el servicio de urgencias de la UBA. El certificado de acta de defunción es el documento mediante el cual se acredita legalmente el fallecimiento de una persona, el cual es entregado en el servicio de urgencias de la UBA.	
PORTAFOLIO DE SERVICIOS	
PORTAFOLIO DE SERVICIOS En la ESE IMSALUD cuenta con los siguientes servicios de primer nivel para usted y sus usuarios: Consultas Externas Presentamos servicios de medicina general y odontología general. Seguimiento Es el espacio de seguimiento y control en los pacientes que han sido diagnosticados de alguna enfermedad. Aquí se genera educación, cuidados y seguimiento a los pacientes. Hospitalización y quirófanos En esta zona contamos con diferentes salas y quirófanos para atender a los pacientes que requieren atención quirúrgica y hospitalaria. Cada vez que necesite el servicio de primer nivel acuda a la UBA de la ESE IMSALUD.	PORTAFOLIO DE SERVICIOS Programa de Promoción y Mantenimiento de Salud Busca el bienestar de la comunidad a través de la promoción y mantenimiento de la salud. Aquí se ofrece, control prenatal, atención de parto, atención al recién nacido, vacunación y otros servicios para el bienestar. Vigilancia Epidemiológica Consiste en la vigilancia por la aparición de casos de enfermedades que pueden afectar a la comunidad, el cual es reportado a la ESE IMSALUD.
UBAS Atención Primaria Atención Secundaria Atención Terciaria Atención Cuaternaria Atención Quincuagésima Atención Sexagésima Atención Septuagésima Atención Octogésima Atención Noventa y una Atención Noventa y dos Atención Noventa y tres Atención Noventa y cuatro Atención Noventa y cinco Atención Noventa y seis Atención Noventa y siete Atención Noventa y ocho Atención Noventa y nueve Atención Cien	IPS Atención Primaria Atención Secundaria Atención Terciaria Atención Cuaternaria Atención Quincuagésima Atención Sexagésima Atención Septuagésima Atención Octogésima Atención Noventa y una Atención Noventa y dos Atención Noventa y tres Atención Noventa y cuatro Atención Noventa y cinco Atención Noventa y seis Atención Noventa y siete Atención Noventa y ocho Atención Noventa y nueve Atención Cien

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



13 de abril de 2024, reunión con el Comité de Gestión de la Calidad

2. Declaratoria de la Política de Atención Humanizada



13 de abril de 2024, reunión con el Comité de Gestión de la Calidad

3. Líneas Estratégicas de la Política de Atención Humanizada



13 de abril de 2024, reunión con el Comité de Gestión de la Calidad

4. Fortalecimiento del Programa de Humanización



Encuentros Comunitarios

13 de abril de 2024, reunión con el Comité de Gestión de la Calidad

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

Política Ambiental	El tema abordado es la socialización de la política ambiental de la E.S.E. Imsalud, por lo cual se expone al personal el propósito o objetivo de la misma y que comprende lo siguiente: "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 la 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 (NEGROS): 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: trozos, hojapericos, papel, restos de comida y otros.

RECYCLABLES (BLANCO): son aquellos que no se disponen 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 alguno de los siguientes características: infecciosos, corrosivos, inflamables, explosivos, reactivos, radioactivos, 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 residuos, envases y embalajes que hayan estado en contacto con ellos.

BIOANÁLITICOS: con todos aquellos reactivos o instrumentos utilizados durante la ejecución de los procedimientos analíticos que tienen contacto con muestra orgánica, sangre o fluidos corporales del paciente humano o animal. Ejemplo: Algodón, gasas, jeringa, vendas, sondas, alimentos 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 prácticas seguras", lo anterior se expone como parte del despliegue del suscrito manual.

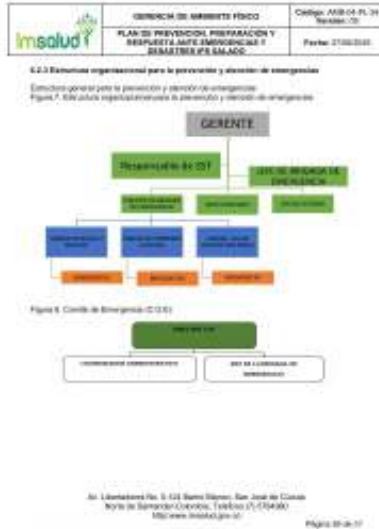
CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS



SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD



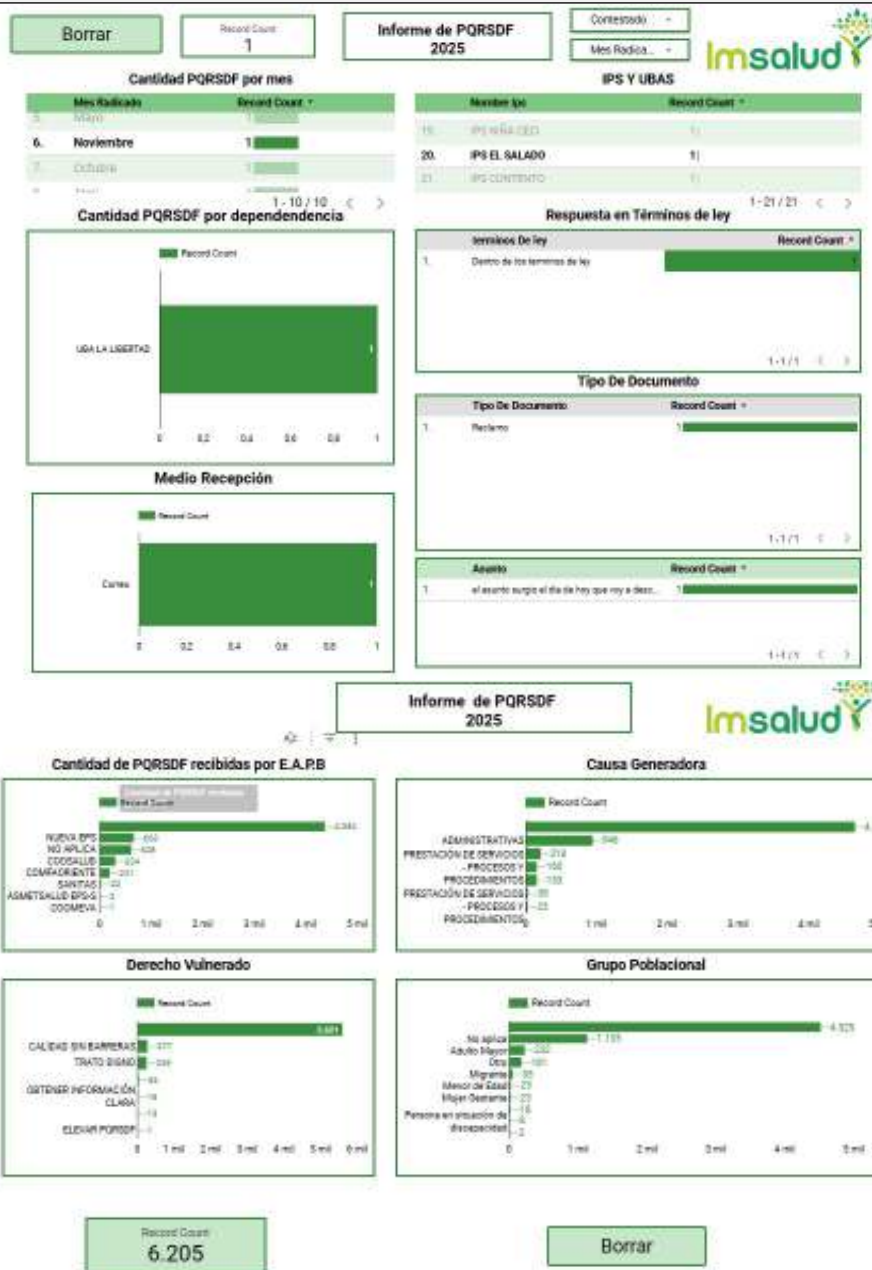
DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **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
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 Comunes (10)	UBA Comunes (20)	UBA Policlínico (45)

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

Análisis por servicio.

Servicio	OCT	NOV	DIC	4T-25	Tema dominante 4T-25	Palabras clave destacadas (4T-25)
Consulta externa	10	17	18	45	Global (tiempos/experiencia)	malestar, hablar, trato
Urgencias	27	12	22	61	Global (tiempos/experiencia)	atención, médico, dentista, orden, facturar, información
Laboratorio	19	8	14	39	Global (tiempos/experiencia)	bullicio, familiares, trato
Hospitalización	9	5	7	21	Asistir enfermería	hablar, odontólogo, atención
Odontología	18	2	7	25	Médico	preferencias, usuarios, atención
PYMS / Prom-Prev.	4	2	7	13	Facturador	trato, digno, amable
Ginecología	1	0	0	1	Médico	

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 ("¿dónde?") seguido a oportunidad. En Laboratorio, además del tiempo, aparece la dimensión administrativa-operativa (órdenes, facturación, claridad de información). Hospitalización concentra insatisfacción por trato del personal auxiliar, ambiente (bullicio) 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/ordenación y percepciones de preferencia e inequidad.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
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 insatisfacciones 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 percepción 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.

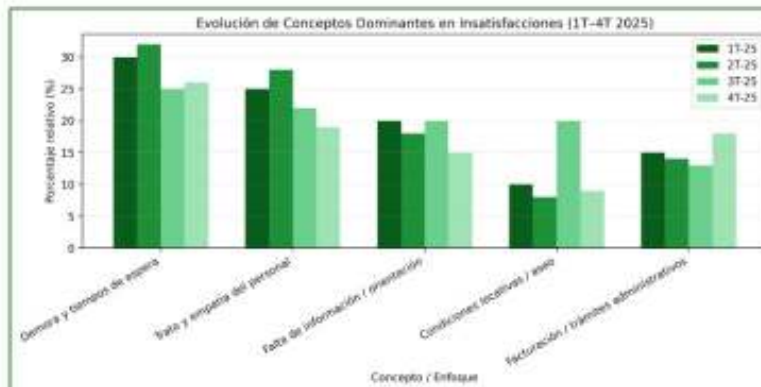
Matriz de relacionamiento de insatisfacciones

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

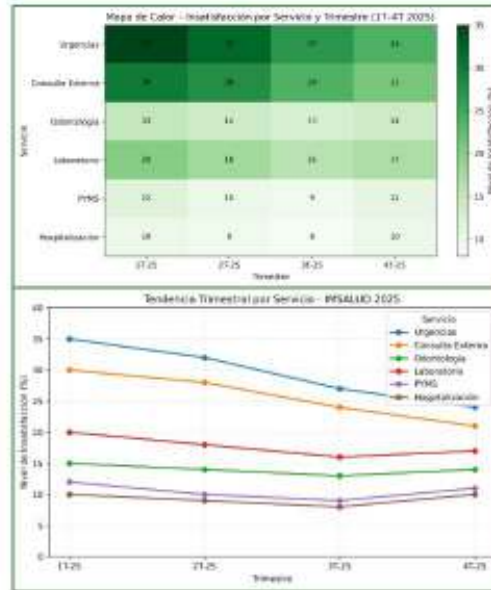
Los términos "demora", "tiempo" y "espera" encabezan las menciones, confirmando la percepción del usuario frente a procesos lentos y poca orientación. Se mantiene la presencia de observaciones asociadas a trato interpersonal y condiciones de infraestructura, especialmente en Policlínico, Libertad, y 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 color 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, PMU 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 tradicionalmente 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 programadas 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. PMU 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 a seguir de buenas prácticas.

Nivel de insatisfacción por IPS/UBA


El mapa de calor muestra que Urgencias concentra los mayores niveles de insatisfacción, destacándose UBA Pueblo Barco (70 casos), UBA Libertad (48), UBA Comuneros (38) y UBA Policlínico (25), 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 Pueblo 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 (18), mientras que Promoción y Prevención registra valores significativos en IPS San Mateo (18) y UBA Pueblo 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 SALU:				
Banc:				
NO.	COMPROMISO DE LA REUNIÓN MENSUAL	DEPENDENCIA DE LA SEDE ADMINISTRATIVA A LA QUE CORRESPONDE EL COMPROMISO	AVANCES DEL CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES OFICINA SALU SEDE ADMINISTRATIVA (Este columna la diligencia la oficina SALU)
1	Se solicitan sillas para la sala de espera.	RESECCION GENERAL		
2	Se que hay usuarios que se quedan de pie mientras esperan el llamado y hay pocos sillas y asientos, los funcionarios de pie mientras los profesionales los llaman, también un laboratorio, medicina general, pps, odontología.			
3				
4				
5				

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

- Se escalo el compromiso 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. Propositiones y varios.

Se programa la proxima reunion para el día: 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 manifiestan 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.



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



8. Evidencia fotográfica.

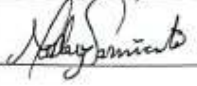
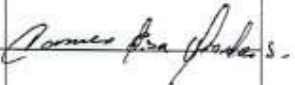


	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código: USU-P-03-F-04 Versión: 04
	ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS	Fecha: 26/11/2024

PROPOSICIONES Y VARIOS	
<i>Se programa la proxima reunion para el día: 21 DE FEBRERO DEL 2026</i> 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 manifiestan 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.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	21/02/2026

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

	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. Gajardo	13848624	3118580400	
Kerleny Sarmiento	60311184	3125075439	
Carmona Ana Mercedes	60748745	3219883043	

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

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. Propositiones 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 a cabo en el orden mostrado de la siguiente forma: 1. Llamado a lista Se inicia dando un cordial saludo a los participantes y líderes 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 Quorum. • Julio Santos Pedraza Quintero • Carlos Arturo Duarte Corredor • Yudith Sorcire Duarte promotor SIAU, Ana Angelica Paola Sanchez Carvajal y da un cordial saludo.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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 whatsapp, 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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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 pqr sdf 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 tienen 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 establezcan 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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



DERECHOS:

- Trato Digno
- Obtener información
- Calidad sin Barreras
- Historias Clínicas Confidenciales
- Elevar PQRSDF.

DEBERES:

- Fortalecer los Hábitos 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 interés sobre la ESE Imsalud

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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:



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

(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				
POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD La política de participación social en salud (PPSS) tiene como objetivo principal la intervención de la comunidad en la gestión, control, gestión y transformación de los mecanismos del sistema de salud en conjunto. Entre otros objetivos "Planificar y desarrollar las acciones que le permita a la ESE IMSSALUD garantizar el derecho a la participación ciudad en salud y el fortalecimiento, y a la ciudadanía la capacidad de organización y condiciones para ejercer la participación, no dejados para el cumplimiento del Estado o la salud en el marco de la Ley Estatuto de Salud en concordancia con la Política Integral de Atención en Salud (PIAS IMSSALUD).	Resolución No. 651 del 27 de Noviembre de 2024 			
SOCIALIZACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN, TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA TODAS LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS DE LAS UBA E IPS DE LA ESE IMSSALUD.				
COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025 El presente es el resultado de la Ley 1712 de 2014 del Sistema Anticorrupción y Ley 1712 de 2014 del Sistema de Atención al Ciudadano. COMPONENTES 1. Gestión del Riesgo y Gestión Organizativa 2. Reestructuración de Trámites 3. Reestructuración de Cuentas 4. Servicio al Ciudadano y Canales de Atención 5. Transparencia y Acceso a la Información Pública y Datos Abiertos 6. Institucionalidad y Cultura de la Legalidad	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025 Construido en el marco de la Ley 1712 de 2014 del Sistema Anticorrupción y Ley 1712 de 2014 del Sistema de Atención al Ciudadano. INDICADORES ASIGNADOS <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;"> INDICADOR 1 El 100% de los trámites de la ESE IMSSALUD se gestionan de manera transparente y eficiente. </td> <td style="width: 33%;"> INDICADOR 2 El 100% de los trámites de la ESE IMSSALUD se gestionan de manera transparente y eficiente. </td> <td style="width: 33%;"> INDICADOR 3 El 100% de los trámites de la ESE IMSSALUD se gestionan de manera transparente y eficiente. </td> </tr> </table>	INDICADOR 1 El 100% de los trámites de la ESE IMSSALUD se gestionan de manera transparente y eficiente.	INDICADOR 2 El 100% de los trámites de la ESE IMSSALUD se gestionan de manera transparente y eficiente.	INDICADOR 3 El 100% de los trámites de la ESE IMSSALUD se gestionan de manera transparente y eficiente.
INDICADOR 1 El 100% de los trámites de la ESE IMSSALUD se gestionan de manera transparente y eficiente.	INDICADOR 2 El 100% de los trámites de la ESE IMSSALUD se gestionan de manera transparente y eficiente.	INDICADOR 3 El 100% de los trámites de la ESE IMSSALUD se gestionan de manera transparente y eficiente.		
SOCIALIZACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN, TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA TODAS LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS DE LAS UBA E IPS DE LA ESE IMSSALUD.				
COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025 A. SERVICIO AL CIUDADANO Y CANALES DE DENUNCIA El presente es el resultado de la Ley 1712 de 2014 del Sistema Anticorrupción y Ley 1712 de 2014 del Sistema de Atención al Ciudadano. Documentos Anexados: Informe de Gestión del Riesgo y Gestión Organizativa Informe de Reestructuración de Trámites Informe de Reestructuración de Cuentas Informe de Servicio al Ciudadano y Canales de Atención Informe de Transparencia y Acceso a la Información Pública y Datos Abiertos Informe de Institucionalidad y Cultura de la Legalidad	Resolución No. 651 del 27 de Noviembre de 2024 			

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN	
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 médicas y odontológicas por vía telefónica, página web y línea de WhatsApp. 2. Orientación individual por parte del personal SIAU en todas sus IPS y UBA's de la ESE. 3. Solicitud de Historia Clínica. 4. Resultados de Laboratorios y Rayos X. 5. Entrega de certificados de nacido vivo o acta de defunción.
TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD  RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X Este servicio nos permite obtener resultados de laboratorio de manera oportuna y de fácil acceso tanto para el personal asistencial como para el usuario. - Los resultados de laboratorios clínicos los puedes encontrar en el link imsalud.gov.co Atención al Usuario – Resultados de Laboratorios Clínicos. - Las lecturas de Rayos X, puedes solicitarlos al personal SIAU de su IPS o UBA. ENTREGA DE CERTIFICADOS DE NACIDO VIVO O ACTA DE DEFUNCIÓN. - El certificado de nacido vivo permite que el recién nacido sea registrado de manera oportuna disminuyendo la vulnerabilidad en el proceso de registro del nacimiento, el cual es entregado en el servicio de urgencias de la UBA. - El certificado de acta de defunción es el documento mediante el cual se acredita legalmente el fallecimiento de una persona, el cual es entregado en el servicio de urgencias de la UBA.	
PORTAFOLIO DE SERVICIOS	
PORTAFOLIO DE SERVICIOS  En la ESE IMSALUD contamos con los siguientes servicios de atención para atender a los usuarios: - Consultas externas - Procesos de atención de urgencia general y odontología general - Vigilancia El personal de atención que se encuentra en los Módulos Clínicos de atención es: Promotor, Asesoría general, odontología, sala de diagnóstico y procedimientos - Histórico clínico y examen En esta atención contamos con: Asesoría clínica, diagnóstico, atención médica, odontología, radiología y cirugía Cada institución que es miembro de parte de parte de las UBA's de la ESE IMSALUD 	PORTAFOLIO DE SERVICIOS  Programa de Promoción y Mantenimiento de Salud Objetivo del programa es proporcionar los servicios de: crecimiento y desarrollo, Asesoría general, control general, atención dental, odontología, atención médica, odontología y sala de procedimientos Vigilancia Epidemiológica Consultando para la vigilancia por la inscripción de salud pública, controlamos una persona a cargo del departamento de Epidemiología en la ESE IMSALUD 
UBAS   PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE LAS UBAS - Atención de Urgencia - Atención de Urgencia - Atención de Urgencia - Atención de Urgencia - Atención de Urgencia - Atención de Urgencia - Atención de Urgencia	IPS   PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE LAS IPS - Atención de Urgencia - Atención de Urgencia - Atención de Urgencia - Atención de Urgencia - Atención de Urgencia - Atención de Urgencia - Atención de Urgencia

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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 Comunitarios

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

Política Ambiental	El tema abordado es la socialización de la política ambiental de la E.S.E. Imsalud, por lo cual se expone al personal el propósito o objetivo de la misma y que comprende lo siguiente: "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 la 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 (NEGROS): 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: trozos, hojapericos, papel, restos de comida y otros.

RECYCLABLES (VERDES): son aquellos que no se disponen fácilmente y pueden volver a ser utilizados en procesos productivos como materia prima. Ejemplo: papel, plástico, cartón y otros.

RESIDUOS PELIGROSOS (ROJOS): son aquellos residuos producidos por el generador con alguno de los siguientes características: infecciosos, corrosivos, inflamables, explosivos, reactivos, oxidantes, 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 residuos, envases y embalajes que hayan estado en contacto con ellos.

BIOANÁLÍTICOS: con todos aquellos elementos o instrumentos utilizados durante la ejecución de los procedimientos diagnósticos que tienen contacto con materia orgánica, sangre o fluidos corporales del paciente humano o animal. Ejemplo: Algodón, gasas, jeringas, vendas, sondas, alimentos 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 prácticas seguras", lo anterior se expone como parte del despliegue del suscrito manual.

CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS



SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

DEBERES	DERECHOS
	

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



LA RED PRELATA CUENTA CON SISTEMAS DE INFORMACIÓN 26
 Sistemas de Información existentes:

Tipo	Cantidad
Adoptada	12
Arrendada	11
Propia	3
Total general	26



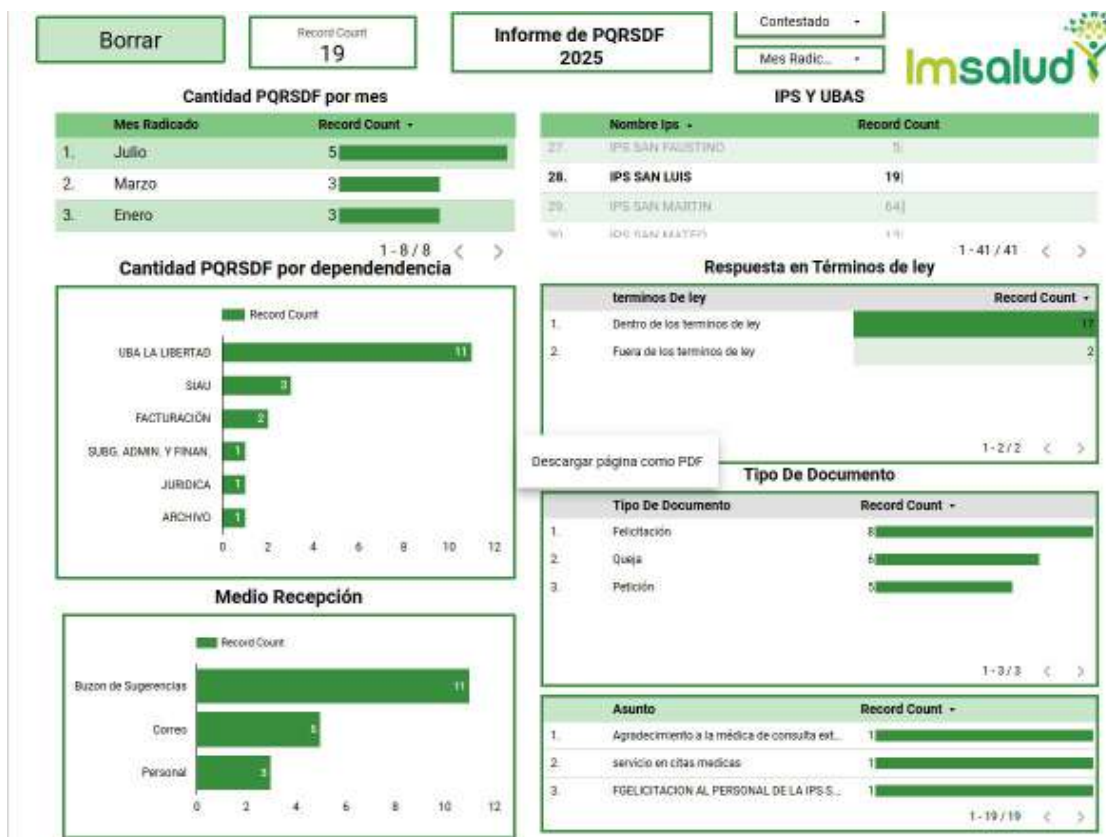
>>ESCANEA EL QR<<



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

• 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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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, para consolidar 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. Propositiones y varios.

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

8. Evidencia fotográfica.



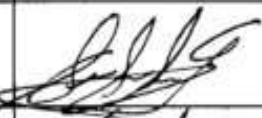
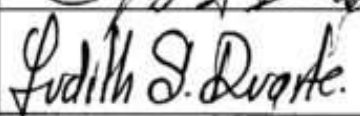
PROPOSICIONES Y VARIOS

- 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

	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
Julio Juntas Pacho	19179418	3124157903	
Carlos A. Duque	13461221	3123512823	
Yudith Sorcinola Duarte	60.376.173	3125513488	
Ana Angelica Paola Sanchez Canajal	1093796693	3117005126	

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

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. Propositiones 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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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 CONFIDENCIAL:** Se brindan instrucciones de cómo se puede solicitar presencialmente o ya sea por medio de nuestra página de la **ESE IMSALUD**. <https://www.imsalud.gov.co/wed>.
- **ELEVAR PQRSDF:** Por medio de los buzones que se encuentran instalados en cada una de las áreas cuentan con formato y lapicero para allegar la inquietud o felicitación desde el momento que realizo el ingreso y como fue atendido el servicio prestado y así mejorar nuestra calidad de servicio.

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:

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- 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

POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

La política de participación social en salud (PPSS) tiene como objetivo principal la intervención en la construcción de la organización, gestión y funcionamiento de las instituciones del sistema de salud en Colombia.

Entre otros objetivos: Planificar y administrar las decisiones que le permite a la ESE IMSALUD garantizar el derecho a la participación social en salud a los habitantes, y a la ciudadanía la participación en decisiones y acciones para mejorar la participación por decisión para el cumplimiento del derecho a la salud en el marco de la Ley Estatutaria de Salud en articulación con la Política Integral de Atención en Salud (PIAS IMSALUD).

Se incluye a las promotoras y promotores de salud en el Equipo Intersectorial de Salud y en el Comité de Participación Social

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

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025

Conforme a lo establecido en la Ley 1712 de 2014 (Ley Estatutaria de Salud) y en la Ley 1712 de 2014 (Ley Estatutaria de Salud) y en la Ley 1712 de 2014 (Ley Estatutaria de Salud).

COMPONENTES

1. Gestión del Riesgo y Gestión Clínica.
2. Reconstrucción de Trámites.
3. Rendición de Cuentas.
4. Servicio al Ciudadano y Canales de Atención.
5. Transparencia y Acceso a la Información Pública y Datos Abiertos.
6. Incentivos Administrativos y Cultura de Legalidad.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025

Conforme a lo establecido en la Ley 1712 de 2014 (Ley Estatutaria de Salud) y en la Ley 1712 de 2014 (Ley Estatutaria de Salud) y en la Ley 1712 de 2014 (Ley Estatutaria de Salud).

SEMA FUNDAMENTADA

El SEMA FUNDAMENTADA es el instrumento de gestión que permite a la ESE IMSALUD garantizar el derecho a la salud y a la atención al ciudadano.

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

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025

A. SERVICIO AL CIUDADANO Y CANALES DE SERVICIO

El servicio al ciudadano es el instrumento de gestión que permite a la ESE IMSALUD garantizar el derecho a la salud y a la atención al ciudadano.

Componentes del Servicio al Ciudadano:

- Atención al Ciudadano: Atención al Ciudadano y Atención al Ciudadano.
- Atención al Ciudadano: Atención al Ciudadano y Atención al Ciudadano.
- Atención al Ciudadano: Atención al Ciudadano y Atención al Ciudadano.

SEMA FUNDAMENTADA DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN, TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025

El SEMA FUNDAMENTADA es el instrumento de gestión que permite a la ESE IMSALUD garantizar el derecho a la salud y a la atención al ciudadano.

SEMA FUNDAMENTADA

El SEMA FUNDAMENTADA es el instrumento de gestión que permite a la ESE IMSALUD garantizar el derecho a la salud y a la atención al ciudadano.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

4-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 médicas y odontológicas por vía telefónica, página web y línea de WhatsApp.
2. Orientación individual por parte del personal SIAL 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

B. 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 laboratorio clínico los puedes encontrar en el link www.ud.gov.co Atención al Usuario-Resultados de Laboratorio Clínico.

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. [¿Cómo se entregan los servicios deurgencia?AUBA](#)
- El certificado de acta de defunción es el documento mediante el cual se acredita legalmente el fallecimiento de una persona. [¿Cómo se entregan los servicios deurgencia?AUBA](#)

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

En la UE 1944,00 euros por los siguientes servicios de primer nivel que se ofrecen a los usuarios:

- [illegible]

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

1. **Programa de Promoción y Mantenimiento de Salud**
 Se trata del programa correspondiente al ciclo de vida de crecimiento y desarrollo. Incluye etapas: infancia, juventud, adultez, vejez. Incluye estrategias: acciones individuales, comunitarias y acciones institucionales para el individuo.
2. **Vigilancia Epidemiológica**
 Consiste en la recolección de la información de los hechos de salud a fin de tener un panorama de la salud de la comunidad y de la epidemiología de la zona. (OMS/OPS)



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SEGURIDAD DEL PACIENTE

SEGURIDAD DEL PACIENTE

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

SEGURIDAD DEL PACIENTE



SEGURIDAD DEL PACIENTE

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



POLÍTICA HUMANIZACIÓN

1. Adopción de la Política de Atención Humanizada



Res. (75-2013) de la Asamblea del ESE
 del 20 de mayo de 2013, por la cual se adopta la Política de Atención Humanizada del ESE IMSALUD.

2. Declaratoria de la Política de Atención Humanizada



3. Líneas Estratégicas de la Política de Atención Humanizada



• Promover una cultura de atención humanizada.
 • Ejercer la atención humanizada en todos los niveles de atención.
 • Fomentar la participación activa de los usuarios en su atención.
 • Promover la atención humanizada en todos los niveles de atención.

• Promover la atención humanizada en todos los niveles de atención.
 • Fomentar la participación activa de los usuarios en su atención.
 • Promover la atención humanizada en todos los niveles de atención.

• Promover la atención humanizada en todos los niveles de atención.
 • Fomentar la participación activa de los usuarios en su atención.
 • Promover la atención humanizada en todos los niveles de atención.

4. Fortalecimiento del Programa de Humanización



Encuentros Comunitarios

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN ESTÁNDARES DE GERENCIA DE AMBIENTE FÍSICO PARA LA VIGENCIA 2025 Y COMO REFUTÓR 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 y objetivo de la misma y que comprende lo siguiente: "Minimizar los impactos ambientales negativos mediante la generación de una conciencia ambiental y el cumplir con los requisitos legales aplicables y la normatividad ambiental vigente". Añadido de la anterior, se expone a todo el personal los 3 ejes de implementación de la política: 1. Gestión integral de residuos 2. Los efectos de riesgos 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 (NEGROS): 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: papeles, hojapericos, papel, restos de comida y otros. RECYCLABLES (BLANCO): son aquellos que no se disponen 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 alguno de los siguientes características: infecciosos, corrosivos, inflamables, explosivos, reactivos, radioactivos, 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 residuos, envases y embalajes que hayan estado en contacto con ellos. BIOANÁLÍTICOS: 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. 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 prácticas seguras", lo anterior se expone como parte del despliegue del suscrito manual.



SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

DEBERES	DERECHOS
	

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



• Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF

Se llevó a cabo la **socialización del informe periódico de incidencias relacionadas con el sistema PQRSDF** (Peticiónes, 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 Hospitalización y urgencia, explicando también el proceso de **radicación formal de estos reportes a través del portal web de IMSALUD**, mediante la opción "Ventanilla Única". Durante este espacio, se brindó orientación sobre el **protocolo para diligenciar el acta de apertura del buzón y la tirilla de seguridad**, enfatizando la importancia de estos procedimientos para asegurar la **transparencia y eficacia en la gestión de las sugerencias y felicitaciones recibidas**. Se recordó que la **apertura del buzón se realiza todos los viernes**, siguiendo los lineamientos establecidos por la institución.

• Tablero de Control: Satisfacción al usuario.

https://lookerstudio.google.com/reporting/7f1df67d-8805-4cb3-b5ef-f88181dfa31c/page/p_hsaap4rrd?s=qTAeQ5v6s-8

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

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

7. Propositiones 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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



PROPOSICIONES Y VARIOS

- **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 Ortiz M.	60281587	3229167104	Isabel Ortiz M.
Isabel María Duarte	60299979	3143038150	Isabel Duarte
Ana M. Neles Rincón	37244012	31759893	Ana M. Rincón
Vethurme Mora	1090407893	3008391007	Vethurme Mora
Edy Alito	78273401	3132667572	Edy Alito
Aracely Torrado	60290354	3123692844	Aracely Torrado
Paola Velásquez	60450356	3109338200	Paola

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

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. Propositiones 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,

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- 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.

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

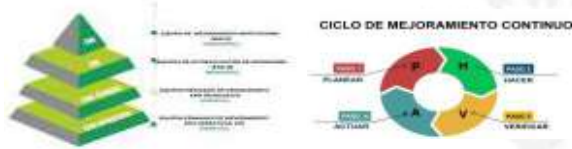
DESARROLLO DE LA REUNIÓN



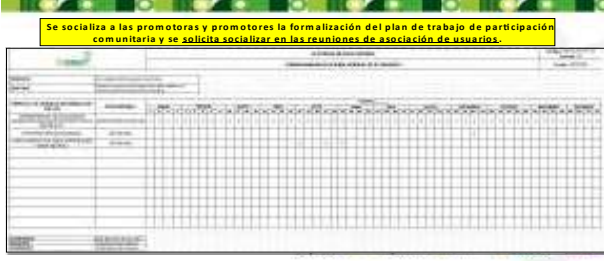
Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas:

- **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)**

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN	
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)". 	

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

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN	
PORTAFOLIO DE SERVICIOS	
PORTAFOLIO DE SERVICIOS En la ESE IMSALUD cuenta con los siguientes servicios de primer nivel para ofertar a sus usuarios: • Consulta Externa Prestamos el servicio de medicina general y odontología general. • Urgencias En el servicio de urgencias que prestamos en las Unidades Básicas de Atención se encuentran, Medicina general, observación, sala de reanimación y procedimientos. • Hospitalización y partos En este servicio contamos con laboratorio clínico, transporte asistencial básico (ambulancia), radiología y ecografías. Cabe mencionar que el servicio de partos se presta en las UBAS de la ESE IMSALUD.  	PORTAFOLIO DE SERVICIOS • Programa de Promoción y Mantenimiento de Salud Dentro del programa encontramos las consultas de crecimiento y desarrollo, Adulto mayor, control prenatal, planificación familiar, citologías, agudeza visual, vacunación y curso 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 UTERINO Y GINECOLÓGICAS - TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO CLÍNICO - VACUNACION - ODONTOLOGIA GENERAL - MEDICINA GENERAL - ENFERMERIA - URGENCIAS  	IPS - TOMA DE MUESTRAS DE CUELLO UTERINO Y GINECOLÓGICAS - 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. 	

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

POLÍTICA HUMANIZACIÓN

1. Adopción de la Política de Atención Humanizada



Res. 272 del 02 de Julio del 2022 - Adopción de la POLÍTICA DE ATENCIÓN HUMANIZADA

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

Res. 667 del 09 de Dic. Del 2024. Por medio de la cual se deroga la Res. 272 y 455 y se Adopta la Versión 3 de la Política de Atención Humanizada de la ESE IMSALUD

Con gran alegría, respetando sus derechos, IMSALUD

2. Declaratoria de la Política de Atención Humanizada



Con gran alegría, respetando sus derechos, IMSALUD

3. Líneas Estratégicas de la Política de Atención Humanizada



Respeto. Conocer el valor propio y honrar el valor de los demás.

- Atención con enfoque diferencial
- Espacios Humanizados
- Comunicación e Información
- Cero Tolerancia a la Agresión
- Apoyo espiritual
- Apropiación del Código de Integridad por cada servidor público

Buen Trato: Prácticas de Cuidado

- Comportamientos esperados y prácticas humanizadas
- Manejo del Dolor
- Gestión y manejo del Duelo
- Bienvenida y Acogida al usuario
- Primeros Auxilios Psicológicos

Derechos y Deberes

- Estrategias de Divulgación en Salas de Espera
- Semana de Humanización
- Encuentros Comunitarios
- Escojer el médico Tratante
- Consentimiento Informado

Con gran alegría, respetando sus derechos, IMSALUD

4. Fortalecimiento del Programa de Humanización



Encuentros Comunitarios

Con gran alegría, respetando sus derechos, IMSALUD

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: - Gestión integral de residuos; - Uso eficiente de recursos; - 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: borden, hojarasca, licopar, 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.

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

CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD



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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
• 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 de 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)

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN				
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 ADMINISTRATIVA (Este columna la diligencia la oficina SIAU)
	La asociación 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 se llenan rapido y les toca esperar dias para solicitar una cita	Atencion en salud	a la espera de pronta respuesta	
	La asociación 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 difícil solicitar una cita por allí	Atencion en salud	a la espera de pronta respuesta	
	La asociación de usuarios solicita a IMSALUD que la movil pueda venir al barrio 1 vez a la semana como lo realizaban anteriormente.	Atencion en salud	a la espera de pronta respuesta	
				Cib (Ctrl) *

7. Propositiones 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

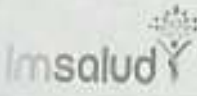
8. Evidencia fotográfica.



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

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

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

	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 Alcaminar Renteria	60383962	3175640769	Zulay Renteria
Valentin Arce Sanchez	1004040341	3132923950	Valentin
Sergio Huilamirez	1093744901	3155856065	Sergio H. U.
Abella Hernandez	60.285.065	3204737249	Abella

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

Página 12 de 12

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

FECHA:	28 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. Propositiones 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 • <u>No asiste ninguno de los integrantes a la reunion programada .</u> 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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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 comunicó con la usuaria y le explicó los requisitos para pertenecer a la asociación, como no cumplía con los requisitos se retiró de la misma.

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

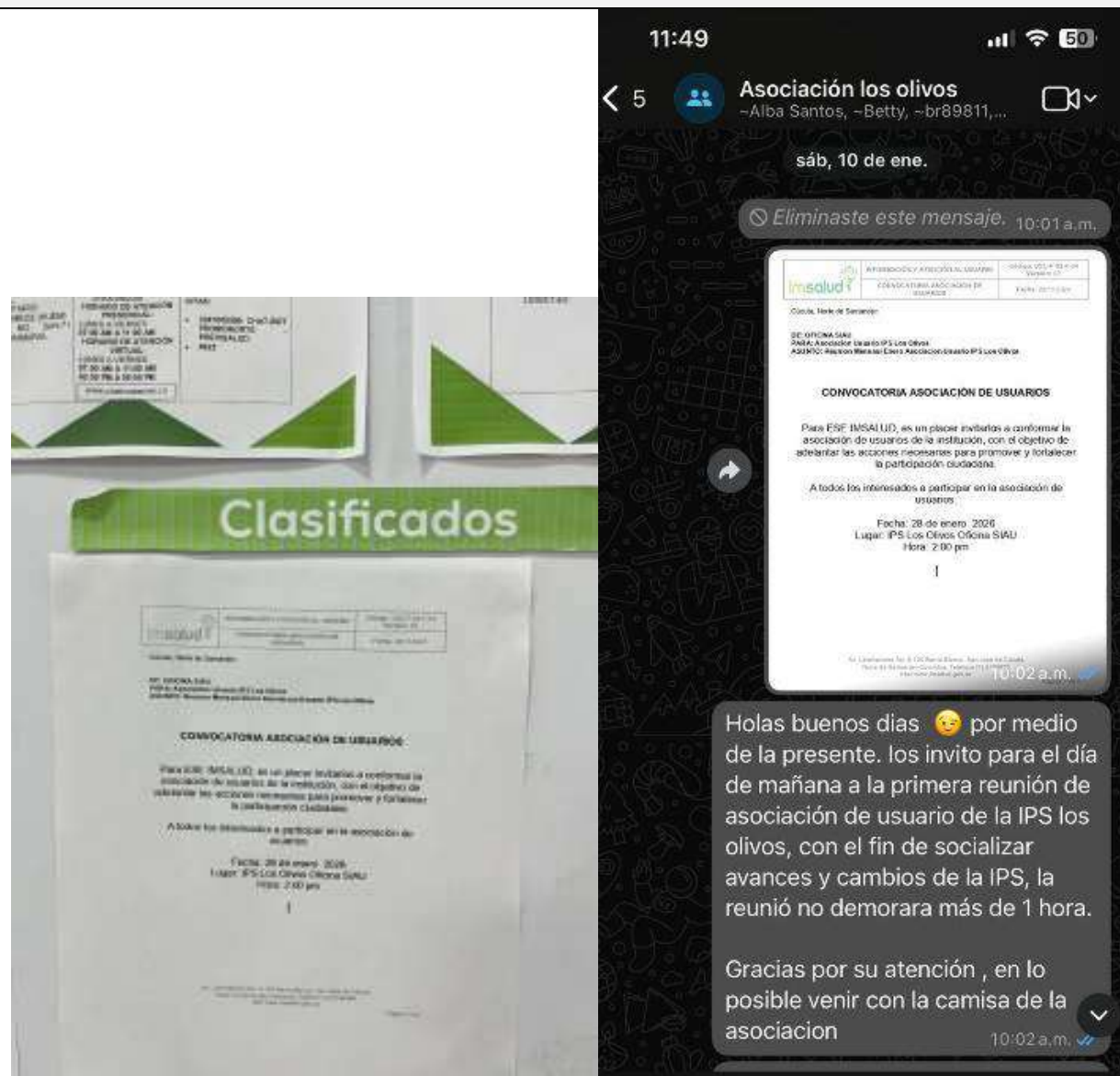
Se realizó lectura del acta anterior, con el fin de que se tenga una participación activa, con el objeto de generar nuevas ideas y acciones de mejora, añadiendo que el acta fue aprobada para el mes vigente.

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:

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.**

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

Desarrollo de las Temáticas:



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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

RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X.
Este servicio nos permite obtener resultados de laboratorio de manera oportuna y de fácil acceso tanto para el personal asistencial como para el usuario.

- Los resultados de laboratorios clínicos los puedes encontrar en el link [haskid.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 DEFUNCION.

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

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

En la ESE IMSALUD tenemos entre los siguientes servicios de primer nivel para el Usuario:

- Consulta Externa
- Primeros auxilios
- Urgencias
- Atención de emergencias que presentan en las Unidades Básicas de Atención de Emergencias, Unidades Generales, Laboratorio, sala de maternidad y puericultura.
- Puericultura y parto

En estas áreas de atención con laboratorio clínico, transporte asistencial, diagnóstico, radiología y emergencias.

