FECHA:	**24/04/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**04**
HORA INICIO:	**09:30 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10:15 AM**
UBA/IPS:	**IPS OSPINA PEREZ**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Llamado a lista

Siendo las 9:30 AM del día 24 DE ABRIL 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
- SALAZAR MONTOYA RAMON ALONSO
- SEMECO SORELYS MARISOL
- LEONEL ENRIQUE LUNA
- MAGDA ALVAREZ (promotora siau)

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

Se lee y se aprueba el acta anterior del mes de ***MARZO***

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

3. Medios de Convocatoria.





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

CONVOCATORIA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

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

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

Fecha: 24 de abril del 2026
Lugar: IPS OSPINA PEREZ
Hora: 9:30 AM

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Fortalecer la asociacion de usurios incluyendo usuarios migrantes participacion de ediles junta de accion comunal de4l barrio
Estrategias para vincular:

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Participación social y atención humanizada en salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025**
- **Rutas de atención en salud**
- **Portafolio de servicios**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**



Desarrollo de las Temáticas:

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

CALIDAD EN SALUD



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES



PROMESA DE VALOR



MAPA DE PROCESOS



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



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



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





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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

POLÍTICA HUMANIZACIÓN



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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: borrido, 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, corrosivas y/o tóxicos; las cuales pueden causar daño a la salud humana y/o al medio ambiente. Así mismo se consideran peligrosos los envases, empaques y embalajes que hayan estado en contacto con ellos.
BIOSANITARIOS: son todos aquellos elementos o instrumentos utilizados durante la ejecución de los procedimientos asistenciales que tienen contacto con materia orgánica, sangre o fluidos corporales del paciente humano o animal. Ejemplo: Algodón, gasas, jeringa, vendas, sondas, elementos de protección personal (EPP), y otros

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
empleados, contratistas, usuarios y cualquier persona relacionada con la entidad, permitiendo reportar situaciones como corrupción, soborno, conflictos de interés, malversación de activos, abuso de poder o cualquier comportamiento contrario a los principios organizacionales. La claridad sobre qué reportar y quién puede hacerlo facilita la participación y promueve un ambiente de confianza. Además, se resalta que la información suministrada será manejada con estricta confidencialidad y protección total de la identidad del denunciante, lo cual es un elemento clave para garantizar la seguridad y fomentar el uso del canal. Finalmente, la presentación del medio oficial de comunicación A TRAVÉS DEL SITIO WEB INSTITUCIONAL evidencia un compromiso con la accesibilidad, la transparencia y la consolidación de prácticas éticas dentro de la institución.

- **Buenas prácticas del código de integridad**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

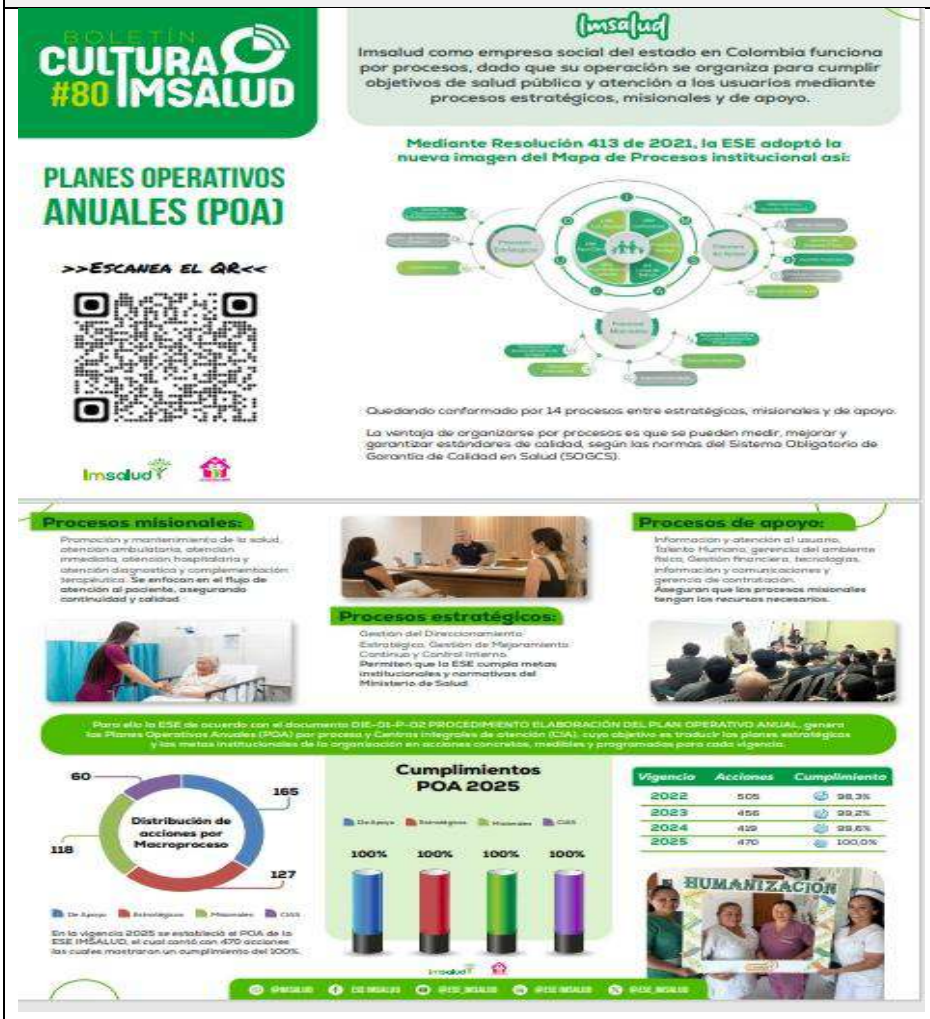


- **Rutas de atención en salud**



- **Boletín N.80**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

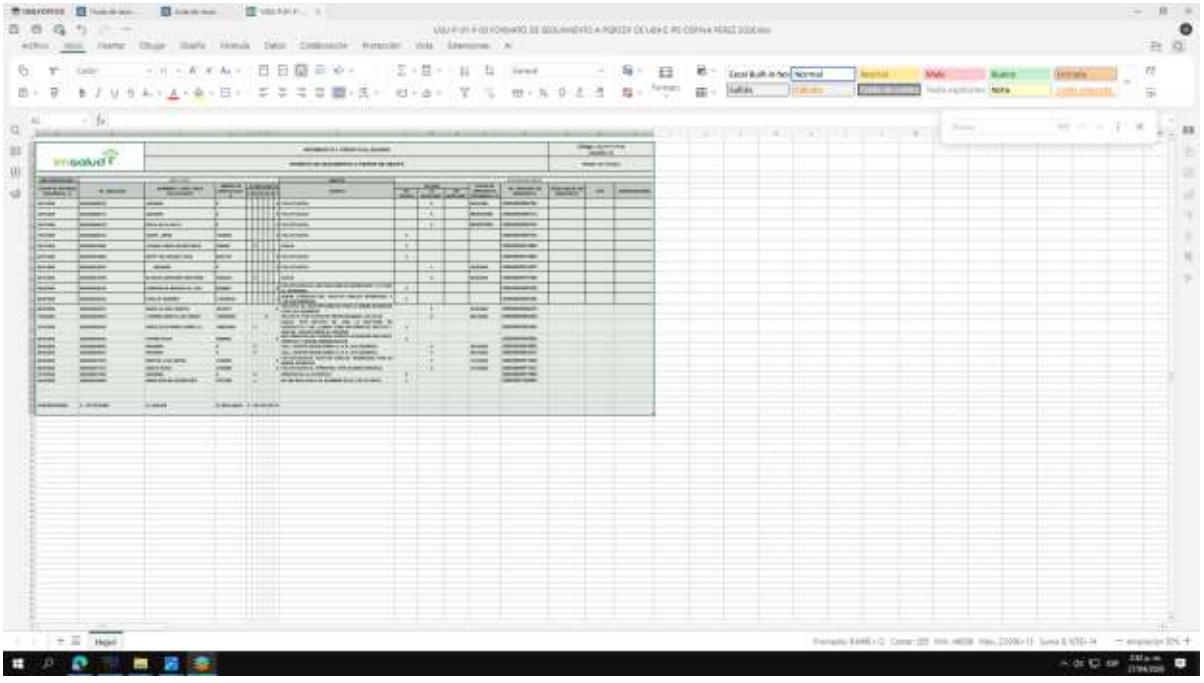


DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Portafolio de servicios**



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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



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

Proposiciones y varios.

- EL BUZON DE SUGERENCIAS SIGUE EN MAL ESTADO
- Fortalecer la asociacion de usurios incluyendo usuarios migrantes participacion de ediles junta de accion comunal del barrio
- Se les comunico la importancia de hacer el buen uso uso del buzon de sugerencias y realizar su PQRSDF

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
· Realizar mantenimientos a los ventiladores de la ips · la asociacion sugiere carnet para identificacion de la asociacion de usuarios · Se sugiere 5 sillas plasticas para realizar la reunion del siau . se sugiere gestionar otra impresora para la IPS ya que solo hay una Y todo se imprime en esta. Y en muchas ocasiones se a visto afectada por el exceso de carga de la maquina **7.** Evidencia fotográfica.

PROPOSICIONES Y VARIOS

PROPOSICIONES Y VARIOS	
 	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**22 DE MAYO 2026**

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

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Carlos Enrique Ruiz	13506548	3043218942	
Sorlys Maria Blanco	41362230	3012616341	
Ramón Salazar	88.252.869	3239170990	
leonel enrique luna	1.090.350.899	3237991035	

FECHA:	**22 DE ABRIL DE 2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**04**
HORA INICIO:	**1:30 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**2:30 PM**
UBA/IPS:	**IPS BELISARIO**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Llamado a lista:

Siendo la 1:00 pm del 22 de abril del 2026, se da inicio a la reunión programada con la Asociación de usuarios IPS BELISARIO. Esta reunión se lleva a cabo en la sala de espera de la IPS de Contingencia, en el orden de asistencia:

- Ofelia Sierra
- Yaritza Faria
- Nayive de Martínez
- Doris María rojas
- Mayra patricia Triana

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.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Estrategias para vincular

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

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



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

- **Calidad En Salud**
- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**
- **Promesa De Valor**
- **Mapa De Procesos**
- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**
- **Mejoramiento De La Calidad**

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

CALIDAD EN SALUD



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES



PROMESA DE VALOR



MAPA DE PROCESOS



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



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



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





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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

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

- Dentro de los más destacados tenemos:

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

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

- **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

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

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

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

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

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

PORTAFOLIO DE SERVICIOS



PORTAFOLIO DE SERVICIOS

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

Dentro del programa encontramos los consultas de crecimiento y desarrollo, detección temprana, control prenatal, planificación familiar, citologías, vacunas, salud infantil, valoración y cursos prenatales para el embarazo.

- **Vigilancia Epidemiológica**

Cumplimiento con la normatividad que la legislación del salud pública contempla con relación a cargo del departamento de epidemiología en la red IMSALUD











POLÍTICA HUMANIZACIÓN

1. Adopción de la Política de Atención Humanizada



2. Declaratoria de la Política de Atención Humanizada



3. Líneas Estratégicas de la Política de Atención Humanizada



4. Fortalecimiento del Programa de Humanización



Encuentros Comunales

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

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

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.

RESIDUOS GRADABLES, 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.

BIOSANITARIOS: son todos aquellos elementos o instrumentos utilizados durante la ejecución de los procedimientos asistenciales que tienen contacto con materia orgánica, sangre o fluidos corporales del paciente humano o animal. Ejemplo: Algodón, gasas, jeringa, vendas, cordas, elementos de protección personal (EPP), y otros.

MANUAL DE MANEJO SEGURO DEL AMBIENTE FÍSICO.

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

CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Buenas prácticas del código de integridad**



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Rutas de atención en salud**



- **Boletín N.80**


BOLETÍN
CULTURA #80 IMSALUD
PLANES OPERATIVOS ANUALES (POA)
>>ESCANEA EL QR<<
Imsalud
Imsalud como empresa social del estado en Colombia funciona por procesos, dado que su operación se organiza para cumplir objetivos de salud pública y atención a los usuarios mediante procesos estratégicos, misionales y de apoyo.
Mediante Resolución 413 de 2021, la ESE adoptó la nueva imagen del Mapa de Procesos institucional así:
Quedando conformado por 14 procesos entre estratégicos, misionales y de apoyo.
La ventaja de organizarse por procesos es que se pueden medir, mejorar y garantizar estándares de calidad, según las normas del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud (SOGCS).

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

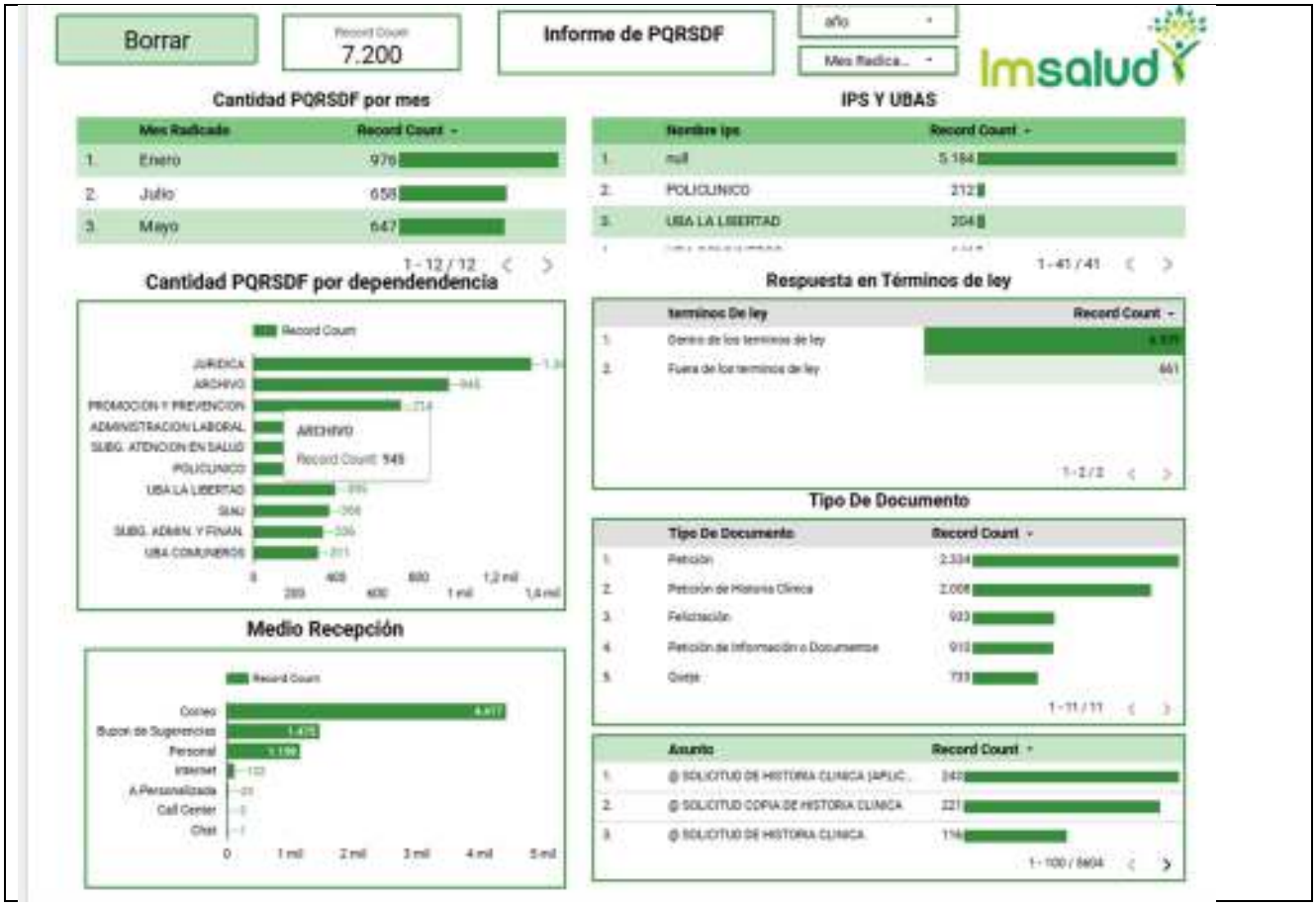


- **Portafolio de servicios**

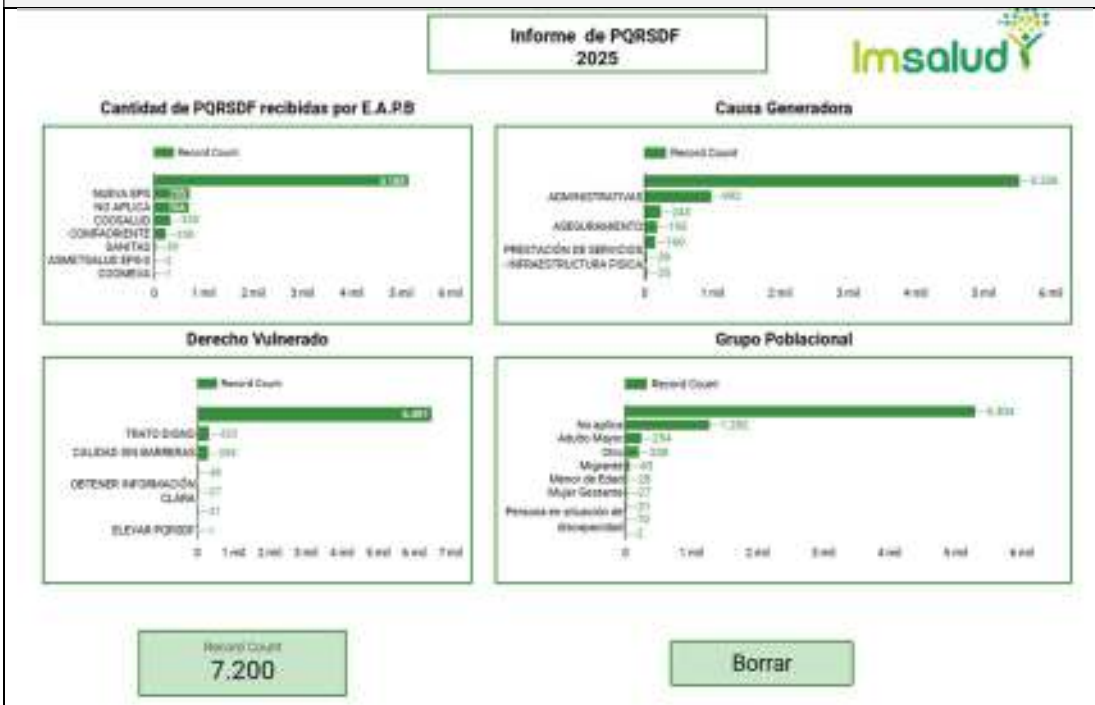
DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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