El área hospitalaria que el servicio de primer nivel presta en las UBAs de la ESE IMSALUD:

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

Programa de Promoción y Mantenimiento de Salud

Dentro del programa se brindan los servicios de control de salud y desarrollo, salud sexual, control prenatal, y servicios de familia planificada, Asesoría, Salud, vacunación y control de lactancia para el neonato.

Vigilancia Epidemiológica

Correspondiente con la vigilancia por la regulación de salud pública, conformada por acciones a cargo del departamento de Epidemiología en la ESE IMSALUD.

UBAS

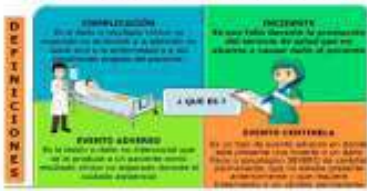
- CONSULTA EXTERNA DE CONSULTA EXTERNA
- CONSULTA EXTERNA DE CONSULTA EXTERNA
- CONSULTA EXTERNA
- CONSULTA EXTERNA
- CONSULTA EXTERNA
- CONSULTA EXTERNA
- CONSULTA EXTERNA

IPS

- CONSULTA EXTERNA DE CONSULTA EXTERNA
- CONSULTA EXTERNA DE CONSULTA EXTERNA
- CONSULTA EXTERNA
- CONSULTA EXTERNA
- CONSULTA EXTERNA
- CONSULTA EXTERNA
- CONSULTA EXTERNA

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SEGURIDAD DEL PACIENTE	
SEGURIDAD DEL PACIENTE La ESE IMSALUD, acatando lo establecido en la Resolución 402 del 2013 y de acuerdo a su política de seguridad del paciente se ha comprometido a implementar prácticas seguras institucionales que tienen como objetivo aumentar los niveles de seguridad en la prestación del servicio de salud.	SEGURIDAD DEL PACIENTE 
SEGURIDAD DEL PACIENTE La finalidad es proteger al paciente de posibles riesgos evitables derivados de la atención en salud donde se garantice el desarrollo de una cultura de seguridad para el usuario, fomentando en nuestros colaboradores, pacientes y en sus familias el desarrollo de acciones de identificación, prevención y gestión de riesgos relacionados con el proceso de atención.	
POLÍTICA HUMANIZACIÓN	
1. Adopción de la Política de Atención Humanizada  Res. 209 del 26 de junio del 2000, expedida por la ESE IMSALUD. Res. 402 del 26 de junio del 2013, expedida por la ESE IMSALUD. Res. 449 del 26 de junio del 2013, expedida por la ESE IMSALUD.	2. Declaratoria de la Política de Atención Humanizada  
3. Líneas Estratégicas de la Política de Atención Humanizada  • Atención al usuario • Atención al personal • Atención al entorno • Atención al sistema • Atención al proceso • Atención al resultado • Atención al impacto • Atención al legado • Atención al futuro	4. Fortalecimiento del Programa de Humanización  Encuentros Comunales

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN ESTÁNDARES DE GERENCIA DE AMBIENTE FÍSICO PARA LA VIGENCIA 2025 Y COMO REFUERZO PARA 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, sociales y la normatividad ambiental vigente". Añadido de lo anterior, se expone a todo el personal los 3 ejes de implementación de la política: 1. Gestión integral de residuos. 2. Uso eficiente de recursos. 3. Limpieza y desinfección de áreas y superficies.	
MANUAL DE MANEJO SEGURO DEL AMBIENTE FÍSICO El primer tema abordado es la socialización del Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA en la pestaña del proceso de Ambiente Físico y el cual dictamina lo siguiente en su alcance "Es un documento guía, en el cual se establecen lineamientos a seguir en el mantenimiento y manejo seguro del ambiente físico de la Empresa Social del Estado E.S.E. IMSALUD en todas sus CIAS, el cual es aplicable en todas las áreas o ambientes de la institución, buscando estandarizar todos sus procesos y procedimientos garantizando prácticas seguras", lo anterior se expone como parte del despliegue del suscrito manual.	

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD



Línea Ética IMSALUD

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

¿Quiénes Pueden Reportar?
La Línea Ética de IMSALUD es un canal confidencial y accesible para que todos, desde empleados hasta proveedores, aliados y usuarios, puedan denunciar las malas prácticas o cualquier conducta que contravenga nuestros valores y principios organizacionales.

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

¿Qué Puedes Reportar?

- Corrupción
- Soborno
- Conflicto de intereses
- Malversación de activos
- Falsedad en documentos
- 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.

¿Cuál es el canal de comunicación?

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

WhatsApp: 311 234 5678

Correo electrónico: etica@imsalud.gov.co

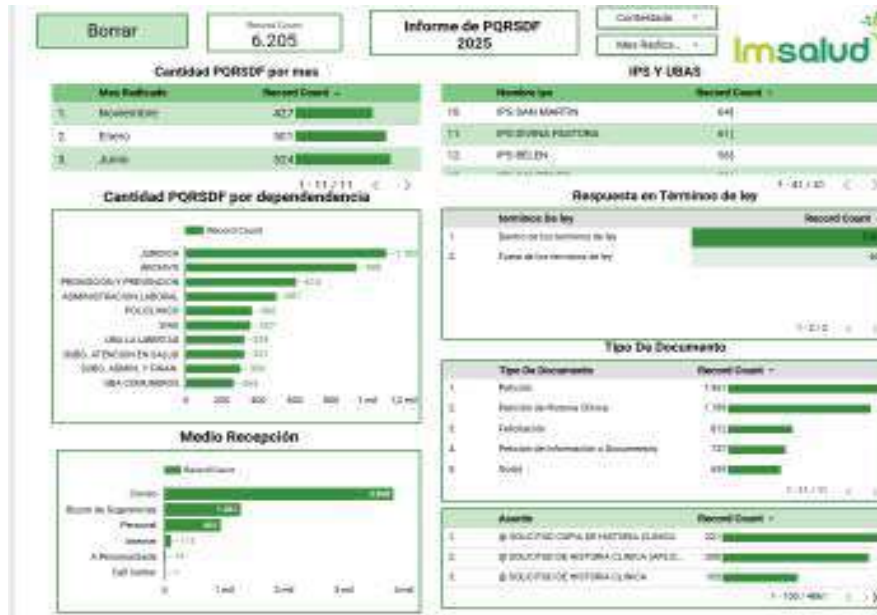
Botón para reportar

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.

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



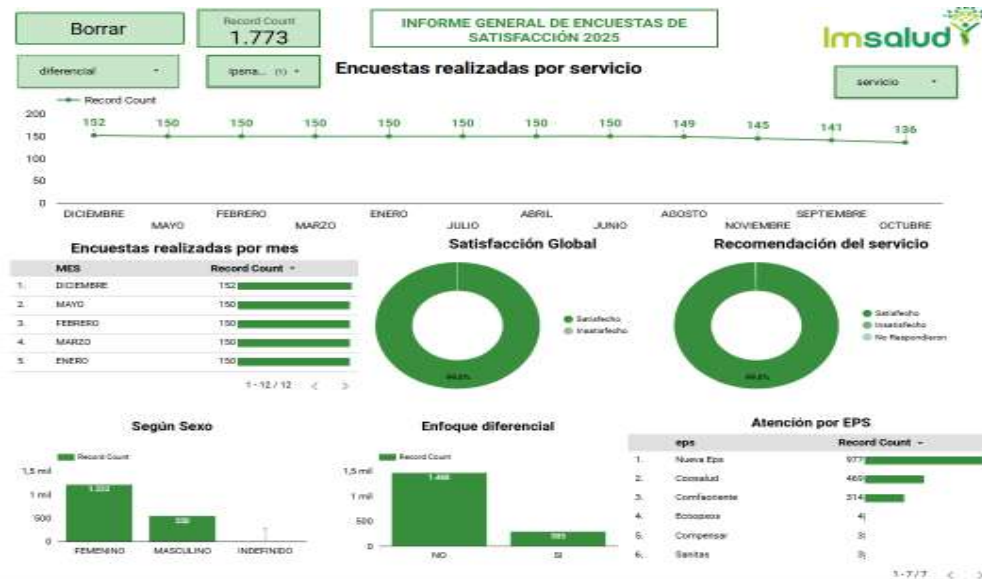
Se socializa con la asociación el Qr del boletín establecido

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

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



<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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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 víctimas 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 más conocimiento en la información que se les brindó.

7. Propositiones y varios.

- Se dejó constancia que la anterior SIAU (ERIKA) no realizó la actualización de la acta de conformación de usuarios 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 más conocimientos y poder transmitirlos a los demás usuarios en temas de los derechos y deberes
- Los usuarios manifiestan que abran más 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 más 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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



PROPOSICIONES Y VARIOS

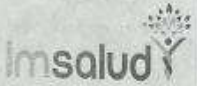
- Los usuarios manifiestan conformidad con la prestación de servicios en la IPS San Martín, y disponibilidad de agenda que se les brinda, se motiva para que pasen por los diferentes programas de PyM..
- La asociación sugiere que coloquen un aire en la oficina SIAU, para que se pueda realizar la reunión en la misma.
- La asociación propone que necesitan ser capacitados con el fin de adquirir mas conocimientos y poder transmitirlos a los demás usuarios en temas de los derechos y deberes.

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

PROPOSICIONES Y VARIOS

- 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

	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
Jende Lucie Marc P	60392067	3108749329	Jende Marc

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

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. Propositiones 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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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

Al llegar a la Ips san Martín la promotora Siau encontró a una usuaria de la asociación de régimen contributivo, siau de inmediato se comunicó con la usuaria y le explicó los requisitos para pertenecer a la asociación, como no cumplía con los requisitos se retiró 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

DÍA: MIERCOLES 21 DE ENERO AÑO 2026

HORA: 02:00 PM

LUGAR: IPS SAN MARTIN



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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**

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- (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:



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

(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, gestión y financiación de los servicios de salud en conjunto.

Entre otros objetivos: Planificar y materializar las acciones que le permitan a la ESE IMSALUD garantizar el derecho a la participación social en salud y la transparencia, y a la ciudadanía la apropiación del conocimiento y condiciones para ejercer la participación con visión 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 por Salud (PIAS-MAS).



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

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025

Conforme a la resolución de la Ley 1712 de 2014 del Estado Interamericano y la Ley 1712 de 2014, el Estado colombiano y las IPS de 2022, con el fin de garantizar la transparencia y la rendición de cuentas, se establecen los siguientes componentes:

COMPONENTES:

1. Gestión del Riesgo y Deberes Obligatorios
2. Participación Ciudadana y Transparencia
3. Rendición de Cuentas
4. Servicio al Ciudadano y Canales de Atención
5. Transparencia y Acceso a la Información Pública y Estado Abierto
6. Instituciones Autónomas 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 entidades y organismos de la ESE IMSALUD, con el fin de promover la cultura de integridad y asegurar la transparencia en la gestión de los recursos, garantizando la calidad de los servicios, la eficiencia, la equidad y la sostenibilidad del sistema de salud, así como la confianza de la ciudadanía en la gestión pública.

NORMATIVIDAD DE REFERENCIA:

- LEY 1712 DE 2014: Ley de Acceso a la Información Pública y Estado Abierto
- LEY 1712 DE 2014: Ley de Transparencia y Rendición de Cuentas
- LEY 1712 DE 2014: Ley de Prevención y Sanción de la Corrupción
- LEY 1712 DE 2014: Ley de Protección de Datos Personales
- LEY 1712 DE 2014: Ley de Acceso a la Información Pública y Estado Abierto
- LEY 1712 DE 2014: Ley de Transparencia y Rendición de Cuentas
- LEY 1712 DE 2014: Ley de Prevención y Sanción de la Corrupción
- LEY 1712 DE 2014: Ley de Protección de Datos Personales

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

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025

4. SERVICIO AL CIUDADANO Y CANALES DE DENUNCIA

Atender de forma oportuna y efectiva las solicitudes de atención y quejas de los usuarios, garantizando la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión de los recursos, así como la confianza de la ciudadanía en la gestión pública.

Documentos Asociados:

- Resolución No. 651 del 27 de Noviembre de 2024
- Resolución No. 651 del 27 de Noviembre de 2024
- Resolución No. 651 del 27 de Noviembre de 2024
- Resolución No. 651 del 27 de Noviembre de 2024
- Resolución No. 651 del 27 de Noviembre de 2024
- Resolución No. 651 del 27 de Noviembre de 2024
- Resolución No. 651 del 27 de Noviembre de 2024
- Resolución No. 651 del 27 de Noviembre de 2024



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

Página 5 de 14

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SEGURIDAD DEL PACIENTE

SEGURIDAD DEL PACIENTE

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



SEGURIDAD DEL PACIENTE

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







POLÍTICA HUMANIZACIÓN

[illegible]

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN ESTÁNDARES DE GERENCIA DE AMBIENTE FÍSICO PARA LA VIGENCIA 2025 Y COMO REFUERZO 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: "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 FÍSICO El primer tema abordado es la socialización del Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA en la pestaña del proceso de Ambiente Físico y el cual dictamina lo siguiente en su alcance "Es un documento guía, en el cual se establecen lineamientos a seguir en el mantenimiento y manejo seguro del ambiente físico de la Empresa Social del Estado E.S.E. IMSALUD en todas sus CIAS, el cual es aplicable en todas las áreas o ambientes de la institución, buscando estandarizar todos sus procesos y procedimientos garantizando prácticas seguras", lo anterior se expone como parte del despliegue del suscrito manual.	

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD



Línea Ética IMSALUD

¿Qué Es?
Es un mecanismo de comunicación para denuncias de personas internas y externas relacionadas con corrupción, capacidad, fraude, etc.

¿Quiénes Pueden Reportar?
La Línea Ética de IMSALUD es un canal más accesible para que todos, desde empleados proveedores, afiliados y usuarios, puedan denunciar cualquier conducta que no respete nuestros valores y principios organizacionales.

La información proporcionada será manejada con la debida confidencialidad y exclusivamente para establecer y permitir la protección de la integridad de los denunciantes.

¿Qué Puedes Reportar?

- Corrupción
- Gobierno
- Conflicto de intereses
- Malversación de activos
- Falsedad en documentos
- Abuso de poder
- Uso de información privilegiada
- Conflictos de intereses
- Demoras acciones que contravengan las buenas prácticas organizacionales

La información proporcionada será manejada con la debida confidencialidad y exclusivamente para establecer y permitir la protección de la integridad de los denunciantes.

¿Cuál es el canal de comunicación?
<https://www.imsalud.gov.co/web/>

Disponible en línea

Botón para acceder

La información proporcionada será manejada con la debida confidencialidad y exclusivamente para establecer y permitir la protección de la integridad de los denunciantes.

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

CULTURA #70 IMSALUD

EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN DE ESTÁNDARES DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

¿ETAPAS DEL Q&A?



¿Sabías que?

La ESE IMSALUD cuenta con el compromiso continuo a través del:

PROGRAMA DE AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD (PAMEC)

El cual se basa en el modelo de cumplimiento de estándares de acreditación, se define como un mecanismo sistemático y periódico de evaluación y mejoramiento de la calidad, y se desarrolla a través del cumplimiento de 9 pasos definidos en una ruta crítica, así:



La ESE cuenta con nueve (9) Equipos de Autoevaluación de Estándares (EAED), responsables de supervisar los 200 estándares del Manual de Acreditación. Los líderes de los equipos son los siguientes:

1. PAMEC - Proceso de Atención al Cliente (Atención al Paciente)	2. PAMEC - Proceso de Atención al Cliente (Atención al Paciente)
3. Prevención	4. Emergencia
5. Atención al Paciente (Atención al Paciente)	6. Atención al Paciente (Atención al Paciente)
7. Atención al Paciente (Atención al Paciente)	8. Atención al Paciente (Atención al Paciente)
9. Atención al Paciente (Atención al Paciente)	10. Atención al Paciente (Atención al Paciente)

Resultados Principales Organizacionales de los Equipos de Autoevaluación

Se define la mejora continua desde el primer 2020, los equipos de autoevaluación han trabajado en fortalecer los procesos internos, cumplir con el plan de mejoramiento de calidad, mejorar la atención al paciente y mejorar la atención al paciente.

Indicador	Objetivo
2020	1.0
2021	2.0
2022	3.0
2023	4.0

¿QUÉ SON?

• EQUIPOS DE AUTOEVALUACIÓN DE ESTÁNDARES DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

• EQUIPOS DE AUTOEVALUACIÓN DE ESTÁNDARES DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

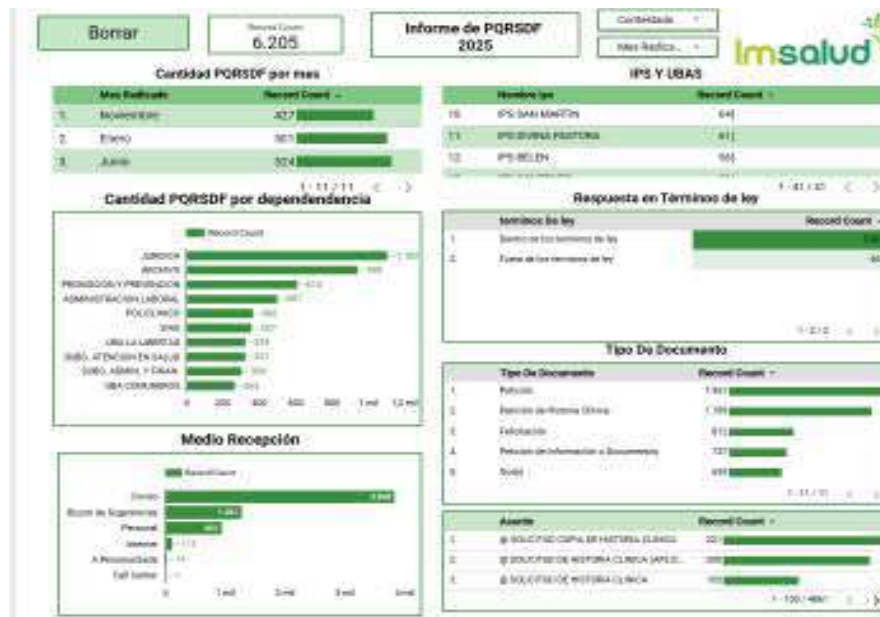
• EQUIPOS DE AUTOEVALUACIÓN DE ESTÁNDARES DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

Se socializa con la asociación el Qr del boletín establecido

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

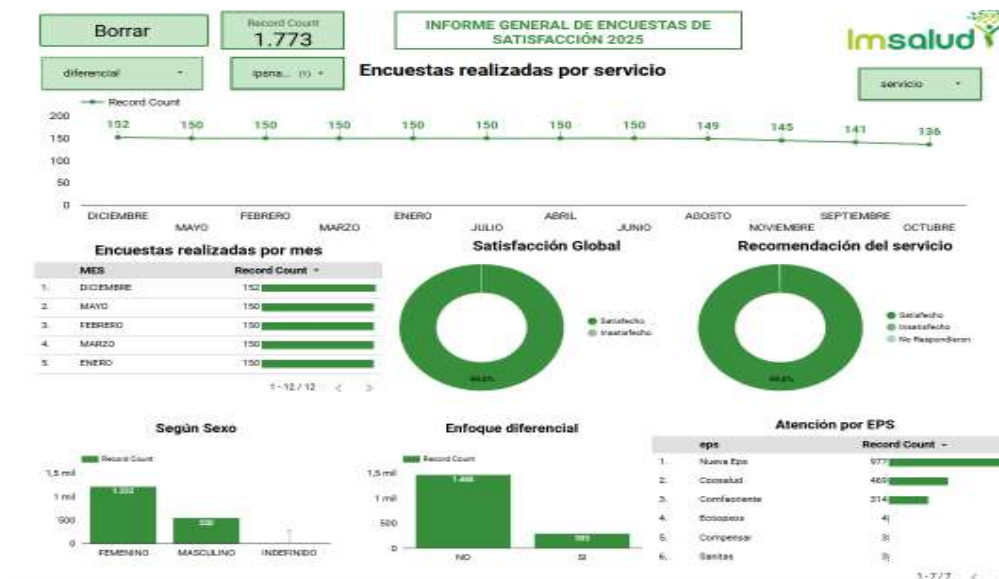
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**



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

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



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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 víctimas 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. Propositiones 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 transmitirlos 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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- 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.



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

PROPOSICIONES Y VARIOS	
• 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 transmitirlos 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 manifesto 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

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

	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
Andrés S. Escobar	37.390705	3219940027	Andrés S. Escobar
Gloria Amparo Ramirez Durán	60354297	3163312871	Gloria Amparo Ramirez
Sonia Alcaraz	37325849	3163349322	Sonia Alcaraz
Belen Com. Cortez	27633936	3167708245	Belen Cortez
Kellys Beltran	1051673560	3208972657	Kellys Beltran

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

Página 3 de 3

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

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. Propositiones 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

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

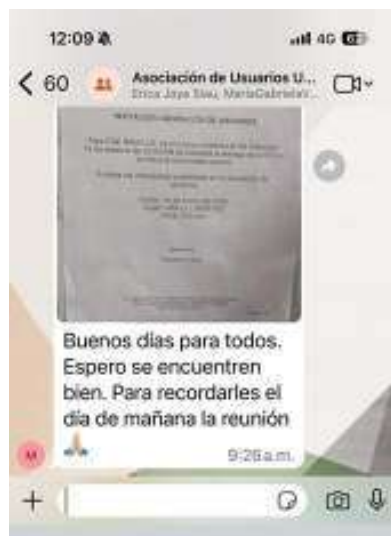
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

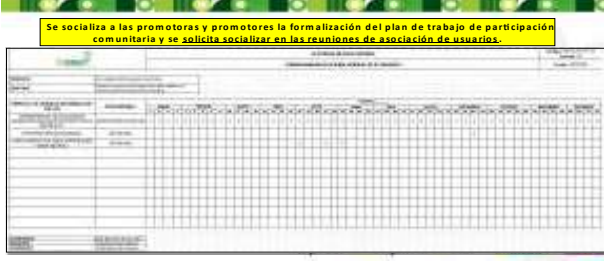
- **Calidad En Salud**
- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**
- **Promesa De Valor**
- **Mapa De Procesos**
- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**
- **Mejoramiento De La Calidad**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 651 Del 27 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)**

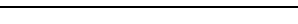
Desarrollo de las Temáticas:

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN	
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	
POLÍTICA 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)". 	

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

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN	
PORTAFOLIO DE SERVICIOS	
PORTAFOLIO DE SERVICIOS En la ESE IMSALUD cuenta con los siguientes servicios de primer nivel para ofertar a sus usuarios: • Consulta Externa Prestamos el servicio de medicina general y odontología general • Urgencias En el servicio de urgencias que prestamos en las Unidades Básicas de Atención se encuentran, Medicina general, observación, sala de reanimación y procedimientos. • Hospitalización y partos En este servicio contamos con laboratorio clínico , transporte asistencial básico (ambulancia), radiología y ecografías. Cabe mencionar que el servicio de partos se presta en las UBAS de la ESE IMSALUD.	PORTAFOLIO DE SERVICIOS • Programa de Promoción y Mantenimiento de Salud Dentro del programa encontramos las consultas de crecimiento y desarrollo, Adulto mayor, control prenatal, planificación familiar, citologías, agudeza visual, vacunación y curso 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 UTERINO Y GINECOLÓGICAS - TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO CLÍNICO - VACUNACION - ODONTOLOGIA GENERAL - MEDICINA GENERAL - ENFERMERIA - URGENCIAS	IPS - TOMA DE MUESTRAS DE CUELLO UTERINO Y GINECOLÓGICAS - 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 DEFINICIONES EMERGENCIA Es el hecho o suceso que genera un deterioro en la atención o atención a la atención del paciente que requiere de una intervención inmediata. INCIDENTE Es una falta, falla o error en la prestación del servicio de salud que no requiere de una intervención inmediata. ¿QUE ES? EVENTO ADVERSO Es la lesión o daño no intencional que se le produce a un paciente, cuando este sufre un evento adverso que no requiere de una intervención inmediata. EVENTO CENTINELA Es un tipo de evento adverso que genera una alerta para el personal de salud, que se debe prevenir y evitar, para evitar que se vuelva a repetir.
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.	Acciones esenciales para la seguridad 1. Identificación del paciente 2. Comunicación efectiva 3. Seguridad en el uso de medicamentos 4. Seguridad en el uso de procedimientos 5. Seguridad en el uso de procedimientos 6. Seguridad en el uso de procedimientos 7. Seguridad en el uso de procedimientos 8. Seguridad en el uso de procedimientos 9. Seguridad en el uso de procedimientos 10. Seguridad en el uso de procedimientos

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

POLÍTICA HUMANIZACIÓN

1. Adopción de la Política de Atención Humanizada



Res. 272 del 02 de Julio del 2022 - Adopción de la POLÍTICA DE ATENCIÓN HUMANIZADA



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



Res. 667 del 09 de Dic. Del 2024. Por medio de la cual se deroga la Res. 272 y 455 y se Adopta la Versión 3 de la Política de Atención Humanizada de la ESE IMSALUD

Con gran alegría, respetuosos con el derecho a la salud.

2. Declaratoria de la Política de Atención Humanizada



Con gran alegría, respetuosos con el derecho a la salud.

3. Líneas Estratégicas de la Política de Atención Humanizada



Respeto. Conocer el valor propio y honrar el valor de los demás.

- Atención con enfoque diferencial
- Espacios Humanizados
- Comunicación e Información
- Cero Tolerancia a la Agresión
- Apoyo espiritual
- Apropiación del Código de Integridad por cada servidor público

Buen Trato: Prácticas de Cuidado

- Comportamientos esperados y prácticas humanizadas
- Manejo del Dolor
- Gestión y manejo del Duelo
- Bienvenida y Acogida al usuario
- Primeros Auxilios Psicológicos

Derechos y Deberes

- Estrategias de Divulgación en Salas de Espera
- Semana de Humanización
- Encuentros Comunitarios
- Escojer el médico Tratante
- Consentimiento Informado

Con gran alegría, respetuosos con el derecho a la salud.

4. Fortalecimiento del Programa de Humanización



Encuentros Comunitarios

Con gran alegría, respetuosos con el derecho a la salud.

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: - Gestión integral de residuos; - Uso eficiente de recursos; - 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: bento, hojatraca, licopar, 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.

BIO-SANTARIOS: 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



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD



DEBERES



DERECHOS



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

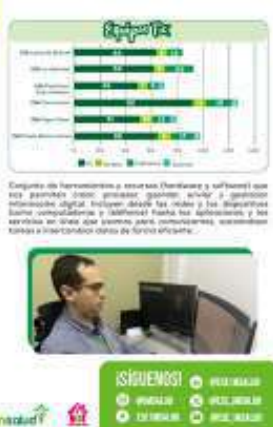
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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















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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

• 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.

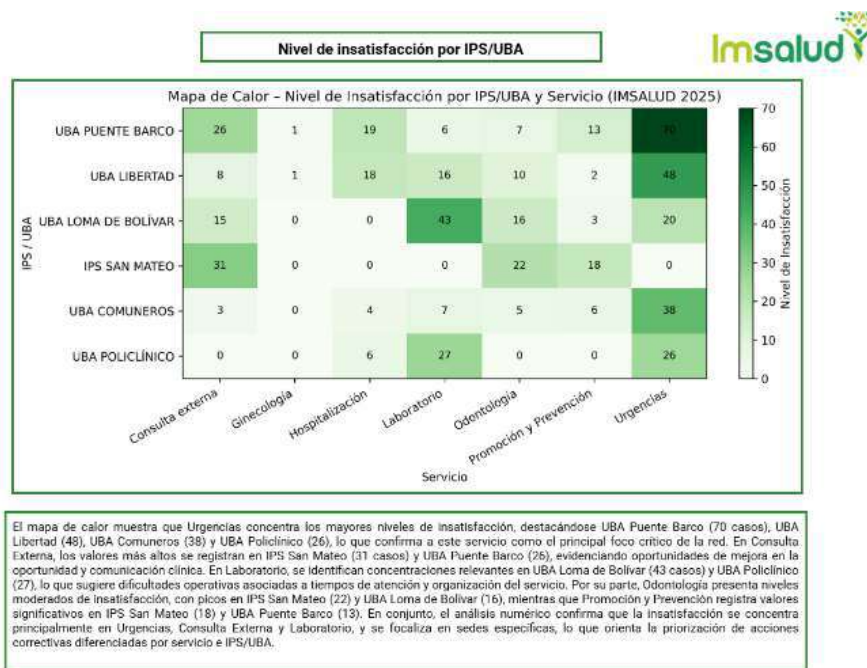
Adicionalmente, es importante considerar que durante el cuarto trimestre cuatro IPS se encontraban en etapa de remodelación, situación que impactó la capacidad operativa y la atención regular en algunos servicios, contribuyendo a la disminución de la demanda asistencial y a una menor exposición de los 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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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:	USA LA LIBERTAD		
Nombre del Promotor SIAU:	KATHERINE MORA		
Mes:	DICIEMBRE		
D.	COMPROMISOS DE LA REUNIÓN MENSUAL	DEPENDENCIA DE LA SEDE ADMINISTRATIVA A LA QUE CORRESPONDE EL COMPROMISO	AVANCES DEL CUMPLIMIENTO
	- 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 informa a los usuarios sobre la importancia 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 ocasión en condición de discapacidad, adultos mayores de 65 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 citas de recuperación, desde 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
		ASOCIACION DE USUARIOS UBA LA LIBERTAD	EN PROCESO
		ASOCIACION DE USUARIOS UBA LA LIBERTAD	EN PROCESO

7. Propositiones 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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

8. Evidencia fotográfica.



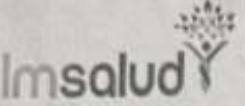
	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código: USU-P-03-F-04 Versión: 04
	ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS	Fecha: 26/11/2024

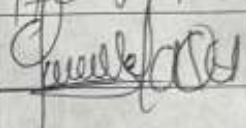
DESARROLLO DE LA REUNIÓN			
SEGUIMIENTO COMPROMISOS ASOCIACIÓN DE USUARIOS			
Nombre de la UBA o IPS:	UBA LA LIBERTAD		
Nombre del Promotor SIAU:	KATHERINE MORA		
Mes:	DICIEMBRE		
d. COMPROMISOS DE LA REUNIÓN MENSUAL	DEPENDENCIA DE LA SEDE ADMINISTRATIVA A LA QUE CORRESPONDE EL COMPROMISO	AVANCES DEL CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES OFICINA SIAU SEDE ADMINISTRATIVA (Este columna la diligencia la oficina SIAU)
- Se informa a los usuarios sobre la importancia de acudir 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 debe seguir comunicando 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 65 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.	ASOCIACION DE USUARIOS UBA LA LIBERTAD	EN PROCESO	
- Se debe seguir comunicando 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 65 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.	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

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

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

	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
Lea Le Willman	PPT1783567	3245097566	Lea Le Willman
Mary Luz Acuña	60378376	3224147451	Mary Luz Acuña
Maria Velez M	690510743	3003913335	Gabriel V.M.
Erika Jova	33703338	3214144311	
Heida Ximena P	1005076055	3143310965	Heida Ximena P.
Angela Maunero (m)	1091355209	3213565097	

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

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

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

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. Propositiones 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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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 PQR/SDF
- 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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Temáticas:

Calidad En Salud



Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Promesa De Valor



PROMESA DE VALOR

2024 - 2027

IMSALUD

INCLUYENTE

Cabemos todos.

MODERNA

Capacidad de adaptarse a los cambios.

SEGURA

Con adherencia a guías y protocolos.

AMIGABLE

Facilitadora de los procesos para los usuarios.

LÍDER

En humanización.

UNIFICADA

Trabajamos bajo los mismos principios.

DILIGENTE

Agilidad y prontitud en lo que se debe hacer.

Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho



Mapa De Procesos



MAPA DE PROCESOS

Mapa de Procesos



Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho



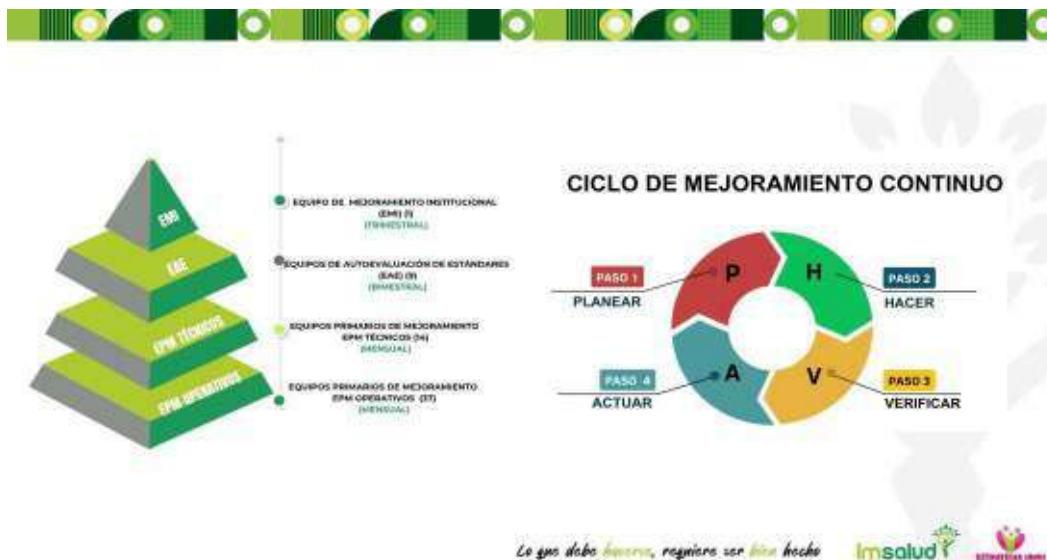
	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código: USU-P-03-F-04 Versión: 04
	ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS	Fecha: 26/11/2024

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



Mejoramiento De La Calidad



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN DE ESTÁNDAR DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

>>ESCANEA EL QR<<





La ESE Imsalud implementa el mejoramiento continuo a través del:

PROGRAMA DE AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD (PAMEC)

El cual se encuentra enfocado en cumplimiento de estándares de acreditación, se define como un mecanismo sistemático y continuo de evaluación y mejoramiento de la calidad, y se desarrolla a través del cumplimiento de 9 pasos definidos en una ruta crítica, así:



La ESE cuenta con nueve (9) Equipos de Autoevaluación de Estándares (EAE), responsables de autoevaluar los 180 estándares del Manual de Acreditación. Los líderes de los equipos son los siguientes:

- 1 PACAS - Proceso de Atención al Cliente Asistencial Hospitalaria**
Subgerente de Atención en Salud
- 3 Direcciónamiento**
Gerente
- 5 Gerencia del Talento Humano**
Jefe de oficina de Administración Laboral
- 7 Gestión de la Tecnología**
Ingeniero Biomédico

- 2 PACAS - Proceso de Atención al Cliente Asistencial Hospitalaria**
Subgerente de Atención en Salud
- 4 Gerencia**
Gerente
- 6 Gerencia del Ambiente Físico**
Jefe de oficina de Servicios Generales
- 8 Gerencia de la Información**
Jefe de Información, Sistemas y Procesos
- 9 Mejoramiento Continuo**
Asesora de Planeación y Calidad

Resultados Aprendizaje Organizacional de los Ciclos de Autoevaluación

Se observa la mejora obtenida desde la vigencia 2022, los equipos de autoevaluación han trabajado en fortalecer los procesos internos cumpliendo con el ciclo de mejoramiento de la calidad, el Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA) y esto se ve evidenciado en los resultados obtenidos en cada ciclo de autoevaluación, como lo muestra la siguiente tabla:

Autoevaluación	Calificación del PAMEC
2022	1,9
2023	2,3
2024	1,8
2025	2,5

Estos resultados reafirman nuestro compromiso con la excelencia, una mejora significativa y una prestación del servicio más humana y segura, garantizando el cumplimiento de los estándares de alta calidad por parte de la ESE.





¡SÍGUENOS!

 @ESESALUD
 ESE Imsalud
 ESE Imsalud

 @ESE Imsalud
 @ESE Imsalud
 @ESE Imsalud

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

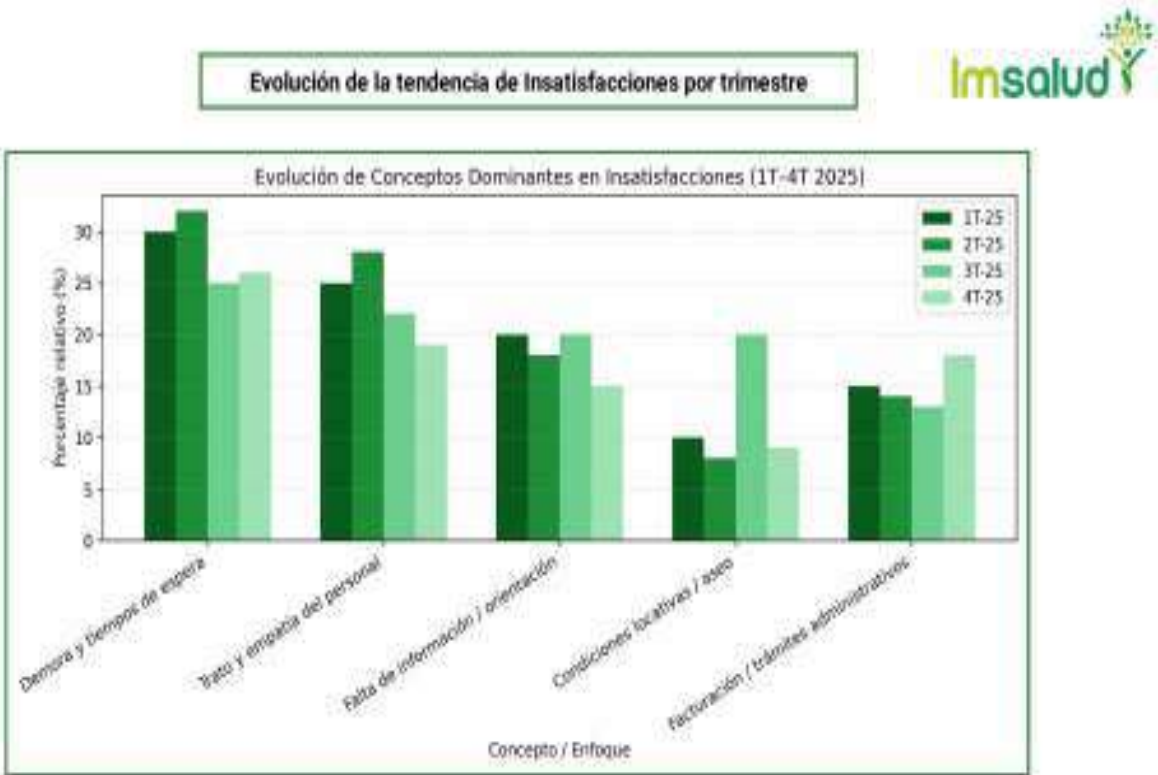
TABLA DE CONTENIDO	
JUSTIFICACIÓN.....	3
1. MARCO NORMATIVO	3
2. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS) 5	
3. OBJETIVOS POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	5
3.1. Objetivo General.....	5
3.2. Objetivos Específicos	5
4. ACCIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE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



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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.

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

ANÁLISIS INSATISFACCIONES DEL CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2025 Panorama global de insatisfacciones. <table> <tr> <th>Tema (rol)</th><th>Registros</th><th>% 4T-25</th></tr> <tr> <td>GLOBAL (tiempos/experiencia)</td><td>54</td><td>26,6 %</td></tr> <tr> <td>Facturador</td><td>38</td><td>18,7 %</td></tr> <tr> <td>Médico</td><td>31</td><td>15,3 %</td></tr> <tr> <td>Recomendación (NPS bajo)</td><td>31</td><td>15,3 %</td></tr> <tr> <td>Auxiliar enfermería</td><td>20</td><td>9,9 %</td></tr> <tr> <td>Instalación/Aseo</td><td>18</td><td>8,9 %</td></tr> <tr> <td>Otro</td><td>11</td><td>5,4 %</td></tr> </table> Hallazgos Cualitativos <table> <tr> <th>Servicio</th><th>Emoción predominante</th><th>Frases descriptivas representativas (4T-25)</th></tr> <tr> <td>Consulta externa</td><td>Frustración</td><td>"No me explican bien el proceso y el trato es indiferente, uno sale con dudas."</td></tr> <tr> <td>Urgencias</td><td>Ansiedad</td><td>"La espera es larga y no informan cuánto falta, genera mucha angustia."</td></tr> <tr> <td>Laboratorio</td><td>Incomodidad física</td><td>"La fila avanza muy lento y estando en ayunas se hace difícil esperar tanto."</td></tr> <tr> <td>Hospitalización</td><td>Vulnerabilidad</td><td>"Hay demoras para los medicamentos y poca información para el paciente y la familia."</td></tr> <tr> <td>Odontología</td><td>Inconformidad</td><td>"La atención fue rápida, pero el trato no fue amable ni explicaron el procedimiento."</td></tr> <tr> <td>PYMS / Prom-Prev.</td><td>Tensión</td><td>"El proceso es confuso, hacen pasar de un lado a otro sin dar orientación clara."</td></tr> <tr> <td>Ginecología</td><td>Inseguridad</td><td>"La atención fue corta y no explicaron bien, quedé con inquietudes."</td></tr> </table>			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 %	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."
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 %																																																
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 insatisfacción del 4T-25 se organiza alrededor de dos ejes: (1) experiencia del usuario (tiempos/expecta, 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. 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.																																																		

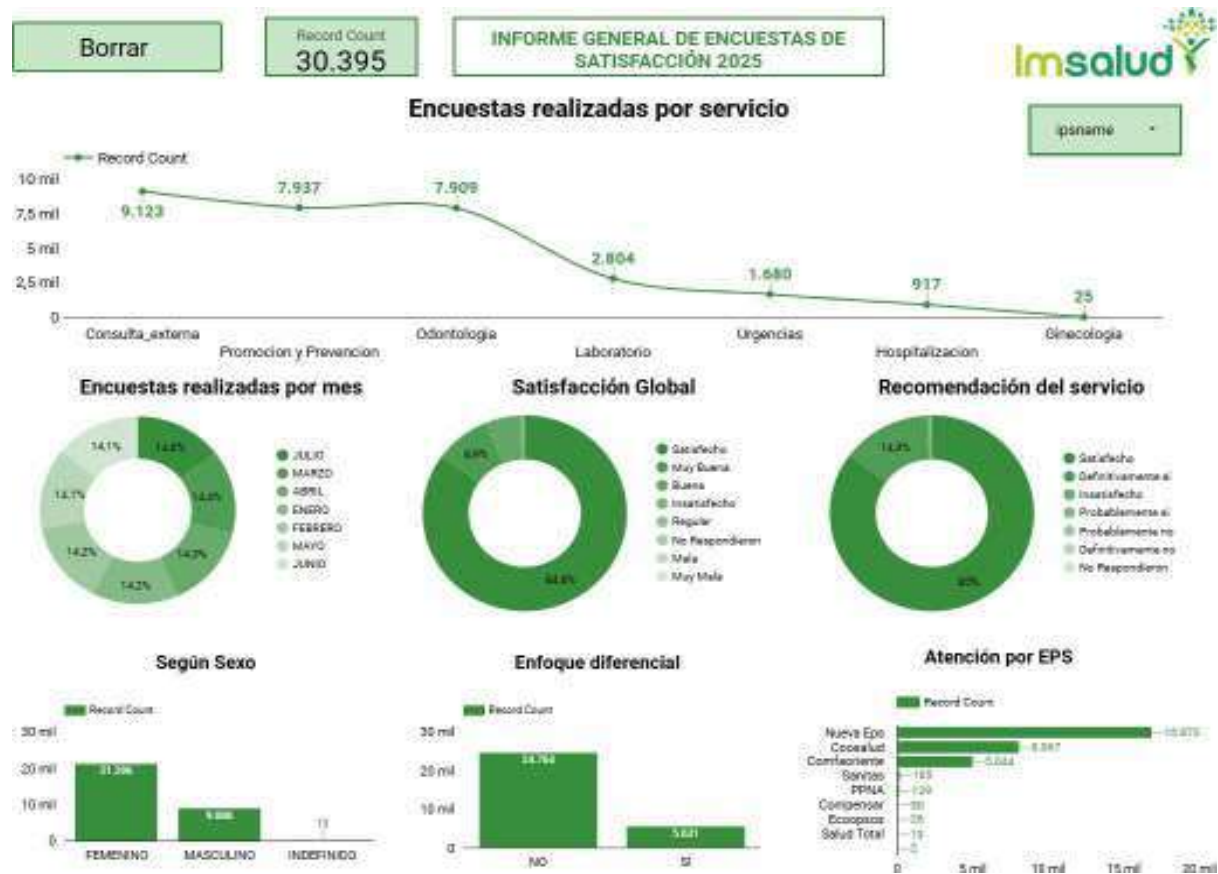
	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código: USU-P-03-F-04 Versión: 04
	ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS	Fecha: 26/11/2024

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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_hsaap4rrd



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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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 Trámites.
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.



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



• Dentro de los más destacados tenemos:

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



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



❖ RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X

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

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

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

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



37. Portafolio de Servicios

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PORTAFOLIO DE SERVICIOS



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

- **Consulta Externa**

Prestamos el servicio de medicina general y odontología general

- **Urgencias**

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

- **Hospitalización y partos**

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

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



PORTAFOLIO DE SERVICIOS



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

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

- **Vigilancia Epidemiológica**

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



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



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

. 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



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

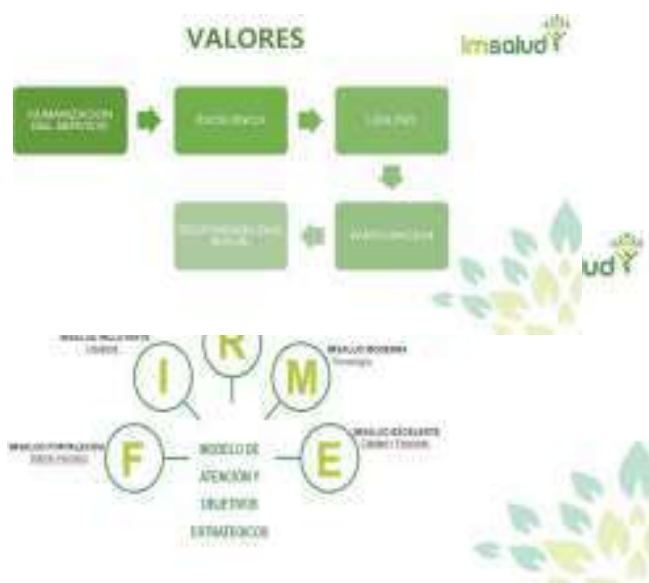
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



CLASIFICACIÓN DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS

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**

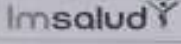


	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código: USU-P-03-F-04 Versión: 04
	ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS	Fecha: 26/11/2024

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

		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
Diego Zúñiga	9123661387	3016990943	Diego Zúñiga
Rosa delia Bory	602401730	3112654552	Rosa delia Bory
Indira C.	6031502061	3119210274	Indira C.
Mariana Sandoz	1110419255	3241747835	Mariana Sandoz
Luis Sandoz	121067121	3204825157	Luis Sandoz
Odilia Ruiz	60380980	3115321932	Odilia Ruiz

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

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

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

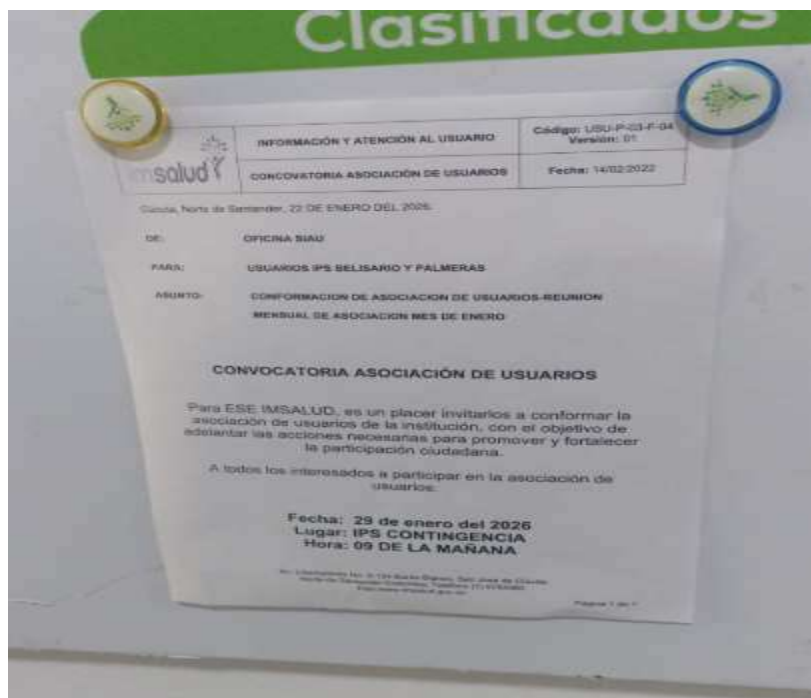
Objetivo de la reunión:	REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE ENERO DE 2026.
Agenda - Llamado a lista - Lectura y aprobación del acta anterior. - Medios de Convocatoria. - Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación. - Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio 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 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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

WHATSAPP



4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

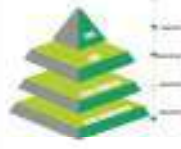
Estrategias para vincular:

- 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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN	
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: MISIÓN VISIÓN Y VALORES 
PROMESA DE VALOR 	MAPA DE PROCESOS 

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN	
(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 promueve como objetivo principal la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y financiación de los establecimientos del sistema de salud en conjunto. Se tiene como objetivo "Facilitar y desarrollar los derechos que le permite a la ESE IMSALUD garantizar el derecho a la participación social en salud y su fortalecimiento y a la ciudadanía la apropiación de decisiones y condiciones para mejorar la participación social para el cumplimiento del derecho a la salud del al usuario de la ESE IMSALUD en armonización con la Política Integral de Atención al Usuario (PIAU).	
SOCIALIZACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN, TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA TODOS LAS ASOCIACIONES Y USUARIOS DE LAS UBA E IPS DE LA ESE IMSALUD.	
COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025 Conforme a lo establecido en la Ley 1712 de 2014 y del Decreto 2480 de 2015, como parte del plan de trabajo 2025, se han diseñado los siguientes componentes: 1. Gestión del Riesgo y Control Interno. 2. Mecanismos de Transparencia. 3. Mecanismos de Atención al Ciudadano. 4. Servicio al Ciudadano y Canales de Denuncia. 5. Transparencia y Acceso a la Información Pública a Estado. 6. Fortalecimiento y Cultura de la Legalidad.	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025 El presente plan de trabajo tiene como objetivo garantizar el cumplimiento de los compromisos adquiridos en el Plan de Trabajo 2025, en materia de transparencia y atención al ciudadano, así como fortalecer la cultura de la legalidad y la transparencia en la gestión pública. FORMALIZACIÓN DE LOS COMPONENTES Los componentes del plan de trabajo se formalizarán en los siguientes documentos: - Plan de Trabajo 2025: Documento que define los objetivos, metas y actividades del plan de trabajo. - Plan de Transparencia: Documento que define los mecanismos de transparencia y acceso a la información pública. - Plan de Atención al Ciudadano: Documento que define los mecanismos de atención al ciudadano y canales de denuncia. - Plan de Fortalecimiento y Cultura de la Legalidad: Documento que define los mecanismos de fortalecimiento y cultura de la legalidad.
SOCIALIZACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN, TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA TODOS LAS ASOCIACIONES Y USUARIOS DE LAS UBA E IPS DE LA ESE IMSALUD.	
COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025 4. SERVICIO AL CIUDADANO Y CANALES DE DENUNCIA El servicio al ciudadano es el mecanismo mediante el cual se garantiza el acceso de los usuarios a los servicios de salud, así como la atención de sus quejas, sugerencias y reclamos. Objetivos: - Garantizar el acceso de los usuarios a los servicios de salud. - Atender las quejas, sugerencias y reclamos de los usuarios. - Fortalecer la cultura de la legalidad y la transparencia en la gestión pública.	FORMALIZACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Se realizó la socialización y formalización del plan de trabajo de participación comunitaria y se socializó el plan de trabajo de participación comunitaria. Objetivos: - Garantizar el acceso de los usuarios a los servicios de salud. - Atender las quejas, sugerencias y reclamos de los usuarios. - Fortalecer la cultura de la legalidad y la transparencia en la gestión pública.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN	
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 médicas y odontológicas por vía telefónica, página web y línea de WhatsApp. 2. Orientación individual por parte del personal SIAU en todas las UBAs de la ESE. 3. Solicitud de Historia Clínica. 4. Resultados de Laboratorios y Rayos X. 5. Entrega de certificados de nacido vivo o acta de defunción.
TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD  ♦ RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X Este servicio nos permite obtener resultados de laboratorio de manera oportuna y de fácil acceso tanto para el personal asistencial como para el usuario. • Los resultados de laboratorios clínicos los puedes encontrar en el link: imsalud.gov.co Atención al Usuario - Resultados de Laboratorios Clínicos. • Las lecturas de Rayos X, puedes solicitarlos al personal SIAU de su IPS o UBA. ♦ ENTREGA DE CERTIFICADOS DE NACIDO VIVO O ACTA DE DEFUNCIÓN. • El certificado de nacido vivo, permite que al recién nacido sea registrado de manera oportuna disminuyéndose la vulnerabilidad en el proceso de registro del nacimiento, el cual es entregado por el servicio de registro de la UBA. • El certificado de acta de defunciones es el documento mediante el cual se acredita legalmente el fallecimiento de una persona, el cual es entregado por el servicio de registro de la UBA.	
PORTAFOLIO DE SERVICIOS	
PORTAFOLIO DE SERVICIOS  En la ESE IMSALUD, respondiendo con los siguientes servicios de primer nivel para atender a sus usuarios: • Consulta Externa Proveen el servicio de atención general y odontológica general. • Urgencias En el servicio de urgencias, los pacientes son atendidos en los Centros de Atención y Emergencias, Medicina General y Odontología, sala de recuperación y procedimientos. • Atención prenatal y parto En este servicio se brindan los cuidados prenatales, durante el parto y posparto, incluyendo radiología y ecografía. Este servicio es prestado en todas las UBAs de la ESE IMSALUD.	PORTAFOLIO DE SERVICIOS  • Programa de Promoción y Mantenimiento de Salud Dentro del programa se encuentran los cuidados de promoción y prevención. Así como: control prenatal, planificación familiar, nutrición, ejercicio físico, vacunación y otros servicios para el paciente. • Atención especializada Cumpliendo con la estrategia de atención integral de salud, brindamos atención especializada por personal a cargo del departamento de Especialidades en la ESE IMSALUD.
	

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SEGURIDAD DEL PACIENTE

SEGURIDAD DEL PACIENTE

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



SEGURIDAD DEL PACIENTE

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



POLÍTICA HUMANIZACIÓN

1. Adopción de la Política de Atención Humanizada



Now: \$112.00 (incl. GST) per month (plus GST)
 (includes 100 min. of long distance calls)
 (includes 100 min. of long distance calls)

Now: \$112.00 (incl. GST) per month (plus GST)
 (includes 100 min. of long distance calls)
 (includes 100 min. of long distance calls)

Now: \$112.00 (incl. GST) per month (plus GST)
 (includes 100 min. of long distance calls)
 (includes 100 min. of long distance calls)

1. *What is the purpose of the study?*

1. *What is the purpose of the study?*

2. Declaratoria de la Política de Atención Humanizada



3. Líneas Estratégicas de la Política de Atención Humanizada

[illegible]

- *Chryseobacterium* is associated with both biodegradation and bioremediation
- *Stenotrophomonas* and *Chryseobacterium* are members of the *Chryseobacterium* group
- *Chryseobacterium* is a member of the *Chryseobacterium* group
- *Chryseobacterium* is a member of the *Chryseobacterium* group
- *Chryseobacterium* is a member of the *Chryseobacterium* group

[illegible]

4. Fortalecimiento del Programa de Humanización



Encuentros Comunitarios

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN	
EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN ESTÁNDARES DE GERENCIA DE AMBIENTE FÍSICO PARA LA VIGENCIA 2025 Y COMO REFUERZO PARA EL PP DE AUDITORIAS 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, para la cual se expone al personal el propósito y el objeto de la misma y que comprende lo siguiente: "Cumplir 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 la anterior, se expone a todo el personal los 3 ejes de organización de la política: 1. Gestión integral de residuos. 2. Uso eficiente de recursos. 3. Limpieza y desinfección de áreas y superficies.	RESIDUOS NO PELIGROSOS: son aquellos producidos por el generador en cualquier y en desarrollo de su actividad, que no presentan riesgo para la salud humana y el ambiente. RESIDUOS GRADABLES, INERTES Y ORDINARIOS (NEGRO): son aquellos generados durante el desarrollo de las actividades. Estos residuos se generan en oficinas, pasillos, comedores, cafeterías, salas de espera, auditorios y en general en todos los ambientes de funcionamiento del generador. Ejemplo: trazo, hojopaca, copios, 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 generador que poseen las siguientes características: inflamables, corrosivos, 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 y embalajes que hayan estado en contacto con ellos. RESIDUOS ANTES DE USAR: son todos aquellos elementos o instrumentos utilizados durante la 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, elemento 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 prácticas seguras", lo anterior se expone como parte del despliegue del suscrito manual.	CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS 
SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD	
 Línea Ética IMSALUD	¿Qué Es? Es un instrumento de comunicación por medio del cual se promueven y fortalecen las buenas prácticas, actividades, servicios, o actividades con corrupción, cohecho, fraude o corrupción. ¿Quiénes Pueden Reportar? La Línea Ética de IMSALUD es un canal de comunicación para todo el personal de IMSALUD, donde cualquier persona puede reportar cualquier conducta que viole los valores y principios organizacionales. La información proporcionada será manejada con la máxima confidencialidad y anonimato. No existirá ningún tipo de represalia por la denuncia de la conducta.
¿Qué Puedes Reportar? • Corrupción • Sustracción • Conflicto de interés • Malversación de recursos • Falsedad en documentos • Abuso de poder • Uso de información privilegiada • Cobros indebidos • Denuncias anónimas que comprometan las buenas prácticas organizacionales La información proporcionada será manejada con la máxima confidencialidad y anonimato. No existirá ningún tipo de represalia por la denuncia de la conducta.	¿Cuál es el canal de comunicación? https://www.imsalud.gov.co/et Depositar el formulario en la plataforma. La información proporcionada será manejada con la máxima confidencialidad y anonimato. No existirá ningún tipo de represalia por la denuncia de la conducta.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN	
	
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.	

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN


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

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

	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
Isbeth Paola Leal	1094278198	3154386899	Isbeth Leal
DALEY E FLORES	10910386754	3104804163	DALEY E FLORES
Nayve de Martínez	3293033	3172630063	Nayve de Martínez
David Espino	7022374959	3002133594	David
Jenny Lozano	10910493522	3002678820	Jenny Lozano
Piedad Cuéllar	6034107	3024070118	Piedad Cuéllar

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

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. Propositiones 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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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:

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN	
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 (PPSE) tiene como objetivo principal la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y financiación de las instituciones del sistema de salud en conjunto. Tiene como objetivo "Planificar y desarrollar los dispositivos que le permita a la RSE 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 (PIAS-MAIS)".	

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025

Conforme a la legislación en la Ley 1474 de 2011 del Plan Anticorrupción y Ley 1712 de 2013, toda entidad del sector público, dependiente o vinculada, deberá elaborar y publicar un plan integral de gestión de riesgos de corrupción y de atención al ciudadano, que contenga los siguientes componentes:

COMPONENTES

1. Gestión del Riesgo y Debido Diligencia.
2. Reconstrucción de Trámites.
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 por la lucha contra la corrupción e fraude de subestados a acciones en cada una de las entidades a desarrollar en la Empresa Estatal del Estado (ESE) IMSALUD con el fin de promover la integridad y asegurar el cumplimiento en la atención de los ciudadanos, creando un equilibrio en los servicios, mejorando, perfeccionando, mejorando y mejorando por parte de la comunidad ciudadana, que a través de la ley de gestión pública, se va a aplicar, aplicando los principios de transparencia, eficiencia administrativa y buen gobierno.

NORMATIVIDAD ASOCIADA

- Ley 1712 de 2013 del Plan Anticorrupción y Ley 1712 de 2013 del Plan Anticorrupción y Ley 1712 de 2013 del Plan Anticorrupción.
- Ley 1712 de 2013 del Plan Anticorrupción y Ley 1712 de 2013 del Plan Anticorrupción.
- Decreto 1486 de 2017 por el cual se define el concepto de Ciudadano 1999 de 2015.
- Decreto 1486 de 2017 por el cual se define el concepto de Ciudadano 1999 de 2015.
- Decreto 1486 de 2017 por el cual se define el concepto de Ciudadano 1999 de 2015.

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

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025

4. SERVICIO AL CIUDADANO Y CANALES DE DENUNCIA

Artículo 10 de la Ley 1474 de 2011, 1350 de 2010 de Gestión, Supervisión y Rendición: "En toda entidad pública, deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y solucionar los quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con la gestión de la entidad."

Documentos Asociados

Manual de Procedimiento de la Comisión Operativa y

Procedimiento de

POLITICA DE

Manual del Sistema de Información del Riesgo de

Manual del Sistema de Información del Riesgo de

POLITICA DE

POLITICA DE

FORMALIZACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA.

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

Formulario de Formalización del Plan de Trabajo de Participación Comunitaria	
Nombre de la Entidad: _____	
Nombre del Promotor: _____	
Fecha: _____	
1. Nombre del Proyecto:	2. Descripción del Proyecto:
3. Objetivos del Proyecto:	4. Resultados Esperados:
5. Recursos Necesarios:	6. Cronograma de Actividades:
7. Presupuesto:	8. Evaluación del Proyecto:

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

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

RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X

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

- Los resultados de laboratorios clínicos los puedes encontrar en el link imsalud.gov.co Atención al Usuario – Resultados de Laboratorios Clínicos.

- Las lecturas de Rayos X, puedes solicitarlos al personal SIAU de su IPS o UBA.

ENTREGA DE CERTIFICADOS DE NACIDO VIVO O ACTA DE DEFUNCIÓN.

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

- El certificado de acta de 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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN	
PORTAFOLIO DE SERVICIOS	
PORTAFOLIO DE SERVICIOS En la ESE IMSALUD cuenta con los siguientes servicios de primer nivel para atender a los usuarios: • Consultas Externas Prestamos el servicio de medicina general y odontología general. • Urgencias En el servicio de urgencias que prestamos en las Unidades Básicas de Atención al usuario: Medicina general, observación, sala de recuperación y procedimientos. • Hospitalización y partos En este servicio contamos con laboratorio clínico, transporte ambulancia básica (ambulancia), radiología y cirugía. Cabe mencionar que el servicio de parto se presta en las UBAS de la ESE IMSALUD. 	PORTAFOLIO DE SERVICIOS • Programa de Promoción y Mantenimiento de Salud Dentro del programa incluimos las consultas de embarazo y parto, salud sexual, control prenatal, planificación familiar, citologías, agudeza visual, vacunación y otros profilácticos para el embarazo. • Vigilancia Epidemiológica Correspondiente con lo establecido por la legislación de salud pública, conforme con personal a cargo del departamento de Epidemiología en la ESE IMSALUD. 
	
SEGURIDAD DEL PACIENTE	
SEGURIDAD DEL PACIENTE  La ESE IMSALUD, acatando lo establecido en la Resolución 402 del 2013 y de acuerdo a su política de seguridad del paciente se ha comprometido a implementar prácticas seguras institucionales que tienen como objetivo aumentar los niveles de seguridad en la prestación del servicio de salud.	SEGURIDAD DEL PACIENTE  DEFINICIONES COMPLICACIÓN Es un evento o resultado clínico no deseado que se produce al momento de la atención o al momento de la recuperación o a los pocos días después del paciente. INCIDENTO Es una falta durante la prestación del servicio de salud que no provoca o causa daño al paciente. ¿QUE ES? EVENTO ADVERSADO Es la lesión o daño de interacción que se le produce al paciente durante el desarrollo clínico del momento durante el cuidado asistencial. EVENTO CRISTALINO Es un tipo de evento adverso en donde el paciente sufre una lesión o un daño físico o psicológico debido a una acción intencional, que no existe ninguna intervención y que se puede prevenir o evitar.
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.	

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.



salud

Acciones esenciales para la seguridad



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

POLÍTICA HUMANIZACIÓN	
1. Adopción de la Política de Atención Humanizada  Res. 270 del 30 de mayo del 2023. Aprobación de la POLÍTICA DE ATENCIÓN HUMANIZADA. Res. 432 del 04 Dic 2023. Por medio de la cual se modifica y adiciona los numerales 4.5 y 4.6 de la Res. 270 del 30 de mayo del 2023. Res. 667 del 09 de Dic. Del 2024. Por medio de la cual se declara la Ley 219 y 450 y se adopta la versión 3 de la Política de Atención Humanizada de la E.S.E. IMSALUD. <i>La gran idea es mejorar, mejorar con amor. Imsalud</i>	2. Declaratoria de la Política de Atención Humanizada   <i>La gran idea es mejorar, mejorar con amor. Imsalud</i>
3. Líneas Estratégicas de la Política de Atención Humanizada  - Atención con enfoque comunitario - Espacios Humanizados - Comunicación y Participación - Atención Integral a la Atención - Atención Integral - Atención Integral <i>La gran idea es mejorar, mejorar con amor. Imsalud</i>	4. Fortalecimiento del Programa de Humanización   Encuentros Comunes <i>La gran idea es mejorar, mejorar con amor. Imsalud</i>
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 al 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: bardo, 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. BIO-SANITARIOS: 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 los procesos y procedimientos garantizando prácticas seguras", lo anterior se expone como parte del despliegue del suscrito manual.	 CÓDIGO DE COLORES BIODEGRADABLES, INERTES U ORDINARIOS (NEGRO) RECICLABLES (BLANCO) RESIDUOS PELIGROSOS (ROJO)

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD



Línea Ética IMSALUD

Línea
Ética
IMSALUD

¿Qué Es?

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

¿Quiénes Pueden Reportar?

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

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

Línea
Ética
IMSALUD

¿Qué Puedes Reportar?

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

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

Línea
Ética
IMSALUD

¿Cuál es el canal de comunicación?

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

Reporta tu denuncia, denuncia o riesgo
 Diligenciar el formulario

Botones para escuchar

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

DEBERES



La gran idea de la ESE, respaldada por el Estado

DERECHOS

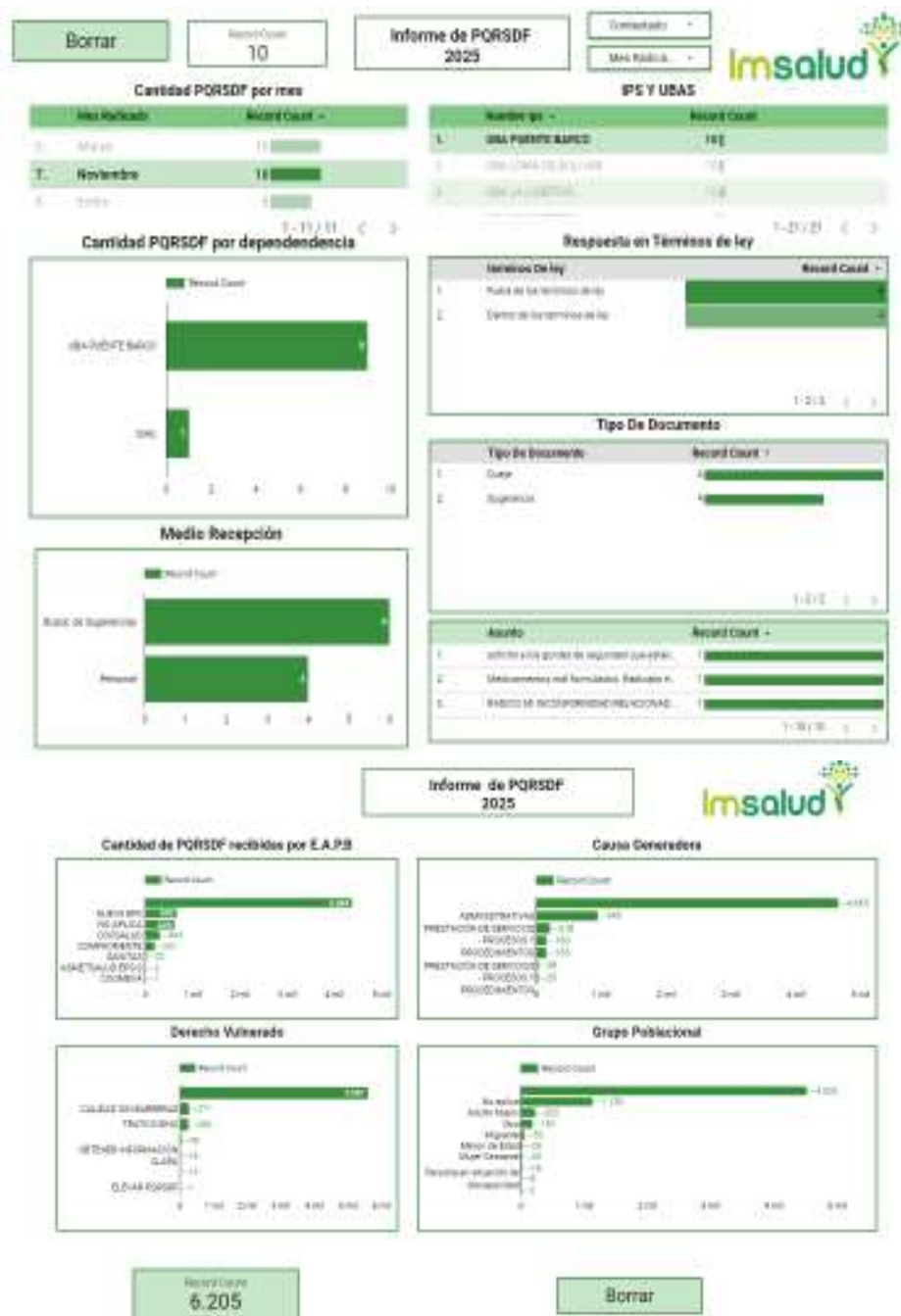


La gran idea de la ESE, respaldada por el Estado

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF



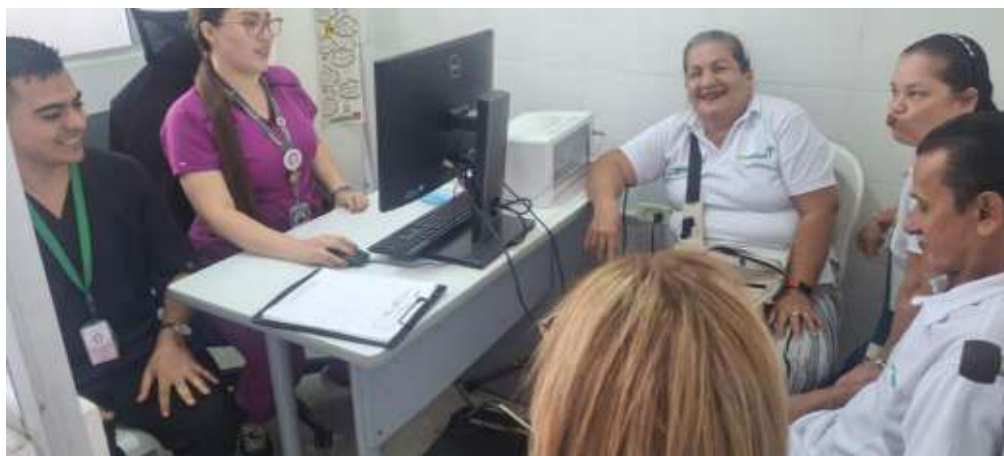
	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código: USU-P-03-F-04 Versión: 04
	ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS	Fecha: 26/11/2024

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

7. Propositiones 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

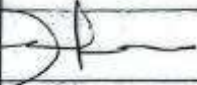
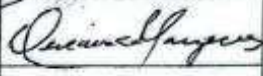
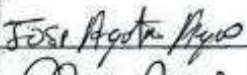
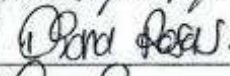
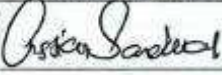
PROPOSICIONES Y VARIOS

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

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN: 24 de Febrero 2026

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

	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
Juane Velez	60352432	363047765	
Doris Harguez	37.248.776	3177114323	
Norma Nancubito	60325660	3115118509	
Jose Agustin Araya	13259721	3214669094	
Daniel Rojas B	109057901	318383253	
Gustavo Fernando S	1004802414	3125926134	

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

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

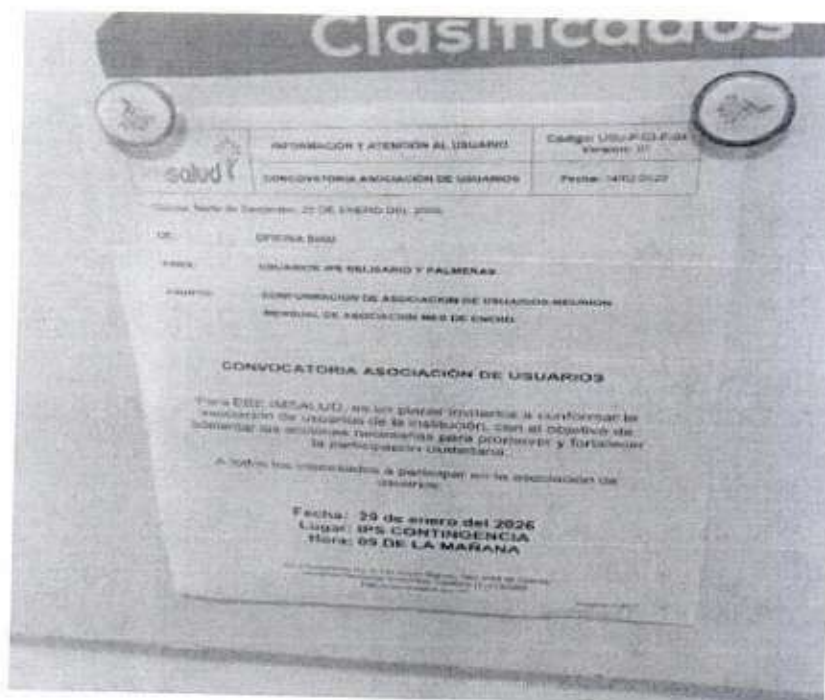
Objetivo de la reunión:	REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE ENERO DE 2026.
Agenda - Llamado a lista - Lectura y aprobación del acta anterior. - Medios de Convocatoria. - Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación. - Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio 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 9 AM SE DA COMIENZO A LA REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACION DE USUARIOS DE LA IPS BELISARIO 1. Llamado a lista <i>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</i> 2. Lectura y aprobación del acta anterior. <i>DEBIDO A QUE NO SE LLEVO A CABO LA REUNIÓN NO SE REALIZO LECTURA DEL ACTA ANTERIOR</i> 3. Medios de Convocatoria. <i>SE REALIZO CONVOCATORIA POR LA CARTELERA INFORMATIVA Y GRUPO DE</i>

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.

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

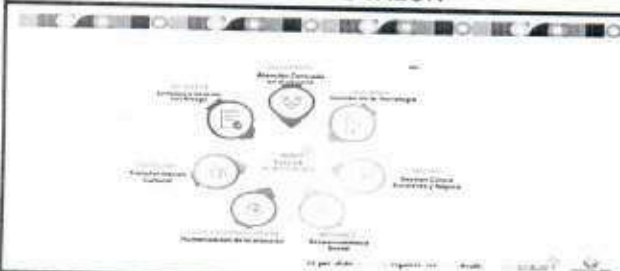
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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
- 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: MISIÓN VISIÓN Y VALORES Misión Proveer servicios de salud de calidad, con atención segura, humanizada y de calidad, mejorando a la promesa y mejoramiento de la salud en salud. Visión En el 2027 ser la institución que lidera en la prestación de servicios de salud, con calidad, seguridad y bienestar. Valores TRANSPARENCIA RESPONSABILIDAD COMUNICACIÓN JUSTICIA RESPONSABILIDAD LEALTAD
PROMESA DE VALOR PROMESA DE VALOR 2024 - 2027 IMSALUD INCLUYENTE MODERNA SEGURA ACREDITADA LÍDER SOSTENIBLE	MAPA DE PROCESOS 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
POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

La política de participación social en salud (PPSS) tiene como objetivo promover la participación de la comunidad en la planeación, control, gestión y fiscalización de las instituciones del sistema de salud en Colombia.

Entre sus objetivos: Promover y desarrollar las habilidades que le permita a la ESE (IMSALUD) garantizar el derecho a la participación social en salud y la 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 Estatuto de Salud en armonización con la Política Integral de Atención en Salud (PIAS-MAIS).

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

Producto	Producto	Producto
Resolución No. 651 del 27 de Noviembre de 2024	Resolución No. 651 del 27 de Noviembre de 2024	Resolución No. 651 del 27 de Noviembre de 2024
Resolución No. 651 del 27 de Noviembre de 2024	Resolución No. 651 del 27 de Noviembre de 2024	Resolución No. 651 del 27 de Noviembre de 2024
Resolución No. 651 del 27 de Noviembre de 2024	Resolución No. 651 del 27 de Noviembre de 2024	Resolución No. 651 del 27 de Noviembre de 2024

SOCIALIZACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN, TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA TODAS LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS DE LAS UBA E IPS DE LA ESE IMSALUD.
COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025

El presente documento tiene como objetivo definir los componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Vigencia 2025, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y la Ley 1712 de 2014.

COMPONENTES

1. Gestión del Riesgo y Cultura de Integridad
2. Gobernanza del Trabajo
3. Gestión de Calidad
4. Gestión de Compras y Gestión de Denuncias
5. Transparencia y Acceso a la Información Pública y Datos Abiertos
6. Gestión de Recursos y Cultura de Legalidad

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025

El presente documento tiene como objetivo definir los componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Vigencia 2025, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y la Ley 1712 de 2014.

NORMATIVIDAD APLICABLE

Ley 1712 de 2014	Ley 1712 de 2014	Ley 1712 de 2014
Ley 1712 de 2014	Ley 1712 de 2014	Ley 1712 de 2014
Ley 1712 de 2014	Ley 1712 de 2014	Ley 1712 de 2014

SOCIALIZACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN, TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA TODAS LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS DE LAS UBA E IPS DE LA ESE IMSALUD.
COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025
4. SERVICIO AL CIUDADANO Y CANALES DE DENUNCIA

El presente documento tiene como objetivo definir los componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Vigencia 2025, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y la Ley 1712 de 2014.

Documentos Asociados

- Resolución No. 651 del 27 de Noviembre de 2024
- Resolución No. 651 del 27 de Noviembre de 2024
- Resolución No. 651 del 27 de Noviembre de 2024


FORMALIZACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO DE PARTICIPACIÓN COMUN

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

Producto	Producto	Producto
Plan de trabajo de participación comunitaria	Plan de trabajo de participación comunitaria	Plan de trabajo de participación comunitaria
Plan de trabajo de participación comunitaria	Plan de trabajo de participación comunitaria	Plan de trabajo de participación comunitaria
Plan de trabajo de participación comunitaria	Plan de trabajo de participación comunitaria	Plan de trabajo de participación comunitaria

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN	
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 médicas y odontológicas por vía telefónica, página web y línea de WhatsApp. 2. Orientación individual por parte del personal SIAU en todas las 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. - Los resultados de Rayos X, puedes solicitarlos al personal SIAU de su IPS o UBA. ♦ ENTREGA DE CERTIFICADOS DE NACIDO VIVO O ACTA DE DEFUNCIÓN. - El certificado de nacido vivo permite que al recién nacido sea registrado de manera oportuna disminuyendo la vulnerabilidad en el proceso de registro del nacimiento, al 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 En la ESE IMSALUD cuenta con los siguientes servicios de primer nivel para niños y sus familias: • Atención Especial: - Atención al servicio de atención general y odontología general. • Urgencias: - En el servicio de urgencias son atendidos en las Unidades Básicas de Atención en emergencias (UBA's) general, dermatología, sala de traumatología y pediatría. • Atención de parto: - En este servicio contamos con el equipo clínico y quirúrgico necesario para brindar atención a las mujeres embarazadas que deseen dar a luz en la ESE IMSALUD.	PORTAFOLIO DE SERVICIOS • Programa de Promoción y Mantenimiento de Salud: - Constituye el programa de promoción y mantenimiento de la salud, el cual incluye: control prenatal, planificación familiar, vacunación, atención médica, nutrición y consejería pre y postnatal. • Vigilancia Epidemiológica: - Constituye el programa de vigilancia de salud pública, el cual incluye: control prenatal, planificación familiar, vacunación, atención médica, nutrición y consejería pre y postnatal.
UBAS - Atención Especial - Atención General - Atención de Parto - Atención de Urgencias - Atención de Traumatología - Atención de Dermatología - Atención de Pediatría	IPS - TOMA DE MUESTRAS DE CUELLO UTERINO Y GINECOLÓGICAS - VACUNACIÓN - ODONTOLÓGICA GENERAL - MEDICINA GENERAL - ENFERMERÍA

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. Adecuación de la Política de Atención Humanizada


Res. 175 del 02 de Junio del 2021, adoptando la Política de Atención Humanizada.

Res. 005 del 05 de Julio del 2024, por medio de la cual se adopta la Política de Atención Humanizada.

Res. 007 del 05 de Julio del 2024, por medio de la cual se adopta la Política de Atención Humanizada.

2. Declaratoria de la Política de Atención Humanizada

3. Líneas Estratégicas de la Política de Atención Humanizada


- Atención con enfoque integral
- Participación activa del paciente y su familia
- Comunicación efectiva
- Seguridad en el uso de medicamentos
- Seguridad en el uso de tecnología
- Seguridad en el uso de recursos humanos
- Seguridad en el uso de recursos materiales
- Seguridad en el uso de recursos financieros
- Seguridad en el uso de recursos de información
- Seguridad en el uso de recursos de infraestructura

4. Fortalecimiento del Programa de Humanización

Encuentros Comunitarios

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.

Portica Ambiental

El tema abordado es la socialización de la portica ambiental de la E.S.E. IMSALUD, por lo cual se expone al personal el propósito u objetivo de la misma y que comprende lo siguiente: disminuir los impactos ambientales negativos mediante la generación de una conciencia ambiental y del cumplimiento con los requisitos legales aplicables y la normatividad ambiental vigente.

Añadido de lo anterior, se expone a todo el personal los 3 ejes de implementación de la política:

1. Gestión integral de residuos.
2. Uso eficiente de recursos.
3. Limpieza y desinfección de áreas y superficies.

RESIDUOS NO PELIGROSOS: son aquellos producidos por el generador en cualquier y en desarrollo de su actividad, que no presentan riesgo para la salud humana y el ambiente.

BIODEGRADABLES, INERTES U ORDINARIOS (NEGRO): son aquellos generados en el desempeño normal de las actividades. Estos residuos se generan en oficinas, pasillo, comedores, cafeterías, salas de espera, auditorios y en general en todos los establecimientos del generador. Ejemplo: barrido, hojarasca, 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 generador de las siguientes características: infecciosos, combustibles, inflamables, reactivos, oxidantes, volátiles, corrosivos y tóxicos, los cuales pueden causar daño a la salud humana y/o al medio ambiente. Así mismo se consideran peligrosos los envases y embalajes que hayan estado en contacto con ellos.

BIOSEGURIDAD: son todos aquellos elementos e instrumentos utilizados durante la ejecución de los procedimientos asistenciales que tienen contacto con materia de sangre o fluidos corporales del paciente humano o animal. Ejemplo: Agujas, 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 prácticas seguras", lo anterior se expone como parte del despliegue del suscrito manual.

CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS

SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD

Línea Ética IMSALUD
Línea Ética IMSALUD
¿Qué Es?

Es un mecanismo de comunicación para denunciar de manera interna y segura irregularidades, conductas inapropiadas o relacionadas con corrupción, sexualidad, fraude y...

¿Quiénes Pueden Reportar?

La Línea Ética de IMSALUD es un canal confidencial para que todos, desde empleados, proveedores, aliados y usuarios, puedan denunciar cualquier conducta que sea contraria a nuestros valores y principios organizacionales.

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

¿Qué Puedes Reportar?

- Corrupción
- Robo
- Conflicto de intereses
- Malversación de activos
- Falsedad en documentos
- Abuso de poder
- Uso de información privilegiada
- Cobros indebidos
- Demás acciones que contravengan los buenos principios organizacionales.

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

¿Cuál es el canal de comunicación?

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

Dispositivo de reporte

Extensión para el usuario

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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. Propositiones y varios.
8. Evidencia fotográfica.

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

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

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

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Gladys Sanchez	37345564	3144802654	Gladys
Jenny Lozano	1090493522	3002678820	Jenny Lozano
Jeisson Adrian Silva	1093760106	3008916931	Jeisson A Silva

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

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. Propositiones 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:	Invitados:
Ketty carrillo	Damian torres
Elsa sierra	
Gerson zuleta	
Graciela moncada	
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.	