Borrar
Record Count
7.200
Informe de PQRSDF
año
Mes Radica...
Imsalud
Cantidad PQRSDF por mes
Mes Radicado
Record Count
1. Enero 976
2. Julio 658
3. Mayo 647
1 - 12 / 12
IPS Y UBAS
Nombre Ips
Record Count
1. null 5.184
2. POLICLINICO 212
3. UBA LA LIBERTAD 204
1 - 41 / 41
Cantidad PQRSDF por dependendencia
Record Count
JURIDICA
ARCHIVO
PROMOCION Y PREVENCION
ADMINISTRACION LABORAL
SUBG. ATENCION EN SALUD
POLICLINICO
UBA LA LIBERTAD
SIAU
SUBG. ADMIN. Y FINAN.
UBA COMUNEROS
ARCHIVO
Record Count: 945
0
400
800
1,2 mil
200
600
1 mil
1,4 mil
Respuesta en Términos de ley
terminos De ley
Record Count
1. Dentro de los terminos de ley
2. Fuera de los terminos de ley 661
1 - 2 / 2
Tipo De Documento
Tipo De Documento
Record Count
1. Petición 2.334
2. Petición de Historia Clínica 2.008
3. Felicitación 933
4. Petición de Información o Documentos 913
5. Queja 733
1 - 11 / 11
Medio Recepción
Record Count
Correo
Buzon de Sugerencias
Personal
Internet
A Personalizada
Call Center
Chat
0
1 mil
2 mil
3 mil
4 mil
5 mil
Asunto
Record Count
1. @ SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA (APLIC... 343
2. @ SOLICITUD COPIA DE HISTORIA CLINICA 321
3. @ SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA 174
1 - 100 / 8604

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (se enviará link)**
- **[SIAU ESE IMSALUD - Tableros de control]**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

Se brindó un espacio para que los miembros de la Asociación presentaran iniciativas, proposiciones e inquietudes, luego de un debate constructivo concluyen establecer la siguiente solicitud de mejora:

- Activar la Línea de atención de solicitud de citas Chatbot para toda la población, no solo para la población de enfoque diferencial y actualizar dirección de la ips plan contingencia de atalaya primera etapa Mz J D Lote 5 ya que usuarios de la tercera edad están llegando al puesto que se encuentra en construcción en BELISARIO.

7. Proposiciones y varios.

8. Evidencia fotográfica.

9.





PROPOSICIONES Y VARIOS	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**21 de mayo de 2026**

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

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Dory Martínez	60355564	3115795481	
Nayive de Martinez	3293033	3172630063	Nayive de Martinez
Obdulia	1148954136	3214651368	Obdulia Soto
mayra Patricia T.P.	60422999	3164768267	mayra Tatiana
Yarita Faria	916912	3108594891	Yarita

FECHA:	**17/04/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**04**
HORA INICIO:	**8:00 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10:00 AM**
UBA/IPS:	**IPS SEVILLA**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Llamado a lista

Se da inicio a la reunión de la asociación de usuarios de la IPS SEVILLA siendo las 7:30 AM con el personal convocado.
Iniciando con una bienvenida para todos los integrantes, luego de verificar quorum en el cumpliendo de algunos de los integrantes convocados en parte del compromiso mensua por ende no se lograr cumplir con el quorum.
Queremos recalcar enfáticamente que cada uno de los miembros de nuestra asociación posee una importancia crucial e insustituible para el desarrollo y éxito continuo de la ESE IMSALUD en Cúcuta. Su compromiso inquebrantable, la diversidad de sus valiosos aportes y su participación activa y constante no solo son fundamentales, sino verdaderamente vitales para que podamos alcanzar de manera conjunta todos nuestros objetivos institucionales y, de este modo, fortalecer significativamente el impacto positivo y la huella transformadora que nuestra institución busca dejar en la comunidad de Cúcuta. Es precisamente por esta razón que nos encontramos en una búsqueda constante, dinámica y sumamente entusiasta para invitar y dar la más cálida bienvenida a aún más individuos que deseen unirse a nuestro grupo. Creemos firmemente que cada nueva incorporación enriquece de manera exponencial nuestra ya diversa y vibrante comunidad, trayendo consigo frescas perspectivas, innovadores talentos y un renovado entusiasmo que impulsará aún más nuestras iniciativas.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

integrantes: ana belcy garcia, remigia cardenas, gloria aguilar y vianney manrique.

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

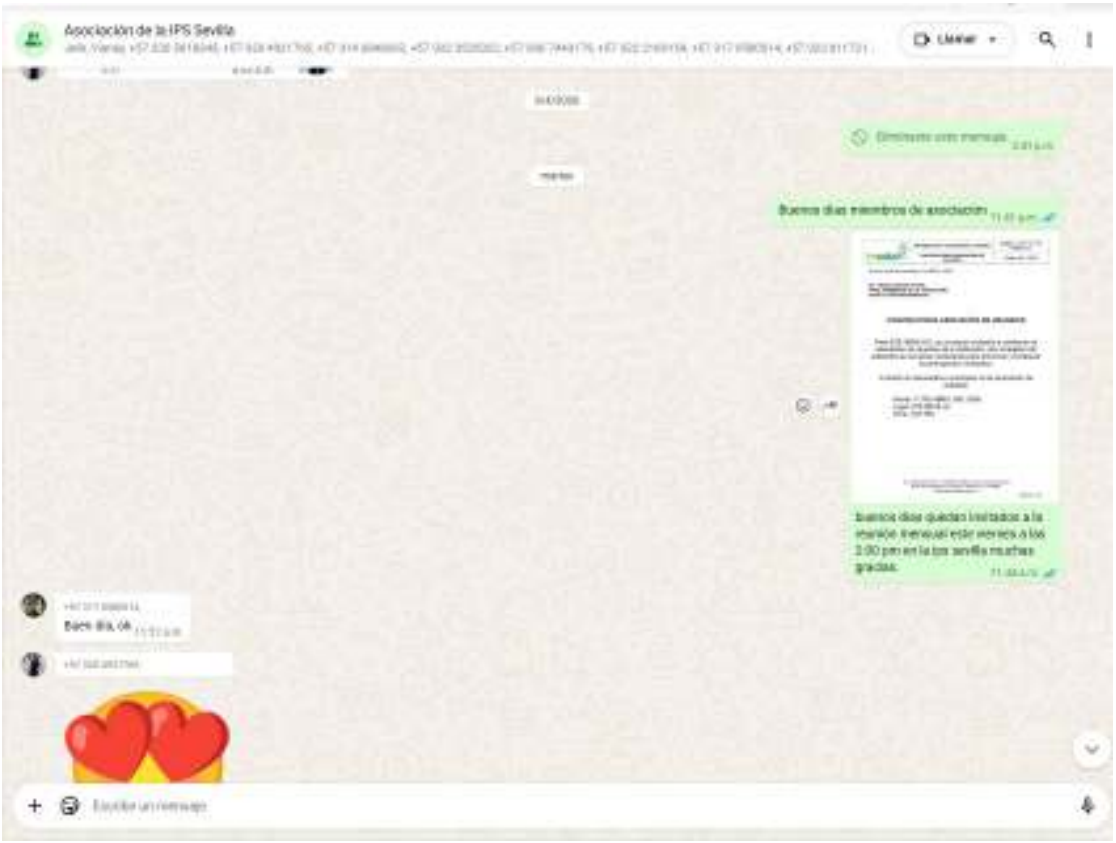
Para garantizar que nuestra asociación sea un ente verdaderamente dinámico y transparente, y que las voces de nuestros miembros se traduzcan en acciones concretas, cada mes llevamos a cabo reuniones dedicadas a revisar las propuestas y sugerencias presentadas previamente por nuestros usuarios. Este espacio es vital, ya que nos permite hacer un seguimiento minucioso del proceso de cada iniciativa, evaluar las mejoras que se han logrado y, de manera crucial, identificar con precisión en qué áreas debemos intervenir proactivamente para optimizar nuestros servicios y procesos internos. Es un ciclo constante de retroalimentación y acción que asegura un impacto real.

3. Medios de Convocatoria.

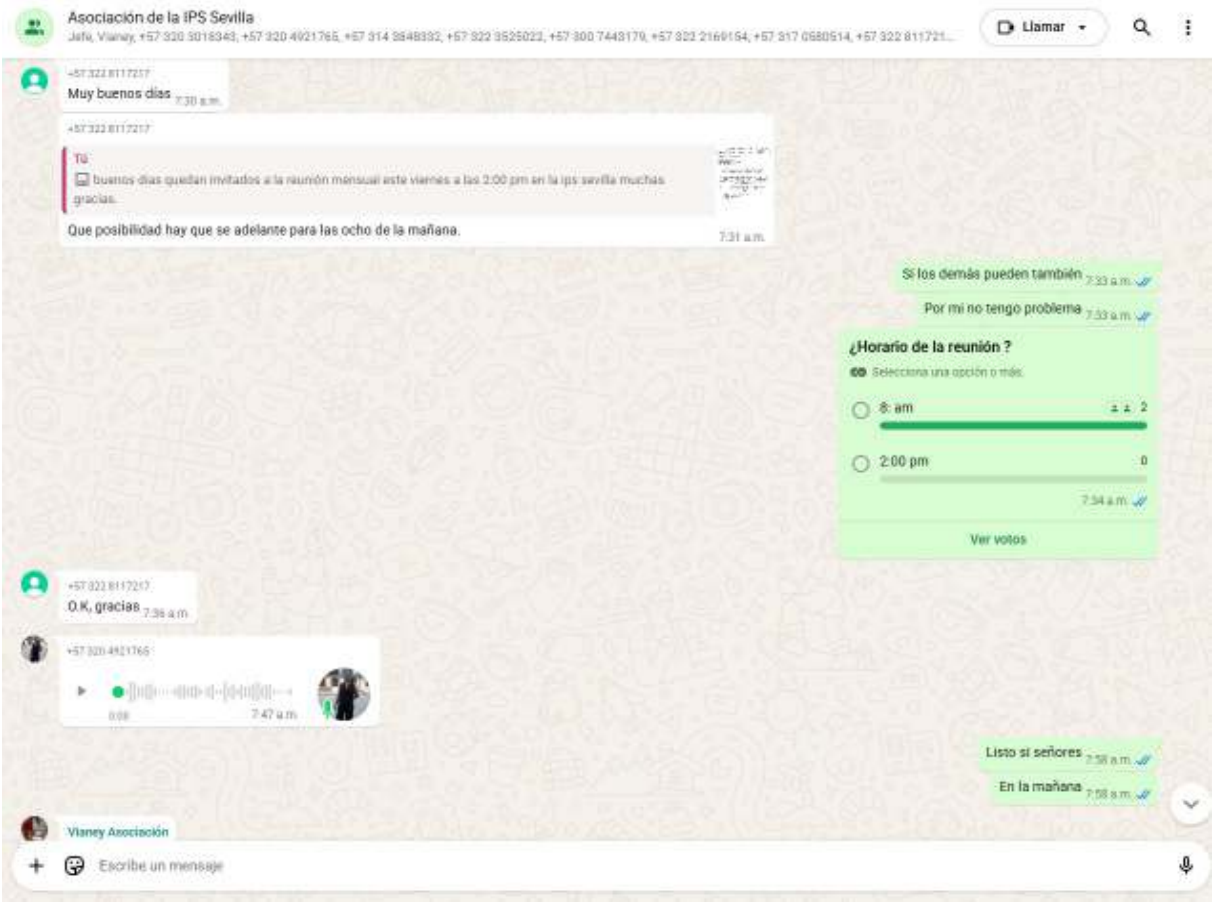
Para asegurar la máxima participación y mantener a todos nuestros miembros debidamente informados, la convocatoria a cada reunión mensual se realiza de manera formal y escrita. Utilizamos un formato de convocatoria estandarizado que se comparte eficientemente a través de nuestro grupo de WhatsApp, permitiendo una comunicación directa y rápida. Además, y para garantizar que la información llegue a todos, una copia de la convocatoria es fijada en la cartelera informativa ubicada estratégicamente en la sala de espera del área de Urgencias de la ESE IMSALUD.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Estrategias para vincular:

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

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

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

Desarrollo de las Temáticas:





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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

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

- Dentro de los más destacados tenemos:

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

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

- **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

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

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

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

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

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

PORTAFOLIO DE SERVICIOS



PORTAFOLIO DE SERVICIOS

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











DESARROLLO DE LA REUNIÓN

POLÍTICA HUMANIZACIÓN



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

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

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

MANUAL DE MANEJO SEGURO DEL AMBIENTE FÍSICO.