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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 participantes mencionaran opciones que en su caso llamarían la atención, de esta forma se sugiere que una de las estrategias que podría funcionar sería colocar en la cartelera informativa la convocatoria a usuario en las charlas diarias y reuniones externas que realizan los líderes para comentarles sobre que se trata una asociación 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 régimen subsidiado, tener los servicios con la ese imsalud, tener historia clínica en la Uba o ips a la cual se va a postular, ser mayor de edad, contar con disponibilidad de tiempo, se registre en la cartelera informativa, el presidente de la junta participa activamente en las reuniones, donde lleva la comunicación a la comunidad y que se vinculen más personas para participar activamente de las reuniones mensuales, seguidamente se han participado en reuniones externas donde se le dan a conocer los requisitos para pertenecer a la asociación de usuarios.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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:

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

CALIDAD EN SALUD 	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES Misión Brindar servicios de salud de calidad, con estándares de excelencia, asegurando el bienestar y la satisfacción de los usuarios. Visión En el 2028 ser la institución referente en la prestación de servicios de salud, con estándares de excelencia en la atención al usuario. Valores Integridad, Honestidad, Responsabilidad, Compromiso, Transparencia, Innovación y Mejora Continua.
PROMESA DE VALOR PROMESA DE VALOR 100% - 100% - INCLUYENTE - MODERNA - SEGURA - AMIGABLE - LIBRE - EFICIENTE - TRANSPARENTE	MAPA DE PROCESOS 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	
POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD La política de participación social en salud (PPSS) tiene como objetivo principal la participación de la comunidad en la gestión, control y fortalecimiento de los servicios de salud en el territorio. Entre otros objetivos: Planificar y desarrollar las acciones que le permitan a la ESE-IMSALUD garantizar el derecho a la participación social en salud y su fortalecimiento, y a la ciudadanía la capacidad de decisión y condiciones para ejercer la participación, así como para el cumplimiento del derecho a la salud en el marco de la Ley Estatutaria de Salud en articulación con la Política Integral de Atención en Salud (PIAS).	

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN	
PORTAFOLIO DE SERVICIOS PORTAFOLIO DE SERVICIOS En la UBS IMASUD se cuenta con los siguientes servicios de atención para atender a los usuarios: • Consultas Externas: Preparación y servicio de consulta general y odontológica general. • Trámites: Ejecución de trámites de inscripción en los Registros Nacionales de Atención al Paciente, Registro General, Registro de Vigilancia y Procedimientos. • Manejo de Emergencias: En caso de emergencia se brinda atención médica y odontológica inmediata, atendiendo a los casos de urgencia y emergencia. Este servicio se presta en el horario de atención de la UBS de la ESE IMASUD.  	PORTAFOLIO DE SERVICIOS Programa de Promoción y Mantenimiento de Salud: Medio del programa se brindan los servicios de diagnóstico y diagnóstico, Asesoría técnica, control de calidad, atención de emergencia, atención de urgencia, atención de urgencia y atención de urgencia. Vigilancia Epidemiológica: Consiste en la vigilancia de los casos de enfermedad, control de calidad, control de calidad, control de calidad y control de calidad.  
SEGURIDAD DEL PACIENTE SEGURIDAD DEL PACIENTE La ESE IMASUD, 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 DEFINICIONES: INCIDENTO: Es un suceso no deseado que puede causar o causar daño al paciente. ERRORES: Son los errores que se cometen en el proceso de atención al paciente. ACCIONES ESENCIALES PARA LA SEGURIDAD:  

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Adopción de la Política de Atención Humanizada



Res. 278-2007 de la Comisión del 2007, promulgada el 24 de mayo de 2007.
(www.minsa.gob.pe)

Res. 001-2008 de la Comisión del 2008, promulgada el 24 de mayo de 2008.
(www.minsa.gob.pe)

Res. 047-2010 de la Comisión del 2010, promulgada el 24 de mayo de 2010.
(www.minsa.gob.pe)

2. Declaratoria de la Política de Atención Humanizada



24 junio 2010 | Registro en el C.O.D.E. |  

24 junio 2010 | Registro en el C.O.D.E. |  

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.

Pública Ambiental	El tema abordado es la socialización de la política ambiental de la U.E.F. tratada por lo cual se expone al personal el propósito u objetivo de la misma y que conlleva lo siguiente: "Minimizar los impactos ambientales negativos mediante la generación de una conciencia ambiental y así cumplir con las regulaciones legales aplicables y la normatividad ambiental vigente". Además de la anterior, se expone a todo el personal los 3 ejes de implementación de la política:	RESIDUOS NO PELIGROSOS: son aquellos producidos por el generador en cualquier lugar y en detrimento de su actividad, que no presentan riesgo para la salud humana y al medio ambiente. BIODEGRADABLES, INERTES O ORDINARIOS (NEGRO): son aquellos generados en el desempeño normal de las actividades. Estos residuos se generan en oficinas, pasillos, áreas comunes, cafeterías, aulas de exposiciones, auditorios y en general en todos los ámbitos del funcionamiento del generador. Ejemplo: borrarro, hojaperfora, copier, resto de comida y otros. RECLAMATE ORGÁNICO: son aquellos que no se eliminan 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, comburentes, inflamables, explosivos, reactivos, tóxicos/danos, volátiles, corrosivos, volátiles, cancerígenos o irritantes para la salud humana, por lo tanto peligroso. Así mismo se consideran peligrosos los envases, empaques y embalajes que hayan estado en contacto con ellos. BIOCONTAMINANTES: son todos aquellos elementos o estructuras utilizadas durante la ejecución de los procedimientos asistenciales que tienen contacto con materia orgánica, sangre o fluidos corporales del paciente humano. Ejemplos: Agujas, guantes, jeringas, vendajes, sondas, dispositivos de protección personal (DPP), u 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 prácticas seguras", lo anterior se expone como parte del despliegue del suscrito manual.

CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD



Línea Ética IMSALUD

¿Qué Es?
Es un instrumento de comunicación para recibir alertas de personas, internos y externos, sobre irregularidades, actividades sospechosas o conductas inapropiadas con corrupción, opacidad, fraude o soborno.

¿Quiénes Pueden Reportar?
La Línea Ética de IMSALUD es un canal confidencial y accesible para cualquier persona, desde cualquier lugar, profesión, afiliación y valores, pueden denunciar de forma anónima cualquier conducta que contravenga nuestros valores y principios organizacionales.

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

¿Qué Puedes Reportar?

- Corrupción
- Soborno
- Conflictos de interés
- Manejo de activos
- Falsedad en documentos
- Acceso de poder
- Uso de información privilegiada
- Conducta inapropiada
- Demora en procesos que contravengan los valores y principios organizacionales

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

¿Cuál es el canal de comunicación?

<https://www.imsalud.gov.co/etl/>

¡Ollégame al formulario!

Botón para acceder

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 denunciante.

DEBERES



La go del usuario, regístrate en línea desde 

DERECHOS



La go del usuario, regístrate en línea desde 

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

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN DE ESTÁNDAR DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

>>ESCANEA EL QR<<





¿Sabías qué?

La ESE Imsalud implementa el mejoramiento continuo a través del:

PROGRAMA DE AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD (PAMEC)

El cual se encuentra enfocado en cumplimiento de estándares de acreditación, se define como un mecanismo sistemático y continuo de evaluación y mejoramiento de la calidad, y se desarrolla a través del cumplimiento de 9 pasos definidos en una ruta crítica, así:

APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL

EVALUACIÓN DEL MEJORAMIENTO

EJECUCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN

PLAN DE ACCIÓN PARA PROCESOS SELECCIONADOS



SELECCIÓN DE PROCESOS A MEJORAR

PRIORIZACIÓN DE PROCESOS

DEFINICIÓN DE LA CALIDAD ESPERADA

MEDICIÓN INICIAL DEL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

La ESE cuenta con nueve (9) Equipos de Autoevaluación de Estándares (EAE), responsables de autoevaluar los 160 estándares del Manual de Acreditación. Los líderes de los equipos son los siguientes:

1 PACAS - Proceso de Atención al Cliente Asistencial Hospitalaria

Subgerente de Atención en Salud.

2 PACAS - Proceso de Atención al Cliente Asistencial Hospitalaria

Subgerente de Atención en Salud.

3 Direcciónamiento

Gerencia.

4 Gerencia

Gerencia.

5 Gerencia del Talento Humano

Jefta de oficina de Administración Laboral.

6 Gerencia del Ambiente Físico

Jefta de oficina de Servicios Generales.

7 Gestión de la Tecnología

Ingeniera Biomédica.

8 Gerencia de la Información

Jefta de Información, Sistemas y Procesos.

9 Mejoramiento Continuo

Asesora de Planeación y Calidad.

Resultados Aprendizaje Organizacional de los Ciclos de Autoevaluación

Se observa la mejora obtenida desde la vigencia 2022, los equipos de autoevaluación han trabajado en fortalecer los procesos internos cumpliendo con el ciclo de mejoramiento de la calidad, el Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA) y esto se ve evidenciado en los resultados obtenidos en cada ciclo de autoevaluación, como lo muestra la siguiente tabla:

Autoevaluación	Calificación del PAMEC
2022	1,9
2023	2,3
2024	1,8
2025	2,5

Estos resultados reafirman nuestro compromiso con la excelencia, una mejora significativa y una prestación del servicio más humana y segura, garantizando el cumplimiento de los estándares de alta calidad por parte de la ESE.



¡SÍGUENOS!

 ESE IMSALUD

 @ESE_IMSALUD

 @ESE_IMSALUD

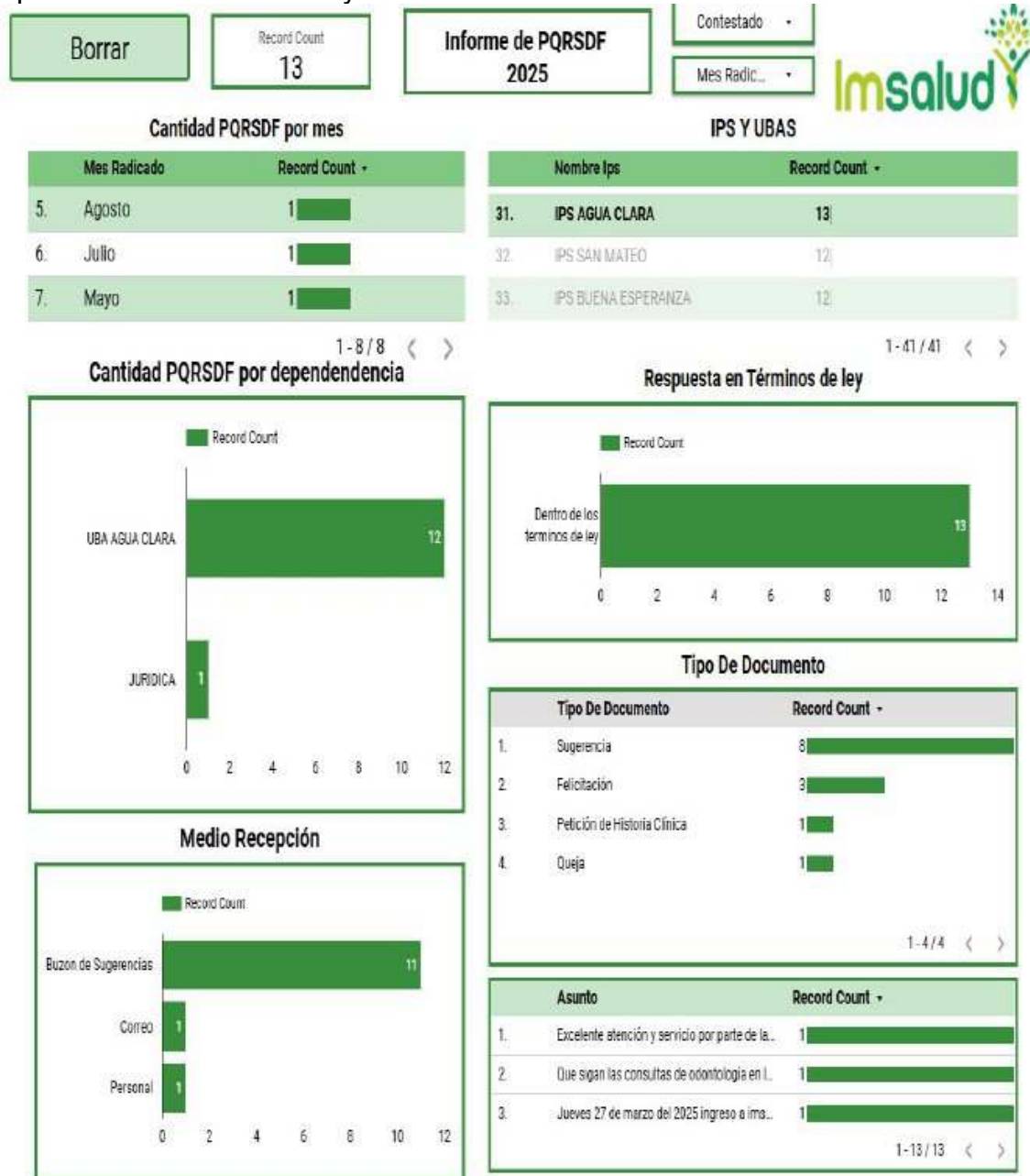
 @ESE_IMSALUD

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- 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.



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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 comfaoiente y 66 del coosalu, dando como resultado que los pacientes que mas asisten son de nueva eps y seguidamente la eps de comfaoiente.



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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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 Comfaorienté 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.



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

La asociación de los usuarios se han sentido satisfechos por cada uno de los servicios ya que se han realizado arreglos de infraestructura, los servicios han estado funcionando, sugieren que el área de odontología 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 USA o IPS:		UNA AGUA CLARA		
Nombre del Promotor SIAU:		YORLY KATRIANA NIÑO FIGUEROA		
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 (Esta columna la diligencia la oficina SIAU)
1	Las alianzas de usuarios se encuentran satisfechos con los servicios ofertados, ya que poco a poco se han venido obteniendo cambios en la unidad básica.	IMSALUD		

7. Propositiones 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 servicio de odontología este habilitado en las horas de la tarde, que el servicio de urgencias no quede desprotegido en la atención médica, manifiestan sobre la importancia que se tenía con el médico de la tarde para la consulta médica, ya que es importante de que el médico este en la hora de la tarde.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

8. Evidencia fotográfica.



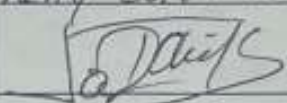
PROPOSICIONES Y VARIOS

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 servicio de odontología este habilitado en las horas de la tarde, que el servicio de urgencias no quede desprotegido en la atención médica, manifiestan sobre la importancia que se tenía con el médico de la tarde para la consulta médica, ya que es importante de que el médico este en la hora de la tarde.

**FECHA PRÓXIMA
REUNIÓN:**

26/02/2026

	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
Garzon Ulfo comillo	13303843	3202757675	Garzon Ulfo comillo
Elsa Aidee sierra f.	27801207	3148955721	Elsa Aidee sierra f.
Ketty carrillo S	8043491	31412717602	Ketty carrillo S.
Jose Damian Toros	13475956	3124363575	
Francisco Morada e.	60338973	3204781709	Francisco Morada e.
Yolky catriona	1010103076	3168865013	Yolky nico

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

FECHA:	27-01-2026	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. Propositiones 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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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 están ocupados en otras actividades, se invita con la asociación a personas que asistan a las reuniones que no les gusta asistir a esas reuniones así cumplan con sus requisitos

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

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

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

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

Desarrollo de las Temáticas

(7) EJES DE ACREDITACIÓN ALINEADOS CON LA PROMESA DE VALOR 	MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD 
POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RESOLUCIÓN NO. 651 DEL 27 DE NOVIEMBRE DE 2024	
POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD 	



INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Código: USU-P-03-F-04
Versión: 04

ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Fecha: 26/11/2024

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025

El presente es el resultado de la consulta al Plan de Gestión (Administración) y Plan de Gestión (IPS) de la ESE IMSALUD, en el cual se han identificado los componentes del Plan de Gestión (Administración) y Plan de Gestión (IPS) de la ESE IMSALUD.

COMPONENTES

1. Dirección del Plan y Gestión Organizacional
2. Responsabilidades de Trámites
3. Rendimiento de Gestión
4. Servicio al Ciudadano y Canales de Atención
5. Seguimiento y Atención a la Información Pública y Acceso
6. Incentivos Monetarios y Cultura de la Legalidad

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025

El presente es el resultado de la consulta al Plan de Gestión (Administración) y Plan de Gestión (IPS) de la ESE IMSALUD, en el cual se han identificado los componentes del Plan de Gestión (Administración) y Plan de Gestión (IPS) de la ESE IMSALUD.

COMPONENTES ASIGNADOS

COMPONENTE	ASIGNADO A
1. Dirección del Plan y Gestión Organizacional	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
2. Responsabilidades de Trámites	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
3. Rendimiento de Gestión	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
4. Servicio al Ciudadano y Canales de Atención	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
5. Seguimiento y Atención a la Información Pública y Acceso	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
6. Incentivos Monetarios y Cultura de la Legalidad	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

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

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025

4. SERVICIO AL CIUDADANO Y CANALES DE DEMANDA

El presente es el resultado de la consulta al Plan de Gestión (Administración) y Plan de Gestión (IPS) de la ESE IMSALUD, en el cual se han identificado los componentes del Plan de Gestión (Administración) y Plan de Gestión (IPS) de la ESE IMSALUD.

Documentos Asociados

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

Oficina de Atención al Ciudadano - Atención al Ciudadano

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

TRÁMITES 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.

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

Dentro de los más destacados tenemos:

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

TRÁMITES 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 laboratorio clínicos los puedes encontrar en el link msalud.gov.co Atención al Usuario - Resultados de Laboratorios Clínicos.

- Los lecturas de Rayos X, puedes solicitarlos al personal SIAU de su IPS o UBA.

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

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

- El certificado de acta de defunción es el documento mediante el cual se acredita legalmente el fallecimiento de una persona, el cual es entregado en el servicio de urgencias de la UBA.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN	
PORTAFOLIO DE SERVICIOS	
	
	
SEGURIDAD DEL PACIENTE	
	
	

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

POLÍTICA HUMANIZACIÓN

1. Adopción de la Política de Atención Humanizada



Res. 278 de 2017 de la Junta del ESE, adoptada el 24 de mayo de 2017, por la cual se adopta la Política de Atención Humanizada.

Res. 191 de 2018 del Comité de Atención Humanizada, por la cual se adopta la Política de Atención Humanizada.

Res. 147 de 2018 del Comité de Atención Humanizada, por la cual se adopta la Política de Atención Humanizada.

24 de mayo de 2017, registro en el archivo

2. Declaratoria de la Política de Atención Humanizada



24 de mayo de 2017, registro en el archivo

3. Líneas Estratégicas de la Política de Atención Humanizada



24 de mayo de 2017, registro en el archivo

4. Fortalecimiento del Programa de Humanización



Encuentros Comunitarios

24 de mayo de 2017, registro en el archivo

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: "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.



CÓDIGO DE COLORES



NO APROVECHABLES

Residuos orgánicos, restos de alimentos, restos de frutas y verduras, restos de carne, huesos, etc.



APROVECHABLES

Residuos de papel, cartón, plástico, vidrio, metal, etc.



PELIGROSOS

Residuos de medicamentos, químicos, inflamables, explosivos, etc.

ESE IMSALUD
"La salud ambiental es la base para la salud humana"

MANUAL DE MANEJO SEGURO DEL AMBIENTE FÍSICO

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD



Línea Ética IMSALUD

¿Qué Es?
Es un instrumento de comunicación para recibir sugerencias de personas, internos y externos, sobre irregularidades, actividades sancionables o conductas inapropiadas con corrupción, opacidad, fraude y soborno.

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

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

¿Qué Puedes Reportar?

- Corrupción
- Soborno
- Conflicto de intereses
- Manejo indebido de activos
- Falsedad en documentos
- Abuso de poder
- Uso de información privilegiada
- Cobros indebidos
- Demás acciones que contravengan los valores institucionales 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 denunciante.

¿Cuál es el canal de comunicación?

<https://linea-etica.gov.co/web/>

CÓDIGOS QR

BÚSCALO POR ESTRUCTURA

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 denunciante.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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 SELECCIONADOS 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

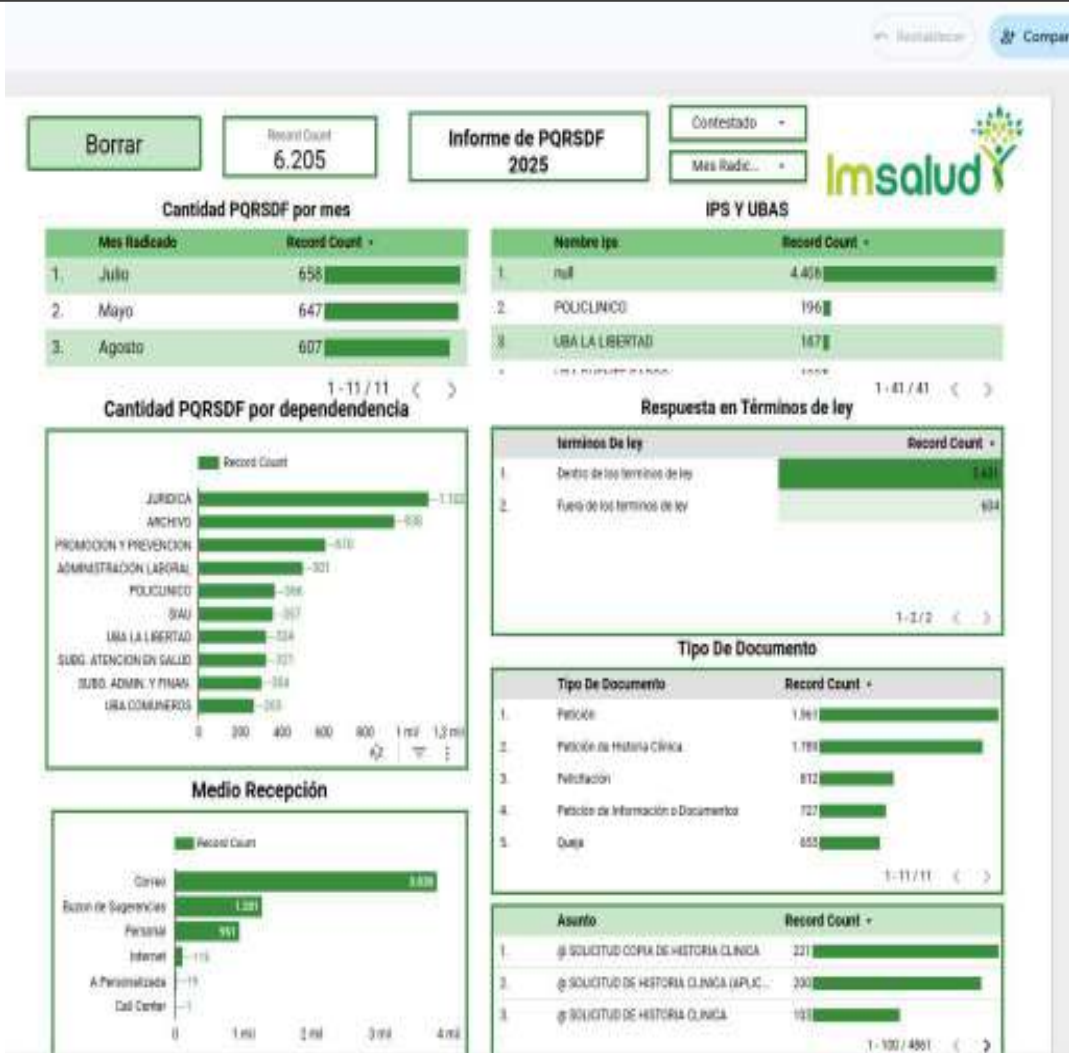
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (se enviará link)**

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>

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



No hubo solicitudes anteriores

6. Propositiones 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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



SISTEMAS DE INFORMACIÓN

>>ESCAHEA EL QR<<



La adquisición de información es la entrada de datos, ya sean manuales o automáticos, necesarios para el procesamiento institucional. Esto ocurre en los sistemas de información.

LA ESE IMSALUD CUENTA CON 26 SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Sistemas de información existentes:

Tipo	Cantidad
Adoptado	12
Arrendado	11
Propio	3
Total general	26



Le ESE Imsalud gestiona sus grandes volúmenes de datos bajo los lineamientos del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI). Las aplicaciones integradas permiten que la información institucional no solo sea almacenada de forma segura, sino que esté disponible para la toma de decisiones.






PROCESO Misional

- Amorlatub
- Kuba
- PACS
- Maglath Medical Center
- TR Clinix

PROCESO Estratégico

- ALPHERA
- ISOLUCIÓN

PROCESO Apoyo

- CPS
- INCENTAL
- ENCUESTAS
- SOPHIGS
- PORTIGATE
- INTRANET
- SIEMDOC
- SIAM ENCUESTAS
- ZABIX
- WITON COTING AL

MAPA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN







10:55 a. m.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

10:54 a. m.

CULTURA #69 IMSALUD

SISTEMAS DE INFORMACIÓN

>>> ESCANEAR EL QR <<<



La adquisición de información es la entrada de datos, ya sean manuales o automáticos, necesarios para el procesamiento institucional. Esto ocurre en los sistemas de información.

LA ESE IMSALUD CUENTA CON 26 SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Sistemas de información existentes:

Tipo	Cantidad
Adoptado	12
Arrendado	11
Propio	3
Total general	26

La ESE Imsalud gestiona sus grandes volúmenes de datos, bajo los lineamientos del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI). Los aplicativos integrados permiten que la información institucional no solo sea almacenada de forma segura, sino que esté disponible para la toma de decisiones.

MAPA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN



PROCESO Misional:

- Atención al Usuario
- Atención al Paciente
- RACS
- Magissoft Medical Center
- TE Client

PROCESO Estratégico:

- ALMERA
- SOLUCIÓN

PROCESO Apoyo:

- GPS
- HICENTRAL
- ENCUESTAS
- SOPNOS
- FORNIGATE
- INTRANET
- SIRFDOC
- SIAT ENCUESTAS
- ZABERX
- TELECONSULTA
- SEPPOR

10:55 a. m.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Imsalud

DERECHOS

Trato digno

Obtener

información clara

Calidad sin
barreras

Historia clínica
confidencial

Elevar PQRSDF

DEBERES

Fortalecer los
hábitos de vida
saludable

Amar nuestra ESE

IMSALUD

Legalidad en su actuar

Tratar dignamente

Entregar información
clara oportuna y
suficiente



Ley Estatutaria de
salud 1751 de 2015

IMSALUD LE RECUERDA:

“No sea TOCHE, exija sus derechos
y no FALTE a sus deberes”
“Ole TOCHE, no FALTE”

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

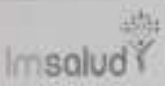


	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código: USU-P-03-F-04 Versión: 04
	ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS	Fecha: 26/11/2024

PROPOSICIONES Y VARIOS	
✓ 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

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

	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			
Nombres y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Michelle Pita	5168624	323357422	Michelle Pita
Heidi Sánchez	60390610	3194595164	Heidi Sánchez
Juanita Pardo Pardo	60392597	3107008224	Carolina Pardo
Mónica del Pilar Méndez	60511211	3244136770	Mónica del Pilar Méndez

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

Página 2 de 2



MARIA DEL PILAR MENDOZA CARREÑO
 PROMOTOR SIUA
 IPS BELEN

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

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		

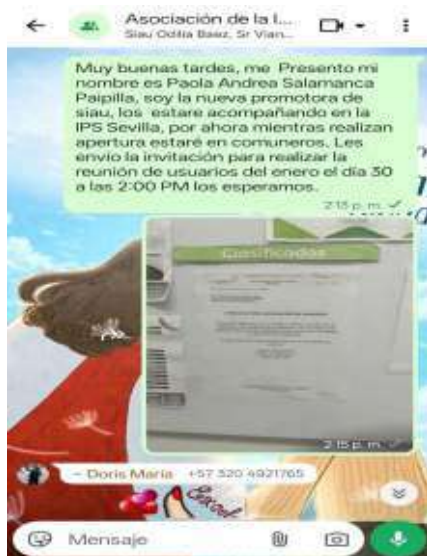
Objetivo de la reunión:	REALIZAR LA REUNIÓN CON LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE ENERO DEL 2026.
Agenda 1. Llamado a lista 2. Lectura y aprobación del acta anterior. 3. Medios de Convocatoria. 4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación. 5. Explicación de los Derechos y Deberes, 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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.



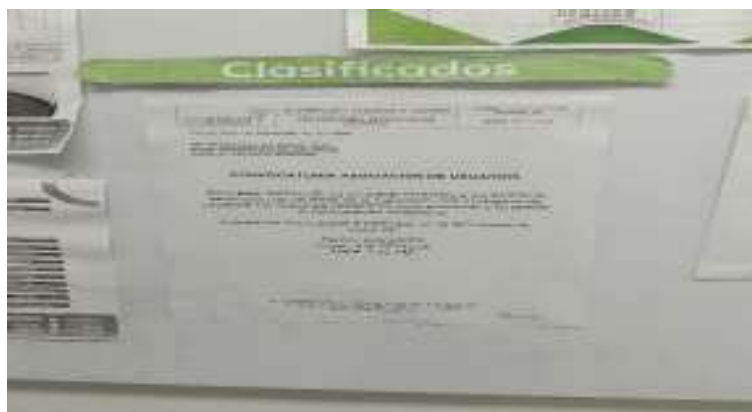
- **4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación:**
 - ✓ Se publicó en cartelera la fecha de reunión mensual y la invitación a nuevos usuarios para la conformación de la asociación de usuarios.
 - ✓ se conversó con los integrantes de la asociación y se invitó a convocar a más personas 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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.



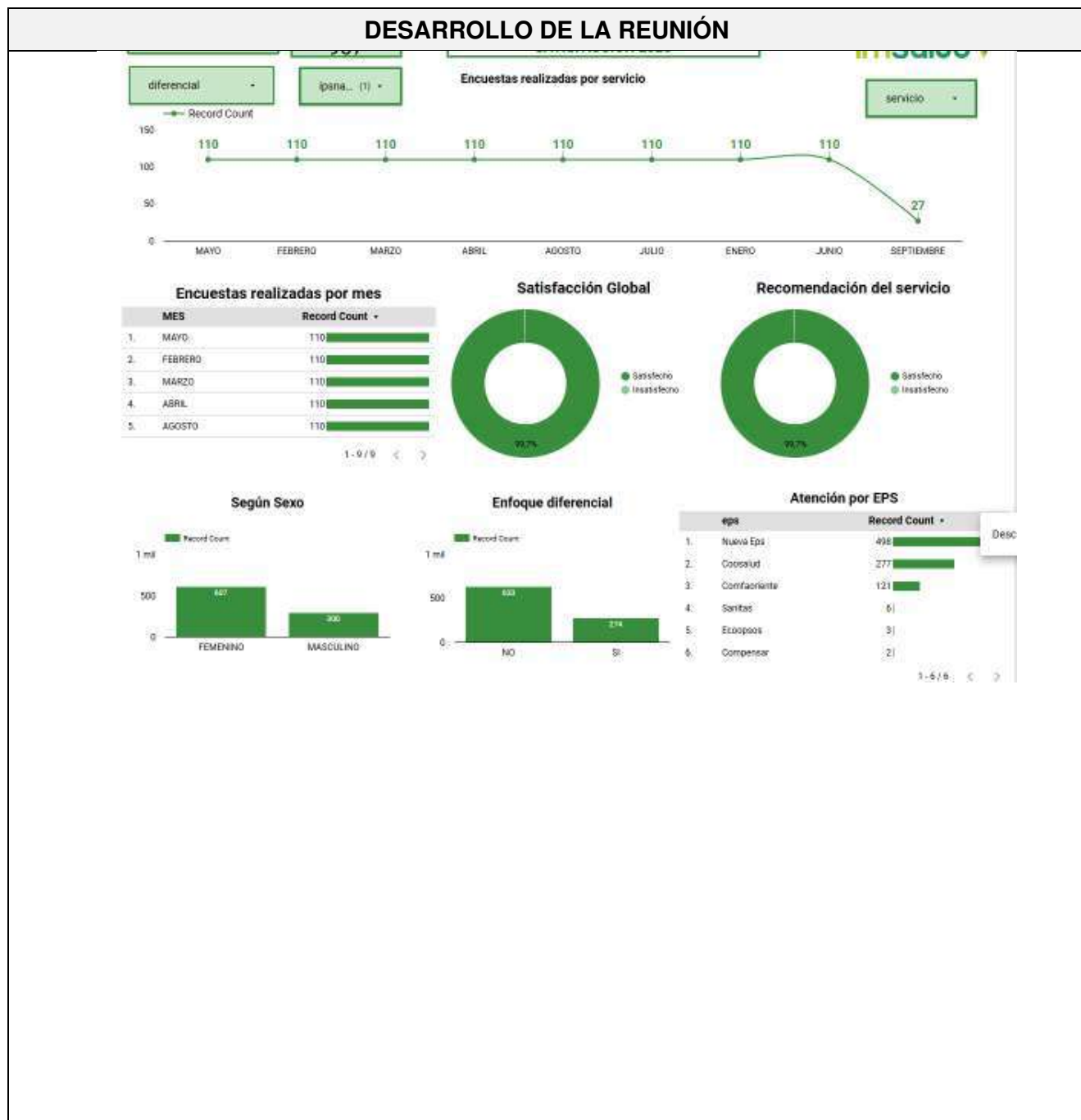
	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código: USU-P-03-F-04 Versión: 04
	ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS	Fecha: 26/11/2024

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

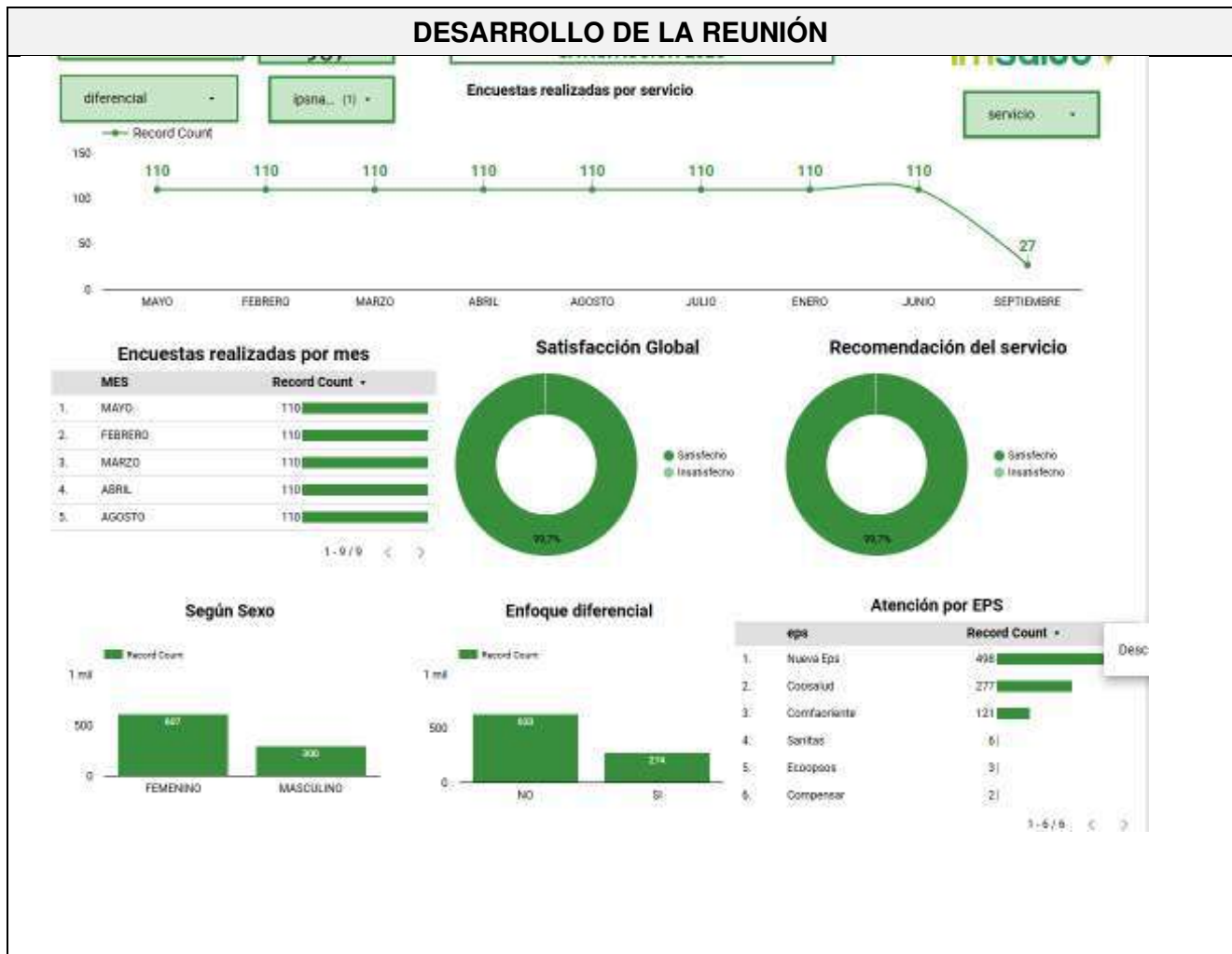


6. Se realiza socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior, la cual se llevó a cabo mediante las charlas diarias a los usuarios que asisten a la UBA comuneros, se realizó invitación a los usuarios que pertenezcan al área de la IPS Sevilla hacer parte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

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



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



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

BOLETÍN CULTURA #70 IMSALUD

EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN DE ESTÁNDAR DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

>>ESCANEA EL QR<<



¿Sabías qué?

La ESE Imsalud implementa el mejoramiento continuo a través del:

PROGRAMA DE AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD (PAMEC)

El cual se encuentra enfocado en cumplimiento de estándares de acreditación, se define como un mecanismo sistemático y continuo de evaluación y mejoramiento de la calidad, y se desarrolla a través del cumplimiento de 9 pasos definidos en una ruta crítica, así:



La ESE cuenta con nueve (9) Equipos de Autoevaluación de Estándares (EAE), responsables de autoevaluar los 160 estándares del Manual de Acreditación. Los líderes de los equipos son los siguientes:

1 PACAS - Proceso de Atención al Cliente Asistencial Hospitalaria
Subgerente de Atención en Salud.

2 PACAS - Proceso de Atención al Cliente Asistencial Ambulatorio
Subgerente de Atención en Salud.

3 Direccionamiento
Gerente.

4 Gerencia
Gerente.

5 Gerencia del Talento Humano
Jefe de oficina de Administración Laboral.

6 Gerencia del Ambiente Físico
Jefe de oficina de Servicios Generales.

7 Gestión de la Tecnología
Ingeniera Biomédica.

8 Gerencia de la información
Jefe de Información, Sistemas y Procesos.

9 Mejoramiento Continuo
Asesora de Planeación y Calidad.

Resultados Aprendizaje Organizacional de los Ciclos de Autoevaluación

Se observa la mejora obtenida desde la vigencia 2022, los equipos de autoevaluación han trabajado en fortalecer los procesos internos cumpliendo con el ciclo de mejoramiento de la calidad, el Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA) y esto se ve evidenciado en los resultados obtenidos en cada ciclo de autoevaluación, como lo muestra la siguiente tabla:

Autoevaluación	Calificación del PAMEC
2022	1,9
2023	2,3
2024	1,8
2025	2,5

Estos resultados reafirman nuestro compromiso con la excelencia, una mejora significativa y una prestación del servicio más humana y segura, garantizando el cumplimiento de los estándares de alta calidad por parte de la ESE.

¡SÍGUENOS!

 @IMSALUD
 @ESE_IMSALUD

 ESE IMSALUD
 @ESE_IMSALUD

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

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



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

	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. Kamey M. J.	60327886	3146322913	M. Kamey M. J.
Juan Bautista Pios	13356749	3223735105	J. Pios
Doris M. Perez Clono	37125543	3204921765	Doris M. Perez
Gloria Stella Aguilar Moncada	60332496	3228777277	Gloria Stella Aguilar
Remigia Cardona	27579082	3223525022	Remigia C.
Guillermo Pico	13255407	3133073864	Guillermo Pico
Odilio Boer	60580980	3146791852	Odilio Boer
Paula Salamanca	1057580072	3102558021	Paula Salamanca

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

FECHA:	27/01/2026	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. Propositiones 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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

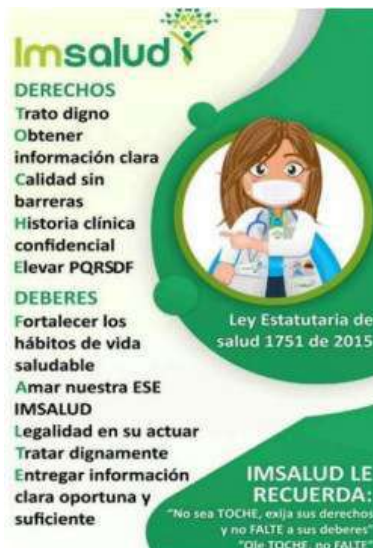


5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.

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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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)**

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN	
Desarrollo de las Temáticas:	
CALIDAD EN SALUD 	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN VISION 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 	

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN	
PORTAFOLIO DE SERVICIOS	
PORTAFOLIO DE SERVICIOS En la ESE IMSALUD contamos con los siguientes servicios de primer nivel para atender a sus usuarios: • Consultas Externas Presenciamos al usuario de medicina general y odontología general. • Higiene Es el servicio de atención que prestamos en las Unidades Básicas de Atención en Emergencias, Medicina General, Obstetricia, sala de recuperación y procedimientos. • Hospitalización y parto En esta unidad contamos con laboratorios, transporte ambulancia básica, rehabilitación, radiología y quirófanos. Cada institución que el servicio de primer nivel presta en las UBAS de la ESE IMSALUD.  	PORTAFOLIO DE SERVICIOS • Programa de Promoción y Mantenimiento de Salud Dentro del programa se encuentran las consultas de crecimiento y desarrollo, lactos, mapas, control prenatal, planificación familiar, oftalmología, agudeza visual, vacunación y control 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 UTERINO Y GINECOLÓGICAS - TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO CLÍNICO - VACUNACIÓN - ODONTOLOGÍA GENERAL - MEDICINA GENERAL - PREVENCIÓN - URGENCIAS  	IPS - TOMA DE MUESTRAS DE CUELLO UTERINO Y GINECOLÓGICAS - VACUNACIÓN - ODONTOLOGÍA GENERAL - MEDICINA GENERAL - ENFERMERÍA  
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. 	

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN	
POLÍTICA HUMANIZACIÓN	
1. Adopción de la Política de Atención Humanizada  Acto 172 del 02 de Junio del 2022. Adopción de la Política de Atención Humanizada. Acto 150 del 09-Oct-2023. Por medio del cual se modifica y adicionan los numerales 1.9 y 2.1 de la Resolución 172 del 02 de Junio del 2022. Acto 167 del 09 de Oct. Del 2023. Por medio del cual se modifica la Resolución 172 del 02 de Junio del 2022 y la Resolución 150 del 09 de Oct. Del 2023, por la cual se adopta la Política de Atención Humanizada de la E.S.E. IMESALUD. <i>En pos de la salud, mejoramos con amor.</i> 	2. Declaratoria de la Política de Atención Humanizada   <i>En pos de la salud, mejoramos con amor.</i> 
3. Líneas Estratégicas de la Política de Atención Humanizada  - Atención con enfoque integral - Comunicación y transparencia - Compromiso con la calidad - Atención personalizada - Atención al usuario - Atención al paciente - Atención al familiar - Atención al comunitario - Atención al ciudadano <i>En pos de la salud, mejoramos con amor.</i> 	4. Fortalecimiento del Programa de Humanización   Encuentros Comunitarios <i>En pos de la salud, mejoramos con amor.</i> 
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 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 el cumplimiento de 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: - Gestión integral de residuos. - Uso eficiente de recursos. - Limpieza y desinfección de áreas y superficies.	RESIDUOS NO PELIGROSOS: son aquellos producidos por el generador en cuales y en desarrollo de su actividad, que no presentan riesgo para la salud humana y ambiente. BIODEGRADABLES, INERTES U ORDINARIOS (NEGRO): son aquellos que generan desempeño normal de las actividades. Estos residuos se generan en oficinas, pastelerías, cafeterías, salas de espera, auditorios y en general en todos los establecimientos 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 generador de las siguientes características: infecciosos, combustibles, inflamables, reactivos, radiactivos, volátiles, corrosivos y/o tóxicos; los cuales pueden causar salud humana y/o al medio ambiente. Así mismo se consideran peligrosos los empaques y envases que hayan estado en contacto con ellos. BIO-SANITARIOS: son todos aquellos elementos o instrumentos utilizados en ejecución de los procedimientos asistenciales que tienen contacto con materia biológica 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.	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 CÍAS, el cual es aplicable en todas las áreas o ambientes de la institución, buscando estandarizar todos los procesos y procedimientos garantizando prácticas seguras", lo anterior se expone como parte del despliegue del suscrito manual.	 CÓDIGO DE COLORES VERDE: Residuos biodegradables, inertes u ordinarios (negro). NEGRO: Residuos reciclables (blanco). ROJO: Residuos peligrosos (rojo). BIO-SANITARIOS: Residuos bio-sanitarios.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN	
SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD  ¿Qué Es? Es un mecanismo de comunicación por denuncia de personas internas y externas irregularidades, actividades sospechosas o relacionadas con corrupción, opacidad, fraude. ¿Quiénes Pueden Reportar? La Línea Ética de IMSALUD es un canal con accesible para que todos, desde empleados, proveedores, afiliados y usuarios, puedan de forma anónima cualquier conducta que se oponga a nuestros valores y principios organizacionales. La información proporcionada será manejada con la debida confidencialidad y exclusivamente fines establecidos y permitidos. Se garantizará la protección total de la identidad de los denunciantes.  ¿Qué Puedes Reportar? • Corrupción • Soborno • Conflicto de intereses • Malversación de activos • Falsedad en documento • Abuso de poder • Uso de información privilegiada • Cobros indebidos • Demas acciones que contravengan los valores y principios organizacionales. La información proporcionada será manejada con la debida confidencialidad y exclusivamente fines establecidos y permitidos. Se garantizará la protección total de la identidad de los denunciantes.  ¿Cuál es el canal de comunicación? https://www.imsalud.gov.co/web/ Dirigirse al botón "Estamos para escucharle" La información proporcionada será manejada con la debida confidencialidad y exclusivamente fines establecidos y permitidos. Se garantizará la protección total de la identidad de los denunciantes.	
DEBERES 	DERECHOS 
• Boletín Cultura Y Salud – Aplicar El Código QR publicado en la página web.	

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN DE ESTÁNDAR DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

>>ESCANEA EL QR<<




¿Sabías qué?

La ESE Imsalud implementa el mejoramiento continuo a través del:

PROGRAMA DE AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD (PAMEC)

El cual se encuentra enfocado en cumplimiento de estándares de acreditación, se define como un mecanismo sistemático y continuo de evaluación y mejoramiento de la calidad, y se desarrolla a través del cumplimiento de 9 pasos definidos en una ruta crítica, así:



La ESE cuenta con nueve (9) Equipos de Autoevaluación de Estándares (EAE), responsables de autoevaluar los 160 estándares del Manual de Acreditación. Los líderes de los equipos son los siguientes:

1 PACAS - Proceso de Atención al Cliente Asistencial Hospitalario Subgerente de Atención en Salud	2 PACAS - Proceso de Atención al Cliente Asistencial Ambulatorio Subgerente de Atención en Salud
3 Direcciónamiento Gerente	4 Gerencia Gerente
5 Gerencia del Talento Humano Jefe de oficina de Administración Laboral	6 Gerencia del Ambiente Físico Jefe de oficina de Servicios Generales
7 Gestión de la Tecnología Ingeniera Biomédica	8 Gerencia de la información Jefe de Información, Sistemas y Procesos
	9 Mejoramiento Continuo Asesora de Planeación y Calidad



Resultados Aprendizaje Organizacional de los Ciclos de Autoevaluación

Se observa la mejora obtenida desde la vigencia 2022, los equipos de autoevaluación han trabajado en fortalecer los procesos internos cumpliendo con el ciclo de mejoramiento de la calidad, el Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA) y esto se ve evidenciado en los resultados obtenidos en cada ciclo de autoevaluación, como lo muestra la siguiente tabla:

Autoevaluación	Calificación del PAMEC
2022	1,8
2023	2,3
2024	1,8
2025	2,5

Estos resultados reafirman nuestro compromiso con la excelencia, una mejora significativa y una prestación del servicio más humana y segura, garantizando el cumplimiento de los estándares de alta calidad por parte de la ESE.

¡SIGUENOS!

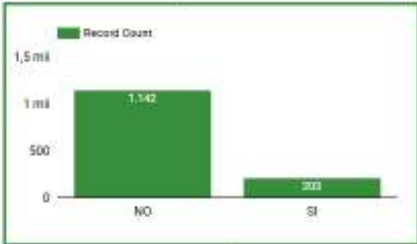
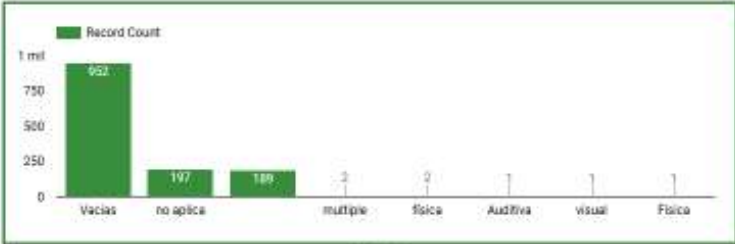
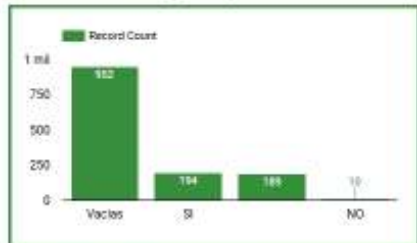
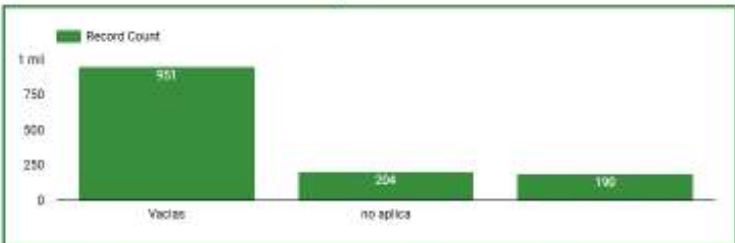
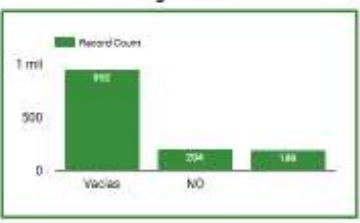
 @ESE_IMSALUD
 @ESE_IMSALUD
 @ESE_IMSALUD
 @ESE_IMSALUD



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
• 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 de 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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN	
BORRAR	Record Count 1.345
INFORME DE ENFOQUE DIFERENCIAL PRIMER Y SEGUNDO TRIMESTRE 2025 ipma... (1) 	
Enfoque diferencial	Usuarios con discapacidad
	
Segun Migrante	Según étnico
	
Victimas del conflicto armado	Segun PPL
	
Segun Orientacion	
	
6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior. Se atendieron compromisos de reunión anterior. 7. Propositiones 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.	

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
8. Evidencia fotográfica.  Asociación de usuarios y siau de la ESE IMSALUD Saludo de bienvenida-Apertura de la Reunión Se dio por terminada la reunión, siendo las 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 Luzano	1090413522	3002678820	Jenny Luzano
Egle Bastidas	5690721	3125109430	Egle Bastidas
Alan Rodriguez	PPT 5734353	3027465505	Alan Rodriguez
ANA TRINA PEREZ	60378480	3116954099	ANA TRINA PEREZ
DORA GUIMENES	60371530	3229297337	DORA GUIMENES

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

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. Propositiones 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

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

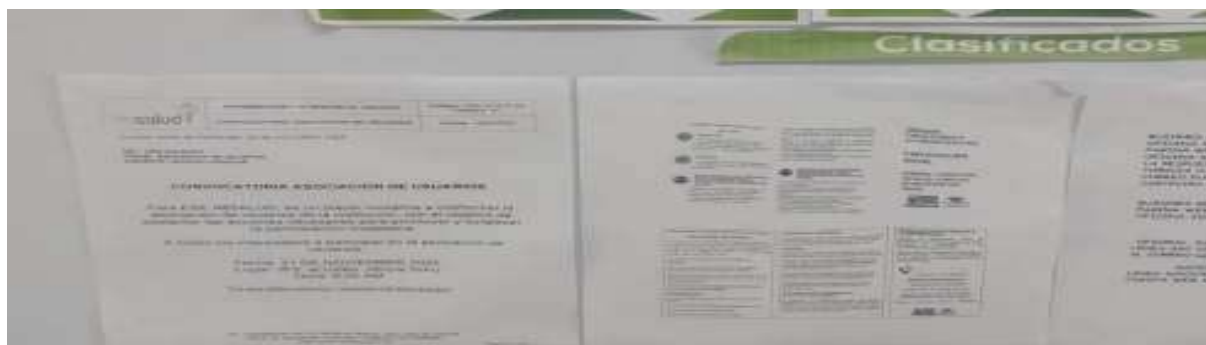
DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

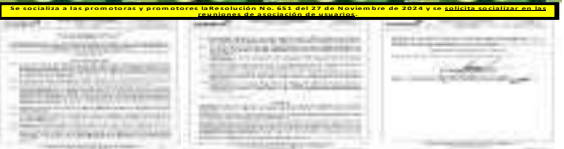
- **Calidad En Salud**
- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**
- **Promesa De Valor**
- **Mapa De Procesos**
- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**
- **Mejoramiento De La Calidad**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 651 Del 27 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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN	
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	
POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN 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)".	

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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

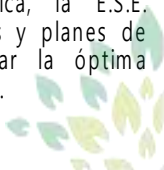
 COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025 Continuando a la implementación de la Ley 1474 de 2011 del Sistema Anticorrupción y Ley 1712 de 2013, todas las entidades del orden nacional, Departamental y municipal deberán implementar una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, que contemplará los siguientes componentes: COMPONENTES 1. Gestión del Riesgo y Debita Diligencia. 2. Racionalización de Trámites. 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 El presente plan de trabajo tiene como propósito, a través de estrategias y acciones, garantizar el cumplimiento de las obligaciones y el respeto a los derechos de los usuarios de los servicios de salud, así como la transparencia, la rendición de cuentas y el acceso a la información pública, en el marco de la Ley 1474 de 2011 y la Ley 1712 de 2013. COMPONENTES DEL PLAN 1. Gestión del Riesgo y Debita Diligencia. 2. Racionalización de Trámites. 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.
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.
 COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025 4. SERVICIO AL CIUDADANO Y CANALES DE DENUNCIA El presente plan de trabajo tiene como propósito, a través de estrategias y acciones, garantizar el cumplimiento de las obligaciones y el respeto a los derechos de los usuarios de los servicios de salud, así como la transparencia, la rendición de cuentas y el acceso a la información pública, en el marco de la Ley 1474 de 2011 y la Ley 1712 de 2013.	 Se socializa a las promotoras y promotores la formalización del plan de trabajo de participación comunitaria y se solicita socializar en las reuniones de asociación de usuarios.

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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN	
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.	

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PORTAFOLIO DE SERVICIOS	
PORTAFOLIO DE SERVICIOS  En la ESE IMSALUD cuenta con los siguientes servicios de primer nivel para ofrecer a sus usuarios: • Consulta Externa Prestamos el servicio de medicina general y odontología general. • Urgencias En el servicio de urgencias que prestamos en las Unidades Básicas de Atención se encuentran: Medicina general observación, sala de reanimación y procedimientos. • Hospitalización y partos En este servicio contamos con laboratorio clínico, transporte asistencial básico (ambulancia), radiología y ecografías. Cabe mencionar que el servicio de partos se presta en las UBAS de la ESE IMSALUD.	PORTAFOLIO DE SERVICIOS  • Programa de Promoción y Mantenimiento de Salud Dentro del programa encontramos las consultas de crecimiento y desarrollo, Adulto mayor, control prenatal, planificación familiar, cistitis, 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 UTERINO Y GINECOLÓGICAS - TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO CLÍNICO - VACUNACIÓN - ODONTOLOGÍA GENERAL - MEDICINA GENERAL - ENFERMERÍA - URGENCIAS 	IPS - TOMA DE MUESTRAS DE CUELLO UTERINO Y GINECOLÓGICAS - VACUNACIÓN - ODONTOLOGÍA GENERAL - MEDICINA GENERAL - ENFERMERÍA 

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	
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.	

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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	
1. Adopción de la Política de Atención Humanizada  Res. 272 del 02 de junio del 2022 - Adopción de la POLÍTICA DE ATENCIÓN HUMANIZADA Res. 455 del 05 Oct. 2023, Por medio de la cual se modifican y adicionan los numerales 4.3 y 4.6 de la Res. 272 del 02 junio del 2022 Res. 667 del 09 de Dic. Del 2024. Por medio de la cual se deroga la Res. 272 y 455 y se Adopta la Versión 3 de la Política de Atención Humanizada de la ESE IMSALUD	2. Declaratoria de la Política de Atención Humanizada  Modelo Único Integral de Atención Humanizada La ESE IMSALUD se compromete a ofrecer su cuidado en el paciente y su familia, basándose en la atención humanizada, que tiene como fundamento los principios de respeto, dignidad, empatía y participación de sus Derechos y su Satisfacción. Principios y Valores del Programa de Humanización
3. Líneas Estratégicas de la Política de Atención Humanizada  Respeto: Conocer el valor propio y honrar el valor de los demás - Atención con enfoque diferencial - Espacios Humanizados - Comunicación e Información - Cero Tolerancia a la Agresión - Apoyo espiritual - Apropiación del Código de Integridad por cada servidor público Buen Trato: Prácticas de Cuidado - Comportamientos esperados y prácticas humanizadas - Manejo del Dolor - Gestión y manejo del Duelo - Bienvenida y Acogida al usuario - Primeros Auxilios Psicológicos Derechos y Deberes - Estrategias de Divulgación en Salas de Espera - Seminario de Humanización - Encuentros Comunitarios - Escoger el médico - Titulante - Consentimiento informado	4. Fortalecimiento del Programa de Humanización   Encuentros Comunitarios

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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

• Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF



El informe PQRSDF 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 PQRSDF 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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Tablero de Control: Satisfacción al usuario**

Analisis de la persepccion de satisfaccion de los usuarios de la IPS CUNDINAMARCA,esta satisfaccio se mide por encuestas que se realizan aleatoriamente a los usuarios luego 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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

SEGUIMIENTO COMPROMISOS ASOCIACIÓN DE USUARIOS				
1				
2				
3				
4	Nombre de la UBA o IPS:	CUNDINAMRCA		
5	Nombre del Promotor SIAU:	MARIA DEL PILAR MENDOZA		
6	Mes:	DICIEMBRE		
7				
8				
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)
9	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 29 DE DICIEMBRE DE 2025	
10	SE SOLICITA MANTENIMIENTO DEL AIRE ACONDICIONADO QUE SUENA MUY DURO Y LOS PACIENTES O USUARIOS 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	
11	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	
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				
36				
37				
38				
39				
40				
41				
42				
43				
44				
45				
46				
47				
48				
49				
50				
51				
52				
53				
54				
55				
56				
57				
58				
59				
60				
61				
62				
63				
64				
65				
66				
67				
68				
69				
70				
71				
72				
73				
74				
75				
76				
77				
78				
79				
80				
81				
82				
83				
84				
85				
86				
87				
88				
89				
90				
91				
92				
93				
94				
95				
96				
97				
98				
99				
100				

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. Propositiones 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.



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



PROPOSICIONES Y VARIOS

Se 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

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

	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 Nerián	88206913	310.64472	Fridely Nerián
Mindy Quirley Lindarte	37.276.757	3123510319	Quirley Lindarte
Josue Suarez Chocón	88248411	3145435814	Josue Suarez Chocón
Luis Pedrosa	13225819	3171363403	Luis Pedrosa
José E. Silva Ruiz	13 502285	3132378039	José E. Silva Ruiz
Kelly Gelo R.	60412782	3214503982	Kelly Gelo R.

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

Página 3 de 3

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

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. Propositiones 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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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 que 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 que 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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

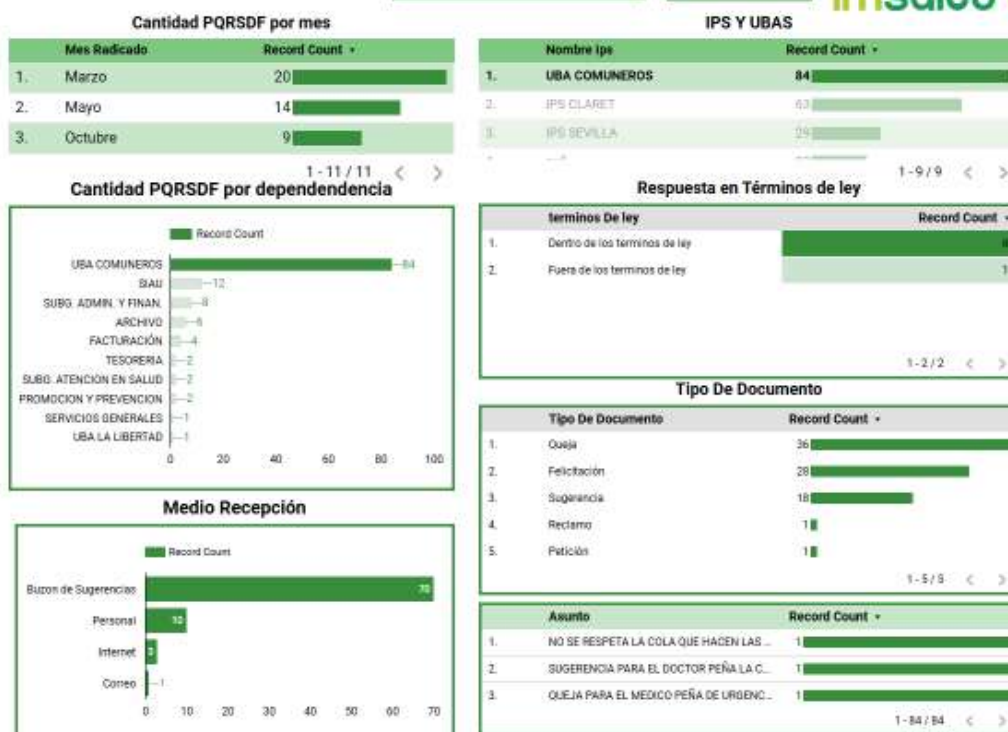
Se da inicio a la explicación de los derechos y deberes, donde por medio de la guía se les explica y se da a conocer sobre cada uno de ellos.



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.



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



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

BOLETÍN CULTURA #70 IMSALUD

EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN DE ESTÁNDAR DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

>>ESCANEA EL QR<<





¿Sabías qué?

La ESE Imsalud implementa el mejoramiento continuo a través del:

PROGRAMA DE AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD (PAMEC)

El cual se encuentra enfocado en cumplimiento de estándares de acreditación, se define como un mecanismo sistemático y continuo de evaluación y mejoramiento de la calidad, y se desarrolla a través del cumplimiento de 9 pasos definidos en una ruta crítica, así:

AUTOEVALUACIÓN

APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL

EVALUACIÓN DEL MEJORAMIENTO

EJECUCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN

PLAN DE ACCIÓN PARA PROCESOS SELECCIONADOS



SELECCIÓN DE PROCESOS A MEJORAR

PRIORIZACIÓN DE PROCESOS

DEFINICIÓN DE LA CALIDAD ESPERADA

MEDICIÓN INICIAL DEL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

La ESE cuenta con **nueve (9) Equipos de Autoevaluación de Estándares (EAE)**, responsables de autoevaluar los 160 estándares del Manual de Acreditación. Los líderes de los equipos son los siguientes:

- 1 PACAS - Proceso de Atención al Cliente Asistencial Hospitalaria**
Subgerente de Atención en Salud.
- 3 Direccionamiento**
Gerente.
- 5 Gerencia del Talento Humano**
Jefe de oficina de Administración Laboral.
- 7 Gestión de la Tecnología**
Ingeniera Biomédica.

- 2 PACAS - Proceso de Atención al Cliente Asistencial Ambulatorio**
Subgerente de Atención en Salud.
- 4 Gerencia**
Gerente.
- 6 Gerencia del Ambiente Físico**
Jefe de oficina de Servicios Generales.
- 8 Gerencia de la Información**
Jefe de Información, Sistemas y Procesos.
- 9 Mejoramiento Continuo**
Asesora de Planeación y Calidad.

Resultados Aprendizaje Organizacional de los Ciclos de Autoevaluación

Se observa la mejora obtenida desde la vigencia 2022, los equipos de autoevaluación han trabajado en fortalecer los procesos internos cumpliendo con el ciclo de mejoramiento de la calidad, el Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA) y esto se ve evidenciado en los resultados obtenidos en cada ciclo de autoevaluación, como lo muestra la siguiente tabla:

Autoevaluación	Calificación del PAMEC
2022	1,9
2023	2,3
2024	1,8
2025	2,5

Estos resultados reafirman nuestro compromiso con la excelencia, una mejora significativa y una prestación del servicio más humana y segura, garantizando el cumplimiento de los estándares de alta calidad por parte de la ESE.






¡SIGUENOS!

 @IMSALUD
 ESE IMSALUD
 @ESE IMSALUD
 @ESE IMSALUD

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

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

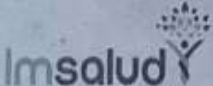
8.Evidencia fotográfica



ASISTENCIA

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

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

	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
Beatriz Jaimez Garcia	60332481	3212653543	Beatriz Jaimez Garcia
Jhon Carlos Unzueta	13472441	311741751	Jhon Carlos Unzueta

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

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

FECHA:	28 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. Propositiones 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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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 que 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 que 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.

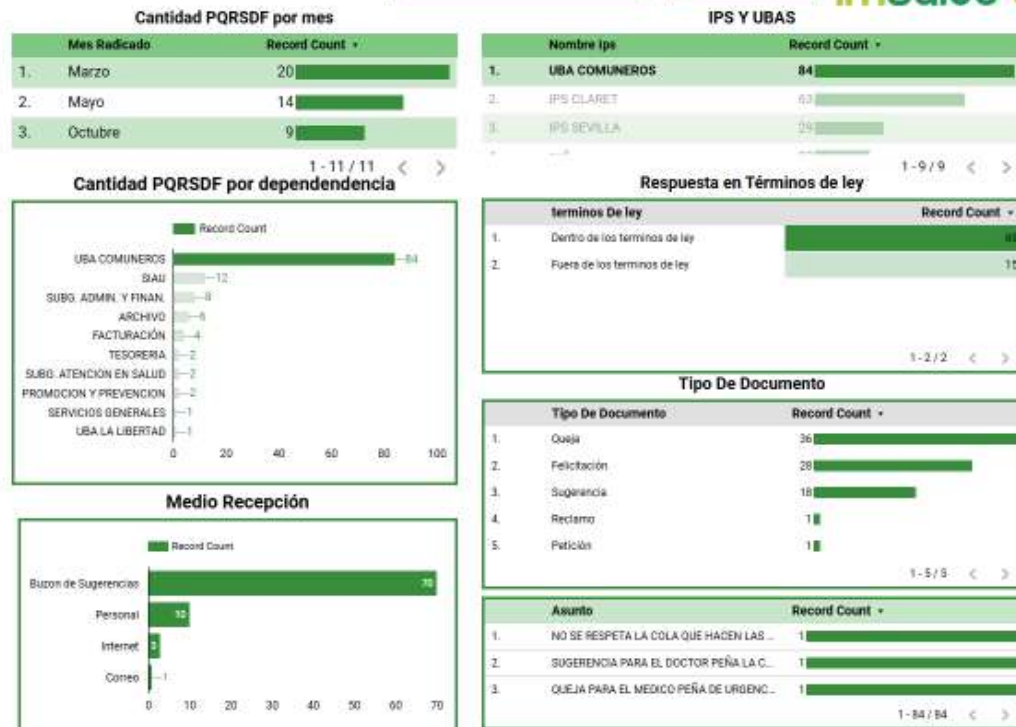
Así mismo se notificará en la cartelera informativa.

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.

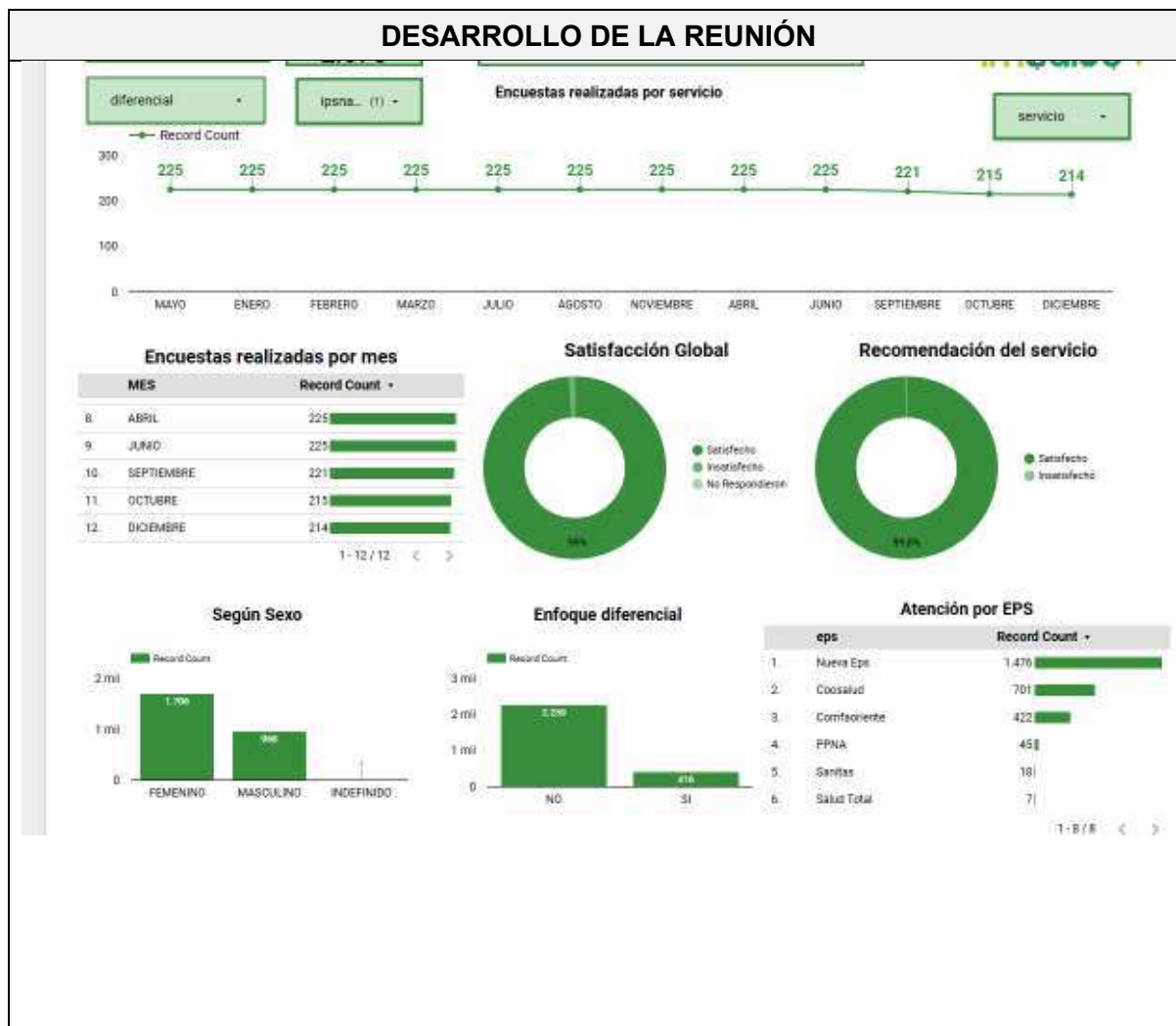
	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código: USU-P-03-F-04 Versión: 04
	ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS	Fecha: 26/11/2024

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.



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



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

BOLETÍN CULTURA #70 IMSALUD

EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN DE ESTÁNDAR DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

>>ESCANEA EL QR<<





¿Sabías qué?

La ESE Imsalud implementa el mejoramiento continuo a través del:

PROGRAMA DE AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD (PAMEC)

El cual se encuentra enfocado en cumplimiento de estándares de acreditación, se define como un mecanismo sistemático y continuo de evaluación y mejoramiento de la calidad, y se desarrolla a través del cumplimiento de 9 pasos definidos en una ruta crítica, así:

AUTOEVALUACIÓN

APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL

EVALUACIÓN DEL MEJORAMIENTO

EJECUCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN

PLAN DE ACCIÓN PARA PROCESOS SELECCIONADOS



SELECCIÓN DE PROCESOS A MEJORAR

PRIORIZACIÓN DE PROCESOS

DEFINICIÓN DE LA CALIDAD ESPERADA

MEDICIÓN INICIAL DEL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

La ESE cuenta con nueve (9) Equipos de Autoevaluación de Estándares (EAE), responsables de autoevaluar los 160 estándares del Manual de Acreditación. Los líderes de los equipos son los siguientes:

1	PACAS - Proceso de Atención al Cliente Asistencial Hospitalaria Subgerente de Atención en Salud.	2	PACAS - Proceso de Atención al Cliente Asistencial Ambulatorio Subgerente de Atención en Salud.
3	Direccionamiento Gerente.	4	Gerencia Gerente.
5	Gerencia del Talento Humano Jefe de oficina de Administración Laboral.	6	Gerencia del Ambiente Físico Jefe de oficina de Servicios Generales.
7	Gestión de la Tecnología Ingeniero Biomédico.	8	Gerencia de la Información Jefe de Información, Sistemas y Procesos.
		9	Mejoramiento Continuo Asesora de Planeación y Calidad.

Resultados Aprendizaje Organizacional de los Ciclos de Autoevaluación

Se observa la mejora obtenida desde la vigencia 2022, los equipos de autoevaluación han trabajado en fortalecer los procesos internos cumpliendo con el ciclo de mejoramiento de la calidad, el Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA) y esto se ve evidenciado en los resultados obtenidos en cada ciclo de autoevaluación, como lo muestra la siguiente tabla:

Autoevaluación	Calificación del PAMEC
2022	1,9
2023	2,3
2024	1,8
2025	2,5

Estos resultados reafirman nuestro compromiso con la excelencia, una mejora significativa y una prestación del servicio más humana y segura, garantizando el cumplimiento de los estándares de alta calidad por parte de la ESE.






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

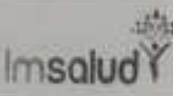
7. PROPOSICIONES Y VARIOS	
○ Se continúa planteando la importancia de fortalecer la asociación de usuarios con más integrantes comprometidos, así mismo que los mismos miembros también realicen la voz a voz para la invitación a las próximas reuniones programadas.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	Fecha tentativa 19/02/2026

8.Evidencia fotográfica



ASISTENCIA

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

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

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Elsa Yaneeth Correa	66396192	3124108906	Elsa Correa
Juan Vega Sanchez	4059025	3109408167	Juan Vega
Alberto Garcia	71211572	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>

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

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. Propositiones 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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

Cúcuta, Norte de Santander, 14. 01. 2026.

DE: OFICINA SAU
PARA: USUARIOS DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS
ASUNTO: CONVOCATORIA 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 BOLIVAR
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 comunicación con Líderes Comunales para que participen e inviten a personas de la comunidad que cumplan con los requisitos según el procedimiento.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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:



INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Código: USU-P-03-F-04
Versión: 04

ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Fecha: 26/11/2024

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

POLÍTICA HUMANIZACIÓN

1. Adopción de la Política de Atención Humanizada


Res. 279 de 2017 de la Junta del ESE, adoptada el 24 de mayo de 2017.

Res. 191 de 2018 del ESE, por medio del cual se adopta y aprueba la Política de Atención Humanizada.

Res. 147 de 2018 del ESE, por medio del cual se adopta el Plan de Atención Humanizada.

2. Declaratoria de la Política de Atención Humanizada



3. Líneas Estratégicas de la Política de Atención Humanizada


Línea Estratégica 1: Atención al Usuario
 • Atención Humanizada
 • Comunicación y Relación
 • Atención al Usuario
 • Atención al Usuario

Línea Estratégica 2: Formación y Capacitación
 • Formación y Capacitación
 • Formación y Capacitación
 • Formación y Capacitación

Línea Estratégica 3: Evaluación y Mejora Continua
 • Evaluación y Mejora Continua
 • Evaluación y Mejora Continua
 • Evaluación y Mejora Continua

4. Fortalecimiento del Programa de Humanización



Encuentros Comunitarios

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 y objetivo de la misma y que comprende la siguiente: "Garantizar las mejores condiciones ambientales mediante la generación de una conciencia ambiental y el cumplimiento de las disposiciones legales aplicables y la normatividad ambiental vigente". Además 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. BIOGRADABLES, INERTES U ORDINARIOS (NEGROS): 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 se generan en todos los sitios del establecimiento del generador. Ejemplo: bardo, hojatercia, copos, restos de comida y otros. RECYCLABLES (BLANCOS): 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 (ROJOS): son aquellos residuos producidos por el generador con alguno de las siguientes características: infecciosos, combustibles, inflamables, explosivos, reactivos, tóxicos, corrosivos, irritantes, 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. BIOANATÓMICOS: 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. Ejemplos: Agujas, gases, jeringas, vendas, sábanas, 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 prácticas seguras", lo anterior se expone como parte del despliegue del suscrito manual.

CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS


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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD



DEBERES



DERECHOS



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



BOLETÍN CULTURA Y SALUD #69 IMSALUD

SISTEMAS DE INFORMACIÓN

>>ESCANEA EL QR<<



La adquisición de información es la entrada de datos, ya sean manuales o automáticos, necesarios para el procesamiento institucional. Esto ocurre en los sistemas de información.

LA ESE IMSALUD CUENTA CON 26 SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Sistemas de información existentes:

Tipo	Cantidad
Adoptado	12
Arrendado	11
Propio	3
Total general	26



La ESE Imsalud gestiona sus grandes volúmenes de datos bajo los lineamientos del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI). Las aplicativos integrados permiten que la información institucional no solo sea almacenada de forma segura, sino que esté disponible para la toma de decisiones.





MAPA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Adoptado Propio Arrendado

PROCESO Misional

- Asesorías
- Kobo
- PACE
- Moglaft Medical Center
- 7B Cielo

PROCESO Estratégico

- ALMERA
- ISOLUCIÓN

PROCESO Apoyo

- CORREO ELECTRÓNICO
- AULA VIRTUAL
- HUBE
- SARA
- MESA DE AYUDA
- SIEMPO

- GPS
- INCENTAL
- ENCUESTAS
- SOPHOS
- FORTDATE
- INTRANET
- SIEMPOC
- SIAL/ENCUESTAS
- ZABRIX
- MESH CENTRAL

¡SÍGUENOS!

@ESE_IMSALUD

ESE_IMSALUD

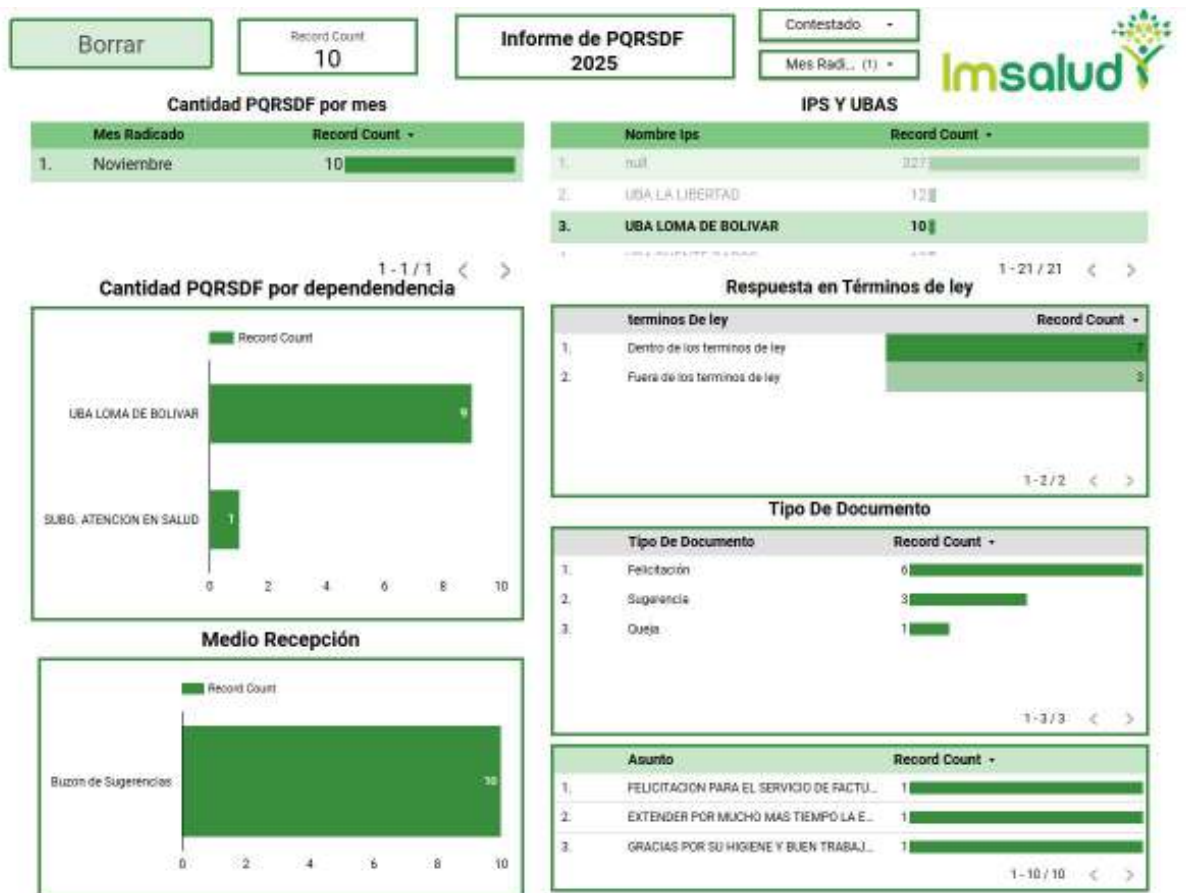
ESE_IMSALUD

ESE_IMSALUD

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Socialización y retroalimentación del Informe mensual PQRSDF



- Tablero de Control: Satisfacción al usuario

<https://lookerstudio.google.com/s/gGkTA6wYvhY>

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Borrar

Record Count
115

Informe de PQRSDF
2025

Contestado -
Mes Radic... -



Cantidad PQRSDF por mes

Mes Radicado	Record Count
1. Julio	18
2. Marzo	16
3. Abril	12

1 - 11 / 11 < >

Cantidad PQRSDF por dependencia

Dependencia	Record Count
UBA LOMA DE BOLIVAR	75
PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	3
SAIU	8
SUBS. ADMIN. Y FINAN.	0
FACTURACIÓN	4
ARCHIVO	3
SUBS. ATENCIÓN EN SALUD	2
JURIDICA	2
COEXISTENCIA SERVICIO	1
UBA PUENTE BARCO	1

Medio Recepción

Medio	Record Count
Buzón de Sugerencias	75
Personal	20
Correo	11
Internet	9

IPS Y UBAS

Nombre Ips	Record Count
6. UBA LOMA DE BOLIVAR	115
7. IPS LOS OLIVOS	91
8. IPS BOCONÓ (JORNADA CONTINUA)	89
9. IPS EL GUAYO	70

1 - 41 / 41 < >

Respuesta en Términos de ley

terminos De ley	Record Count
1. Dentro de los terminos de ley	105
2. Fuera de los terminos de ley	10

1 - 2 / 2 < >

Tipo De Documento

Tipo De Documento	Record Count
1. Queja	43
2. Felicitación	27
3. Sugerencia	16
4. Petición	14
5. Reclamo	4

1 - 6 / 6 < >

Asunto

Asunto	Record Count
1. @ QUEJA POR INCONFORMIDAD CON PERS...	1
2. BUEN DIA SEÑORES DE IMSALUD LLEVO M...	1
3. @ Queja por procedimiento odontológico no...	1

1 - 100 / 115 < >

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 ROBAS - 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 (Esta columna la diligencia la oficina SIAU)

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

7. Propositiones 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.



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

PROPOSICIONES Y VARIOS	
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
Andree Diaz	37.272.475	310.8375432	Andree Diaz
Jany Astrid Aquirre	60370046	3185125687	Jany A
Carmen Maria Salazar	60302486	3187373765	CMS
Andrés Ortiz R	13493873	3126034687	Andrés Ortiz
David Suarez	13481683	3236915956	David Suarez
Gloria Castellanos	37.2/8728	3159056740	Gloria Castellanos
Saul Suarez	13.468.986	3228269517	Saul Suarez
Rosany Soto	60301-117	3118417674	Rosany Soto
Diana Granados	27590860		Diana Granados
Leidy Daniela	1090.179.435	3123595439	Leidy Daniela
Manaferranda Nñez	1090466393	3213436675	Manaferranda Nñez

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

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. Propositiones y varios. 8. Evidencia fotográfica.	

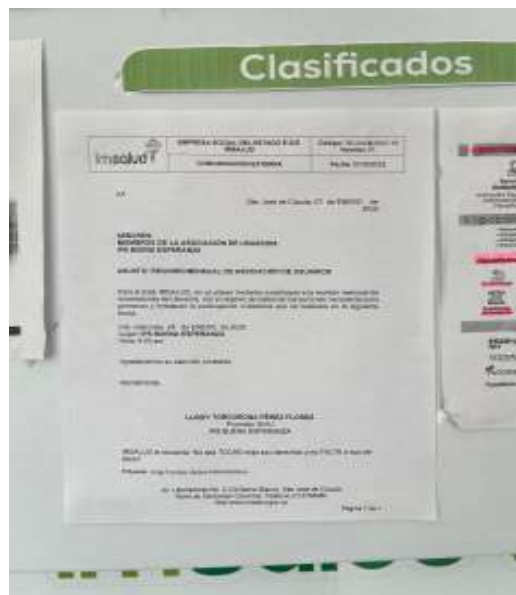
DESARROLLO DE LA REUNIÓN
1. Llamado a lista Siendo las 09:00 am del día 24 de Enero de la anualidad 2026, se da inició la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS BUENA ESPERANZA. En primer lugar se brinda un cordial saludo a los partícipes de la asociación, seguidamente se valida la asistencia 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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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:

- 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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

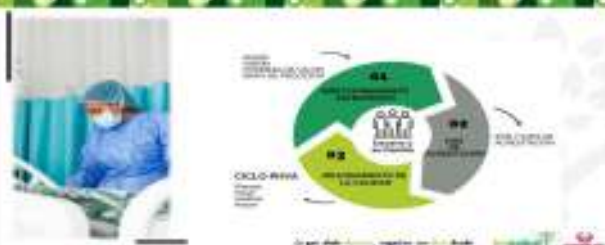
Como estrategia para vincular nuevos integrantes, se publicó en la cartelera informativa el formato de convocatoria a usuarios, en el cual se explicaba el objetivo de la Asociación, los requisitos y la fecha del encuentro, de manera que las personas interesadas pudieran asistir; además, durante las charlas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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN	
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	
POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD 	

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

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.