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

CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Buenas prácticas del código de integridad**



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

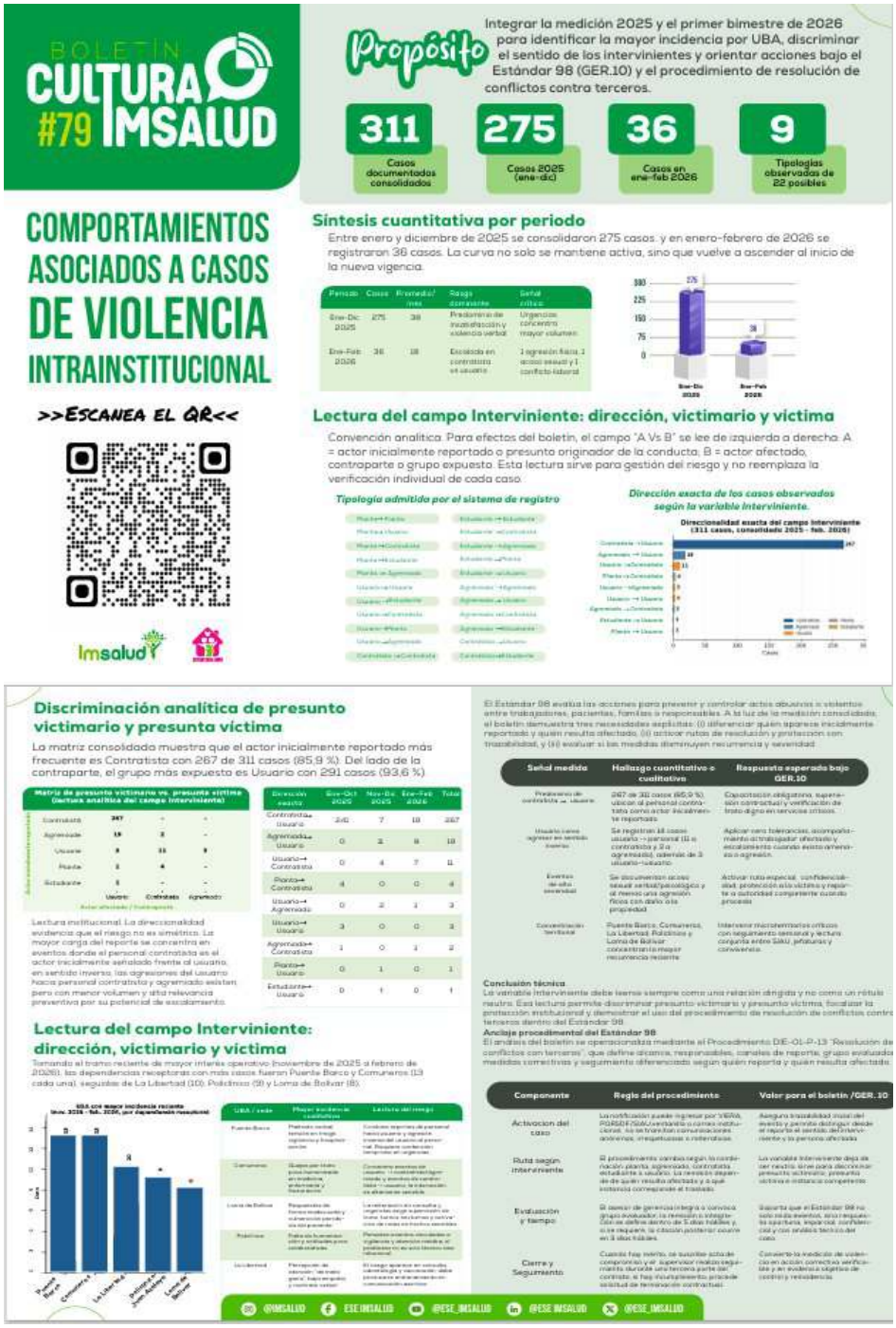


- **Rutas de atención en salud**



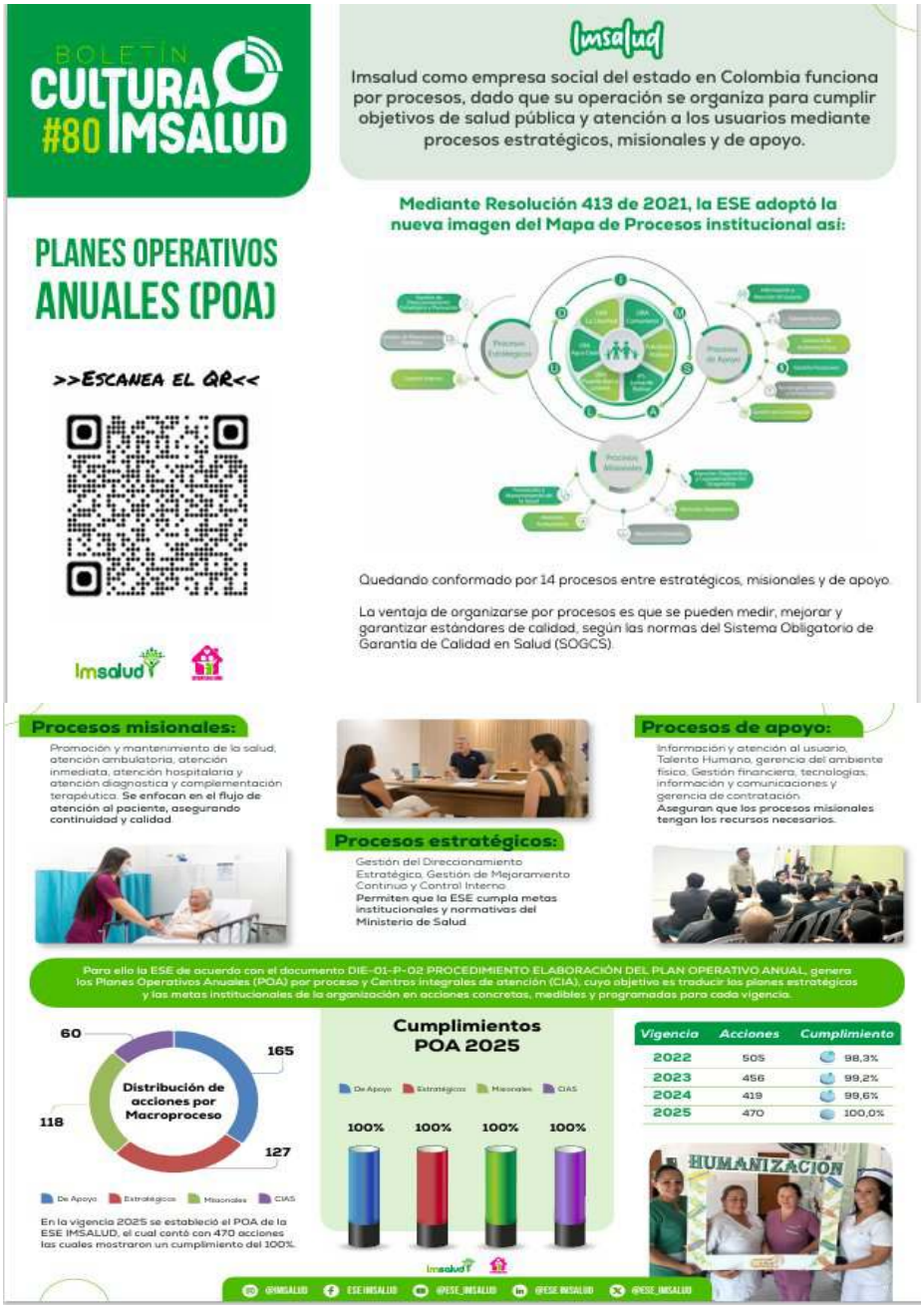
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Boletín N.79**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Boletín N.80**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Portafolio de servicios**





DESARROLLO DE LA REUNIÓN





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

ANÁLISIS INSATISFACCIONES DEL CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2025

Imsalud

Resumen de insatisfacciones del trimestre 4

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

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

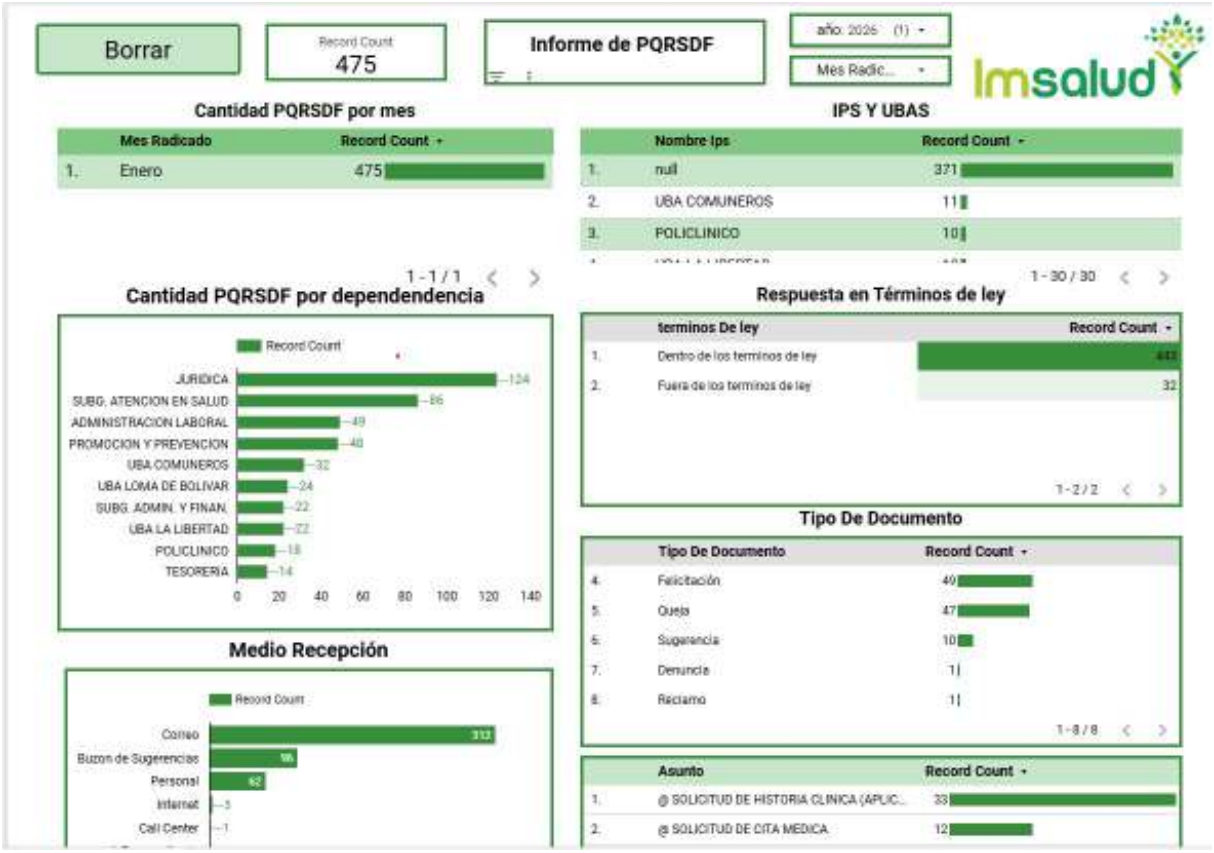
Analisis por servicio.

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

El presente espacio tiene como objetivo principal la socialización y gestión de la herramienta en Excel destinada al seguimiento de compromisos. En dicho archivo, se consolida de manera detallada el registro de todas las solicitudes e inquietudes manifestadas por los usuarios en el marco de cada reunión realizada

SEGUIMIENTO COMPROMISOS ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Nombre de la UBA o IPS:	IPS SEVILLA
Nombre del Promotor SIAU:	PAOLA PARRILLA
Mes:	MARZO

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

7. Proposiciones y varios.

Durante el segmento dedicado a Proposiciones y Varios, se propició un espacio de participación para que los miembros de la Asociación manifestaran sus iniciativas y necesidades prioritarias. Tras un análisis de las condiciones actuales de prestación del servicio, se elevaron formalmente las siguientes solicitudes de mejora:

- Restablecimiento Urgente del Servicio de Odontología: Se reportó con preocupación la suspensión actual del servicio odontológico, motivada por fallas técnicas en la maquinaria especializada necesaria para la atención. En consecuencia, se requiere priorizar la intervención técnica y reparación inmediata del equipo afectado, con el fin de reactivar la prestación del servicio a la mayor brevedad posible y evitar mayores traumatismos en la atención de salud oral de los usuarios.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

8. Evidencia fotográfica.





PROPOSICIONES Y VARIOS	
Durante el segmento dedicado a Proposiciones y Varios, se propició un espacio de participación para que los miembros de la Asociación manifestaran sus iniciativas y necesidades prioritarias. Tras un análisis de las condiciones actuales de prestación del servicio, se elevaron formalmente las siguientes solicitudes de mejora: • Restablecimiento Urgente del Servicio de Odontología: Se reportó con preocupación la suspensión actual del servicio odontológico, motivada por fallas técnicas en la maquinaria especializada necesaria para la atención. En consecuencia, se requiere priorizar la intervención técnica y reparación inmediata del equipo afectado, con el fin de reactivar la prestación del servicio a la mayor brevedad posible y evitar mayores traumatismos en la atención de salud oral de los usuarios.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**15/05/2026**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Ana Belcy García Villamizar	60 341339	3170580514	Ana Belcy García V.
Remigia Cardona	27579082		Remigia Cardona
Gloria Stella Aguilar Morada	60'332.996	3228017277	Gloria Aguilar
Yuleth Contreras.	1193235705	3226995 38	Yuleth Contreras.
M. Vianney M. T.	60327885	3146322913	M. Vianney M. T.

Powered by CamScanner

FECHA:	**18 DE ABRIL DE 2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**04**
HORA INICIO:	**9:00 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**9:30 AM**
UBA/IPS:	**IPS PALMERAS**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Llamado a lista :

Para dar cumplimiento a este punto de la agenda se realiza llamado a lista, constatando la asistencia de los participantes en la reunión, en la cual se contó con 4 asistentes Shirley reyes, Damelis Carolina Venta Cortez , Gladys Sánchez Martinez, María José Mendéz.

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.

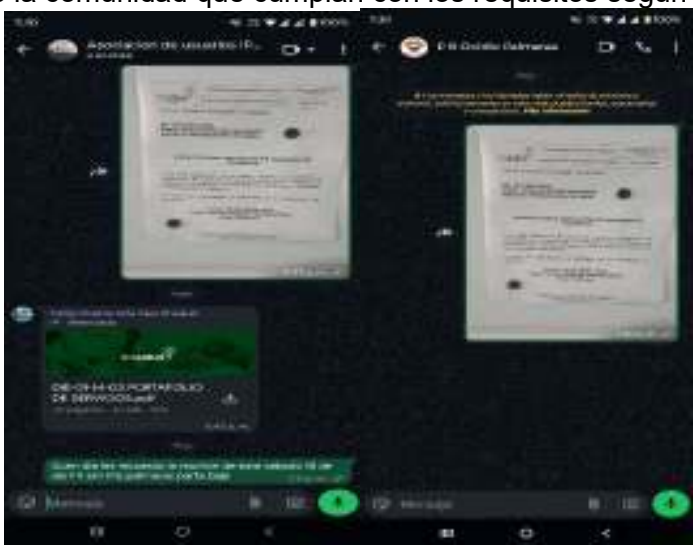
Se realizó convocatoria a través del grupo de WhatsApp, cartelera informativa y charlar diarias.

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Estrategias para vincular

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



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



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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

CALIDAD EN SALUD



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES



PROMESA DE VALOR



MAPA DE PROCESOS



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



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



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





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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

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

- Dentro de los más destacados tenemos:

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

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

- **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

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

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

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

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

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

PORTAFOLIO DE SERVICIOS



PORTAFOLIO DE SERVICIOS

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

Dentro del programa encontramos los consultas de crecimiento y desarrollo, detección temprana, control prenatal, planificación familiar, citologías, vigilancia infantil, lactancia y cursos prenatales para el embarazo.

- **Vigilancia Epidemiológica**

Cumplimiento con la implantación por la legislación del salud pública, contamos con personal a cargo del departamento de epidemiología en la red IMSALUD











POLÍTICA HUMANIZACIÓN

1. Adopción de la Política de Atención Humanizada



2. Declaratoria de la Política de Atención Humanizada



3. Líneas Estratégicas de la Política de Atención Humanizada



4. Fortalecimiento del Programa de Humanización





Encuentros Comunales

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

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

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

MANUAL DE MANEJO SEGURO DEL AMBIENTE FÍSICO.

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

CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Buenas prácticas del código de integridad**



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Rutas de atención en salud**



- **Boletín N.80**


BOLETÍN
CULTURA #80 IMSALUD
PLANES OPERATIVOS ANUALES (POA)
>>ESCANEA EL QR<<
Imsalud
Imsalud como empresa social del estado en Colombia funciona por procesos, dado que su operación se organiza para cumplir objetivos de salud pública y atención a los usuarios mediante procesos estratégicos, misionales y de apoyo.
Mediante Resolución 413 de 2021, la ESE adoptó la nueva imagen del Mapa de Procesos institucional así:
Quedando conformado por 14 procesos entre estratégicos, misionales y de apoyo.
La ventaja de organizarse por procesos es que se pueden medir, mejorar y garantizar estándares de calidad, según las normas del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud (SOGCS).