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025

Tratando a la ciudadanía en la Ley 1712 de 2014 que establece el acceso a la información pública y la Ley 1712 de 2014, toda persona al estar relacionada. Dependencia y/o entidad pública o privada que presta un servicio de salud, atención, diagnóstico y/o atención al ciudadano, que intervenga en los procesos administrativos.

COMPONENTES

1. Gestión del riesgo y Datos (Ogiva).
2. Planificación del Trámite.
3. Planificación de Gestión.
4. Servicio al Ciudadano y Canales de Atención.
5. Transparencia y Acceso a la Información Pública y Datos Abiertos.
6. Iniciativas Adicionales y Cultura de la Legalidad.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025

El presente es la hoja de ruta para la gestión de corrupción y atención al ciudadano por parte de las entidades y dependencias de la ESE IMSALUD, que en su primer año de implementación y desarrollo se trabajará en la gestión de los ciudadanos, desde el momento de la atención, diagnóstico, atención, gestión y atención por parte de la dependencia, para a largo plazo se le dé el servicio adecuado por la entidad, buscando los principios de transparencia, eficiencia, accesibilidad y buen gobierno.

INDICADORES ASOCIADOS

Indicador: Ley 1712 de 2014 Objetivo: Garantizar el acceso a la información pública y la transparencia en la gestión. Medio de Verificación: Ley 1712 de 2014 Indicador: Ley 1712 de 2014 Objetivo: Garantizar el acceso a la información pública y la transparencia en la gestión. Medio de Verificación: Ley 1712 de 2014	Indicador: Ley 1712 de 2014 Objetivo: Garantizar el acceso a la información pública y la transparencia en la gestión. Medio de Verificación: Ley 1712 de 2014 Indicador: Ley 1712 de 2014 Objetivo: Garantizar el acceso a la información pública y la transparencia en la gestión. Medio de Verificación: Ley 1712 de 2014

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

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025

4. SERVICIO AL CIUDADANO Y CANALES DE DEMANDA

Atención al usuario en la Ley 1712 de 2014, Oficina de Atención al Usuario y Atención al Ciudadano. Toda entidad pública, entidad privada y/o dependencia que presta un servicio de salud, atención, diagnóstico y/o atención al ciudadano, que intervenga en los procesos administrativos.

Documentos Asociados

Manual de Atención al Usuario y Atención al Ciudadano. Imsalud

Manual de Atención al Usuario y Atención al Ciudadano. Imsalud

Manual de Atención al Usuario y Atención al Ciudadano. Imsalud

Manual de Atención al Usuario y Atención al Ciudadano. Imsalud

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025

El presente es la hoja de ruta para la gestión de corrupción y atención al ciudadano por parte de las entidades y dependencias de la ESE IMSALUD, que en su primer año de implementación y desarrollo se trabajará en la gestión de los ciudadanos, desde el momento de la atención, diagnóstico, atención, gestión y atención por parte de la dependencia, para a largo plazo se le dé el servicio adecuado por la entidad, buscando los principios de transparencia, eficiencia, accesibilidad y buen gobierno.

INDICADORES ASOCIADOS

Indicador: Ley 1712 de 2014 Objetivo: Garantizar el acceso a la información pública y la transparencia en la gestión. Medio de Verificación: Ley 1712 de 2014 Indicador: Ley 1712 de 2014 Objetivo: Garantizar el acceso a la información pública y la transparencia en la gestión. Medio de Verificación: Ley 1712 de 2014	Indicador: Ley 1712 de 2014 Objetivo: Garantizar el acceso a la información pública y la transparencia en la gestión. Medio de Verificación: Ley 1712 de 2014 Indicador: Ley 1712 de 2014 Objetivo: Garantizar el acceso a la información pública y la transparencia en la gestión. Medio de Verificación: Ley 1712 de 2014

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

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

♦ RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X

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

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

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

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

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

Fig. 10. 100% NMR full spectrum plot for the synthesized monomer (4) prepared from:

* *Cynodactylus* *Eximius*

Procedures of research in the natural sciences and in the social sciences

1. **Argumentative**

En el mundo de la genética que se abre en los próximos meses, los datos de algunos estudios genéticos pueden convertirse en el equivalente a los resultados de un examen de sangre.

* - Hengstlytturinn er góð og

Este documento tiene el objetivo de permitir la participación de las personas en las actividades de ODS.



Programa de Promoción y Mantenimiento de Salud

Resulta del programa presentamos los resultados de crecimiento y desarrollo, altura mayor control prenatal, elevándose la tasa de nacidos, se redujo la mortalidad neonatal y la mortalidad postnatal.

• **Stellen Sie sich vor, Sie sind ein Wissenschaftler, der die Auswirkungen von Stress auf das Immunsystem untersucht. Welche Hypothese würden Sie aufstellen, wenn Sie beobachten, dass Stress das Immunsystem schwächt?**

Compulsione care la amabilitate pot fi interpretate din variu punct de vedere: ca o formă de complicitate a singurului cu el însuși, ca o formă de complicitate a singurului cu ceilalți, ca o formă de complicitate a singurului cu societatea, ca o formă de complicitate a singurului cu Dumnezeu.



insoluble



Insolud

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

POLÍTICA HUMANIZACIÓN	
1. Adopción de la Política de Atención Humanizada  Res. 216 de 2016 de la Asamblea General de la EPS, por la cual se adopta la Política de Atención Humanizada. Res. 001 de 2017 de la EPS, por la cual se adopta la Política de Atención Humanizada. Res. 001 de 2017 de la EPS, por la cual se adopta 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 Comunitarios

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 y 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 responsabilidad ambiental propia". 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 (BIOID): 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: bandedo, hojaperas, papel, restos de comida y otros. RECICLABLES (BLANCO): son aquellos que no se descomponen fácilmente y pueden volver a ser utilizados en procesos productivos como materia prima. Ejemplo: papel, plástico, cartón y otros. RESIDUOS PELIGROSOS (BIOID): son aquellos residuos producidos por el generador con alguna de las siguientes características: inflamables, corrosivos, reactivos, explosivos, 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 ensayos, empaques y envases que hayan estado en contacto con ellos. BIOANÁLISIS: 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: Agujas, gases, 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 prácticas seguras", lo anterior se expone como parte del despliegue del suscrito manual.

CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS


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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD

 Línea Ética IMSALUD	¿Qué Es? Es un instrumento de comunicación para recibir denuncias de personas internas y externas sobre irregularidades, actividades sospechosas o conductas relacionadas con corrupción, opacidad, fraude o soborno. ¿Quiénes Pueden Reportar? La Línea Ética de IMSALUD es un canal confidencial y accesible para que todos, desde empleados hasta proveedores, aliados y usuarios, puedan denunciar de forma segura cualquier conducta que contravenga nuestros valores y principios organizacionales. La información proporcionada será manejada con la debida confidencialidad y exclusivamente para los fines establecidos y permitidos. Se garantizará la protección total de la identidad de los denunciante.
¿Qué Puedes Reportar? • Corrupción • Soborno • Conflicto de intereses • Malversación de activos • Falsedad en documento • Uso de información privilegiada • Cobros indebidos • Denuncias anónimas que contravengan los valores prácticos 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 denunciante.	¿Cuál es el canal de comunicación? https://www.imsalud.gov.co/web/ ¿Cómo reportar? Click en el botón de "Reportar" y diligenciar el formulario. Reservados todos los derechos. No se permite la explotación económica ni la transformación de esta obra. Queda permitida la impresión en su totalidad. 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 denunciante.

DEBERES



Deberes del Usuario

1. Mantener la confidencialidad
2. No divulgar la información
3. No utilizar la información para fines personales
4. No utilizar la información para fines comerciales
5. No utilizar la información para fines políticos
6. No utilizar la información para fines de otro tipo

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 denunciante.

DERECHOS



Derechos del Usuario

1. Derecho a la información
2. Derecho a la privacidad
3. Derecho a la confidencialidad
4. Derecho a la seguridad
5. Derecho a la integridad
6. Derecho a la dignidad

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 denunciante.

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN DE ESTÁNDAR DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

>>ESCANEA EL QR<<




¿Sabías qué?

La ESE Imsalud implementa el mejoramiento continuo a través del:

PROGRAMA DE AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD (PAMEC)

El cual se encuentra enfocado en cumplimiento de estándares de acreditación, se define como un mecanismo sistemático y continuo de evaluación y mejoramiento de la calidad, y se desarrolla a través del cumplimiento de 9 pasos definidos en una ruta crítica, así:

AUTOEVALUACIÓN

APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL

EVALUACIÓN DEL MEJORAMIENTO

EJECUCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN

PLAN DE ACCIÓN PARA PROCESOS SELECCIONADOS



SELECCIÓN DE PROCESOS A MEJORAR

PRIORIZACIÓN DE PROCESOS

DEFINICIÓN DE LA CALIDAD ESPERADA

MEDICIÓN INICIAL DEL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

La ESE cuenta con nueve (9) Equipos de Autoevaluación de Estándares (EAE), responsables de autoevaluar los 160 estándares del Manual de Acreditación. Los líderes de los equipos son los siguientes:

1 PACAS - Proceso de Atención al Cliente Asistencial Hospitalaria

Subgerente de Atención en Salud.

2 PACAS - Proceso de Atención al Cliente Asistencial Ambulatorio

Subgerente de Atención en Salud.

3 Direccionamiento

Gerente.

4 Gerencia

Gerente.

5 Gerencia del Talento Humano

Jefe de oficina de Administración Laboral.

6 Gerencia del Ambiente Físico

Jefe de oficina de Servicios Generales.

7 Gestión de la Tecnología

Ingeniera Biomédica.

8 Gerencia de la Información

Jefe de Información, Sistemas y Procesos.

9 Mejoramiento Continuo

Asesora de Planeación y Calidad.

Resultados Aprendizaje Organizacional de los Ciclos de Autoevaluación

Se observa la mejora obtenida desde la vigencia 2022, los equipos de autoevaluación han trabajado en fortalecer los procesos internos cumpliendo con el ciclo de mejoramiento de la calidad, el Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA) y esto se ve evidenciado en los resultados obtenidos en cada ciclo de autoevaluación, como lo muestra la siguiente tabla:

Autoevaluación	Calificación del PAMEC
2022	1,9
2023	2,3
2024	1,8
2025	2,5

Estos resultados reafirman nuestro compromiso con la excelencia, una mejora significativa y una prestación del servicio más humana y segura, garantizando el cumplimiento de los estándares de alta calidad por parte de la ESE.

¡SIGUENOS!

 @IMSALUD

 @ESE_IMSALUD

 ESE IMSALUD

 @ESE_IMSALUD

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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 ningún 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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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 Comfaorient, 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.



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Informe General de Encuestas de Satisfacción 2025**

Clasificado: 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.

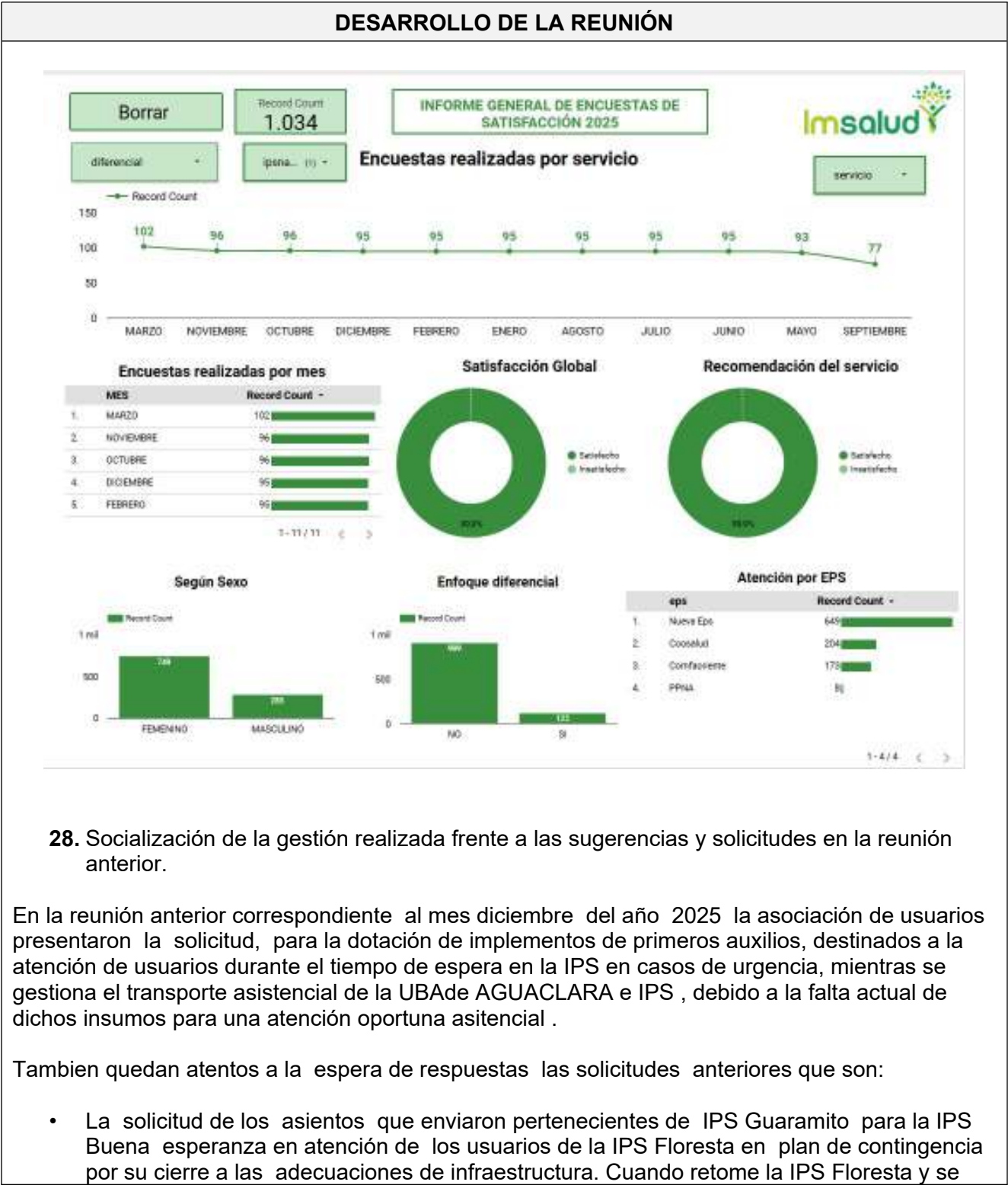
El gráfico de encuestas realizadas por servicio y por mes evidencia una participación constante a lo largo del año, con registros que oscilan aproximadamente entre 77 y 102 encuestas mensuales, mostrando estabilidad en la aplicación del instrumento de satisfacción.

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 Comfaorienté, 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.



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

entre 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 energía 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 TOROORONA 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 atención de requerimiento de panes solares, destinados a la atención de usuarios durante el tiempo de espera en la IPS en casos de urgencia, mientras se gestiona el transporte semanal de la UBA a IPS, debido a la falta actual de dichos asientos para una atención oportuna y eficiente.	Imsalud - Almacén		
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

29. Propositiones 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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- 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 realizado por un personal de la comunidad ya que este está cerca y su atención es oportuna y inmediata para realizar dicho trabajo, por que la institución ESE toma tiempo para atender enviar el personal encargado de esta área. Por tal razón el señor MARIO OBANDO con edad joven adulto y asociado miembro de la asociación de usuarios con antigüedad se ofrece para esta labor por dedicación, amor y trabajo a la IPS, con total experiencia a estas funciones que son su labor laboral diario en su vida.
- Otra solicitud es conocer y saber el estado de la móvil, AMBULANCIA de la IPS BUENA ESPERANZA que se encontraba en arreglos por un daño mayor accidental de meses anteriores del año 2025, ya que no se ha recibido respuesta anunciada de su estado y arreglo para su regreso a la asociación de usuarios y comunidad en general.
- Asimismo también solicitan conocer la respuesta de la devolución de la AMBULANCIA asignada a la IPS Buena esperanza, la cual fue destinada para la prestación del servicio asistencial inmediato en las veredas más 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, situación que ha generado interés y preocupación entre los usuarios y la comunidad en general, debido a la importancia también del recurso para la atención oportuna a estas zonas.

30. Evidencia fotográfica.



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

PROPOSICIONES Y VARIOS	
Para el presente mes, la Asociación de Usuarios presenta las siguientes 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 antigüedad 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 Aguacalara. Por lo que fue retirada y actualmente se encuentra en la UBA de Aguacalara, situacion que ha generado interes y preocupacion entre los usuarios y la comunidad en general, debido a la importancia tambien del recurso para la atencion oportuna a estas zonas.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	FEBRERO 21 DEL 2026 HORA: 09:00AM

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

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Jorge MARIO	13392601	3102059133	
Rosa Patricia	1.993.766	3103003560	

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

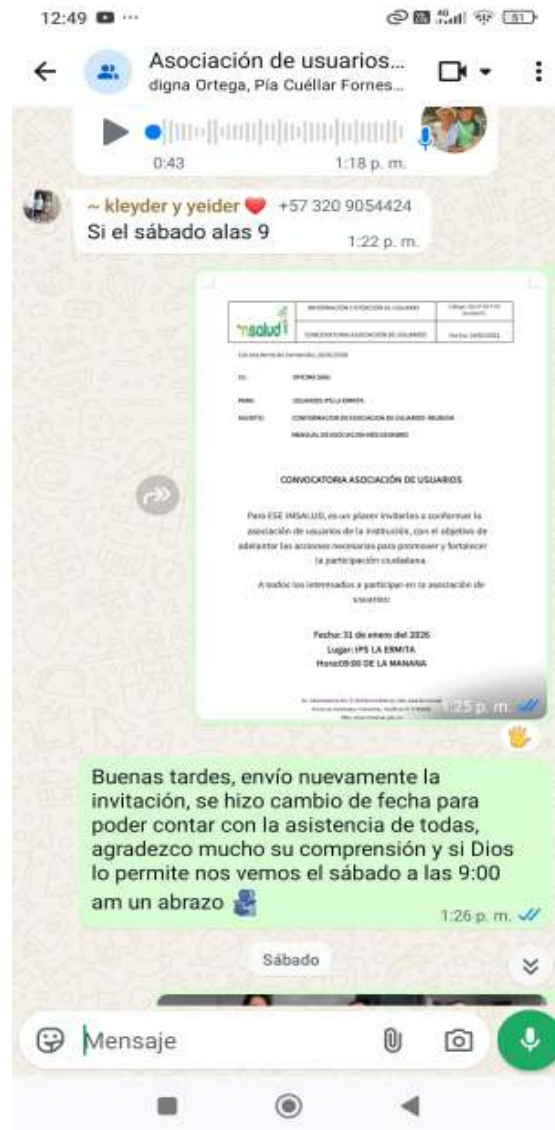
FECHA:	31/01/2026	ACTA DE REUNIÓN NO.	1
HORA INICIO:	9:15 am	HORA FINALIZACIÓN:	10:15 am
UBA/IPS:	LA ERMITA		

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. Propositiones y varios. 8. Evidencia fotográfica.	

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
El día 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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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 mimbros de la Asociación de usuarios se abordaron temas como la Misión, Visión, Promesa de Valor y Objetivos Estratégicos, resaltando y compartiendo con los mimbros 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.



¿Quiénes somos?

La Empresa Social del Estado E.S.E. IMSALUD, inicia sus actividades operativas a partir del 1° de Enero del 2000, constituida como entidad pública descentralizada con autonomía administrativa, personería jurídica y patrimonio propio, para que asuma la prestación de los servicios de salud en el I nivel de atención en el Municipio de San José de Cúcuta.



Misión

Prestar servicios de salud sin barreras, con atención segura, humanizada y de calidad, contribuyendo a la promoción y mejoramiento de la salud en Cúcuta.

Visión

En el 2029 ser la institución pública líder de Norte de Santander en la prestación de servicios de salud humanizados y con excelencia, mediante el fortalecimiento del talento humano, atención incluyente, infraestructura renovada y moderna.

Lineas de acción
 Promover el valor "IMSALUD", generar mayor bienestar de calidad y salud de todo país, los usuarios de los servicios de salud del Plan de Desarrollo Institucional.

Objetivos estratégicos

Incluyente	Generar condiciones favorables al fortalecimiento de la participación ciudadana.
Moderna	Optimizar para el fortalecimiento de la capacidad institucional.
Segura	Implementar estándares orientados a la implementación de una atención segura.
Amigable	Generar compromiso, con el usuario, la transparencia en su desempeño, y el cuidado del ambiente.
Liderazgo	Generar un liderazgo orientado al fortalecimiento del todo, digno y respetado.
Unificada	Desarrollar estrategias de innovación tecnológica e mejorar las condiciones del sistema salud, y desarrollo integral por los colaboradores.
Diligente	Implementar acciones tendientes al fortalecimiento interno de la ESE IMSALUD.

Derechos del Usuario
 Los usuarios de la ESE IMSALUD tienen derecho a:

- 1. Acceso a la atención de salud**
El usuario tiene derecho a recibir atención de salud oportuna, segura, humana y de calidad, sin barreras de acceso, en cualquier momento y lugar.
- 2. Calidad de la atención**
El usuario tiene derecho a recibir atención de salud oportuna, segura, humana y de calidad, sin barreras de acceso, en cualquier momento y lugar.
- 3. Información**
El usuario tiene derecho a recibir información clara, oportuna, segura, humana y de calidad, sin barreras de acceso, en cualquier momento y lugar.
- 4. Participación**
El usuario tiene derecho a participar en la toma de decisiones que afectan su salud y la de la comunidad.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Desarrollo de Temáticas

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

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN	
SOCIALIZACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN, TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA TODOS LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS DE LAS UBA E IPS DE LA ESE IMSALUD. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025 Desarrollado en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 del Sistema Administrativo y Ley 1712 de 2014, entre otros, que establecen la transparencia y la gestión pública en las entidades del Estado. COMPONENTES 1. Gestión del Riesgo y Gestión del Servicio 2. Mecanismos de Transparencia 3. Mecanismos de Rendición de Cuentas 4. Servicio al Ciudadano y Atención al Usuario 5. Transparencia y Gestión de la Información Pública y Privada 6. Mecanismos de Atención y Cultura de la Legalidad	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025 El presente plan tiene como objetivo establecer los mecanismos de gestión de riesgos y atención al ciudadano en la ESE IMSALUD, para garantizar la transparencia y la gestión pública en las entidades del Estado. ÁMBITO DE APLICACIÓN El presente plan aplica a todas las UBA e IPS de la ESE IMSALUD, en todas sus sedes y en todas sus actividades. OBJETIVOS 1. Establecer los mecanismos de gestión de riesgos y atención al ciudadano en la ESE IMSALUD. 2. Garantizar la transparencia y la gestión pública en las entidades del Estado. 3. Mejorar la atención al ciudadano y el servicio al usuario. 4. Promover la cultura de la legalidad y la ética en la ESE IMSALUD. COMPONENTES 1. Gestión del Riesgo y Gestión del Servicio 2. Mecanismos de Transparencia 3. Mecanismos de Rendición de Cuentas 4. Servicio al Ciudadano y Atención al Usuario 5. Transparencia y Gestión de la Información Pública y Privada 6. Mecanismos de Atención y Cultura de la Legalidad
SOCIALIZACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN, TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA TODOS LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS DE LAS UBA E IPS DE LA ESE IMSALUD. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025 Desarrollado en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 del Sistema Administrativo y Ley 1712 de 2014, entre otros, que establecen la transparencia y la gestión pública en las entidades del Estado. COMPONENTES 1. Gestión del Riesgo y Gestión del Servicio 2. Mecanismos de Transparencia 3. Mecanismos de Rendición de Cuentas 4. Servicio al Ciudadano y Atención al Usuario 5. Transparencia y Gestión de la Información Pública y Privada 6. Mecanismos de Atención y Cultura de la Legalidad	TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD Dentro de los más destacados tenemos: 1. Asignación de citas médicas 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 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 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 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 consultar en el link: imsalud.gov.co Atención al Usuario Los Rayos X los puedes solicitar 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, otorgándose la vitalidad 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

POLÍTICA HUMANIZACIÓN

1. Adopción de la Política de Atención Humanizada



El 21 de 03 de 2024 se realizó la reunión de adopción de la Política de Atención Humanizada, en la cual se contó con la presencia de los representantes de las CIAS, el personal de la E.S.E. Imsalud y los usuarios, quienes aprobaron la política de atención humanizada.

2. Declaratoria de la Política de Atención Humanizada



Se realizó la declaración de la Política de Atención Humanizada, en la cual se contó con la presencia de los representantes de las CIAS, el personal de la E.S.E. Imsalud y los usuarios, quienes aprobaron la política de atención humanizada.

3. Líneas Estratégicas de la Política de Atención Humanizada



Se establecieron las líneas estratégicas de la Política de Atención Humanizada, las cuales son:

- Atención con enfoque integral
- Atención humanizada
- Atención personalizada
- Atención con respeto a la dignidad
- Atención con respeto a la cultura
- Atención con respeto a la autonomía
- Atención con respeto a la privacidad
- Atención con respeto a la confidencialidad
- Atención con respeto a la seguridad
- Atención con respeto a la calidad
- Atención con respeto a la eficiencia
- Atención con respeto a la equidad
- Atención con respeto a la justicia
- Atención con respeto a la paz
- Atención con respeto a la fraternidad
- Atención con respeto a la solidaridad
- Atención con respeto a la responsabilidad
- Atención con respeto a la transparencia
- Atención con respeto a la integridad
- Atención con respeto a la honestidad
- Atención con respeto a la lealtad
- Atención con respeto a la fidelidad
- Atención con respeto a la justicia social
- Atención con respeto a la justicia ambiental
- Atención con respeto a la justicia económica
- Atención con respeto a la justicia política
- Atención con respeto a la justicia cultural
- Atención con respeto a la justicia lingüística
- Atención con respeto a la justicia de género
- Atención con respeto a la justicia intergeneracional
- Atención con respeto a la justicia global

4. Fortalecimiento del Programa de Humanización



Se realizó la reunión de fortalecimiento del Programa de Humanización, en la cual se contó con la presencia de los representantes de las CIAS, el personal de la E.S.E. Imsalud y los usuarios, quienes aprobaron el programa de 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 en la instalación de la política ambiental de la E.S.E. Imsalud, por la cual se expone al personal el propósito y objetivos de la misma y que comprende la siguiente: "Atender las demandas ambientales reguladas mediante la generación de una conciencia ambiental y así cumplir con los requisitos legales aplicables y la normatividad ambiental vigente". Añadido de la política, se expone a todo el personal los 3 ejes de sustentabilidad 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 O ORDINARIOS (RESIDUOS): son aquellos generados en el desarrollo normal de las actividades. Estos residuos se generan en oficinas, pasillos, áreas comunes, comedor, salas de espera, auditorios y se genera en todos los pisos del establecimiento del generador (ejemplo: basura, papel, restos de comida y otros). RECICLABLES (BLANCOS): 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 alguno de los siguientes características: infecciosos, corrosivos, 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. RESIDUOS: 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, vendas, 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 prácticas seguras", lo anterior se expone como parte del despliegue del suscrito manual.

CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD



Línea Ética IMSALUD

¿Qué Es?
Es un mecanismo de comunicación para recibir denuncias de personas internas y externas sobre irregularidades, conductas inapropiadas o acciones discriminatorias con violación, opacidad, fraude o corrupción.

¿Quiénes Pueden Reportar?
La Línea Ética de IMSALUD es un canal confidencial y anónimo para que todos, desde empleados hasta proveedores, afiliados y usuarios, puedan denunciar de forma anónima cualquier conducta que comprometa nuestra cultura y principios organizacionales.

La información que se recibe por la línea es confidencial y exclusivamente para las áreas correspondientes y autorizadas. Se garantiza la protección total de la identidad de los denunciadores.

¿Qué Puedes Reportar?

- Corrupción
- Sobornos
- Conflicto de intereses
- Malversación de recursos
- Falsedad en documentos
- Abuso de poder
- Uso de información privilegiada
- Control inadecuado
- Datos sensibles que comprometan las formas prácticas organizacionales

La información proporcionada será manejada con la debida confidencialidad y exclusivamente para las áreas autorizadas y permitidas. Se garantiza la protección total de la identidad de los denunciadores.

¿Cuál es el canal de comunicación?

<https://www.imsalud.gov.co/linea-etica>

o llamando al teléfono

o enviando por correo electrónico

La información que se recibe por la línea es confidencial y exclusivamente para las áreas correspondientes y autorizadas. Se garantiza la protección total de la identidad de los denunciadores.

DEBERES

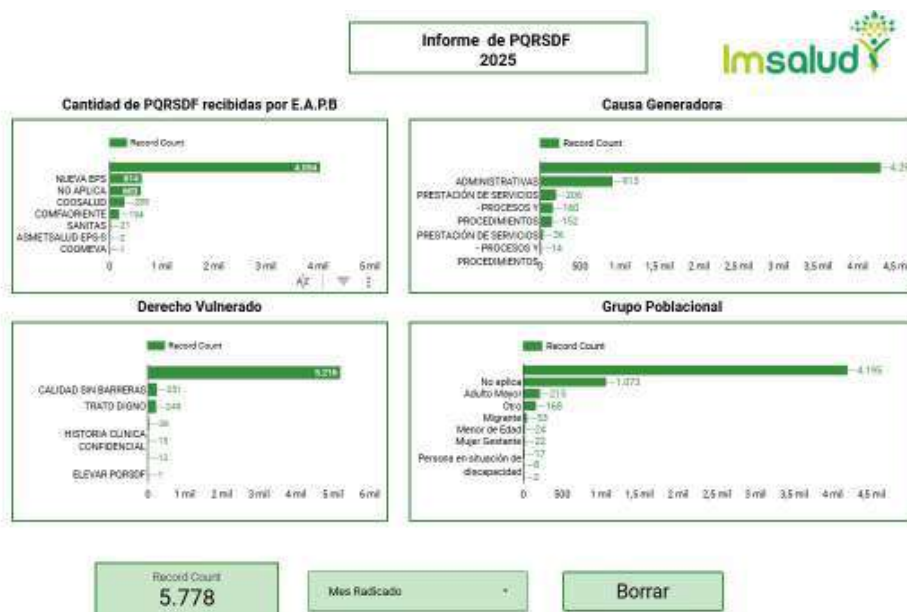
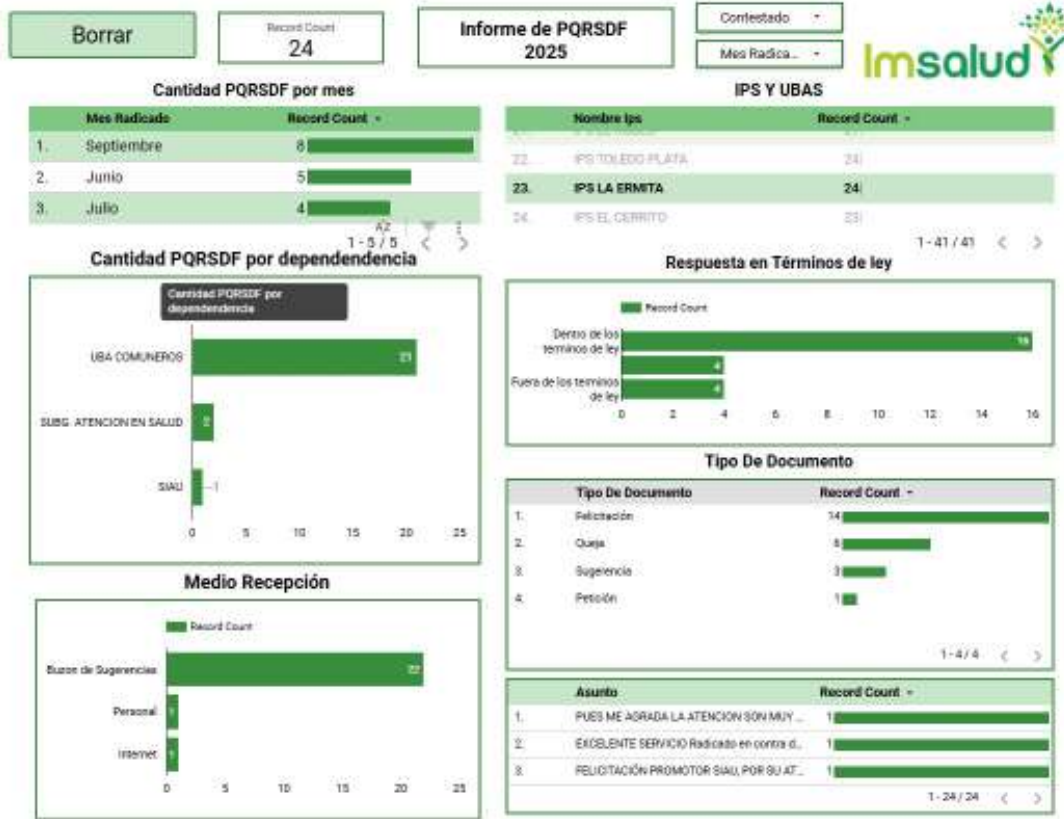


DERECHOS



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

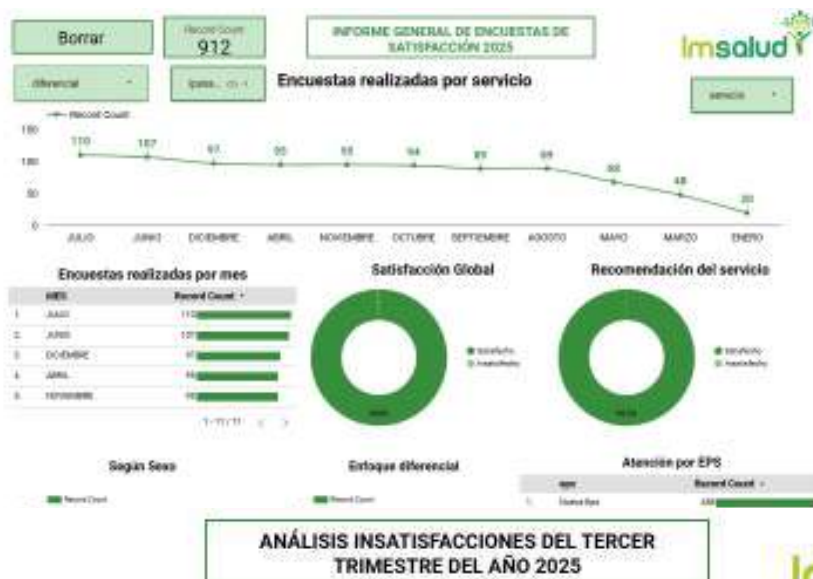


	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código: USU-P-03-F-04 Versión: 04
	ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS	Fecha: 26/11/2024

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **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>



Resumen de insatisfacciones del trimestre 3.

Indicador clave	Jul	Ago	Sep	3T-23
Encuestas aplicadas	4 430	4 352	4 185	12 967
Encuestas con insatisfacción	303	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).

Análisis por servicio.

Servicio	Jul	Ago	Sep	Tema dominante 3T-23	Palabras clave destacadas (3T-23)
Consulta externa	27	24	10	Médico	espera, "no se deja hablar", trato seco/prepotente
Urgencias	24	33	17	Global (demora / triaje)	demora, triaje, "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-Priv.	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 triaje 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.



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Matriz de relacionamiento de insatisfacciones



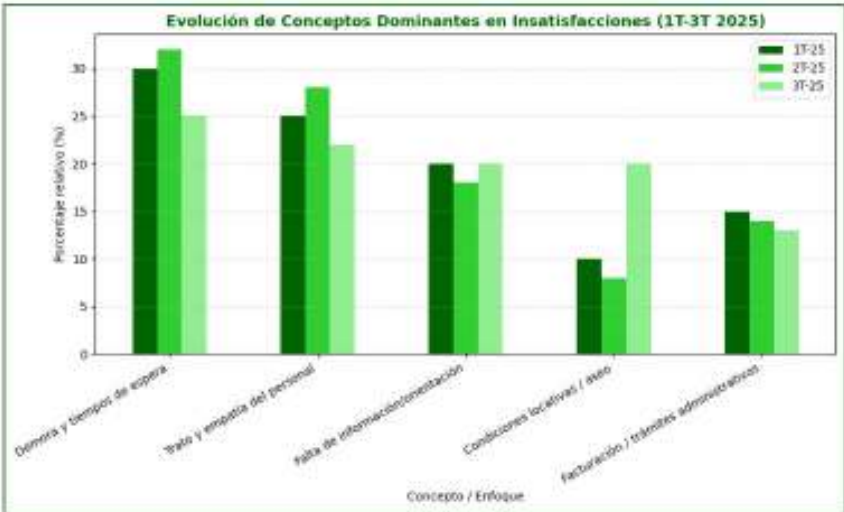
Palabra / frase clave	Ocurrencias	IPS/UBA más citadas*	Servicios donde se menciona (Top 3)	Causa principal (rol asociado)
demora	29	Policlínico (10), Loma de Bolívar (7), Puente Barco (6)	Urgencias, Laboratorio, Consulta Externa	Global (11), Facturador (4), Recomendación (3)
tiempo	25	Policlínico (8), 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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.

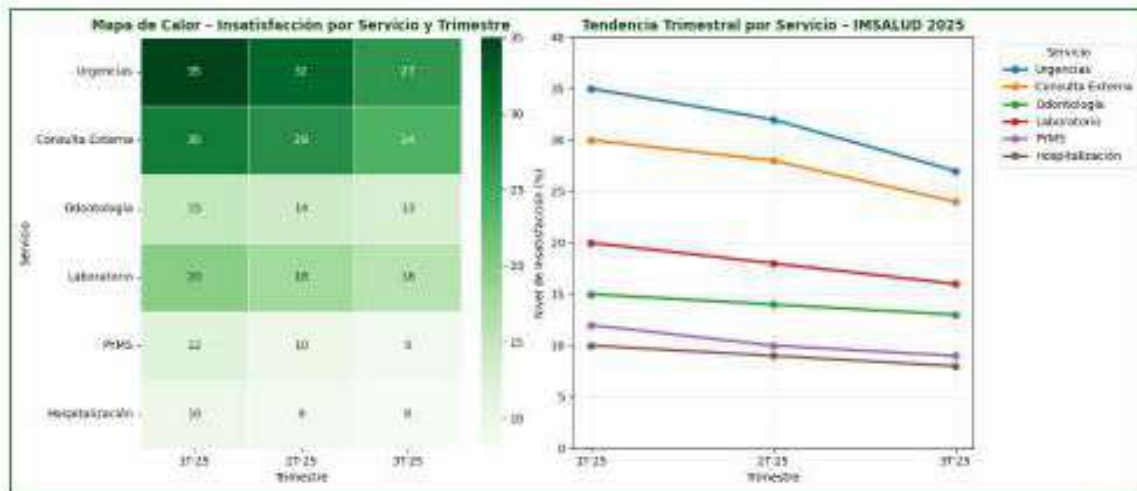
En contraste, las relacionadas con condiciones locativas y aseo aumentan en el tercer trimestre, vinculadas a obras y mantenimiento.

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

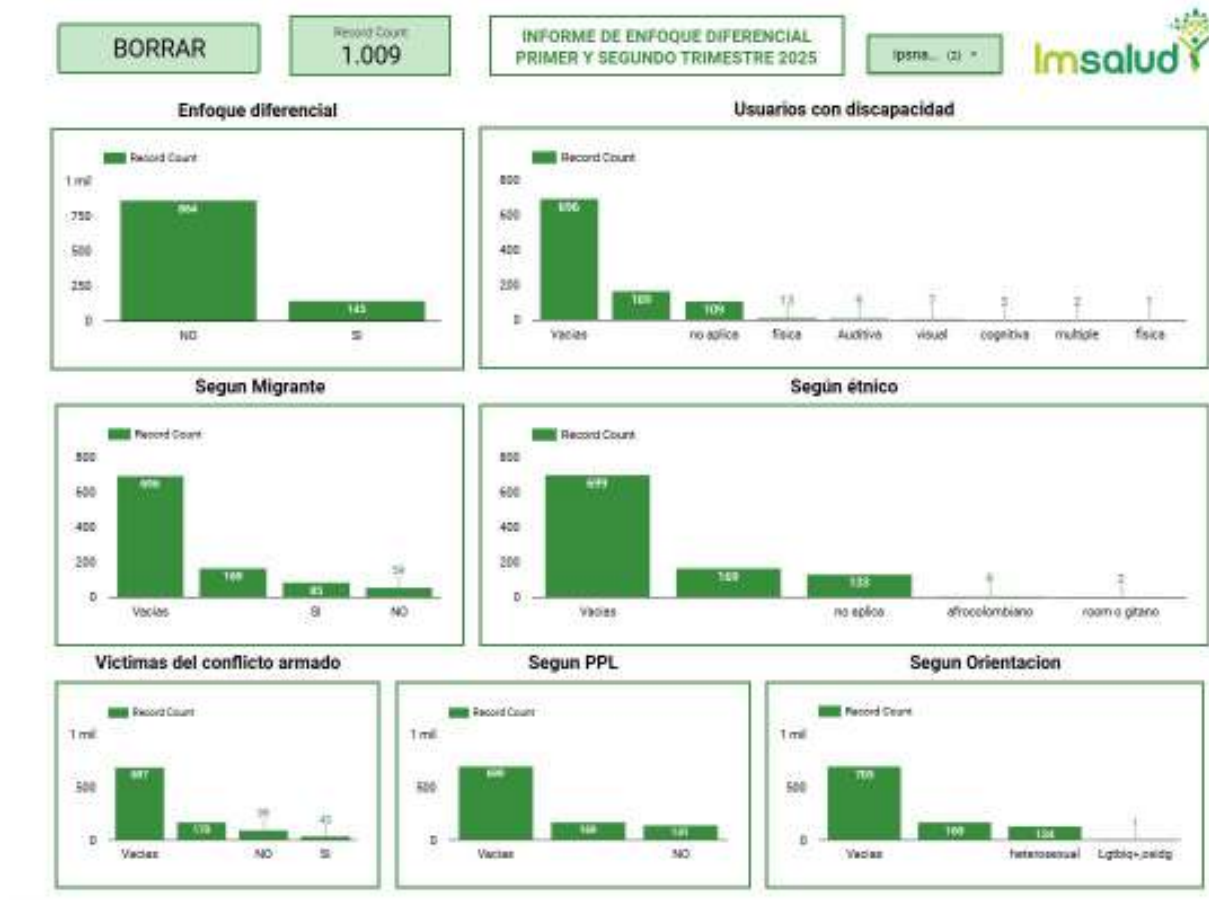
Tendencia trimestral por servicio



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.