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

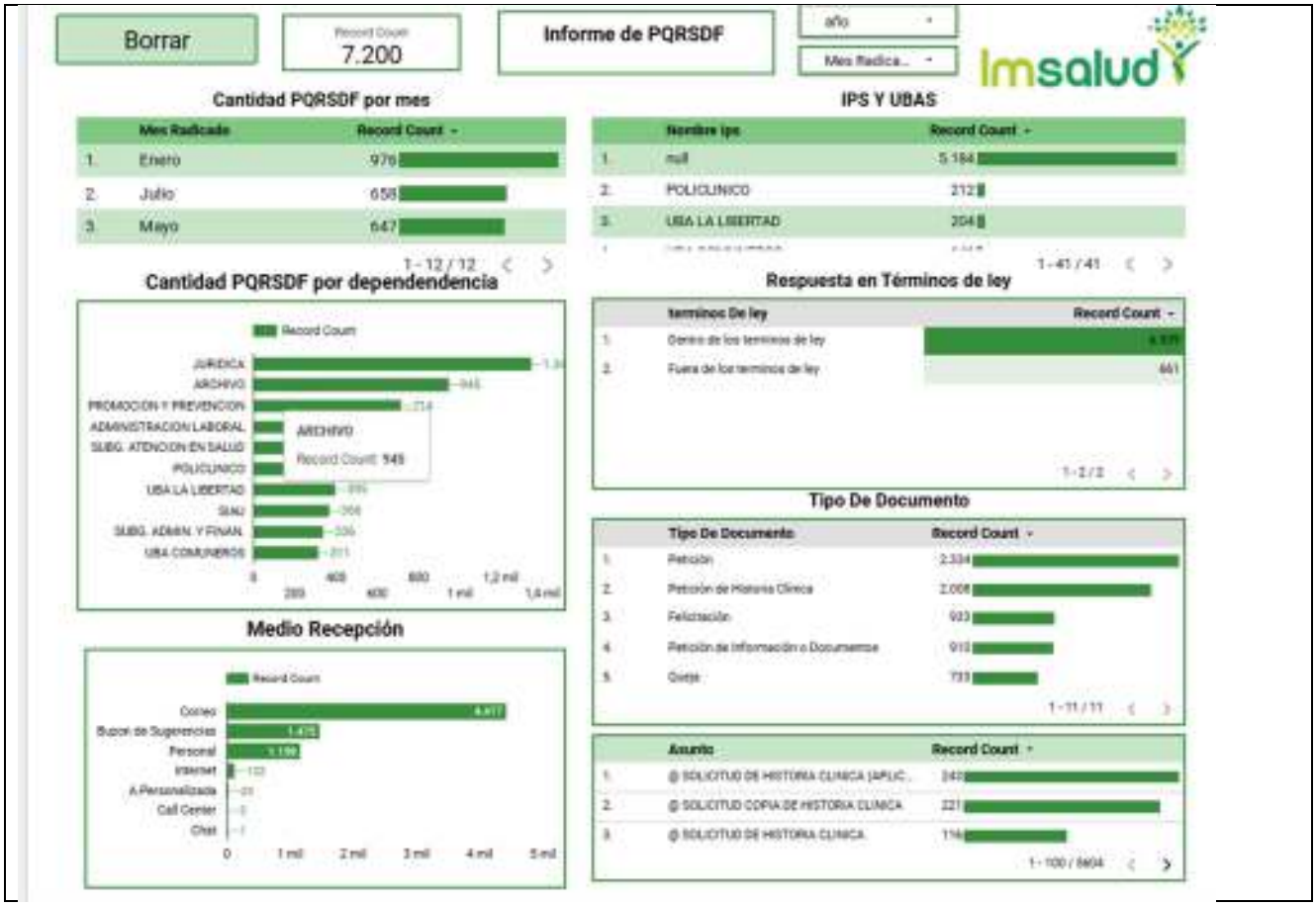


- **Portafolio de servicios**

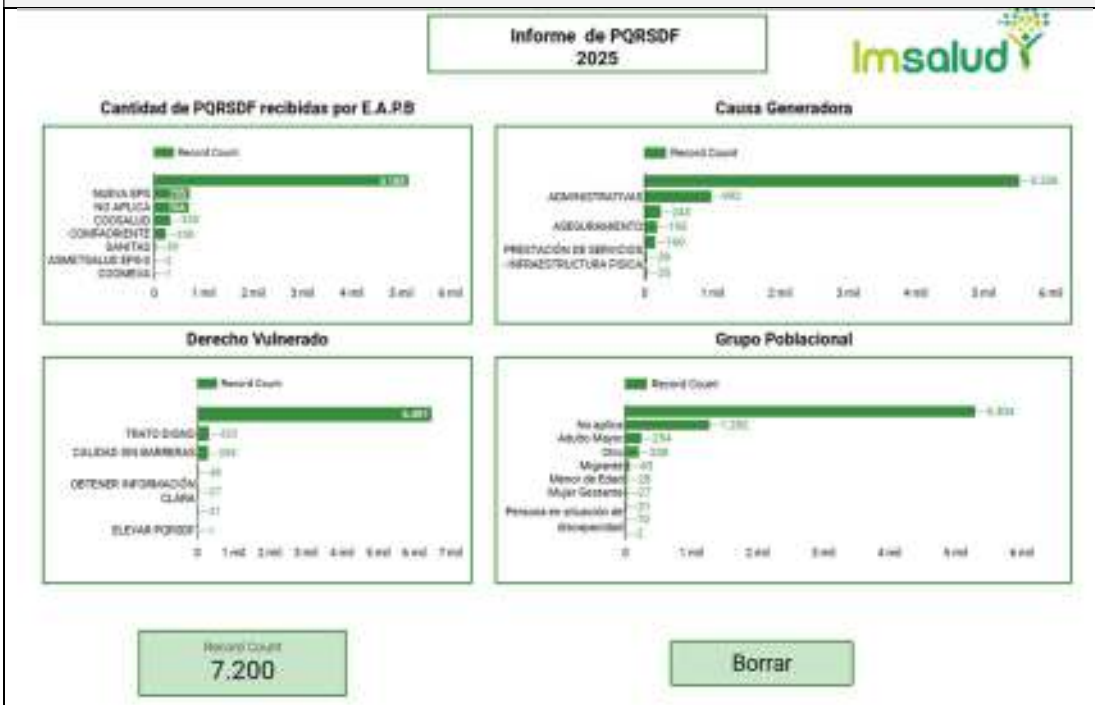
DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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


Borrar
Record Count
7.200
Informe de PQRSDF
año
Mes Radica...
Imsalud
Cantidad PQRSDF por mes
Mes Radicado
Record Count
1. Enero 976
2. Julio 658
3. Mayo 647
1 - 12 / 12
IPS Y UBAS
Nombre Ips
Record Count
1. null 5.184
2. POLICLINICO 212
3. UBA LA LIBERTAD 204
1 - 41 / 41
Cantidad PQRSDF por dependendencia
Record Count
JURIDICA
ARCHIVO
PROMOCION Y PREVENCION
ADMINISTRACION LABORAL
SUBG. ATENCION EN SALUD
POLICLINICO
UBA LA LIBERTAD
SIAU
SUBG. ADMIN. Y FINAN.
UBA COMUNEROS
ARCHIVO
Record Count: 945
0
400
800
1,2 mil
200
600
1 mil
1,4 mil
Respuesta en Términos de ley
terminos De ley
Record Count
1. Dentro de los terminos de ley
2. Fuera de los terminos de ley 661
1 - 2 / 2
Tipo De Documento
Tipo De Documento
Record Count
1. Petición 2.334
2. Petición de Historia Clínica 2.008
3. Felicitación 933
4. Petición de Información o Documentos 913
5. Queja 733
1 - 11 / 11
Medio Recepción
Record Count
Correo
Buzon de Sugerencias
Personal
Internet
A Personalizada
Call Center
Chat
0
1 mil
2 mil
3 mil
4 mil
5 mil
Asunto
Record Count
1. @ SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA (APLIC... 343
2. @ SOLICITUD COPIA DE HISTORIA CLINICA 321
3. @ SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA 174
1 - 100 / 8604

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (se enviará link)**
- **[SIAU ESE IMSALUD - Tableros de control]**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

Se brindó un espacio para que los miembros de la Asociación presentaran iniciativas, proposiciones e inquietudes, luego de un debate constructivo concluyen establecer la siguiente solicitud de mejora:

- Activar la Línea de atención de solicitud de citas Chatbot para toda la población, no solo para la población de enfoque diferencial y actualizar dirección de la ips plan contingencia de atalaya primera etapa Mz J D Lote 5 ya que usuarios de la tercera edad están llegando al puesto que se encuentra en construcción en palmeras parte baja.
- Contratación de Doctor(a) para la ips palmeras y así nuevamente vengan a sacar citas los usuarios y atención pacientes crónicos.

7. Proposiciones y varios.

8. Evidencia fotográfica.



PROPOSICIONES Y VARIOS	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**FECHA SIN PROGRAMAR**

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

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Shirley Reyes	37.443.152	3124322239	SPRD.
Maria Mendez	PT-1184735	3118339759	Mendez
Gladys sanchez	37345567	3144802651	Gladys
Damaris Venta	6739215	3045649902	Venefiel
Adrian silva	1093760106	3008816731	Jeisson A. Silva P.

FECHA:	**22-04-2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**04**
HORA INICIO:	**9:00 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10:00 AM**
UBA/IPS:	**BELEN**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 9:00 AM del día 22 DE ABRIL del presente año, se da inicio a la reunión programada con los miembros de la Asociación de usuarios de la IPS BELEN, con el siguiente orden del día:

1. Llamado a lista

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

HEIDI SANCHEZ

BARBARA RAMIREZ

MARIA DEL PILAR MENDOZA CARREÑO PROMOTOR SIAU

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

3. Medios de Convocatoria.

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

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Estrategias para vincular:

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

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SE REALIZÓ REUNIÓN MENSUAL EL DÍA 22 DE ABRIL A LAS 9:00AM AM DE LA MAÑANA Y SE DA INICIO LA REUNIÓN CON LA ASOCIACIÓN DE USUARIO DE LA IPS O UBA BELEN CONTANDO LA PRESENCIA, SEÑORA , HEIDI SANCHEZ, CON EL FIN DE EXPLICAR LAS PQRSDF SE LES DA A CONOCER LOS DEBERES Y DERECHOS Y LOS SERVICIO QUE SE PRESTAN EN LA IPS BELEN, Y SE LES EXPLICA EL BOLETIN N0 BOLETÍN NO.79 COMPORTAMIENTOS ASOCIADOS A CASOS DE VIOLENCIA INTRAINSTITUCIONAL, PROPOSITO INTEGRAR LA MEDIACION DEL 2025 Y EL PRIMER BIMESTRE DE 2026 PARA IDENTFICAR LA MAYOR INCIDENCIA OR UBA, DISCRIMINAR EL SENTIDO DE LOS INTERVENTINENTES Y ORIENTAR ACCIONES BAJO EL ESTANDAR 98 (GER . 10) Y EL PROCEDIMIENTO DE RESOLUCION DE LOS CONFLITOS CONTRA TERCEROS, SISTESIS CUANTITATIVA POR PERIODO ENTRE ENERO Y DICIEMBRE DE 2025SE CONSOLIDARON 273 CASOS Y EN ENERO Y FEBRERO DE 2026 SE REGISTRARON 38 CASOS, LA CURVA NO NO SOLO SE MANTIENE ACTIVA SINO QUE VUELVE A ASCENDER AL INICIO DE LA NUEVA VIGENCIA. CON UN AMBIENTE LABORAL SEGURO Y RESPTUOSO Y LOS CUMLIMIENTO DE POLITICAS INSTITUCIONALES, SE LES DA ACONOCER LOS SERVCIOS QUE SE PRESTA EN LA IPS BELEN COMO MEDICINA GENRAL, ODOTOLOGIA HIGINE ORA, CONTROL DEL JOVEN, CONTROL DE EMBARAZO LOS USURIOS DE LA IPS DE BELEN LES REFIEREN A LO DE LA ASOCIACION QUE POR FAVON HAYAN MAS VENTILADORES EN LAS SAL DE ESPERA Y PASILLOS DE LA IPS YA QUE EL CALOR ES IMPRESIONANTE A VECES ES DESEPERANTES. EL TRATO DIGNO QUE SE DA EN LA IPS SE LES ESPLICA A LOS DE LA ASOCION DE USURIOS YES UNOS DE LOS MA MPORTENTE SDELOS DEBERE Y DERECHIS QYE TENENMOS EN IPS, SE EXPLICA LAS ENCUESTAS DE SATIFACION CUANTO SE REALIZAN POE SERVICIO 40 POR CXE 35 POR ODONTOLOGA, 35 POR PYP, LO IMPORTANTE ES QUE EL USURIO SE VALAL CON LA BUENA EXPERIENCIA RECIBIDA EN LA IPS CONTANTO CON TODOS LOS PROFESIONALES DE SALUD QUE TRABAJAN EN LA IPS DE BELEN Y QUE LOS DE LA ASOCIAN SE DEN CUENTA Y SEPAN COM COMO ES EL TRATO DE CADA USURIO QUE CADA DIA VIENE A REALIZAR SUS CONSULTAS Y SACAR SUS CITAS YDARLES A CNOCER TAMBIE A LOS DE LA ASOCIACION EL PORQUE A VECES LAS CITAS SE DAN A OTRAS IPS PARA QUE LOS USURIOS TENGAN LAS DISPONOBILIDAD DE ACCEDER Y CUMPLILAS EN OTROAS IPS

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
• **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA** • **Línea Ética de IMSALUD** • **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web** • **Buenas prácticas del código de integridad** • **Participación social y atención humanizada en salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025** • **Rutas de atención en salud** • **Portafolio de servicios** • **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF** • **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)** **Desarrollo de las Temáticas:**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

CALIDAD EN SALUD



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES



PROMESA DE VALOR



MAPA DE PROCESOS



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



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



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





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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

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

- Dentro de los más destacados tenemos:

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

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

❖ **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

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

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

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

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

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

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

- **Consulta Externa**

Prestamos el servicio de medicina general y odontología general

- **Urgencias**

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

- **Hospitalización y partos**

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

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



PORTAFOLIO DE SERVICIOS

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

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

- **Vigilancia Epidemiológica**

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











POLÍTICA HUMANIZACIÓN









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

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

MANUAL DE MANEJO SEGURO DEL AMBIENTE FÍSICO.

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

CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD









- **Buenas prácticas del código de integridad**



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Rutas de atención en salud**



- **Boletín N.79**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Sensibilizar sobre la atención humanizada y la participación social en salud mental.

Breve contexto de la Ley 2460 de 2025: modificación de la Ley 1616 de 2013.

Derechos en salud mental



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Ansiedad

- Depresión

Intento de suicidio

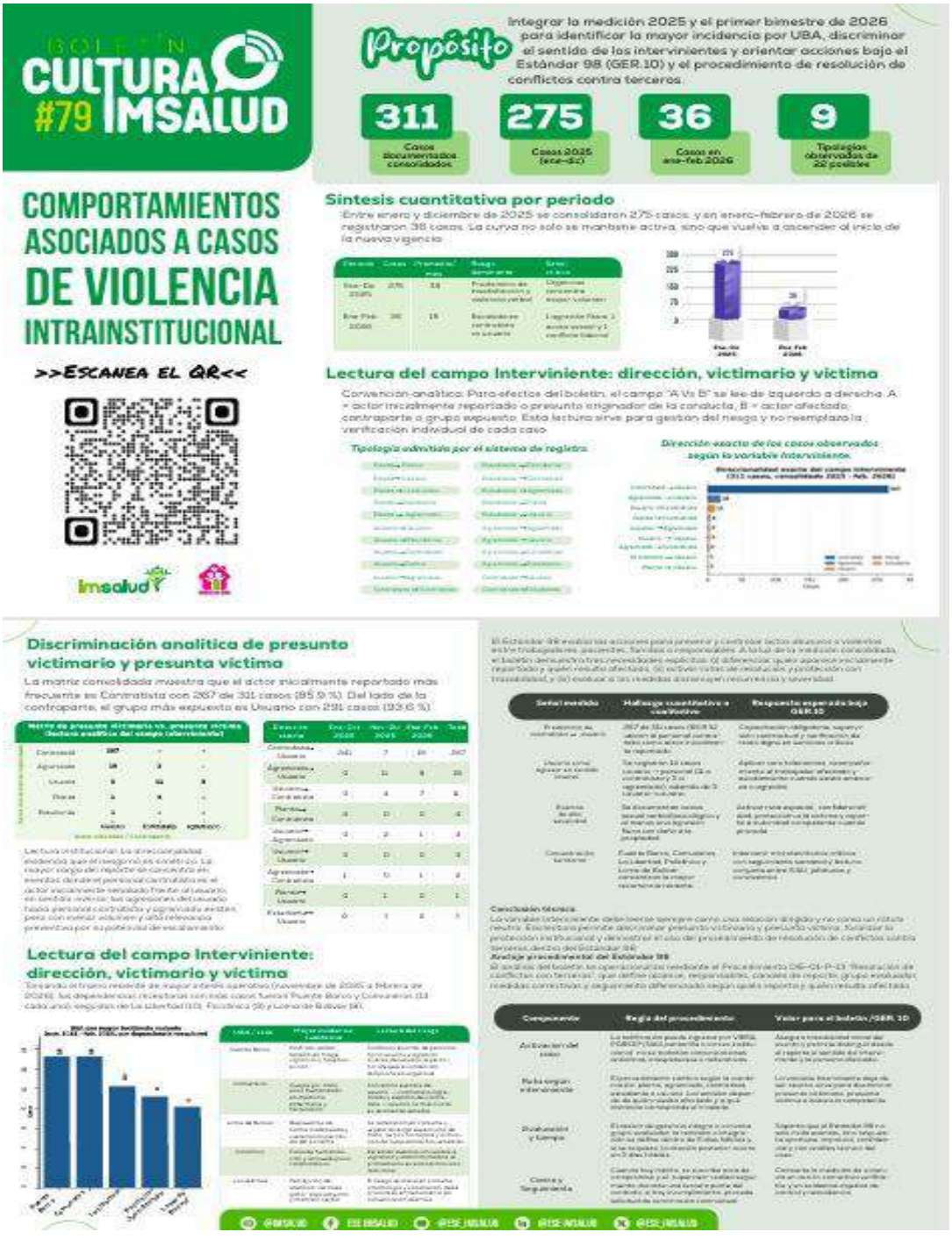
Consumo de SPA

Alcoholismo

Síndrome convulsivo

- Violencia basada en género

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Portafolio de servicios**





DESARROLLO DE LA REUNIÓN





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



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

https://datastudio.google.com/reporting/1b33f98f-813f-4c21-9195-a8be5c0034d6

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

- ✓ **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**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