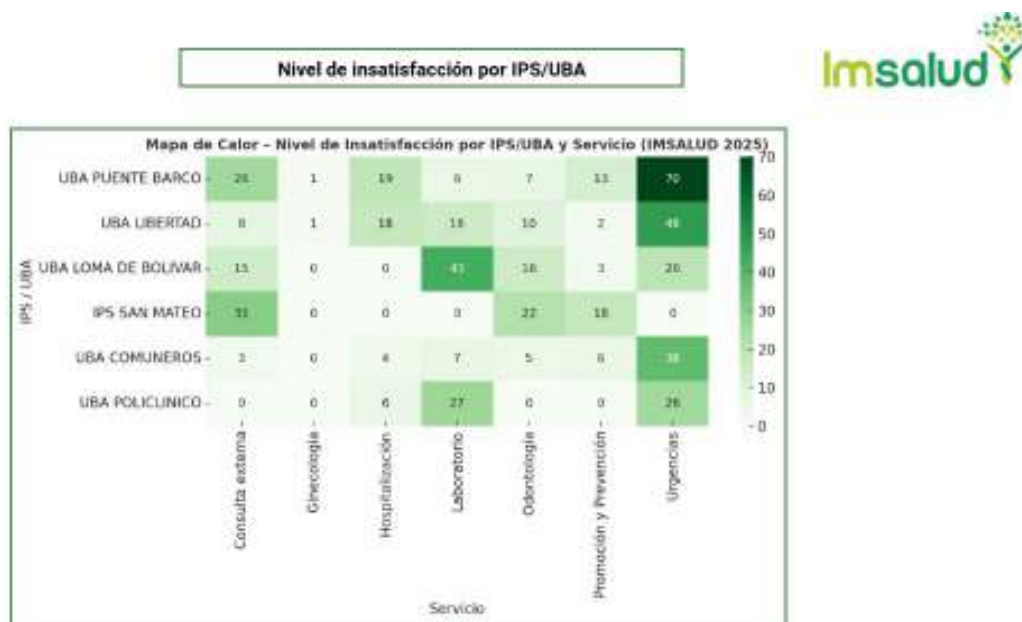
	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código: USU-P-03-F-04 Versión: 04
	ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS	Fecha: 26/11/2024

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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.

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

PROPOSICIONES Y VARIOS	
➤ La presidenta de la Junta de Acción Comunal manifiesta la necesidad de consultar si el consultorio de citología se puede usar o hacer las veces de consultorio 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 afirman 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 servicio 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

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

EVIDENCIA FOTOGRAFICA



REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Digna Rosa Ortiz	60365718	2134357792	Digna Ortiz
ADDY Estela Velasquez	60446287	3904183593	ADDY Estela Velasquez
Yaneth Caceres	60424242	3209054424	Yaneth Caceres
Amade Dios puentes	41.771.416	3115999100	Amade Dios puentes
Lida Zuley Regino	37.393.825	3227063002	Lida Regino

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

FECHA:	27 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. Propositiones 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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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)**

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Desarrollo de las Temáticas:

CALIDAD EN SALUD 	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VALORES Y VISIÓN Misión Proveer servicios de salud en familia, con atención integral, humanizada y de calidad, acorde a la ley, garantizando el mejoramiento de la salud en familia. Valores En el 2024 se le implementa política sobre el tema de sostenibilidad en la atención de servicios de salud, enfocados en la excelencia, inclusión y fortalecimiento del talento humano, abarcando, especialmente, el desarrollo humano y bienestar. Valores 7 VALORES RESPECTO COMPROMISO TRANSPARENCIA JUSTICIA INTEGRALIDAD EFICACIA
PROMESA DE VALOR PROMESA DE VALOR 2024 - 2027 - INCLUYENTE - MODERNA - SEGURA - AMIGABLE - LIBRE - TRANSPARENTE - EFICIENTE	MAPA DE PROCESOS MAPA DE PROCESOS 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	
POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN 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 los servicios del sistema de salud en conjunto. Como misión se propone "Planear y desarrollar las acciones que le permita a la ISES, 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 del país, en concordancia con la Política Integral del Sistema de Salud (PIS-SAS)".	Resolución No. 651 del 27 de Noviembre de 2024 El señor Rector de la Secretaría de Salud y Bienestar, Dr. RUIZ, de 27 de Noviembre de 2024, y por el señor Rector de la Secretaría de Salud y Bienestar, Dr. RUIZ, de 27 de Noviembre de 2024, y por el señor Rector de la Secretaría de Salud y Bienestar, Dr. RUIZ, de 27 de Noviembre de 2024.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025

Conforme a la ordenanza de la Ley 4734 de 2014 del Estado Antioqueño y Ley 1712 de 2013, como resultado del estudio realizado "Transparencia y Atención al Ciudadano" realizado en el marco del plan de mejoramiento de la gestión de la ESE IMSALUD.

COMPONENTES

1. Gestión del Plan y Política Organizativa.
2. Estructuración de Tareas.
3. Rendición de Cuentas.
4. Servicio al Ciudadano y Canales de Atención.
5. Transparencia y Acceso a la Información Pública y Estado Abierto.
6. Inspección Administrativa y Cultura de la Legalidad.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025

El presente es el plan de acción para la implementación y desarrollo del plan de acción de la ESE IMSALUD, con el fin de mejorar la calidad de los servicios y la atención al ciudadano, así como la transparencia y la rendición de cuentas.

INDICADORES DE SEGUIMIENTO

Indicador 1: El 100% de las acciones de mejoramiento de la gestión de la ESE IMSALUD se implementan y desarrollan en el tiempo establecido.	Indicador 2: El 100% de las acciones de mejoramiento de la gestión de la ESE IMSALUD se implementan y desarrollan en el tiempo establecido.	Indicador 3: El 100% de las acciones de mejoramiento de la gestión de la ESE IMSALUD se implementan y desarrollan en el tiempo establecido.

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

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025

4. SERVICIO AL CIUDADANO Y CANALES DE DENUNCIA

Artículo 19 de la Ley 1712 de 2013, Ley de Acceso a la Información Pública y Estado Abierto: "El acceso a la información pública es un derecho fundamental de los ciudadanos, que permite conocer y controlar las acciones de los servidores públicos y de las entidades del Estado."

Documentos Asociados

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

Manual de Procedimiento de la ESE IMSALUD, Versión 1.0

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

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

♦ RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X.

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

- Los resultados de laboratorios clínicos los puedes encontrar en el link imsalud.gov.co Atención al Usuario – Resultados de Laboratorios Clínicos.

- Las lecturas de Rayos X, puedes solicitarlos al personal SIAU de su IPS o UBA.

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

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

- El certificado de acta de defunción es el documento mediante el cual se acredita legalmente el fallecimiento de una persona, el cual es entregado en el servicio de urgencias de la UBA.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN	
PORTAFOLIO DE SERVICIOS	
PORTAFOLIO DE SERVICIOS En la ESE IMSALUD se ofrece una lista de servicios médicos de primer nivel para el usuario y sus familiares. - Consulta General - Atención en atención de urgencias general y pediatría general - Urgencias En el servicio de urgencias se atienden en las Unidades de Urgencias de Atención en emergencias, Servicio general, obstetricia, sala de maternidad y pediatría. - Hospitalización y parto En este servicio se atienden con hospitalización clínica, internación ambulatoria, parto, cesárea, cesárea, cesárea y cesárea. - Otros servicios de atención al usuario en atención de UMAS de la ESE IMSALUD.	PORTAFOLIO DE SERVICIOS - Programa de Promoción y Mantenimiento de Salud Dentro del programa se atienden las consultas de control prenatal y parto normal, parto normal, parto normal y parto normal. - Vigilancia Epidemiológica En este servicio se atienden en la vigilancia de salud pública, control de salud pública y control de salud pública.
UBAS - SERVICIO DE URGENCIAS - SERVICIO DE URGENCIAS - SERVICIO DE URGENCIAS - SERVICIO DE URGENCIAS - SERVICIO DE URGENCIAS - SERVICIO DE URGENCIAS - SERVICIO DE URGENCIAS	IPS - TOMA DE MUESTRAS DE CUELLO UTERO Y GINECOLÓGICAS - VACUNACIÓN - GINECOLOGÍA GENERAL - MEDICINA GENERAL - ENFERMERÍA
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 DEFINICIONES - INCIDENTE - EVENTO ADVERSOS - EVENTO EXTERNO
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.	ACCIONES ESENCIALES PARA LA SEGURIDAD - Identificación del paciente - Comunicación efectiva - Seguridad en la administración de medicamentos - Seguridad en la administración de sangre - Seguridad en la administración de oxígeno - Seguridad en la administración de líquidos - Seguridad en la administración de alimentos - Seguridad en la administración de energía

POLÍTICA HUMANIZACIÓN

1. Adopción de la Política de Atención Humanizada



Res. 2014-03 del 16 de mayo del 2014:
Resolución de la FIC-BOCOP por la cual se adopta la Política de Atención Humanizada.

Res. 403 del 04 de Julio del 2014: Se modifica la Ley 1712 de 2014 y se adiciona el artículo 10 de la Ley 1712 de 2014.

Res. 449 del 10 de Julio del 2014: Se modifica la Ley 1712 de 2014 y se adiciona el artículo 10 de la Ley 1712 de 2014.

2. Declaratoria de la Política de Atención Humanizada




3. Líneas Estratégicas de la Política de Atención Humanizada



Atención al Paciente y Familia

- Atención al Paciente y Familia
- Atención al Paciente y Familia
- Atención al Paciente y Familia
- Atención al Paciente y Familia
- Atención al Paciente y Familia
- Atención al Paciente y Familia
- Atención al Paciente y Familia
- Atención al Paciente y Familia
- Atención al Paciente y Familia
- Atención al Paciente y Familia

Atención al Paciente y Familia

- Atención al Paciente y Familia
- Atención al Paciente y Familia
- Atención al Paciente y Familia
- Atención al Paciente y Familia
- Atención al Paciente y Familia
- Atención al Paciente y Familia
- Atención al Paciente y Familia
- Atención al Paciente y Familia
- Atención al Paciente y Familia
- Atención al Paciente y Familia

Atención al Paciente y Familia

- Atención al Paciente y Familia
- Atención al Paciente y Familia
- Atención al Paciente y Familia
- Atención al Paciente y Familia
- Atención al Paciente y Familia
- Atención al Paciente y Familia
- Atención al Paciente y Familia
- Atención al Paciente y Familia
- Atención al Paciente y Familia
- Atención al Paciente y Familia

4. Fortalecimiento del Programa de Humanización




Encuentros Comunitarios

EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN ESTÁNDARES DE GERENCIA DE AMBIENTE FÍSICO PARA LA VIGENCIA 2025 Y COMO REFUERZO PARA EL PROCESO DE AUDITORÍA SE REALIZAN A LOS CENTROS DE ATENCIÓN ADSCRITOS A EAFESALUD

No Aprovechables



Aprovechables



RESIDUOS PELIGROSOS



RESIDUOS PELIGROSOS



RESIDUOS PELIGROSOS



RESIDUOS PELIGROSOS



RESIDUOS PELIGROSOS

RESIDUOS PELIGROSOS

RESIDUOS PELIGROSOS

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD



Línea Ética IMSALUD

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

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

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

¿Qué Puedes Reportar?

- Corrupción
- Soborno
- Conflictos de intereses
- Malversación de activos
- Falsedad en documentos
- Abuso de poder
- Uso de información privilegiada
- Celos institucionales
- Demás acciones que contravengan los buenos 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.

¿Cuál es el canal de comunicación?

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

Opciones: al Escritorio

Botón para reportar

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.

• 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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



¿Sabías qué?
La ESE Imsalud implementa el mejoramiento continuo a través del:

PROGRAMA DE AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

(PAMEC)

El cual se encuentra enfocado en cumplimiento de estándares de acreditación, se define como un mecanismo sistemático y continuo de evaluación y mejoramiento de la calidad, y se desarrolla a través del cumplimiento de 9 pasos definidos en una ruta crítica, así:



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

La ESE cuenta con nueve (9) Equipos de Autoevaluación de Estándares (EAE), responsables de autoevaluar los 160 estándares del Manual de Acreditación. Los líderes de los equipos son los siguientes:

1 PACAS - Proceso de Atención al Cliente Asistencial Hospitalaria Subgerente de Atención en Salud	2 PACAS - Proceso de Atención al Cliente Asistencial Ambulatoria Subgerente de Atención en Salud
3 Direccionamiento Gerente	4 Gerencia Gerente
5 Gerencia del Talento Humano Jefe de oficina de Administración Laboral	6 Gerencia del Ambiente Físico Jefe de oficina de Servicios Generales
7 Gestión de la Tecnología Ingeniera Biomédica	8 Gerencia de la Información Jefe de Información, Sistemas y Procesos
	9 Mejoramiento Continuo Asesor de Planeación y Calidad

Resultados Aprendizaje Organizacional de los Ciclos de Autoevaluación

Se observa la mejora obtenida desde la vigencia 2022, los equipos de autoevaluación han trabajado en fortalecer los procesos internos cumpliendo con el ciclo de mejoramiento de la calidad, el Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA) y esto se ve evidenciado en los resultados obtenidos en cada ciclo de autoevaluación, como lo muestra la siguiente tabla:

Autoevaluación	Calificación del PAMEC
2022	1,9
2023	2,3
2024	1,8
2025	2,5

Estos resultados reafirman nuestro compromiso con la excelencia, una mejora significativa y una prestación del servicio más humana y segura, garantizando el cumplimiento de los estándares de alta calidad por parte de la ESE.

¡SÍGUENOS!

 @IMSALUD
 @ESE_IMSALUD
 ESE-IMSALUD
 @ESE_IMSALUD

• 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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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. Propositiones 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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

8. Evidencia fotográfica.



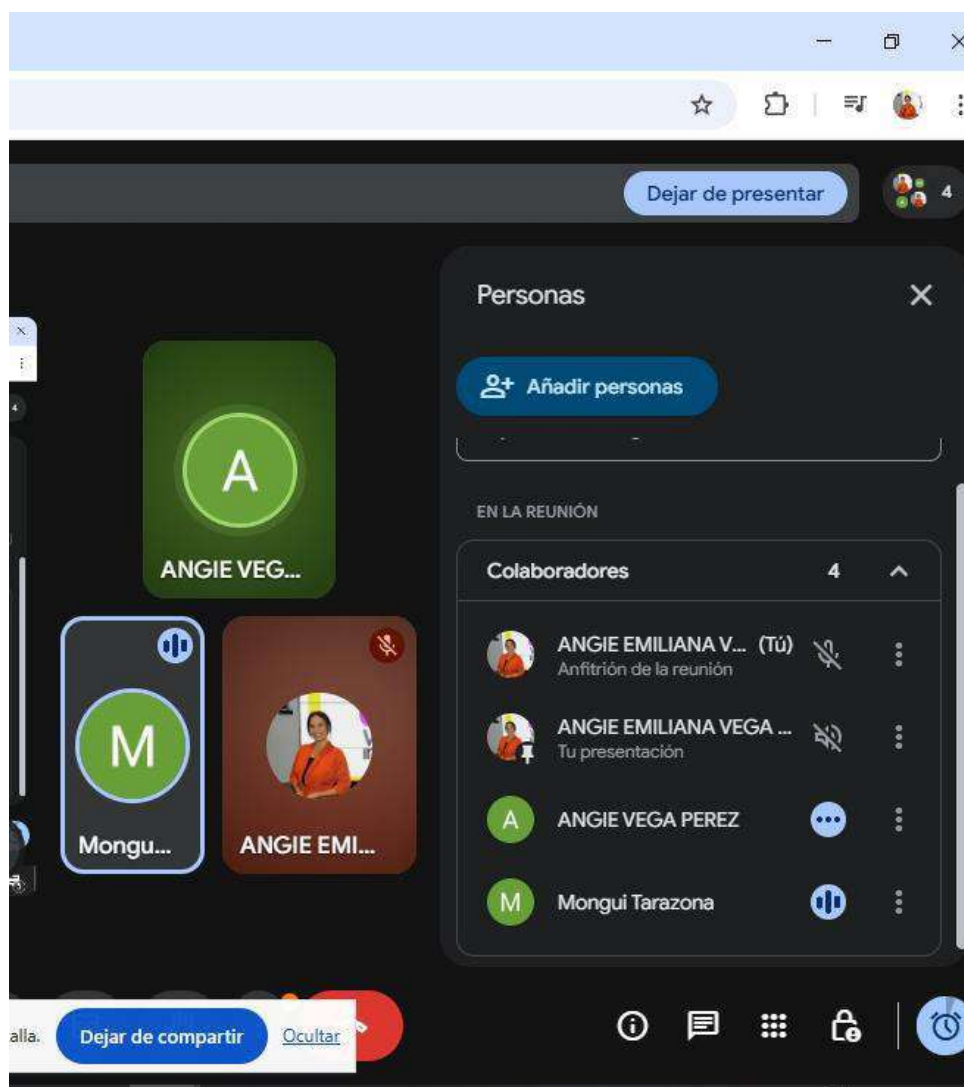
	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código: USU-P-03-F-04 Versión: 04
	ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS	Fecha: 26/11/2024

PROPOSICIONES Y VARIOS	
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

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

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.



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

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. Propositiones y varios. 8. Evidencia fotográfica.	

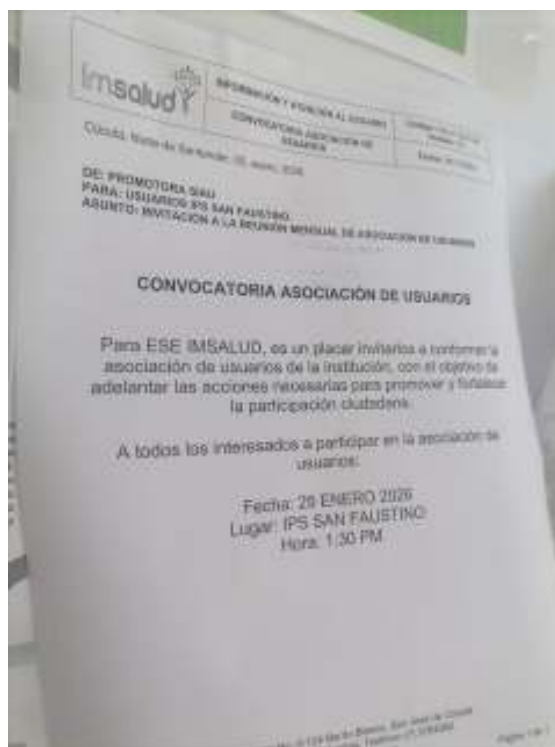
DESARROLLO DE LA REUNIÓN
Siendo las 1:30 pm del día 29 de enero de la anualidad 2026, se inició la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS SAN FAUSTINO con el siguiente orden del día: 1. Llamado a lista: En primer lugar, se da un cordial saludo a los partícipes de 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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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)**

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Desarrollo de las Temáticas:

CALIDAD EN SALUD 	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES Misión Promover servicios de salud de calidad, con énfasis en la atención integral de la salud, mejorando la calidad de vida de la población. Visión Ser el primer servicio de salud pública del Norte de Santander en la prestación de servicios de salud integral, mejorando la calidad de vida de la población. Valores Ética y valores, integridad, transparencia, eficiencia, calidad, innovación y sostenibilidad.
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	
POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN 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 financiación de los servicios de salud en Colombia. Entre sus objetivos se encuentran: - Fortalecer y desarrollar las capacidades que le permita a la ESE Imsalud garantizar al derecho a la participación social en salud y su fortalecimiento. - A la ciudadanía la oportunidad de involucrarse y contribuir para mejorar la participación, así como para el cumplimiento del derecho a la salud en el marco de la Ley Estatutaria de Salud en concordancia con la Política Integral de Atención en Salud (PIAS).	

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN	
PORTAFOLIO DE SERVICIOS	
	
	
SEGURIDAD DEL PACIENTE	
	
	

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD



¿Qué Es?
Es un instrumento de comunicación para recibir situaciones de personas internas y externas, sobre irregularidades, actividades incompatibles o conductas inadecuadas con corrupción, opacidad, fraude o soborno.

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

¿Qué Puedes Reportar?

- Corrupción
- Soborno
- Conflictos de intereses
- Manejo indebido de activos
- Falsedad en documentos
- Abuso de poder
- Uso de información privilegiada
- Cobros indebidos
- Demas acciones que contravengan los valores institucionales

¿Cuál es el canal de comunicación?
<https://www.imsalud.gov.co/linea-etica>
 Ollamando al 0800 800 0000
 Botón para escanear QR

• 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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

BOLETIN CULTURA #70 IMSALUD

EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN DE ESTÁNDAR DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

>>ESCANEA EL QR<<



imsalud

¿Sabías qué?
 La ESE Imsalud implementa el mejoramiento continuo a través del:

PROGRAMA DE AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

(PAMEC)

El cual se encuentra enfocado en cumplimiento de estándares de acreditación, se define como un mecanismo sistemático y continuo de evaluación y mejoramiento de la calidad, y se desarrolla a través del cumplimiento de 9 pasos definidos en una ruta crítica, así:



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

La ESE cuenta con nueve (9) Equipos de Autoevaluación de Estándares (EAE), responsables de autoevaluar los 160 estándares del Manual de Acreditación. Los líderes de los equipos son los siguientes:

1 PACAS - Proceso de Atención al Cliente Asistencial Hospitalaria Subgerente de Atención en Salud	2 PACAS - Proceso de Atención al Cliente Asistencial Ambulatoria Subgerente de Atención en Salud
3 Direccionamiento Gerente	4 Gerencia Gerente
5 Gerencia del Talento Humano Jefe de oficina de Administración Laboral	6 Gerencia del Ambiente Físico Jefe de oficina de Servicios Generales
7 Gestión de la Tecnología Ingeniero Biomédico	8 Gerencia de la Información Jefe de Información, Sistemas y Procesos
	9 Mejoramiento Continuo Asesor de Planeación y Calidad

Resultados Aprendizaje Organizacional de los Ciclos de Autoevaluación

Se observa la mejora obtenida desde la vigencia 2022, los equipos de autoevaluación han trabajado en fortalecer los procesos internos cumpliendo con el ciclo de mejoramiento de la calidad, el Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA) y esto se ve evidenciado en los resultados obtenidos en cada ciclo de autoevaluación, como lo muestra la siguiente tabla:

Autoevaluación	Calificación del PAMEC
2022	1,9
2023	2,3
2024	1,8
2025	2,5

Estos resultados reafirman nuestro compromiso con la excelencia, una mejora significativa y una prestación del servicio más humana y segura, garantizando el cumplimiento de los estándares de alta calidad por parte de la ESE.

¡SÍGUENOS!

 @IMSALUD
 ESE IMSALUD
 @ESE_IMSALUD
 @ESE_IMSALUD

• 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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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. Propositiones 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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

8. Evidencia fotográfica.



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

PROPOSICIONES Y VARIOS	
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

	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
Edith Catalina Vega Perez	1004842317	3103289965	Edith Vega Perez
Miriam Hernandez	60376423	3125551136	Miriam Hernandez
Emiliano Vega P	10015118	3168294151	

24 enero 2026

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

FECHA:	23-01-2026	ACTA DE REUNIÓN NO.	01
HORA INICIO:	2:00 pm	HORA FINALIZACIÓN:	3:30 pm
UBA/IPS:	EL CONTENIDO		

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. Propositiones 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 CONTENIDO. Esta reunión se lleva a cabo 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.	

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

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 CONTENIDO, se realizó de las siguientes dos formas:

- A través de whatsapp, que es la herramienta que se utiliza dentro de la asociación de usuarios para cualquier tipo de información relevante y significativa.

Llamada telefónica a cada uno de los integrantes de la asociación de usuarios de la IPS EL CONTENIDO



GRUPO DE ASOCIACION DE LOS USUARIOS.

Buenas tardes para recordarles la reunión el día 23 de enero a las 2pm xfavor en la ips favor llevar el camibuzo

MENSAJE WHASAT

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

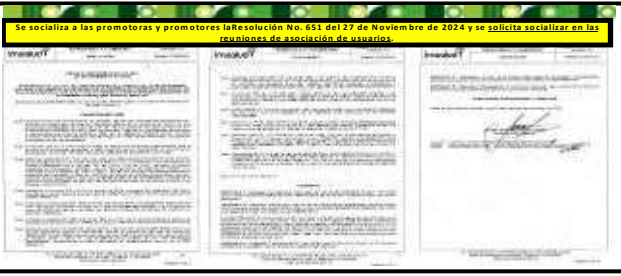
Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas:

- **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:



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN		
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. 

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

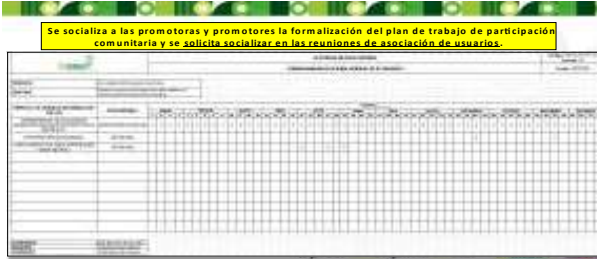
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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 médicas y odontológicas por vía telefónica, página web y línea de WhatsApp.
2. Orientación individual por parte del personal SIAU en todas sus IPS y UDA'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 UDA.

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

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN	
PORTAFOLIO DE SERVICIOS	
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 a general • Urgencias En el servicio de urgencias que prestamos en las Unidades D sicas de Atención se encuentran, Medicina general observaci n, sala de reanimaci n y procedimientos. • Hospitalización y partos En este servicio contamos con laboratorio clínico , transporte asistencial b sico (ambulancia), radiología y ecograf ías. Cabe mencionar que el servicio de partos se presta en las UDAS de la ESE IMSALUD. 	PORTAFOLIO DE SERVICIOS • Programa de Promoción y Mantenimiento de Salud Dentro del programa encontramos las consultas de crecimiento y desarrollo, Adulto mayor, control prenatal, planificaci n familiar, citolog ías, 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 ía en la ese IMSALUD 
UBAS TOMA DE MUESTRAS DE CUELLO UTERO Y GINECOLÓGICAS TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO CLÍNICO VACUNACION ODONTOLOGÍA GENERAL MEDICINA GENERAL ENFERMERÍA URGENCIAS 	IPS TOMA DE MUESTRAS DE CUELLO UTERO Y GINECOLÓGICAS VACUNACION ODONTOLOGÍA GENERAL MEDICINA GENERAL ENFERMERÍA 
SEGURIDAD DEL PACIENTE	
SEGURIDAD DEL PACIENTE La ESE IMSALUD, acatando lo establecido en la Resoluci n 402 del 2013 y de acuerdo a su poltica 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 DEFINICIONES SUMERSIÓN Es el hecho o circunstancia por la cual el paciente no atiende a la atención de salud por no estar en condiciones de ser atendido. INCIDENTE Es todo hecho que ocurre durante la prestación del servicio de salud que no genera o genera daño al paciente. EVENTO ADVERSO Es la lesión o daño no intencional que se produce a un paciente como resultado de la atención de salud. EVENTO SENTINELA Es un tipo de evento adverso que genera una alerta para el personal de salud. ¿QUE ES? 
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. 	Acciones esenciales para la seguridad 1. Cultura de seguridad del paciente 2. Registro de eventos adversos 3. Análisis de causas 4. Plan de mejora 5. Comunicación 6. Participación del paciente 7. Educación 8. Investigación 9. Mejora continua 10. Liderazgo 

POLÍTICA HUMANIZACIÓN

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

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

Res. 667 del 09 de Dic. Del 2024.
 medio de la cual se deroga la Res.
 y 455 y se Adopta la Versión 3 de la
 Política de Atención Humanizada

[illegible]

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

- Comportamientos esperados y prácticas humanizadas
- Manejo del Dolor
- Gestión y manejo del Duelo
- Bienvenida y Acogida al usuario
- Primeros Auxilios Psicológicos

Derechos y Deberes

- Estrategias de Divulgación en Salas de Espera
- Semana de Humanización
- Encuentros Comunes
- Escoger el médico Tratante
- Consentimiento Informado

A man in a white shirt is standing and presenting to a group of people seated in a meeting room. A laptop is visible in the foreground.

Encuentros Comunes

Línea Ética IMSALUD



¿Qué Es?

Es un mecanismo de comunicación para recibir denuncias de personas naturales o jurídicas, responsables, servidores públicos o estudiantes de universidades sin importar su calidad. Puede o no tener el denunciante.

¿Quiénes Pueden Reportar?

La Línea Ética de IMSALUD es un canal confidencial y anónimo para que todos, desde estudiantes, proveedores, afilios y usuarios, puedan denunciar de forma efectiva cualquier conducta que viole los principios éticos y principios organizacionales.



¿Qué Puedes Reportar?

- Corrupción
- Soborno
- Conflicto de intereses
- Malversación de activos
- Falsedad en documentos
- Abuso de poder
- Dato de información privilegiada
- Colusión horizontal
- Denuncia anónima que contravenga las normas políticas organizacionales

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

MANUAL DE MANEJO SEGURO DEL AMBIENTE FÍSICO.

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



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



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.



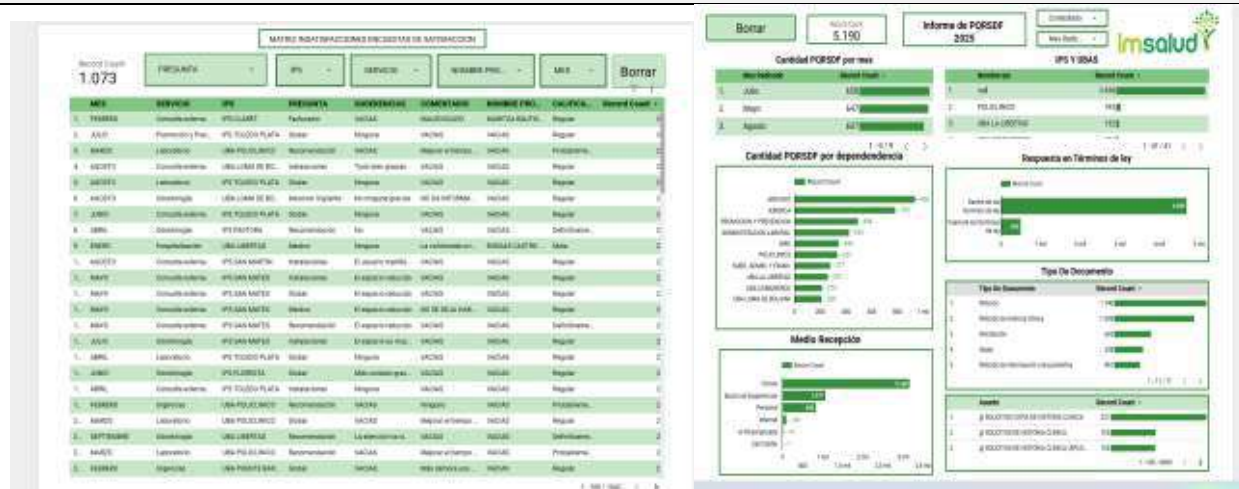
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**



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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



<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.

INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO													
FORMATO DE SEGUIMIENTO A POSDF DE USUARIOS													
USUARIOS DEL PROMOTOR O DEL TRABAJO SOCIAL													
MIS REVISORES		FECHA		NOMBRE Y APELLIDOS		NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN		CLASIFICACIÓN		CONTENIDO		FECHA DE RESPUESTA	
FECHA DE RECIBIDO	DIAGNÓSTICO	FECHA DE RECIBIDO	DIAGNÓSTICO	NOMBRE Y APELLIDOS	DIAGNÓSTICO	NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN	DIAGNÓSTICO	CLASIFICACIÓN	CONTENIDO	FECHA DE RESPUESTA	DIAGNÓSTICO	FECHA DE RESPUESTA	DIAGNÓSTICO
01/11/2024				ELIANA RAMIREZ	01/11/2024				SECCIONADO PARA SER REVISADO A LAS PERSONAS DE TERCERA EDAD PARA CONSULTA				
08/11/2024				YULIE YELANDER	08/11/2024				LA INTERFERENCIA DEL SERVIDOR NO SE PUEDE RESOLVER				
17/11/2024									NO SE ENCONTRÓ FORMATORIO EN EL BOTÓN DE SUPERVISIÓN REALIZADOS DE LA SEMANA DEL 12 AL 17 ENERO 2025				
23/11/2024									NO SE ENCONTRÓ FORMATORIO EN EL BOTÓN DE SUPERVISIÓN REALIZADOS DE LA SEMANA DEL 19 AL 24 ENERO 2025				
30/11/2024				ROMA GUTIERREZ	30/11/2024				SE ENCONTRÓ UN FORMATO DE SELECCIÓN EN EL BOTÓN DE SUPERVISIÓN CLASIFICADA LA ARCHIVA EL DIA 26-11-2024 POR EL QUE SE PUEDE PRESIONAR				
CONVENCIONES													
P. PERSONAS													
G. GUTIERREZ													
E. RAMIREZ Y YELANDER													

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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

-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: 2:00 PM

ASISTENCIA FIRMADA

	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
SIAU. Lucy Pabon Abad	63359061	3112187642	
José Benito	13467375	321748482	
Graciela Contreras	60340529	3123762135	Graciela Contreras
Abelardo Pabon	8282050	3227058300	
Daniel Benito	13359156	3185460036	josedanielbenito
Fabian Jesus Contreras	88204586	3224817613	Fabian Jesus C.

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

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. Propositiones 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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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 CONFIDENCIAL: Se brindan instrucciones de cómo se puede solicitar presencialmente o ya sea por medio de nuestra página de la ESE IMSALUD. <https://www.imsalud.gov.co/wed>.
- ELEVAR PQRSDF: Por medio de los buzones que se encuentran instalados en cada una de las áreas cuentan con formato y lapicero para allegar la inquietud o felicitación desde el momento que realizo el ingreso y como fue atendido el servicio prestado y así mejorar nuestra calidad de servicio.

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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

Desarrollo de las Temáticas:

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
CALIDAD EN SALUD

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

PROMESA DE VALOR

MAPA DE PROCESOS
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
POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

La política de participación social en salud (PPSE) tiene como objetivo principal la incorporación de la comunidad en la planeación, control, gestión y financiación de los servicios de salud en el territorio.

Desde estos principios, "Planear" y "monitorear" las acciones que se generan a la luz de la Ley 1712 de 2014, garantiza el derecho a la participación social en salud y su fortalecimiento; y la "financiar" la participación de recursos, y condiciones para ejercer la participación con decisión para el cumplimiento del derecho a la salud en el marco de la Ley Estatutaria del Estado en articulación con la Política Integral de Atención en Salud (PIAS) UNAS.



Se conforma a las directrices y procedimientos de la Resolución No. 651 del 27 de Noviembre de 2024 y se articula con las políticas de participación social en salud.		
Producto 1	Producto 2	Producto 3
PROCESO 1	PROCESO 2	PROCESO 3
PROCESO 4	PROCESO 5	PROCESO 6
PROCESO 7	PROCESO 8	PROCESO 9
PROCESO 10	PROCESO 11	PROCESO 12
PROCESO 13	PROCESO 14	PROCESO 15
PROCESO 16	PROCESO 17	PROCESO 18
PROCESO 19	PROCESO 20	PROCESO 21
PROCESO 22	PROCESO 23	PROCESO 24
PROCESO 25	PROCESO 26	PROCESO 27
PROCESO 28	PROCESO 29	PROCESO 30
PROCESO 31	PROCESO 32	PROCESO 33
PROCESO 34	PROCESO 35	PROCESO 36
PROCESO 37	PROCESO 38	PROCESO 39
PROCESO 40	PROCESO 41	PROCESO 42
PROCESO 43	PROCESO 44	PROCESO 45
PROCESO 46	PROCESO 47	PROCESO 48
PROCESO 49	PROCESO 50	PROCESO 51
PROCESO 52	PROCESO 53	PROCESO 54
PROCESO 55	PROCESO 56	PROCESO 57
PROCESO 58	PROCESO 59	PROCESO 60
PROCESO 61	PROCESO 62	PROCESO 63
PROCESO 64	PROCESO 65	PROCESO 66
PROCESO 67	PROCESO 68	PROCESO 69
PROCESO 70	PROCESO 71	PROCESO 72
PROCESO 73	PROCESO 74	PROCESO 75
PROCESO 76	PROCESO 77	PROCESO 78
PROCESO 79	PROCESO 80	PROCESO 81
PROCESO 82	PROCESO 83	PROCESO 84
PROCESO 85	PROCESO 86	PROCESO 87
PROCESO 88	PROCESO 89	PROCESO 90
PROCESO 91	PROCESO 92	PROCESO 93
PROCESO 94	PROCESO 95	PROCESO 96
PROCESO 97	PROCESO 98	PROCESO 99
PROCESO 100	PROCESO 101	PROCESO 102
PROCESO 103	PROCESO 104	PROCESO 105
PROCESO 106	PROCESO 107	PROCESO 108
PROCESO 109	PROCESO 110	PROCESO 111
PROCESO 112	PROCESO 113	PROCESO 114
PROCESO 115	PROCESO 116	PROCESO 117
PROCESO 118	PROCESO 119	PROCESO 120
PROCESO 121	PROCESO 122	PROCESO 123
PROCESO 124	PROCESO 125	PROCESO 126
PROCESO 127	PROCESO 128	PROCESO 129
PROCESO 130	PROCESO 131	PROCESO 132
PROCESO 133	PROCESO 134	PROCESO 135
PROCESO 136	PROCESO 137	PROCESO 138
PROCESO 139	PROCESO 140	PROCESO 141
PROCESO 142	PROCESO 143	PROCESO 144
PROCESO 145	PROCESO 146	PROCESO 147
PROCESO 148	PROCESO 149	PROCESO 150
PROCESO 151	PROCESO 152	PROCESO 153
PROCESO 154	PROCESO 155	PROCESO 156
PROCESO 157	PROCESO 158	PROCESO 159
PROCESO 160	PROCESO 161	PROCESO 162
PROCESO 163	PROCESO 164	PROCESO 165
PROCESO 166	PROCESO 167	PROCESO 168
PROCESO 169	PROCESO 170	PROCESO 171
PROCESO 172	PROCESO 173	PROCESO 174
PROCESO 175	PROCESO 176	PROCESO 177
PROCESO 178	PROCESO 179	PROCESO 180
PROCESO 181	PROCESO 182	PROCESO 183
PROCESO 184	PROCESO 185	PROCESO 186
PROCESO 187	PROCESO 188	PROCESO 189
PROCESO 190	PROCESO 191	PROCESO 192
PROCESO 193	PROCESO 194	PROCESO 195
PROCESO 196	PROCESO 197	PROCESO 198
PROCESO 199	PROCESO 200	PROCESO 201
PROCESO 202	PROCESO 203	PROCESO 204
PROCESO 205	PROCESO 206	PROCESO 207
PROCESO 208	PROCESO 209	PROCESO 210
PROCESO 211	PROCESO 212	PROCESO 213
PROCESO 214	PROCESO 215	PROCESO 216
PROCESO 217	PROCESO 218	PROCESO 219
PROCESO 220	PROCESO 221	PROCESO 222
PROCESO 223	PROCESO 224	PROCESO 225
PROCESO 226	PROCESO 227	PROCESO 228
PROCESO 229	PROCESO 230	PROCESO 231
PROCESO 232	PROCESO 233	PROCESO 234
PROCESO 235	PROCESO 236	PROCESO 237
PROCESO 238	PROCESO 239	PROCESO 240
PROCESO 241	PROCESO 242	PROCESO 243
PROCESO 244	PROCESO 245	PROCESO 246
PROCESO 247	PROCESO 248	PROCESO 249
PROCESO 250	PROCESO 251	PROCESO 252
PROCESO 253	PROCESO 254	PROCESO 255
PROCESO 256	PROCESO 257	PROCESO 258
PROCESO 259	PROCESO 260	PROCESO 261
PROCESO 262	PROCESO 263	PROCESO 264
PROCESO 265	PROCESO 266	PROCESO 267
PROCESO 268	PROCESO 269	PROCESO 270
PROCESO 271	PROCESO 272	PROCESO 273
PROCESO 274	PROCESO 275	PROCESO 276
PROCESO 277	PROCESO 278	PROCESO 279
PROCESO 280	PROCESO 281	PROCESO 282
PROCESO 283	PROCESO 284	PROCESO 285
PROCESO 286	PROCESO 287	PROCESO 288
PROCESO 289	PROCESO 290	PROCESO 291
PROCESO 292	PROCESO 293	PROCESO 294
PROCESO 295	PROCESO 296	PROCESO 297
PROCESO 298	PROCESO 299	PROCESO 300
PROCESO 301	PROCESO 302	PROCESO 303
PROCESO 304	PROCESO 305	PROCESO 306
PROCESO 307	PROCESO 308	PROCESO 309
PROCESO 310	PROCESO 311	PROCESO 312
PROCESO 313	PROCESO 314	PROCESO 315
PROCESO 316	PROCESO 317	PROCESO 318
PROCESO 319	PROCESO 320	PROCESO 321
PROCESO 322	PROCESO 323	PROCESO 324
PROCESO 325	PROCESO 326	PROCESO 327
PROCESO 328	PROCESO 329	PROCESO 330
PROCESO 331	PROCESO 332	PROCESO 333
PROCESO 334	PROCESO 335	PROCESO 336
PROCESO 337	PROCESO 338	PROCESO 339
PROCESO 340	PROCESO 341	PROCESO 342
PROCESO 343	PROCESO 344	PROCESO 345
PROCESO 346	PROCESO 347	PROCESO 348
PROCESO 349	PROCESO 350	PROCESO 351
PROCESO 352	PROCESO 353	PROCESO 354
PROCESO 355	PROCESO 356	PROCESO 357
PROCESO 358	PROCESO 359	PROCESO 360
PROCESO 361	PROCESO 362	PROCESO 363
PROCESO 364	PROCESO 365	PROCESO 366
PROCESO 367	PROCESO 368	PROCESO 369
PROCESO 370	PROCESO 371	PROCESO 372
PROCESO 373	PROCESO 374	PROCESO 375
PROCESO 376	PROCESO 377	PROCESO 378
PROCESO 379	PROCESO 380	PROCESO 381
PROCESO 382	PROCESO 383	PROCESO 384
PROCESO 385	PROCESO 386	PROCESO 387
PROCESO 388	PROCESO 389	PROCESO 390
PROCESO 391	PROCESO 392	PROCESO 393
PROCESO 394	PROCESO 395	PROCESO 396
PROCESO 397	PROCESO 398	PROCESO 399
PROCESO 400	PROCESO 401	PROCESO 402
PROCESO 403	PROCESO 404	PROCESO 405
PROCESO 406	PROCESO 407	PROCESO 408
PROCESO 409	PROCESO 410	PROCESO 411
PROCESO 412	PROCESO 413	PROCESO 414
PROCESO 415	PROCESO 416	PROCESO 417
PROCESO 418	PROCESO 419	PROCESO 420
PROCESO 421	PROCESO 422	PROCESO 423
PROCESO 424	PROCESO 425	PROCESO 426
PROCESO 427	PROCESO 428	PROCESO 429
PROCESO 430	PROCESO 431	PROCESO 432
PROCESO 433	PROCESO 434	PROCESO 435
PROCESO 436	PROCESO 437	PROCESO 438
PROCESO 439	PROCESO 440	PROCESO 441
PROCESO 442	PROCESO 443	PROCESO 444
PROCESO 445	PROCESO 446	PROCESO 447
PROCESO 448	PROCESO 449	PROCESO 450
PROCESO 451	PROCESO 452	PROCESO 453
PROCESO 454	PROCESO 455	PROCESO 456
PROCESO 457	PROCESO 458	PROCESO 459
PROCESO 460	PROCESO 461	PROCESO 462
PROCESO 463	PROCESO 464	PROCESO 465
PROCESO 466	PROCESO 467	PROCESO 468
PROCESO 469	PROCESO 470	PROCESO 471
PROCESO 472	PROCESO 473	PROCESO 474
PROCESO 475	PROCESO 476	PROCESO 477
PROCESO 478	PROCESO 479	PROCESO 480
PROCESO 481	PROCESO 482	PROCESO 483
PROCESO 484	PROCESO 485	PROCESO 486
PROCESO 487	PROCESO 488	PROCESO 489
PROCESO 490	PROCESO 491	PROCESO 492
PROCESO 493	PROCESO 494	PROCESO 495
PROCESO 496	PROCESO 497	PROCESO 498
PROCESO 499	PROCESO 500	PROCESO 501
PROCESO 502	PROCESO 503	PROCESO 504
PROCESO 505	PROCESO 506	PROCESO 507
PROCESO 508	PROCESO 509	PROCESO 510
PROCESO 511	PROCESO 512	PROCESO 513
PROCESO 514	PROCESO 515	PROCESO 516
PROCESO 517	PROCESO 518	PROCESO 519
PROCESO 520	PROCESO 521	PROCESO 522
PROCESO 523	PROCESO 524	PROCESO 525
PROCESO 526	PROCESO 527	PROCESO 528
PROCESO 529	PROCESO 530	PROCESO 531
PROCESO 532	PROCESO 533	PROCESO 534
PROCESO 535	PROCESO 536	PROCESO 537
PROCESO 538	PROCESO 539	PROCESO 540
PROCESO 541	PROCESO 542	PROCESO 543
PROCESO 544	PROCESO 545	PROCESO 546
PROCESO 547	PROCESO 548	PROCESO 549
PROCESO 550	PROCESO 551	PROCESO 552
PROCESO 553	PROCESO 554	PROCESO 555
PROCESO 556	PROCESO 557	PROCESO 558
PROCESO 559	PROCESO 560	PROCESO 561
PROCESO 562	PROCESO 563	PROCESO 564
PROCESO 565	PROCESO 566	PROCESO 567
PROCESO 568	PROCESO 569	PROCESO 570
PROCESO 571	PROCESO 572	PROCESO 573
PROCESO 574	PROCESO 575	PROCESO 576
PROCESO 577	PROCESO 578	PROCESO 579
PROCESO 580	PROCESO 581	PROCESO 582
PROCESO 583	PROCESO 584	

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.
COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025

El presente es un documento que se elabora en la ESE IMSALUD en el 2024, con el fin de establecer las acciones que se van a realizar en la ESE IMSALUD para el año 2025, en materia de corrupción y atención al ciudadano.