7. Proposiciones y varios.

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

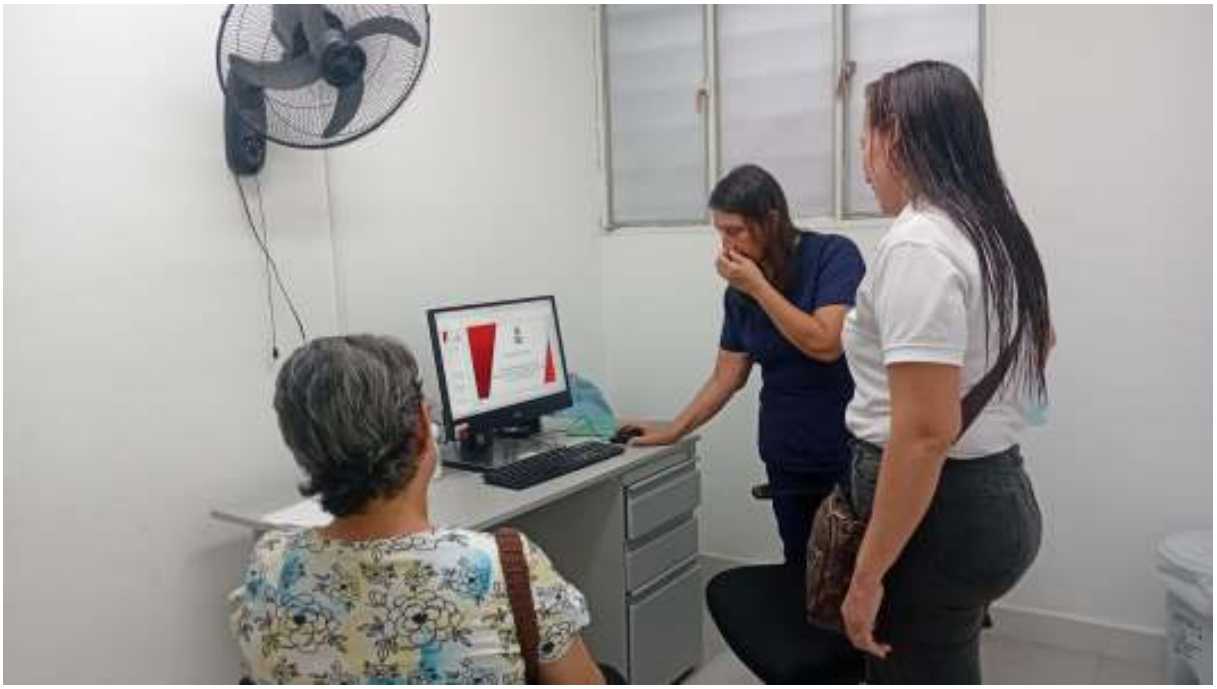
8. Evidencia fotográfica.





DESARROLLO DE LA REUNIÓN





DESARROLLO DE LA REUNIÓN





DESARROLLO DE LA REUNIÓN





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

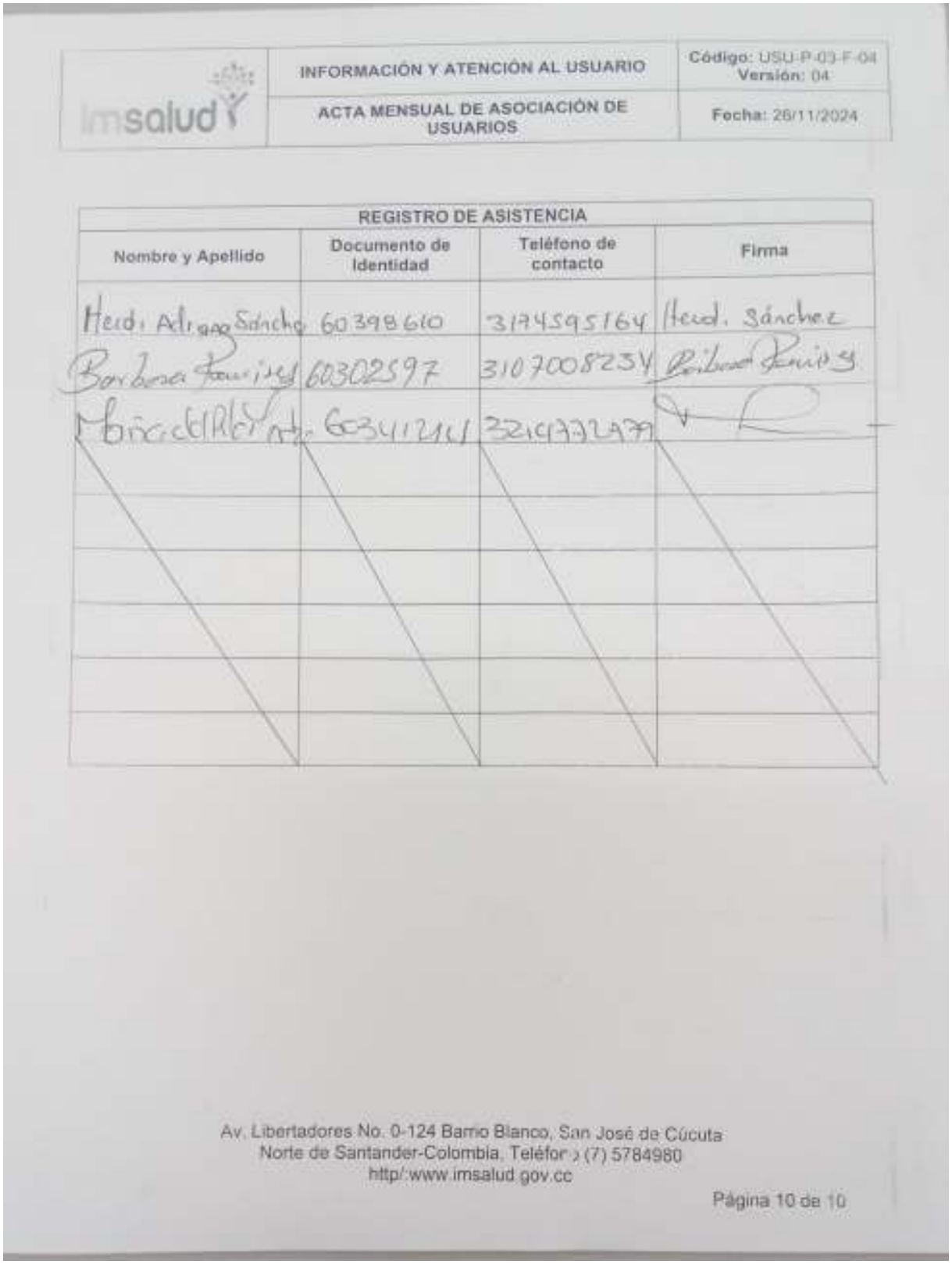


PROPOSICIONES Y VARIOS	
LOS USURIOS DE LA IPS DE BELEN LES REFIEREN A LO DE LA ASOCIACION QUE POR FAVON HAYAN MAS VENTILADORES EN LAS SAL DE ESPERA Y PASILLOS DE LA IPS YA QUE EL CALOR ES IMPRESIONANTE A VECES.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**22 DE MAYO 2026 FECHA TENTATIVA 9:00 AM**

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



MARIA DEL PILAR MENDOZA
CARREÑO PROMOTOR SIUA
IPS BELEN



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

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Heid. Adriana Sánchez	60398610	3174595164	Heid. Sánchez
Barbosa Ramirez	60302597	3107008234	Barbosa Ramirez
Mirella Ortiz	60341241	3214737279	

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

Página 10 de 10

FECHA:	**20 ABRIL 2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**04**
HORA INICIO:	**2:00 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**3:00 PM**
UBA/IPS:	**IPS DOMINGO PEREZ**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Llamado a lista

Sieno las 2:00 pm del 20 de Abril del 2026, se da inicio a la reunion programada con la Asociacion de usuarios de la IPS DOMINGO PEREZ, esta reunion se lleva a cabo en la oficina del Siau de la IPS en el orden de asistencia:

Jose Angel Reyes.
Alejandro Bautista G.

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

Se realiza lectura del acta anterior dando a conocer a los integrantes de la asociacion los procesos , procedimientos y temas de acuerdo a las tematicas que se llevan en el transcurso del me en cada una de las ips, dando aprobacion de los puntos mencionados anteriormente.

3. Medios de Convocatoria.

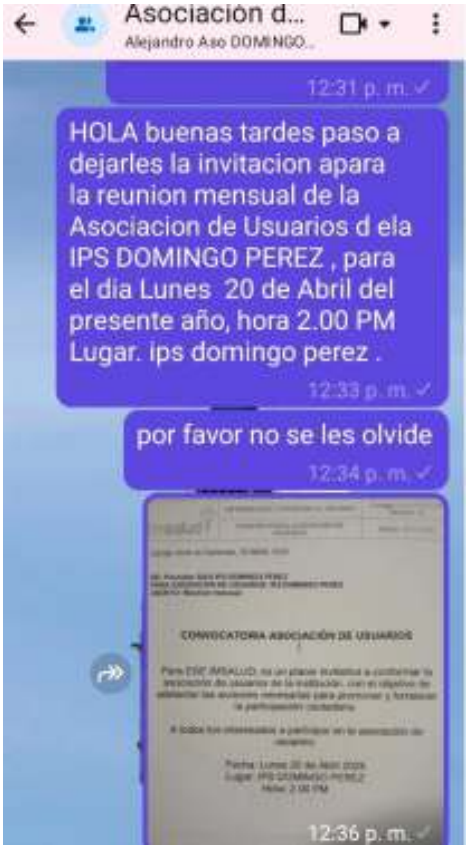
La convocatoria con la Asociacion de la IPS DOMINGO PEREZ, se realizo de la siguiente ***forma:***

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

A travez del whatsapp que es la herramienta que se utiliza dentro de la asociacion de usuarios para cualquier tipo de informacion relevante y significativa.

Llamada telefonica.

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



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

Estrategias para vincular:

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **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**

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

CALIDAD EN SALUD



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN,



PROMESA DE VALOR



MAPA DE PROCESOS



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



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



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



POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

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

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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

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

- Dentro de los más destacados tenemos:

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

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

RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X

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

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

ENTREGA DE CERTIFICADOS DE NACIDO VIVO O ACTA DE DEFUNCIÓN.

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

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

PORTAFOLIO DE SERVICIOS



PORTAFOLIO DE SERVICIOS

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







POLÍTICA HUMANIZACIÓN

1. Adopción de la Política de Atención Humanizada



2. Declaratoria de la Política de Atención Humanizada



3. Líneas Estratégicas de la Política de Atención Humanizada



4. Fortalecimiento del Programa de Humanización





Encuentros Comunales

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

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

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

MANUAL DE MANEJO SEGURO DEL AMBIENTE FÍSICO.

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

CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Buenas prácticas del código de integridad**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



- **Rutas de atención en salud**



- **Boletín N.78**



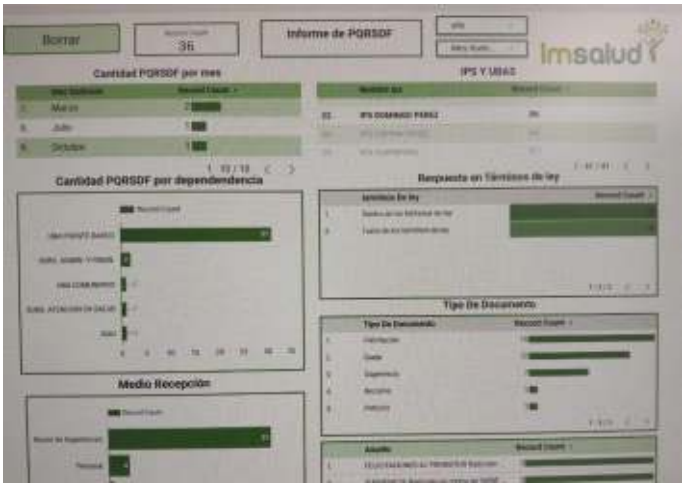
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Portafolio de servicios**



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

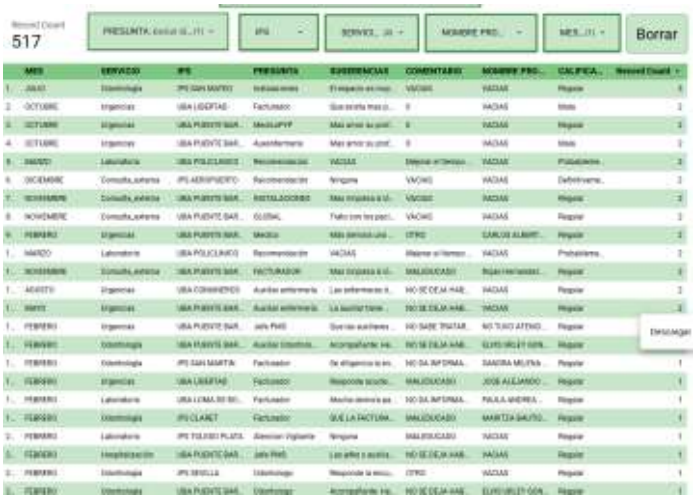




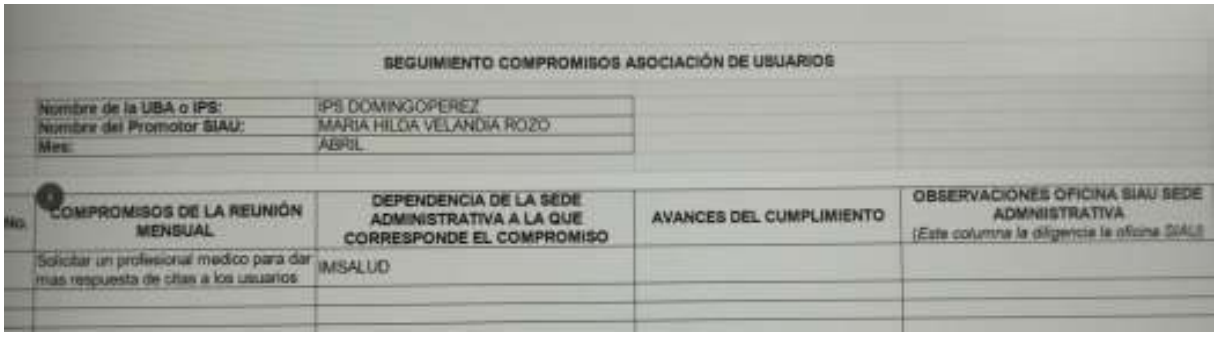
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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





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



SEGUIMIENTO COMPROMISOS ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Nombre de la UBA o IPS:	IPS DOMINGO PEREZ
Nombre del Promotor SIAU:	MARIA HILDA VELANDIA ROZO
Mes:	ABRIL

NO.	COMPROMISOS DE LA REUNIÓN MENSUAL	DEPENDENCIA DE LA SEDE ADMINISTRATIVA A LA QUE CORRESPONDE EL COMPROMISO	AVANCES DEL CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES OFICINA SIAU SEDE ADMNISTRATIVA (Este columna la diligencia la oficina SIAU)
	Solicitar un profesional medico para dar mas respuesta de citas a los usuarios	IMSALUD		

7. Proposiciones y varios.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
Solicitud de otro profesional medico ya que se ve la necesidad por las solicitudes de citas . **8. Evidencia fotográfica.**    

PROPOSICIONES Y VARIOS	
Solicitud de otro profesional medico ya que se ve la necesidad por las solicitudes de citas .	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**MAYO 20 2026**

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

PROPOSICIONES Y VARIOS	
Solicitud de Otro Profesional Médico ya que se la necesidad por las solicitud de citas.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	Mayo 20 2026

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Jose Angel Reyes	88309137	3132528089	
Alejandro Bautista G.	13455367	3115453161	
Maria Yolandra SCAU	60408488	3134631917	

Powered by CamScanner

FECHA:	**29/04/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**04**
HORA INICIO:	**1:00 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**2:00 PM**
UBA/IPS:	**IPS TOLEDO PLATA**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 1:00 PM del día sábado 29 de ABRIL del presente año, se realiza la reunión mensual con la Asociación de usuarios en la oficina Siau, dando cumplimiento a los compromisos adquiridos con la IPS /UBA como Veedores y representantes de la misma, teniendo en cuenta que se adelantó la reunión para la elección de representante de la ips TOLEDO PLATA, conociendo que se tenía una fecha estipulada y por ende no todos los integrantes de la asociación pudieron asistir.

1. Llamado a lista

- Claudia Triana
- Libia Landazabal
- Sandra Cano

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

Se realizó lectura del acta anterior, con el fin de que se tenga una participación y recordarles sus inquietudes y solicitudes si las hay.

3. Medios de Convocatoria.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

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

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

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

Estrategias para vincular:

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



Así mismo se explicó el portafolio de servicios y se llegó a fondo con este tema, ya que es importante saber que la ESE IMSALUD, es una entidad pública prestadora de servicios de salud de primer nivel en la ciudad de Cúcuta y su zona rural. La ESE IMSALUD es una sola, tiene 6 UBAS y 31 IPS.

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

CALIDAD EN SALUD



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES



PROMESA DE VALOR



MAPA DE PROCESOS



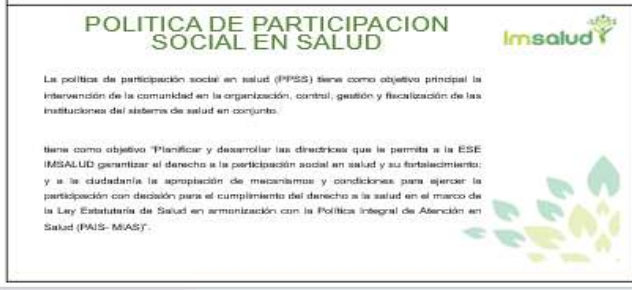
(7) EJES DE ACREDITACIÓN ALINEADOS CON LA PROMESA DE VALOR



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



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



POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

Imsalud

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

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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

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

- Dentro de los más destacados tenemos:

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

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

✧ **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

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

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

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

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

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

PORTAFOLIO DE SERVICIOS



PORTAFOLIO DE SERVICIOS

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

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

- **Vigilancia Epidemiológica**

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











POLÍTICA HUMANIZACIÓN

1. Adopción de la Política de Atención Humanizada



2. Declaratoria de la Política de Atención Humanizada



3. Líneas Estratégicas de la Política de Atención Humanizada



4. Fortalecimiento del Programa de Humanización





Encuentros Comunales

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

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

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

MANUAL DE MANEJO SEGURO DEL AMBIENTE FÍSICO.

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

CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Buenas prácticas del código de integridad**



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

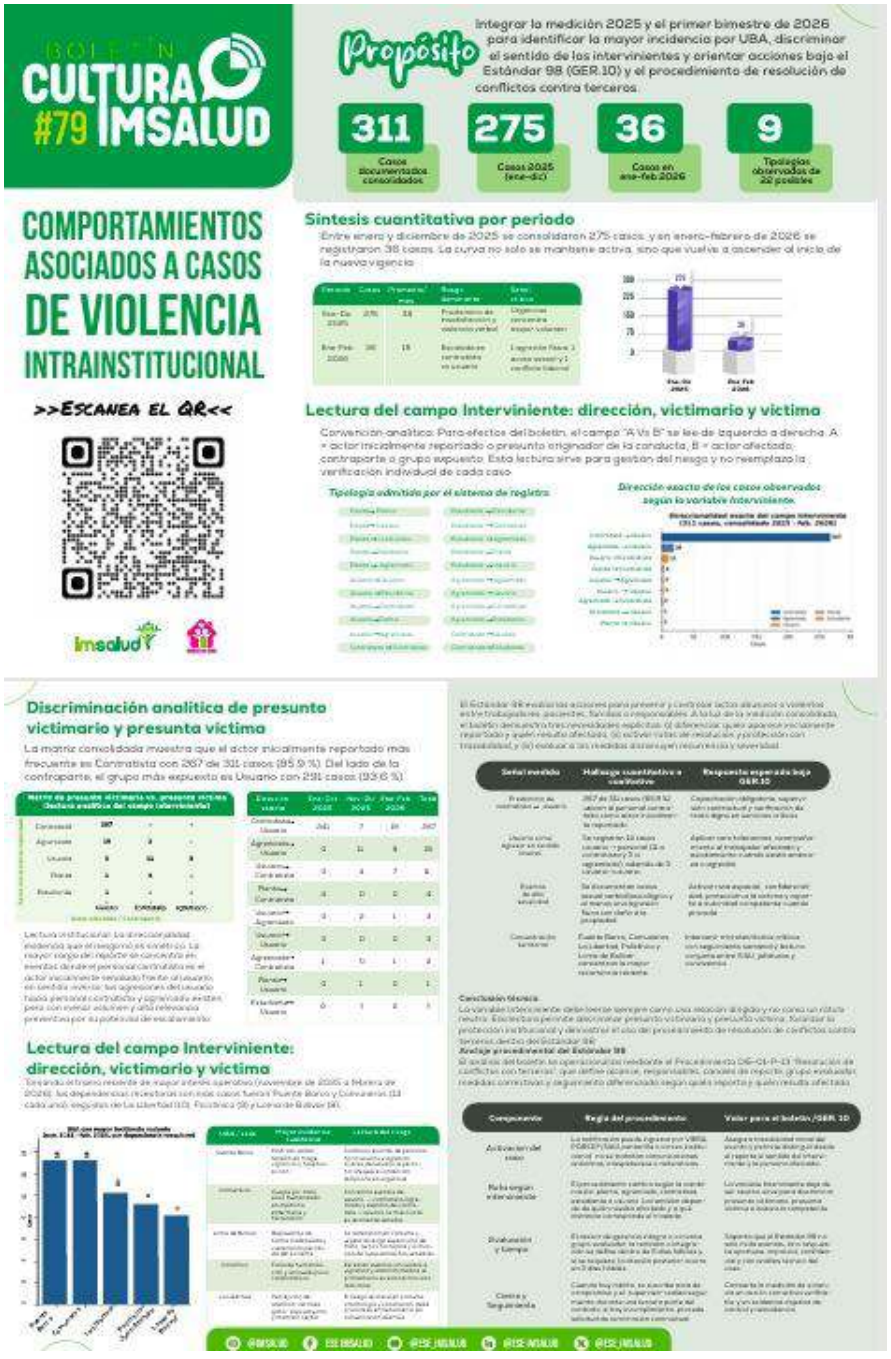


- **Rutas de atención en salud**



- **Boletín N.79**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Portafolio de servicios**



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

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

- Por otro lado, se llena el boletín cultural IMSALUD #66.

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

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

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

SEGUIMIENTO COMPROMISOS ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Nombre de la UBA o IPS:	IPS Toledo plata
Nombre del Promotor SIAU:	CLAUDIA VALDIANA
Mes:	MARZO

No.	COMPROMISOS DE LA REUNIÓN MENSUAL	DEPENDENCIA DE LA SEDE ADMINISTRATIVA A LA QUE CORRESPONDE EL COMPROMISO	AVANCES DEL CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES OFICINA SIAU SEDE ADMINISTRATIVA (Este columna la diligencia la oficina SIAU)
	La asociacion de usuarios solicita a imsalud un odontologo para las horas de la tarde por su gran demanda de usuarios	ATENCION EN IMSALUD	En espera de respuestas	

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

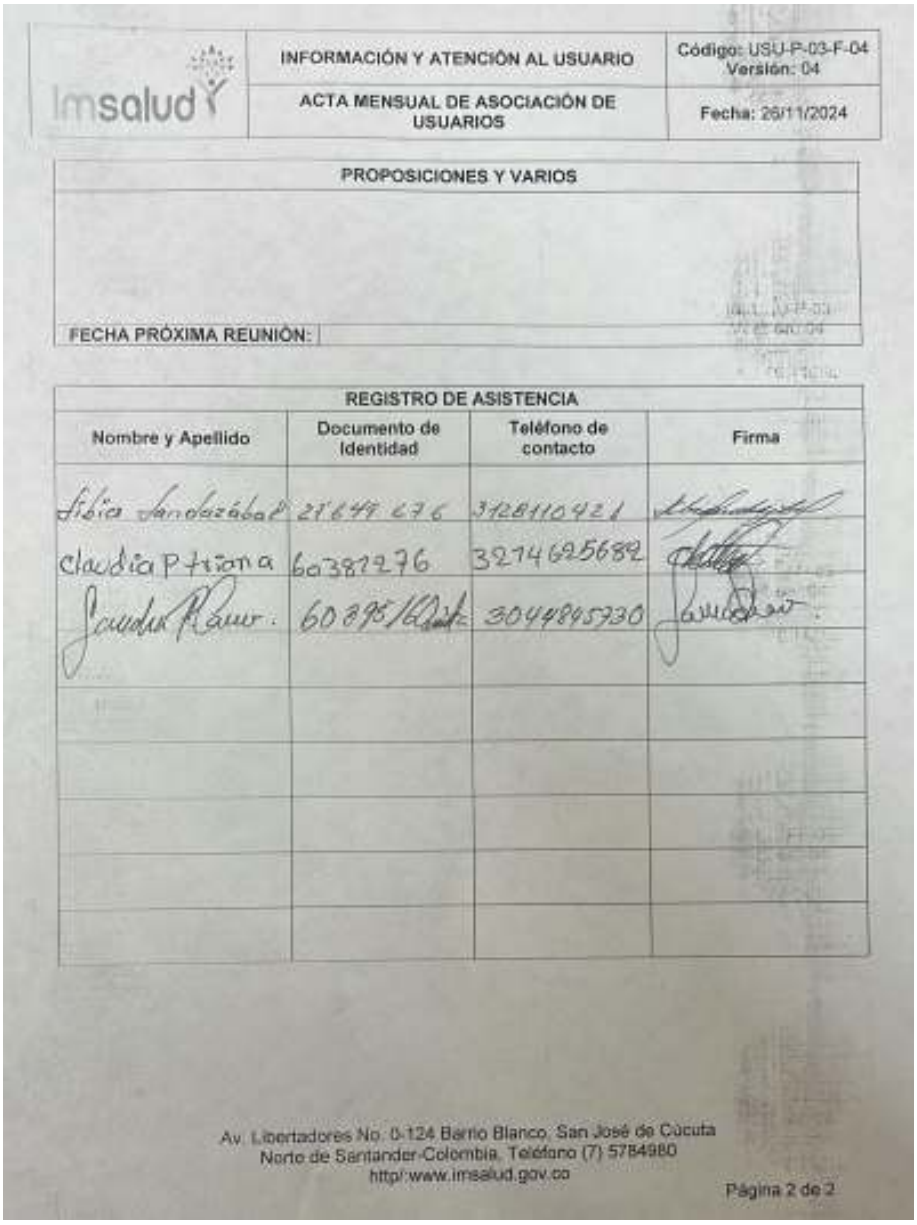
7. Proposiciones y varios.

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

8. Evidencia fotográfica.



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:	**30/mayo/2026 9:30 am**



Imsalud

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

PROPOSICIONES Y VARIOS	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Silvia Sandoval	21649676	3128110421	
Claudia Tatiana	60382276	3214625682	
Jaudis Ramir.	60895	3044895730	

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

FECHA:	**17/04/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**04**
HORA INICIO:	**7:00 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**8:30 AM**
UBA/IPS:	**LOMA DE BOLIVAR**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 07:00 am del día 17 de abril del presente año, se da inicio a la reunión programada con los miembros de la Asociación de usuarios de la UBA Loma de Bolívar, con el siguiente orden del día:

1. Llamado a lista

Para dar cumplimiento a este punto de la agenda se realiza llamado a lista, constatando la asistencia de los participantes en la reunión, en la cual se contó con 7 miembros; Rosany Soto, Diana Granados, Carmen Salazar, Saúl Suárez, David Suárez, Gloria Castellanos y Andres ortega ,

Por otra parte, se evidencia inasistencia sin previa excusa de dos miembros , astrid Aguirre y david suarez; es de mencionar que la usuaria Rosa vargas sale de la asociacion ya que las 4 reuniones del año no se ha asistido.

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.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



Cúcuta, Norte de Santander, 14- 04- 2026

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

CONVOCATORIA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

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

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

Fecha: VIERNES 17 ABRIL-2026
Lugar: UBA LOMA DE BOLIVAR
Hora: 7:00 A.M

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Estrategias para vincular:

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

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

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

Desarrollo de las Temáticas:

DESARROLLO DE LA REUNIÓN





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



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





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







DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PORTAFOLIO DE SERVICIOS



POLÍTICA HUMANIZACIÒN



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

Política Ambiental

El tema abordado es la socialización de la política ambiental de la E.S.E. Imsalud, por lo cual se expone al personal el propósito u objetivo de la misma y que comprende lo siguiente: *"disminuir los impactos ambientales negativos mediante la generación de una conciencia ambiental y así cumplir con los requisitos legales aplicables y la normatividad ambiental vigente"*

Aludido de lo anterior, se expone a todo el personal los 3 ejes de implementación de la política:

1. Gestión integral de residuos
2. Uso eficiente de recursos
3. Limpieza y desinfección de áreas y superficies

RESIDUOS NO PELIGROSOS: son aquellos producidos por el generador en cualquier lugar y en desarrollo de su actividad, que no presentan riesgo para la salud humanas y el medio ambiente

BIODEGRADABLES, INERTES U ORDINARIOS (NEGRO): son aquellos generados en el desempeño normal de las actividades. Estos residuos se generan en oficinas, pasillos, áreas comunes, cafeterías, salas de espera, auditorios y en general en todos los sitios del establecimiento del generador. Ejemplo: barrido, hojarasca, icopor, restos de comida y otros.

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

RESIDUOS PELIGROSOS (ROJO): son aquellos residuos producidos por el generador con alguna de las siguientes características: infecciosos, combustibles, inflamables, explosivos, reactivos, Radiactivos, volátiles, corrosivos y/o tóxicos; las cuales pueden causar daño a la salud humana y/o al medio ambiente. Así mismo se consideran peligrosos los envases, empaques y embalajes que hayan estado en contacto con ellos.

BIOSANITARIOS: son todos aquellos elementos o instrumentos utilizados durante la ejecución de los procedimientos asistenciales que tienen contacto con materia orgánica, sangre o fluidos corporales del paciente humano o animal. Ejemplo: Algodón, gasas, jeringa, vendas, sondas, elementos de protección personal (EPP), y otros

MANUAL DE MANEJO SEGURO DEL AMBIENTE FÍSICO.

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

CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS



SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD









DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Buenas prácticas del código de integridad**



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



- **Rutas de atención en salud**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Boletín N.79 Y 80**



- **Portafolio de servicios**





DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

https://datastudio.google.com/reporting/7f1df67d-8805-4cb3-b5ef-f88181dfa31c/page/p_hsaaap4rrd



Se llevó a cabo la **socialización del informe periódico de incidencias relacionadas con el sistema PQRSDF** (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones), destacando su relevancia como herramienta clave para la participación ciudadana y la mejora continua de los servicios. Se informó que, durante el mes de marzo, en la UBA LOMA DE BOLIVAR se recibieron PQRSDF través del buzón de sugerencias 5 pqrsdf de consulta externa y ninguna en Urgencias, 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.

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

Durante el mes de marzo no se recibieron solicitudes durante la reunion.