COMPONENTES

1. Corrupción y Atención al Ciudadano
2. Transparencia
3. Atención al Ciudadano
4. Atención al Ciudadano y Atención al Ciudadano
5. Atención al Ciudadano y Atención al Ciudadano
6. Atención al Ciudadano y Atención al Ciudadano


PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025

El presente es un documento que se elabora en la ESE IMSALUD en el 2024, con el fin de establecer las acciones que se van a realizar en la ESE IMSALUD para el año 2025, en materia de corrupción y atención al ciudadano.

COMPONENTES DEL PLAN

1. Corrupción y Atención al Ciudadano
2. Transparencia
3. Atención al Ciudadano
4. Atención al Ciudadano y Atención al Ciudadano
5. Atención al Ciudadano y Atención al Ciudadano
6. Atención al Ciudadano y Atención al Ciudadano

SOCIALIZACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN, TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA TODOS LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS DE LAS UBA E IPS DE LA ESE IMSALUD.
COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025
8. SERVICIO AL CIUDADANO Y CANALES DE DENUNCIA

El presente es un documento que se elabora en la ESE IMSALUD en el 2024, con el fin de establecer las acciones que se van a realizar en la ESE IMSALUD para el año 2025, en materia de corrupción y atención al ciudadano.

COMPONENTES DEL PLAN

1. Corrupción y Atención al Ciudadano
2. Transparencia
3. Atención al Ciudadano
4. Atención al Ciudadano y Atención al Ciudadano
5. Atención al Ciudadano y Atención al Ciudadano
6. Atención al Ciudadano y Atención al Ciudadano


FORMALIZACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA.

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

FECHA	ASISTENTES	TEMAS	OTROS
26/11/2024	10	Formalización del Plan de Trabajo de Participación Comunitaria	
27/11/2024	10	Formalización del Plan de Trabajo de Participación Comunitaria	
28/11/2024	10	Formalización del Plan de Trabajo de Participación Comunitaria	
29/11/2024	10	Formalización del Plan de Trabajo de Participación Comunitaria	
30/11/2024	10	Formalización del Plan de Trabajo de Participación Comunitaria	
01/12/2024	10	Formalización del Plan de Trabajo de Participación Comunitaria	
02/12/2024	10	Formalización del Plan de Trabajo de Participación Comunitaria	
03/12/2024	10	Formalización del Plan de Trabajo de Participación Comunitaria	
04/12/2024	10	Formalización del Plan de Trabajo de Participación Comunitaria	
05/12/2024	10	Formalización del Plan de Trabajo de Participación Comunitaria	
06/12/2024	10	Formalización del Plan de Trabajo de Participación Comunitaria	
07/12/2024	10	Formalización del Plan de Trabajo de Participación Comunitaria	
08/12/2024	10	Formalización del Plan de Trabajo de Participación Comunitaria	
09/12/2024	10	Formalización del Plan de Trabajo de Participación Comunitaria	
10/12/2024	10	Formalización del Plan de Trabajo de Participación Comunitaria	
11/12/2024	10	Formalización del Plan de Trabajo de Participación Comunitaria	
12/12/2024	10	Formalización del Plan de Trabajo de Participación Comunitaria	
13/12/2024	10	Formalización del Plan de Trabajo de Participación Comunitaria	
14/12/2024	10	Formalización del Plan de Trabajo de Participación Comunitaria	
15/12/2024	10	Formalización del Plan de Trabajo de Participación Comunitaria	
16/12/2024	10	Formalización del Plan de Trabajo de Participación Comunitaria	
17/12/2024	10	Formalización del Plan de Trabajo de Participación Comunitaria	
18/12/2024	10	Formalización del Plan de Trabajo de Participación Comunitaria	
19/12/2024	10	Formalización del Plan de Trabajo de Participación Comunitaria	
20/12/2024	10	Formalización del Plan de Trabajo de Participación Comunitaria	
21/12/2024	10	Formalización del Plan de Trabajo de Participación Comunitaria	
22/12/2024	10	Formalización del Plan de Trabajo de Participación Comunitaria	
23/12/2024	10	Formalización del Plan de Trabajo de Participación Comunitaria	
24/12/2024	10	Formalización del Plan de Trabajo de Participación Comunitaria	
25/12/2024	10	Formalización del Plan de Trabajo de Participación Comunitaria	
26/12/2024	10	Formalización del Plan de Trabajo de Participación Comunitaria	
27/12/2024	10	Formalización del Plan de Trabajo de Participación Comunitaria	
28/12/2024	10	Formalización del Plan de Trabajo de Participación Comunitaria	
29/12/2024	10	Formalización del Plan de Trabajo de Participación Comunitaria	
30/12/2024	10	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 médicas y odontológicas por vía telefónica, página web y línea de WhatsApp.
2. Orientación individual por parte del personal SIAU en todas sus IPS y UBA's de la ESE.
3. Solicitud de Historia Clínica.
4. Resultados de Laboratorios y Rayos X.
5. Entrega de certificados de nacido vivo o acta de defunción.

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD
RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X

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

- Los resultados de laboratorios clínicos los puedes encontrar en el link imsalud.gov.co, Atención al Usuario - Resultados de Laboratorios Clínicos.

- Las lecturas de Rayos X, puedes solicitarlos al personal SIAU de tu IPS o UBA.

ENTREGA DE CERTIFICADOS DE NACIDO VIVO O ACTA DE DEFUNCIÓN.

- El certificado de nacido vivo permite que al recién nacido sea registrado de manera oportuna, planeando y mejorando la vulnerabilidad en el proceso de registro del nacimiento, el cual es entregado en el servicio de atención 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 atención de la UBA.

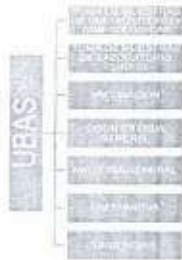
DESARROLLO DE LA REUNIÓN
PORTAFOLIO DE SERVICIOS
PORTAFOLIO DE SERVICIOS

En la ESE IMSALUD cuenta con los siguientes servicios de atención para atender a sus usuarios:

- **Atención Integral:**
 - Realización de historia de enfermedad general y historial de salud general.
- **Urgencias:**
 - En el centro de urgencias que presta atención en los cuadros de salud de emergencia, atención general, atención de traumatología y odontología.
- **Atención y parto:**
 - En este servicio, atendiendo con el equipo de salud, incluye atención prenatal, parto normal, cesárea y parto por urgencia.


PORTAFOLIO DE SERVICIOS

- **Programa de Protección y Mantenimiento de Salud:**
 - Desde el programa se brindan las consultas de crecimiento y desarrollo, salud mental, control prenatal, planificación familiar, nutrición, salud sexual, vacunación y otros servicios para el usuario.
- **Vigilancia Epidemiológica:**
 - Cumpliendo con lo establecido por la legislación de salud pública, con personal a cargo del departamento de Epidemiología en la ESE IMSALUD.


SEGURIDAD DEL PACIENTE
SEGURIDAD DEL PACIENTE

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


SEGURIDAD DEL PACIENTE

SEGURIDAD DEL PACIENTE

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

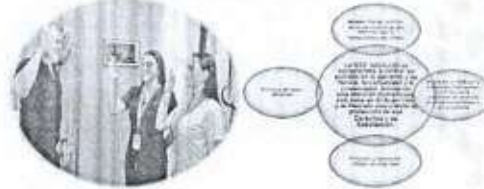


POLÍTICA HUMANIZACIÓN
1. Adopción de la Política de Atención Humanizada


Res. 277 de 22 de febrero de 2022 -
Asamblea de la Política de
Atención Humanizada

Res. 886 de 2020 de 2020. Por medio
de la cual se modifican y adicionan los
lineamientos de la Política de Atención
Humanizada.

Res. 887 de 2020 de 2020. Por medio
de la cual se modifican y adicionan los
lineamientos de la Política de Atención
Humanizada.

2. Declaratoria de la Política de Atención Humanizada

3. Líneas Estratégicas de la Política de Atención Humanizada


- Promover los ambientes
favorables
- Fortalecer la participación
comunitaria
- Promover la atención
integral
- Promover la atención
integral
- Promover la atención
integral

- Construcción de
ambientes y espacios
favorables
- Construcción de
ambientes y espacios
favorables
- Construcción de
ambientes y espacios
favorables

- Construcción de
ambientes y espacios
favorables
- Construcción de
ambientes y espacios
favorables
- Construcción de
ambientes y espacios
favorables

4. Fortalecimiento del Programa de Humanización

Encuentros Comunes
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: "Construir los impactos ambientales negativos mediante la generación de una conciencia ambiental y así cumplir con los requisitos legales aplicables y la normatividad ambiental vigente". Adicional 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, 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.

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

CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS


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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD



Línea Ética IMSALUD

¿Qué Es?
Es un mecanismo de comunicación para recibir denuncias de personas internas y externas sobre irregularidades, acciones contrarias o acciones relacionadas con corrupción, opacidad, fraude o soborno.

¿Quiénes Pueden Reportar?
La Línea Ética de IMSALUD es un canal confidencial y seguro para que todos, desde empleados hasta proveedores, aliados y usuarios, puedan denunciar de forma anónima cualquier conducta que contravenga nuestros valores y principios organizacionales.

¿Qué Puedes Reportar?

- Corrupción
- Soborno
- Conflicto de intereses
- Malversación de activos
- Falsedad en documento
- Abuso de poder
- Uso de información privilegiada
- Colusión inducida
- Demas acciones que contravengan las buenas prácticas organizacionales

¿Cuál es el canal de comunicación?
<https://www.imsalud.gov.co/web/>
 Reportar en línea o al teléfono
 Denunciar al formulario
 Sistema para escucharla

La información proporcionada será manejada con la debida confidencialidad y exclusivamente para los fines establecidos en esta política. Se garantizará la protección total de la identidad de los denunciadores.

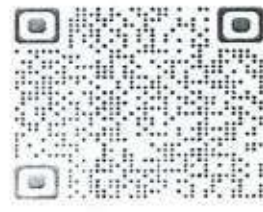
La información proporcionada será manejada con la debida confidencialidad y exclusivamente para los fines establecidos en esta política. Se garantizará la protección total de la identidad de los denunciadores.

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



EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN DE ESTÁNDAR DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

>> ESCANEA EL QR <<



¿Sabías qué?

La ESE Imsalud implementa el mejoramiento continuo a través del:

PROGRAMA DE AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD (PAMEC)

El cual se encuentra enfocado en cumplimiento de estándares de acreditación, se define como un mecanismo sistemático y continuo de evaluación y mejoramiento de la calidad, y se desarrolla a través del cumplimiento de 9 pasos definidos en una ruta crítica, así:

AUTOEVALUACIÓN

APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL

EVALUACIÓN DEL MEJORAMIENTO

EJECUCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN

PLAN DE ACCIÓN PARA PROCESOS SELECCIONADOS



SELECCIÓN DE PROCESOS A MEJORAR

PRIORIZACIÓN DE PROCESOS

DEFINICIÓN DE LA CALIDAD ESPERADA

MEDICIÓN INICIAL DEL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

BOGOTÁ
CULTURA
#71 **IMSALUD**

**CLIMA Y CULTURA
ORGANIZACIONAL**

>> ESCANEA EL QR <<



Clima Organizacional

El clima organizacional a nivel general obtuvo un resultado de 86,3%. Así mismo los resultados por CIA'S de la E.S.E IMSALUD evidencian resultados favorables y estables, con porcentajes entre 84,8% y 88,8%.

Clima general 86,3%

CIA Agua Clara	88,8%
CIA Puente Barco	88,9%
CIA Policlínico	89,7%
CIA Comuneros	86,4%
CIA La Libertad	84,8%
CIA Loma de Bolívar	86,4%

En general, los resultados reflejan una percepción positiva del clima laboral, con desafíos puntuales para equilibrar las condiciones entre sedes que permitan avanzar hacia un clima laboral más equilibrado, motivador y coherente en todos los contextos de la E.S.E IMSALUD.



Las principales fortalezas corresponden a las variables Capacidad Profesional (90,9%) y Orientación Organizacional (88,2%). Las variables a fortalecer son, Administración del Talento Humano (83,6%), Medio Ambiente Físico (83,9%), Comunicación e Integración (84,7%), Estrategia de Dirección (86,5%), y Trabajo en Equipo (86,1%).



• Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF

Se llevó a cabo la socialización del informe periódico de incidencias relacionadas con el sistema PQRSDF (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia y Felicitación), 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>

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN															
Borrar diferencial	Record Count 42.810	INFORME GENERAL DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN 2025													
		Encuestas realizadas por servicio servicio													
Record Count 4.430 4.392 4.352 4.343 4.327 4.310 4.297 4.296 4.185 3.873 															
JULIO MARZO AGOSTO ABRIL ENERO FEBRERO MAYO JUNIO SEPTIEMBRE OCTUBRE															
Encuestas realizadas por mes <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: 0.8em;"> <thead> <tr> <th>MES</th> <th>Record Count</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>JULIO</td> <td>4.430</td> </tr> <tr> <td>MARZO</td> <td>4.290</td> </tr> <tr> <td>AGOSTO</td> <td>4.352</td> </tr> <tr> <td>ABRIL</td> <td>4.343</td> </tr> <tr> <td>ENERO</td> <td>4.327</td> </tr> </tbody> </table>		MES	Record Count	JULIO	4.430	MARZO	4.290	AGOSTO	4.352	ABRIL	4.343	ENERO	4.327	Satisfacción Global  ● Satisfecho ● Insatisfecho ○ No Respondieron Recomendación del servicio  ● Satisfecho ● Insatisfecho ○ No Respondieron	
MES	Record Count														
JULIO	4.430														
MARZO	4.290														
AGOSTO	4.352														
ABRIL	4.343														
ENERO	4.327														

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. Propositiones 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.


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

PROPOSICIONES Y VARIOS

- *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.*

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

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Maria Victoria	PPT 6061508	350 3205856	Maria Victoria
Jessi Leal	PPT 5219911	3174717007	Jessi Leal
Martha y. G.O.	60 342 266	3143280620	Martha y. G.O.

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

FECHA:	22/ 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. Propositiones 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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.



Derechos del Usuario
Los usuarios de la ESE IMSALUD tienen derecho a:

- 1. Trato Digno:** Ser atendidos con respeto, cortesía, privacidad, confidencialidad y sin ningún tipo de discriminación.
- 2. Obtener Información Clara:** Conocer en lenguaje sencillo los diagnósticos, tratamientos, procedimientos, riesgos y costos asociados a la atención.
- 3. Calidad sin Barreras:** Recibir servicios de salud oportunos, seguros y eficaces, con instalaciones y recursos adecuados, independientemente de su condición social, étnica, cultural, de género, de orientación sexual o de capacidad física.
- 4. Historia Clínica confidencial:** Garantizar que la información personal y médica sea protegida y divulgada únicamente con autorización del paciente o bajo las normas legales vigentes.
- 5. Elevar PQRSOP:** (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones). Manifestar sus inquietudes, insatisfacciones o recomendaciones, así como recibir respuesta en los tiempos establecidos.

Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho




Deberes del Usuario
Además de sus derechos, el usuario asume deberes al utilizar los servicios de salud, entre ellos:

- 1. Fortalecer los Hábitos de vida Saludable:** Seguir las indicaciones médicas, adoptar conductas de prevención y autocuidado, y asistir a los controles periódicos recomendados.
- 2. Amar nuestra E.S.E. Imesalud:** Valorar y reconocer el esfuerzo de la ESE IMSALUD, contribuyendo al buen uso de sus recursos y respetando las normas internas.
- 3. Legalidad en su Actuar:** Entregar información veraz sobre su estado de salud, antecedentes, medicamentos y otros datos pertinentes, evitando la falsificación o adulteración de documentos.
- 4. Tratar Dignamente:** Mantener una relación basada en el respeto y el trato adecuado hacia el personal y otros usuarios.

Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho



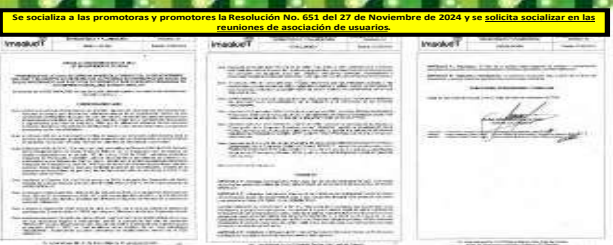
	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código: USU-P-03-F-04 Versión: 04
	ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS	Fecha: 26/11/2024

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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)**

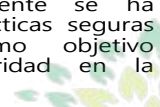
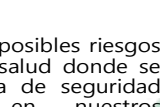
	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código: USU-P-03-F-04 Versión: 04
	ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS	Fecha: 26/11/2024

DESARROLLO DE LA REUNIÓN	
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. 

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN	
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: - Asignación de citas medicas y odontológicas por vía telefónica, pagina web y línea de WhatsApp. - Orientación individual por parte del personal SIAU en todas sus IPS y UBA's de la ESE. - Solicitud de Historia Clínica. - Resultados de Laboratorios y Rayos X. - 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. 	

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN	
PORTAFOLIO DE SERVICIOS	
PORTAFOLIO DE SERVICIOS En la ESE IMSALUD cuenta con los siguientes servicios de primer nivel para ofertar a sus usuarios: • Consulta Externa Prestamos el servicio de medicina general y odontología general • Urgencias En el servicio de urgencias que prestamos en las Unidades Básicas de Atención se encuentran, Medicina general, observación, sala de reanimación y procedimientos. • Hospitalización y partos En este servicio contamos con laboratorio clínico, transporte asistencial básico (ambulancia), radiología y ecografías. Cabe mencionar que el servicio de partos se presta en las UBAS de la ESE IMSALUD. 	PORTAFOLIO DE SERVICIOS • Programa de Promoción y Mantenimiento de Salud Dentro del programa encontramos las consultas de crecimiento y desarrollo, Adulto mayor, control prenatal, planificación familiar, citologías, agudeza visual, vacunación y curso 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 UTERINO Y GINECOLÓGICAS - TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO CLÍNICO - VACUNACION - ODONTOLOGIA GENERAL - MEDICINA GENERAL - ENFERMERIA - URGENCIAS 	IPS - TOMA DE MUESTRAS DE CUELLO UTERINO Y GINECOLÓGICAS - 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. 	

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

POLÍTICA HUMANIZACIÓN	
1. Adopción de la Política de Atención Humanizada  Res. 272 del 02 de junio del 2022: Adopción de la POLÍTICA DE ATENCIÓN HUMANIZADA. Res. 455 del 05 Oct. 2023. Por medio de la cual se modifican y adicionan los numerales 4.5 y 4.6 de la Res. -272 del 02 junio del 2022 Res. 667 del 09 de Dic. Del 2024. Por medio de la cual se deroga la Res. -272 y 455 y se Adopta la Versión 3 de la Política de Atención Humanizada de la ESE IMSALUD	2. Declaratoria de la Política de Atención Humanizada  Modelo Proceso servicios de atención integral en salud con enfoque humanizado y de calidad La ESE IMSALUD se compromete a centrarse en el usuario y su bienestar en el presente y por el futuro, buscando la sostenibilidad (sosteniendo) una atención humanizada, con base en la buena voluntad y el respeto por los derechos y deberes de sus beneficiarios Procesos de Atención Integral
3. Líneas Estratégicas de la Política de Atención Humanizada  Respeto: Conocer el valor propio y honrar el valor de los demás. Buen Trato: Prácticas de Ciudadanía Derechos y Deberes	4. Fortalecimiento del Programa de Humanización   Encuentros Comunes
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 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: bocado, hojalecra, licopar, 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. BIO-SANITARIOS: 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, gases, 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 

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

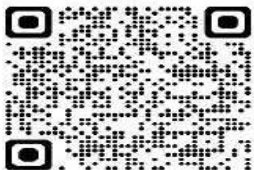
Cabe resaltar que los boletines informativos que maneja la E.S.E. IMSALUD, con el fin de dar a conocer a la comunidad de usuarios la información y los procesos que se adelantan en la institución, son publicados en la cartelera informativa e incluyen un código QR que permite a la población acceder al 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.



BOLETÍN CULTURA #69 IMSALUD

SISTEMAS DE INFORMACIÓN

>> ESCANEA EL QR <<




La adquisición de información es la entrada de datos, ya sean manuales o automáticos, necesarios para el procesamiento institucional. Esto ocurre en los sistemas de información.

LA ESE IMSALUD CUENTA CON 26 SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Sistemas de información existentes:

Tipo	Cantidad
Adoptado	12
Arrendado	11
Propio	3
Total general	26

La ESE Imsalud gestiona sus grandes volúmenes de datos bajo los lineamientos del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI). Los aplicativos integrados permiten que la información institucional no solo sea almacenada de forma segura, sino que esté disponible para la toma de decisiones.



MAPA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Adaptado Propio Arrendado

PROCESO Misional

- Anaplab
- Kabe
- PACS
- Magisoft Medical Center
- TB Clinic

PROCESO Estratégico

- Páginas web
- INS
- Kubapp

PROCESO Apoyo

- CORREO ELECTRÓNICO
- AULA VIRTUAL
- NUBE
- SARA
- MESA DE AYUDA
- SIEPPQR

ALMERA

- ISOLUCIÓN

GPS

- MONITORING
- ENCUESTAS
- SOPHOS
- PORTIGATE
- INTRANET
- SIEPDOC
- SIAU ENCUESTAS
- ZABBIX
- MESH CENTRAL

iSÍGUENOS!

@IMSALUD @ESE_IMSALUD @ESE_JMSALUD

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

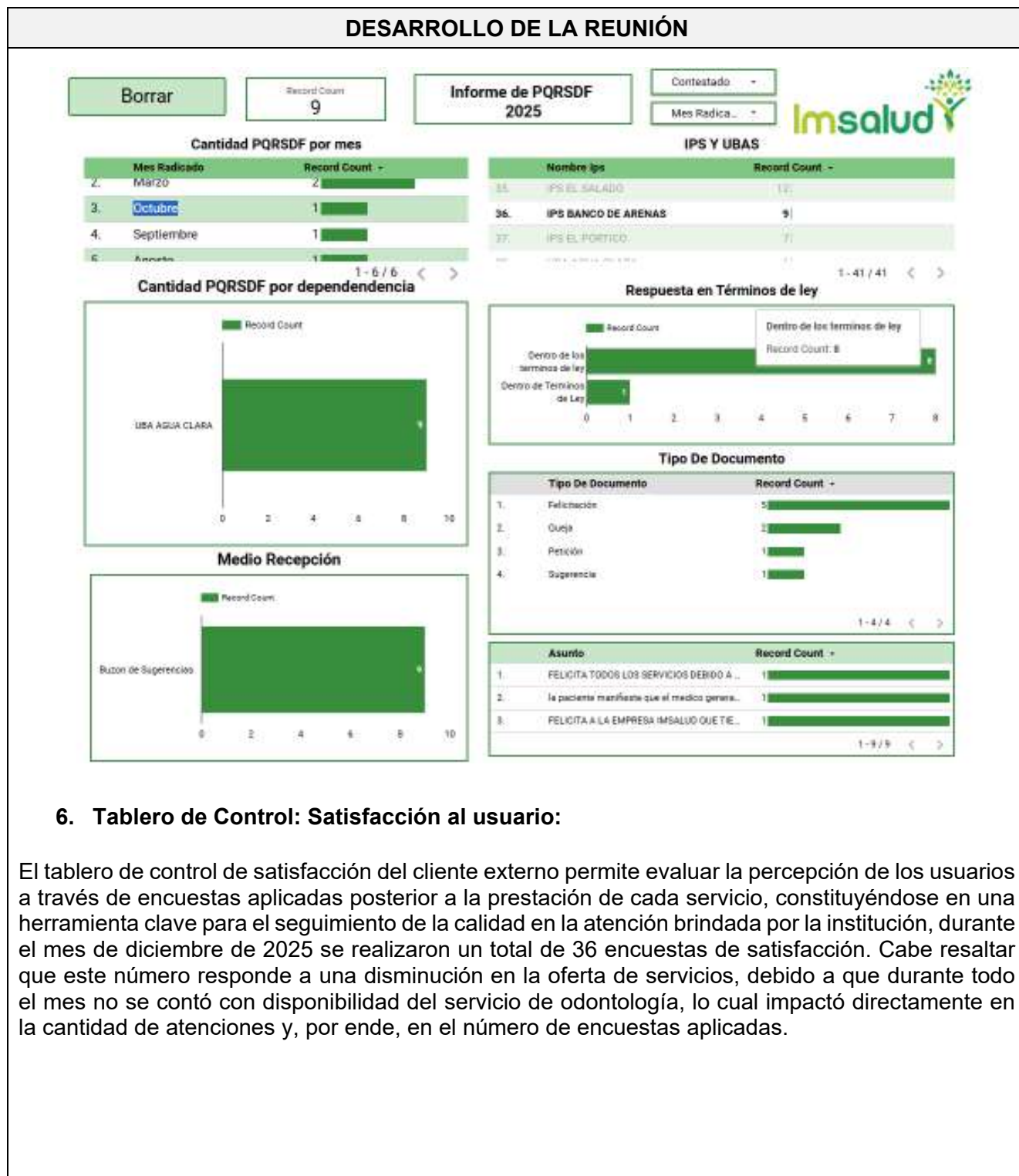
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

• 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.

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

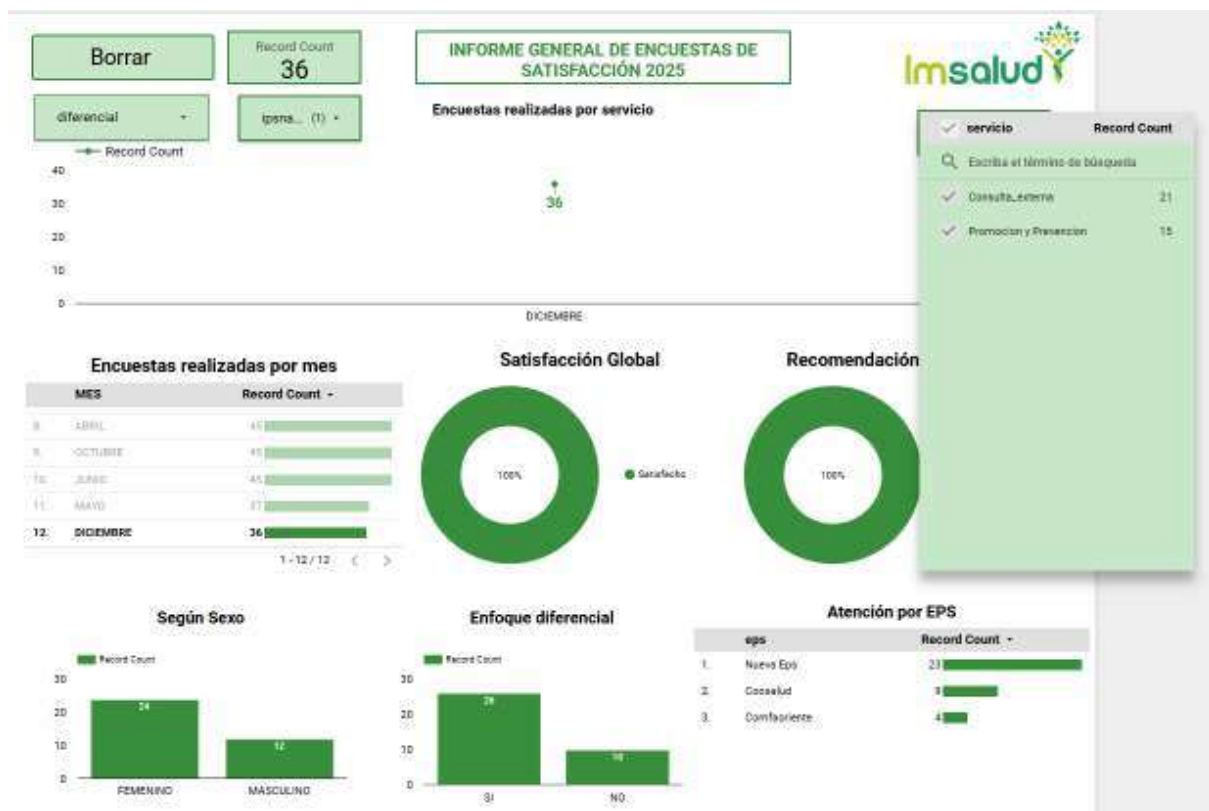


	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código: USU-P-03-F-04 Versión: 04
	ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS	Fecha: 26/11/2024

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.

A	B	C	D	E	F	G
SEGUIMIENTO COMPROMISOS ASOCIACIÓN DE USUARIOS						
Nombre de la UBA o IPS:		IPS BANCO ARENA				
Nombre del Promotor SIAU:		KAREN JULIANA BAUTISTA MANZANO				
Mes:		DICIEMBRE				
Vo.	COMPROMISOS DE LA REUNIÓN MENSUAL	DEPENDENCIA DE LA SEDE ADMINISTRATIVA A LA QUE CORRESPONDE EL COMPROMISO	AVANCES DEL CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES OFICINA SIAU SEDE ADMINISTRATIVA (Este columna la diligencia la oficina)		
1	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 + : 4						

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

8. Propositiones 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.



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

PROPOSICIONES Y VARIOS	
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

	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
Oscar David Echeverri Garro	Cc. 96.187.337	3157864822	Oscar Echeverri
Maryali Ruizcotes	34346405	3223304311	Maryali Ruiz
Miriam Leonor Acevedo	60311373	3173751596	Miriam Acevedo
Gonzalo Bautista	13324086	3108148201	Gonzalo B
Karen Juliana Bautista Montano	1004804848	313248637	Karen Juliana BL
.			
.			

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

FECHA:	28/ 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. Propositiones 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 Liaanny 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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.



Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



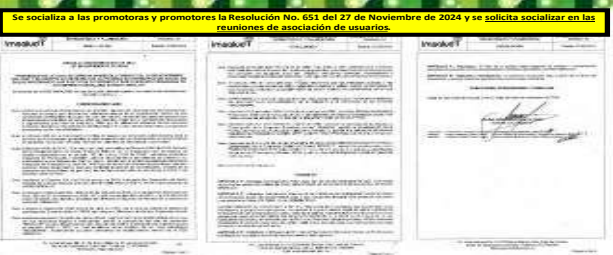
Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho



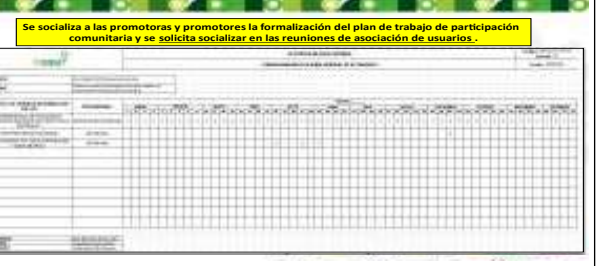
Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas:

- **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)**

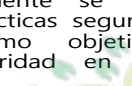
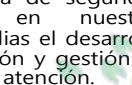
	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código: USU-P-03-F-04 Versión: 04
	ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS	Fecha: 26/11/2024

DESARROLLO DE LA REUNIÓN	
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. 

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN	
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: - Asignación de citas medicas y odontológicas por vía telefónica, pagina web y línea de WhatsApp. - Orientación individual por parte del personal SIAU en todas sus IPS y UBA's de la ESE. - Solicitud de Historia Clínica. - Resultados de Laboratorios y Rayos X. - 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.	

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN	
PORTAFOLIO DE SERVICIOS	
PORTAFOLIO DE SERVICIOS En la ESE IMSALUD cuenta con los siguientes servicios de primer nivel para ofertar a sus usuarios: • Consulta Externa Prestamos el servicio de medicina general y odontología general • Urgencias En el servicio de urgencias que prestamos en las Unidades Básicas de Atención se encuentran, Medicina general, observación, sala de reanimación y procedimientos. • Hospitalización y partos En este servicio contamos con laboratorio clínico, transporte asistencial básico (ambulancia), radiología y ecografías. Cabe mencionar que el servicio de partos se presta en las UBAS de la ESE IMSALUD. 	PORTAFOLIO DE SERVICIOS • Programa de Promoción y Mantenimiento de Salud Dentro del programa encontramos las consultas de crecimiento y desarrollo, Adulto mayor, control prenatal, planificación familiar, citologías, agudeza visual, vacunación y curso 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 UTERINO Y GINECOLÓGICAS - TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO CLÍNICO - VACUNACION - ODONTOLOGIA GENERAL - MEDICINA GENERAL - ENFERMERIA - URGENCIAS 	IPS - TOMA DE MUESTRAS DE CUELLO UTERINO Y GINECOLÓGICAS - 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. 	

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

POLÍTICA HUMANIZACIÓN	
1. Adopción de la Política de Atención Humanizada  Res. 272 del 02 de junio del 2022. Adopción de la POLÍTICA DE ATENCIÓN HUMANIZADA. Res. 455 del 05 Oct. 2023. Por medio de la cual se modifican y adicionan los numerales 4.5 y 4.6 de la Res. -272 del 02 junio del 2022 Res. 667 del 09 de Dic. Del 2024. Por medio de la cual se deroga la Res. -272 y 455 y se Adopta la Versión 3 de la Política de Atención Humanizada de la ESE IMSALUD	2. Declaratoria de la Política de Atención Humanizada 
3. Líneas Estratégicas de la Política de Atención Humanizada  Respeto: Conocer el valor propio y honrar el valor de los demás - Atención con enfoque diferencial - Espacios Humanizados - Comunicación e Información - Cero Tolerancia a la Agresión - Abrigo espiritual - Apropiación del Código de Integración por cada servidor público. Buen Trato: Prácticas de Ciudadanía - Comportamientos esperados y prácticas humanizadas - Manejo del Dolor - Gestión y manejo del Duido - Bienvenida y Acogida al usuario - Primeros Auxilios Psicológicos Derechos y Deberes - Estrategias de Divulgación en Salas de Espera - Semana de Humanización - Encuentros Comunes - Escoger el médico Tratante - Consentimiento informado	4. Fortalecimiento del Programa de Humanización  Encuentros Comunes
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: - Gestión integral de residuos; - Uso eficiente de recursos; - Limpeza 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: bocado, hojaleasca, licopar, 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. BIO-SANITARIOS: 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, gases, 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 

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.



**EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN
DE ESTÁNDAR DE MEJORAMIENTO
DE LA CALIDAD**

>>ESCANEA EL QR<<



¿Sabías qué?

La ESE Imsalud implementa el mejoramiento continuo a través del:

**PROGRAMA DE AUDITORIA PARA EL
MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD**

(PAMEC)

El cual se encuentra enfocado en cumplimiento de estándares de acreditación, se define como un mecanismo sistemático y continuo de evaluación y mejoramiento de la calidad. y se desarrolla a través del cumplimiento de 9 pasos definidos en una ruta crítica, así:



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

La ESE cuenta con nueve (9) Equipos de Autoevaluación de Estándares (EAE), responsables de autoevaluar los 160 estándares del Manual de Acreditación. Los líderes de los equipos son los siguientes:

1 PACAS - Proceso de Atención al Cliente Asistencial Hospitalaria Subgerente de Atención en Salud.	2 PACAS - Proceso de Atención al Cliente Asistencial Ambulatoria Subgerente de Atención en Salud.
3 Direccionamiento Gerente.	4 Gerencia Gerente.
5 Gerencia del Talento Humano Jefe de oficina de Administración Laboral.	6 Gerencia del Ambiente Físico Jefe de oficina de Servicios Generales.
7 Gestión de la Tecnología Ingeniera Biomédica.	8 Gerencia de la Información Jefe de Información, Sistemas y Procesos.
	9 Mejoramiento Continuo Asesora de Planeación y Calidad.

Resultados Aprendizaje Organizacional de los Ciclos de Autoevaluación

Se observa la mejora obtenida desde la vigencia 2022, los equipos de autoevaluación han trabajado en fortalecer los procesos internos cumpliendo con el ciclo de mejoramiento de la calidad, el **Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA)** y esto se ve evidenciado en los resultados obtenidos en cada ciclo de autoevaluación, como lo muestra la siguiente tabla:

Autoevaluación	Calificación del PAMEC
2022	1,9
2023	2,3
2024	1,8
2025	2,5

Estos resultados reafirman nuestro compromiso con la excelencia, una mejora significativa y una prestación del servicio más humana y segura, garantizando el cumplimiento de los estándares de alta calidad por parte de la ESE.



¡SÍGUENOS!

 @IMSALUD
 ESE IMSALUD
 @ESE_IMSALUD
 @ESE_IMSALUD

• Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDf

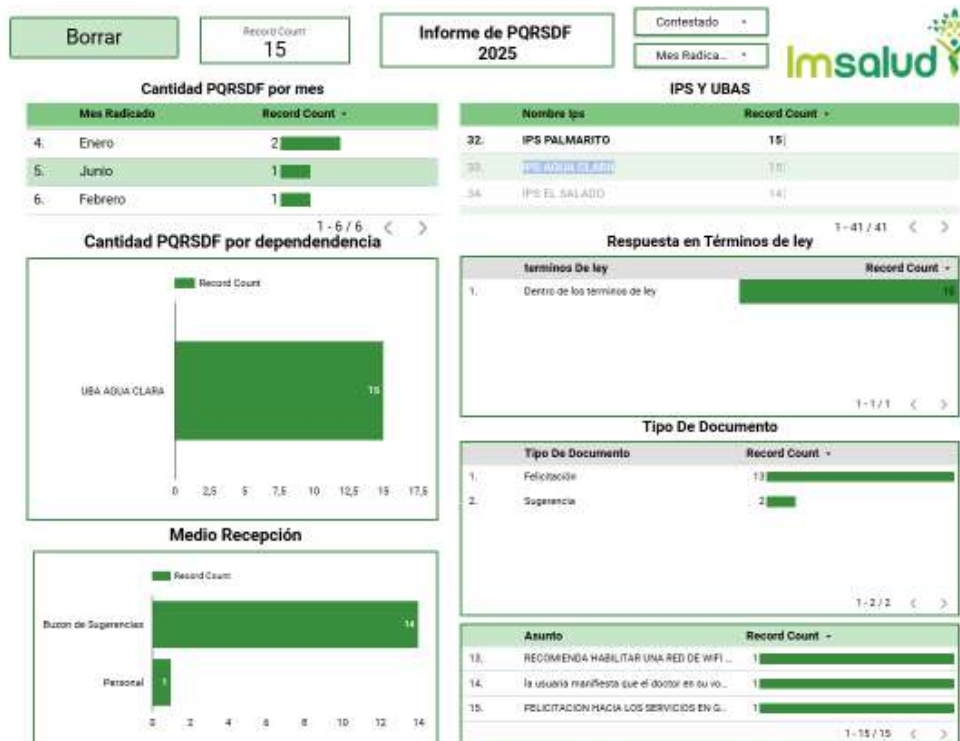
En conclusión, el Informe de PQRSDf correspondiente al mes de septiembre de 2025 permite evidenciar no solo el cumplimiento de los tiempos de respuesta y la adecuada gestión de las manifestaciones de los usuarios, sino también una percepción altamente favorable de la comunidad hacia la IPS Palmarito, 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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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 ADMINISTRATIVA (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.	

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

8. Propositiones 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.



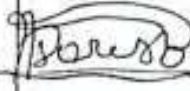
	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código: USU-P-03-F-04 Versión: 04
	ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS	Fecha: 26/11/2024

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

PROPOSICIONES Y VARIOS	
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	1090539005	3203820465	Monica Rojas
Doris Bohorquez	22820238	3107303858	
Foren Juliano Bautista Hernandez	1004804848	3137348631	Foren Juliano B.N.