7. Proposiciones y varios.

- **socializar periódicamente el uso y la ubicación del buzón** durante cada reunión mensual que se realice en las UBA o IPS correspondientes.
- *Este mecanismo continuará siendo **una herramienta fundamental para fortalecer la comunicación entre los usuarios y los servicios de salud**,* promoviendo la participación activa de la comunidad en el mejoramiento institucional.
- Se deja como compromiso la asistencia constante de todos los participantes de la asociación de usuarios, es base fundamental para el buen desarrollo de las actividades planteadas en

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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 asociacion de usuario y dependencias de la unidad basica loma de bolivar, gestionar lo faltante para la actividad del dia del niño que se realizara el dia 29 de abril del presente año*

8. Evidencia fotográfica.





PROPOSICIONES Y VARIOS

- **socializar periódicamente el uso y la ubicación del buzón** durante cada reunión mensual que se realice en las UBA o IPS correspondientes.
- *Este mecanismo continuará siendo **una herramienta fundamental para fortalecer la comunicación entre los usuarios y los servicios de salud**,* promoviendo la participación activa de la comunidad en el mejoramiento institucional.
- Se deja como compromiso 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 asociacion de usuario y dependencias de la unidad basica loma de bolivar, gestionar lo faltante para la actividad del dia del niño que se realizara el dia 29 de abril del presente año.*

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**22 MAYO 2026**

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

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Gloria S. Castellanos	37.278.728	3154.96.64.76	
Sandra Suárez Q	13468486	3228264517	
Diana Granados	27590860	3212253460	Diana Granados
Rosany Soto V	60301.117	3184176.74	Rosany Soto V.
Andres Ortega R.	13493873	3126034687	
Carmen Maria Salgado	60.302.486.	3187373763	
Andrea Díaz	37.272.475	3108375432	ANDREA DIAZ -
Celtia Acevedo R	60396139	3023760266	
Valentina Hernandez	1090401853	3008391007	
Mariafernanda Pérez	1090466893	3213436675	Mafe N

FECHA:	**21/04/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**4**
HORA INICIO:	**2:00 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**3:30 PM**
UBA/IPS:	**IPS AEROPUERTO**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Llamado a lista

Siendo las 2:00 Pm del día 21 de abril 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***
- ***Ana trina***
- ***Dora Jiménez***
- ***Lorena Ropero***
- ***Camilo Rojas***
- ***Alan Rodríguez***
- ***Isabel Silva***
- ***Maria Vianey Manrique***

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

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

3. Medios de Convocatoria.

Mediante el grupo de WhatsApp se invitó a la reunión de Asociación de Usuarios correspondiente al mes de abril.



4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Estrategias para vincular:

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

En la jornada laboral se hace invitación a los usuarios que ingresan a la IPS a través de las charlas diarias de capacitación con el objetivo de fortalecer la invitación y socialización con cada EDIL, JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL o MADRES FAMI que tengan vecinos o usuarios que quieran hacer parte

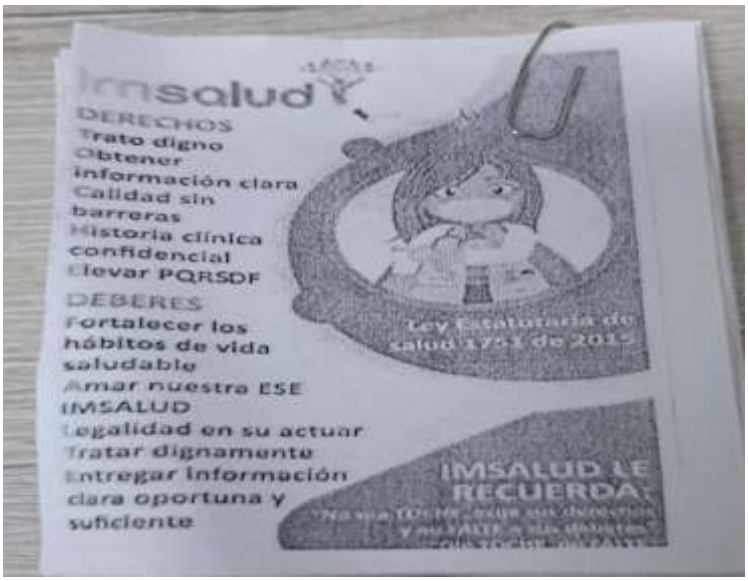
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

de la ASOCIACIÓN.

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

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

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



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

- **Calidad En Salud**
- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**
- **Promesa De Valor**
- **Mapa De Procesos**
- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

CALIDAD EN SALUD



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES



PROMESA DE VALOR



MAPA DE PROCESOS



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



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



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



POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

Imsalud

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

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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

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

- Dentro de los más destacados tenemos:

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

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

- RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X

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

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

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

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

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

PORTAFOLIO DE SERVICIOS



PORTAFOLIO DE SERVICIOS

- Programa de Promoción y Mantenimiento de Salud

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

- Vigilancia Epidemiológica

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











POLÍTICA HUMANIZACIÓN

1. Adopción de la Política de Atención Humanizada



2. Declaratoria de la Política de Atención Humanizada



3. Líneas Estratégicas de la Política de Atención Humanizada



4. Fortalecimiento del Programa de Humanización





Encuentros Comunales

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

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

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

MANUAL DE MANEJO SEGURO DEL AMBIENTE FÍSICO.

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

CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Buenas prácticas del código de integridad**



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Rutas de atención en salud**



- **Boletín N.80**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



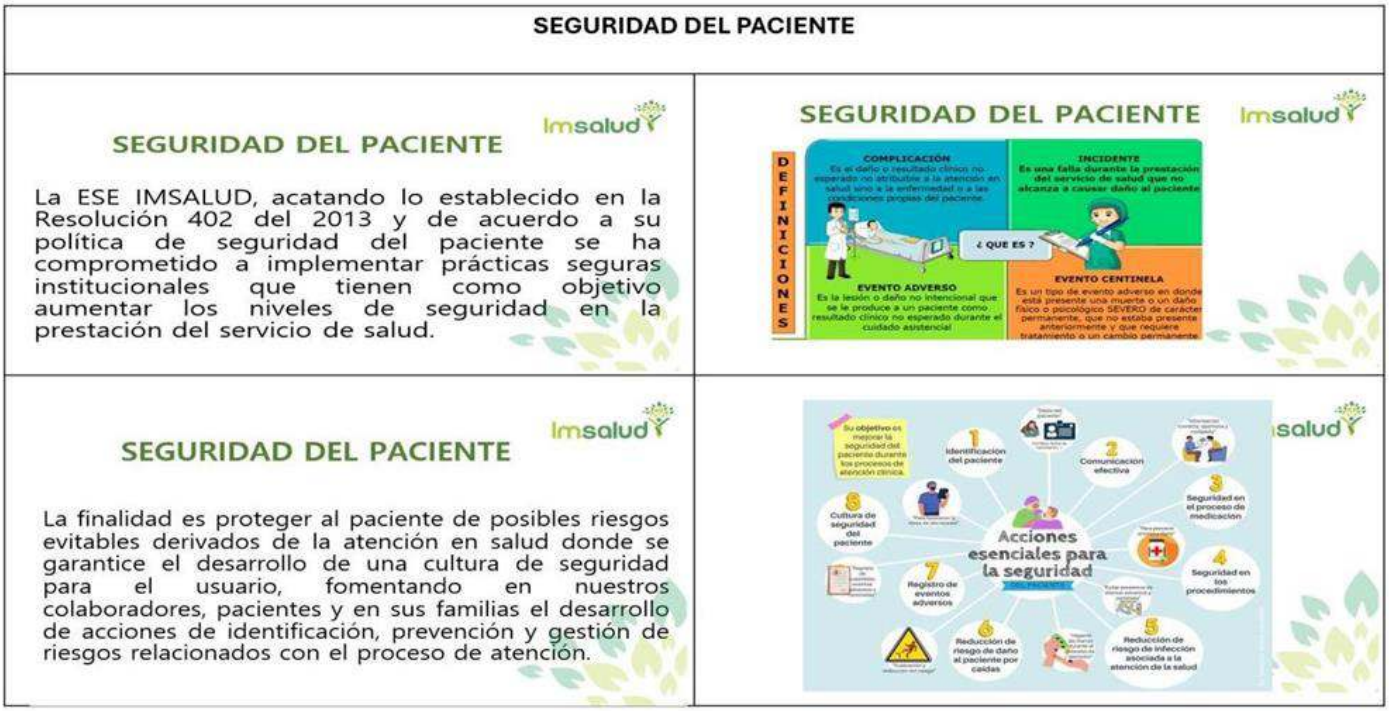
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Portafolio de servicios**

PORTAFOLIO DE SERVICIOS



SEGURIDAD DEL PACIENTE

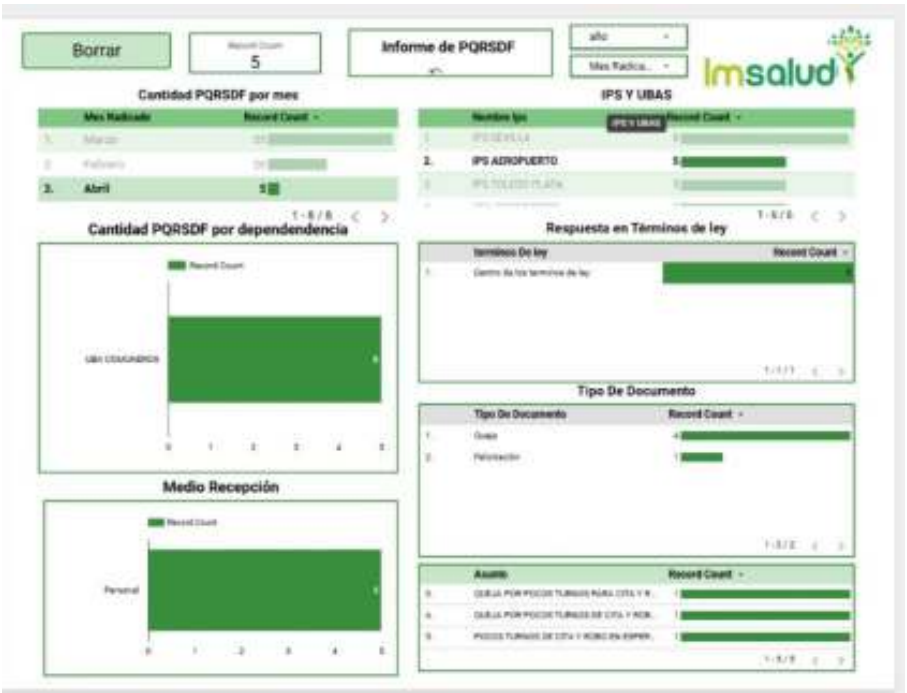


DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se llevó a cabo la socialización del informe periódico de incidencias relacionadas con el sistema PQRSDF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones), destacando su relevancia como herramienta clave para la participación ciudadana y la mejora continua de los servicios. Se informó que, durante el mes de abril, en la IPS AEROPUERTO se recibieron 15 PQRSDF a través del buzón de sugerencias. Se brindó orientación sobre el protocolo para diligenciar el acta de apertura del buzón y la tirilla de seguridad, enfatizando la importancia de estos procedimientos para asegurar la transparencia y eficacia en la gestión de las sugerencias y felicitaciones recibidas. Se recordó que la apertura del buzón se realiza todos los viernes, siguiendo los lineamientos establecidos por la institución.

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

Fortalecimiento Asociativo: Se explicó por qué es vital que la asociación crezca con un enfoque diferencial (atendiendo la diversidad de la población). Se recordó que los miembros son los voceros oficiales de la comunidad, por lo que su asistencia puntual a las reuniones programadas es fundamental para que su voz tenga peso.

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

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



SEGUIMIENTO COMPROMISOS ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Nombre de la UBA o IPS:	AEROPUERTO
Nombre del Promotor SIAU:	ALIX DANIELA NUÑEZ CANO
Mes:	ABRIL

No.	COMPROMISOS DE LA REUNIÓN MENSUAL	DEPENDENCIA DE LA SEDE ADMINISTRATIVA A LA QUE CORRESPONDE EL COMPROMISO	AVANCES DEL CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES OFICINA SIAU SEDE ADMNISTRATIVA (Este columna la diligencia la oficina SIAU)
1	La asociacion de usuarios solicita el arreglo urgente del techo de la calle de la ips para que esta no se inunde	Suministros	En tramite	
2	La asosiacion de usuarios se compromete a seguir solicitando un espacio para toma de muestras de laboratorio.	Infraestructura	En tramite	
3	La asosiacion de usuarios solicita la presencia de la cordinadora en la siguiente reunion del mes de mayo	Coordinacion	En tramite	
4	La asosiacion de usuarios se compromete a dar 1 mes de prueba en el cual se espera observar mejoria en el comportamiento de los colaboradores de la ips	Jefe de enfermeria ips	En observacion	

FEBRERO MARZO ABRIL MAYO JUNIO JULIO AGOSTO SEPTIEMBRE

7. Proposiciones y varios.

La asociación de usuarios de la ips se compromete a seguir trabajando para mejorar la infraestructura de esta, ya que siempre que llueve esta se inunda, por eso solicitan una mejora en el techo, también se solicita la presencia de la coordinadora ya que la asociación desea hablar con ella, la feje de enfermería de la ips se compromete a observar el ambiente laboral den la ips e informar si esta mejora.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

8. Evidencia fotográfica.





PROPOSICIONES Y VARIOS

La asociación de usuarios de la ips se compromete a seguir trabajando para mejorar la infraestructura de esta, ya que siempre que llueve esta se inunda, por eso solicitan una mejora en el techo, también se solicita la presencia de la coordinadora ya que la asociación desea hablar con ella, el feje de enfermería de la ips se compromete a observar el ambiente laboral den la ips e informar si esta mejora.

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**12-05-2026 2:00 PM**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
ANA TRINA PÉREZ	60378480	3116954099	ANA TRINA P. R.
Doca Guerrero	60374530	3229293731	
Liliana Popayán M	37276119	3134057895	
Eglee Bautista	PPT5690721	3125109430	
Camilo Rojas	1090493669	3222827782	
H. Vianney H. S.	60327885	3146322913	H. Vianney H. S.
Nairym Isabel Silva	1004972413	3206926988	Nairym Silva
JENNY LOZANO	1090993522	3002618820	
Alan Rodriguez	PPT 5734357	3247036578	

FECHA:	**24/04/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**04**
HORA INICIO:	**8:00AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**9:10AM**
UBA/IPS:	**IPS BOCONO**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Llamado a lista

Siendo las 08:00 am del día 24 de abril 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:

- LIZBETH GARCIA, usuario que hace parte de la asociación de usuarios de la IPS BOCONO
- ERIKA CORTES usuario que hace parte de la asociación de usuarios de la IPS BOCONO
- MABEL ROMERO GARCIA usuario que hace parte de la asociación de usuarios de la IPS BOCONO
- HUGO GABRIEL BARRERA usuario que hace parte de la asociación de usuarios de la IPS BOCONO
- **Profesional**
  Noraly Montañez Peñaranda Profesional SIAU de la IPS BOCONO

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

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

3. Medios de Convocatoria.

Con la finalidad de poder convocar a más usuarios a pertenecer, dar a conocer e informar de los procesos y gestiones que se realiza en la alianza de usuarios de la IPS BOCONO la convocatoria se realizó mediante el grupo de WhatsApp, cartelera informativa de manera presencial durante las charlas diarias, a los usuarios que piden orientaciones.

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Estrategias para vincular:

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Cartelera Informativa



- Pieza de comunicación – Chat de Whatsap Asociación de Usuarios



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



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

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

- 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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

ellos en su deber de participantes de la asociación puedan informar a los usuarios que les consulten sobre los servicios de una manera apropiada y óptima.

Buscar: BOCONO

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

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

Desarrollo de las Temáticas:



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

CALIDAD EN SALUD



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES



PROMESA DE VALOR



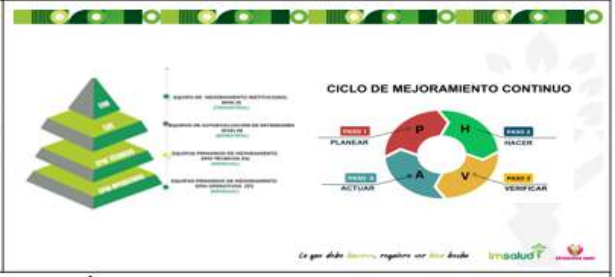
MAPA DE PROCESOS



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



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



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





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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

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

- Dentro de los más destacados tenemos:

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

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

❖ **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

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

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

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

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

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

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

- **Consulta Externa**

Prestamos el servicio de medicina general y odontología general

- **Urgencias**

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

- **Hospitalización y partos**

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

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



PORTAFOLIO DE SERVICIOS

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

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

- **Vigilancia Epidemiológica**

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











POLÍTICA HUMANIZACIÓN









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

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

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD









- **Buenas prácticas del código de integridad**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



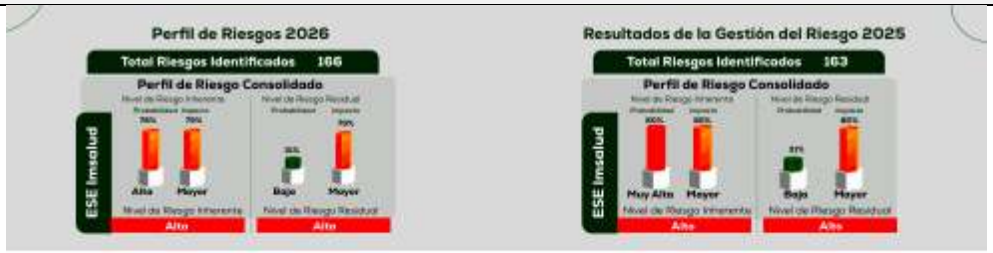
- **Rutas de atención en salud**



- **Boletín N.78**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



1	Gestion de Direccionamiento Estratégico y Planeacion	10	100%
2	Gestion de Mejoramiento Continuo	26	100%
3	Control Interno	3	100%
4	Promoción y Mantenimiento de la Salud	22	100%
5	Atención Ambulatoria	7	100%
6	Atención Inmediata	12	91%
7	Atención Hospitalaria	7	100%
8	Atención Diagnostica y Complementación Terapéutica	7	100%
9	Información y Atención al Usuario	2	100%
10	Talento Humano	18	100%
11	Gerencia del Ambiente Físico	7	100%
12	Gestion Financiera	12	100%
13	Tecnologías, información y Comunicaciones	13	100%
14	Gestion de Contratación	7	100%
15	Policlínico	7	100%
16	UBA Agua Clara	7	100%
17	UBA Camarena	7	100%
18	UBA Loma de Bolívar	7	100%
19	UBA Puente Banco Lacera	7	100%
20	Unidad Materno Infantil la Libertad	7	100%
	TOTAL PROMEDIO	199	

Se puede observar que la ESE IMSALUD identificó 163 riesgos y 236 acciones para su mitigación, es de anotar que en esas acciones se edificaron 14 para las UBAS las cuales son repetitivas en cada una de ellas llevándonos a 308 acciones.

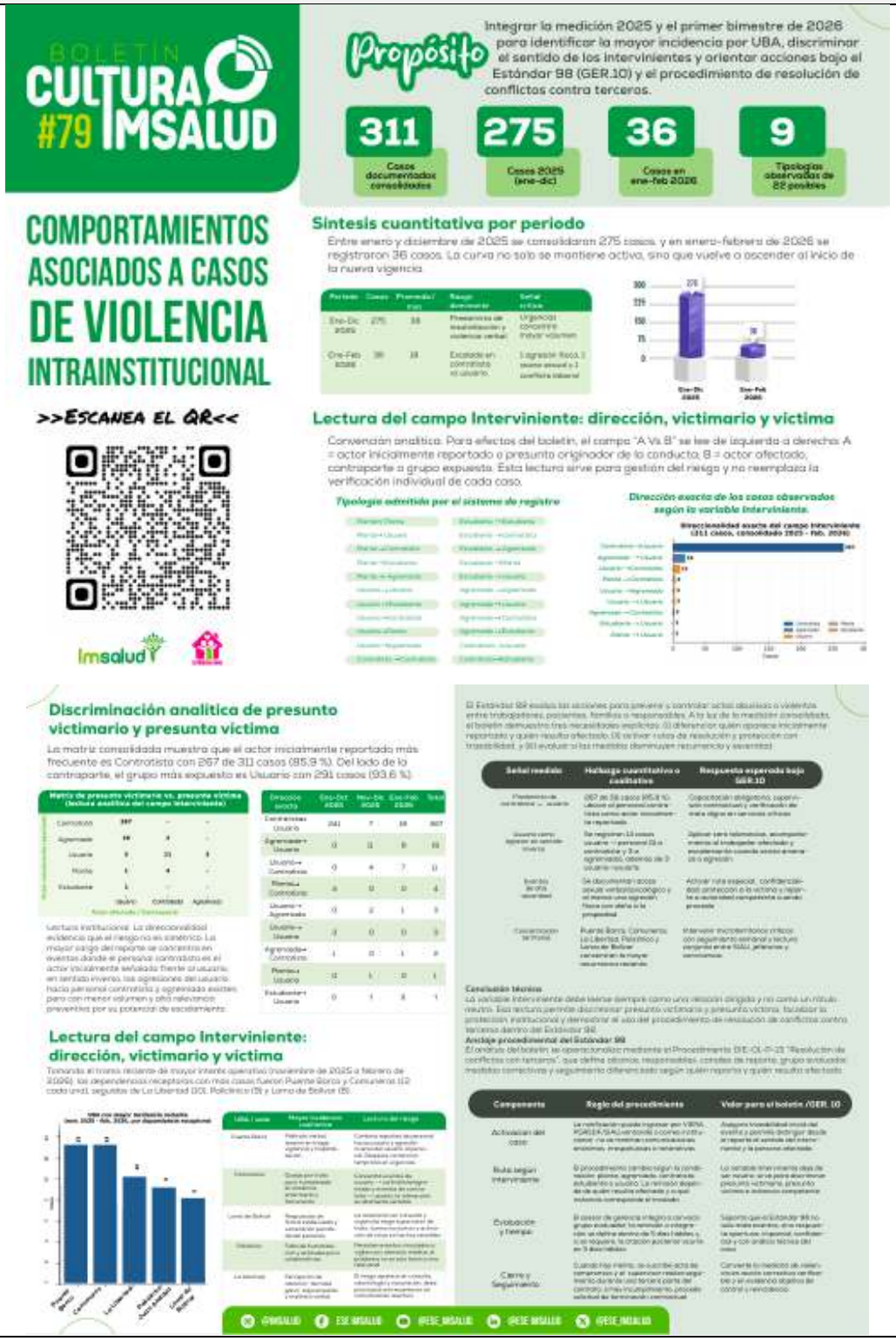
De lo anterior se observo que, de 308 acciones establecidas para la mitigacion de los riesgos en la vigencia 2025 y de acuerdo con las evidencias cargadas en la plataforma ALMERA se cumplió con 99.6% de las mismas.

En cuanto al avance por subsistemas se observo que, todos muestran avance optimo en el cumplimiento de las acciones establecidas.

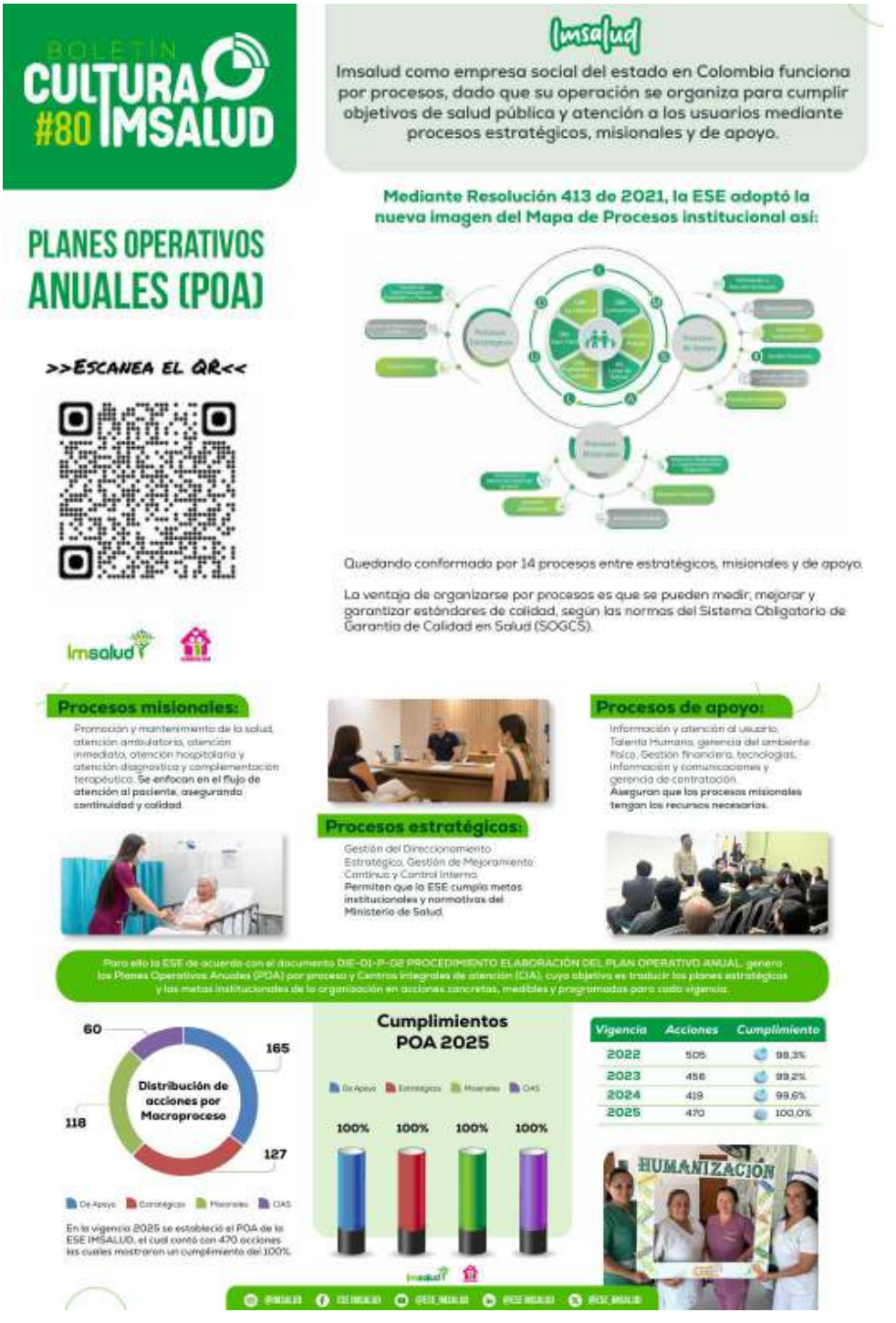
Riesgo en Salud	72	97%
Riesgo Operacional	52	100%
Riesgo de Seguridad y Privacidad de la Información	10	100%
Riesgo de Crédito	1	100%
Riesgo de Liquidez	1	100%
Riesgo de Soborno	6	100%
Riesgo de LAFT	20	100%
Riesgo Fiscal	1	100%
Total	163	99.6%



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

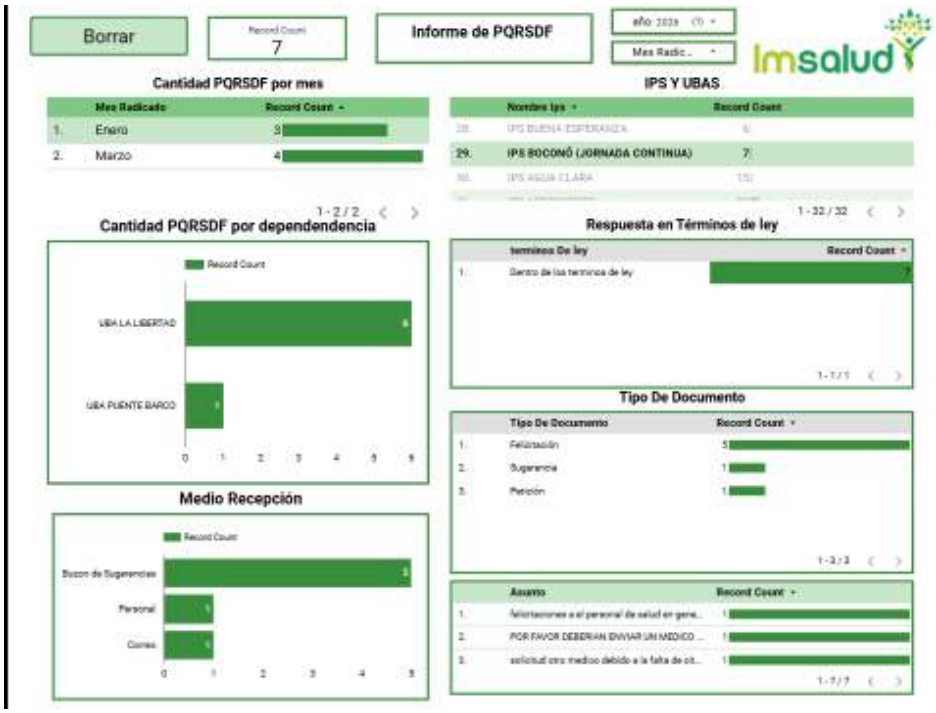


DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Portafolio de servicios**



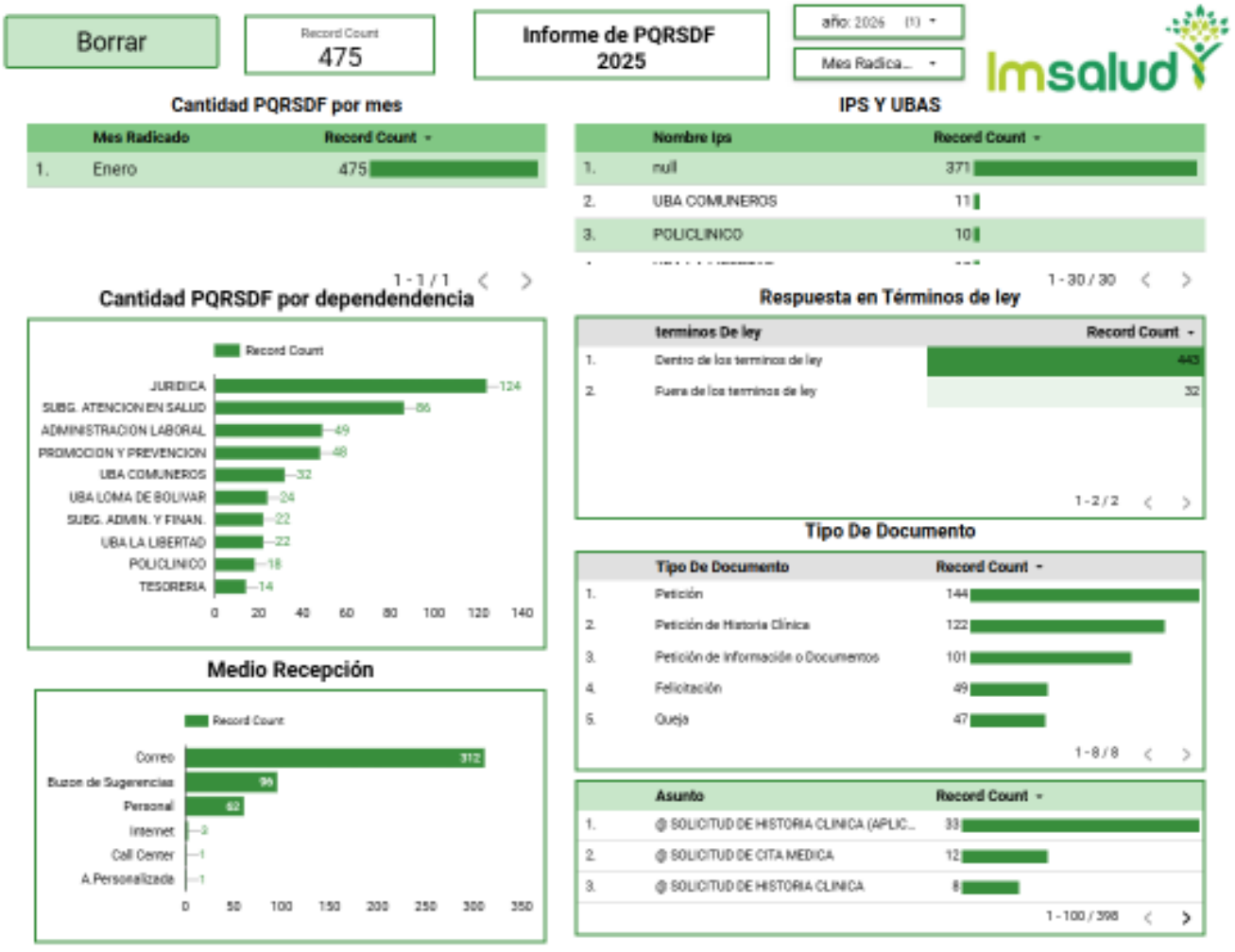
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

.

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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



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

Se socializo la solicitud de un nuevo medico general para la ips ya que las personas se estan viendo afectadas por la falta de citas.

7. Proposiciones y varios.

8. Durante la reunión de la asociación, se manifestó que en el presente mes no se registran novedades, dado que la única solicitud realizada fue la de un médico general. Sin embargo, la coordinadora de la UBA La Libertad informó que dicha solicitud no será tramitada.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

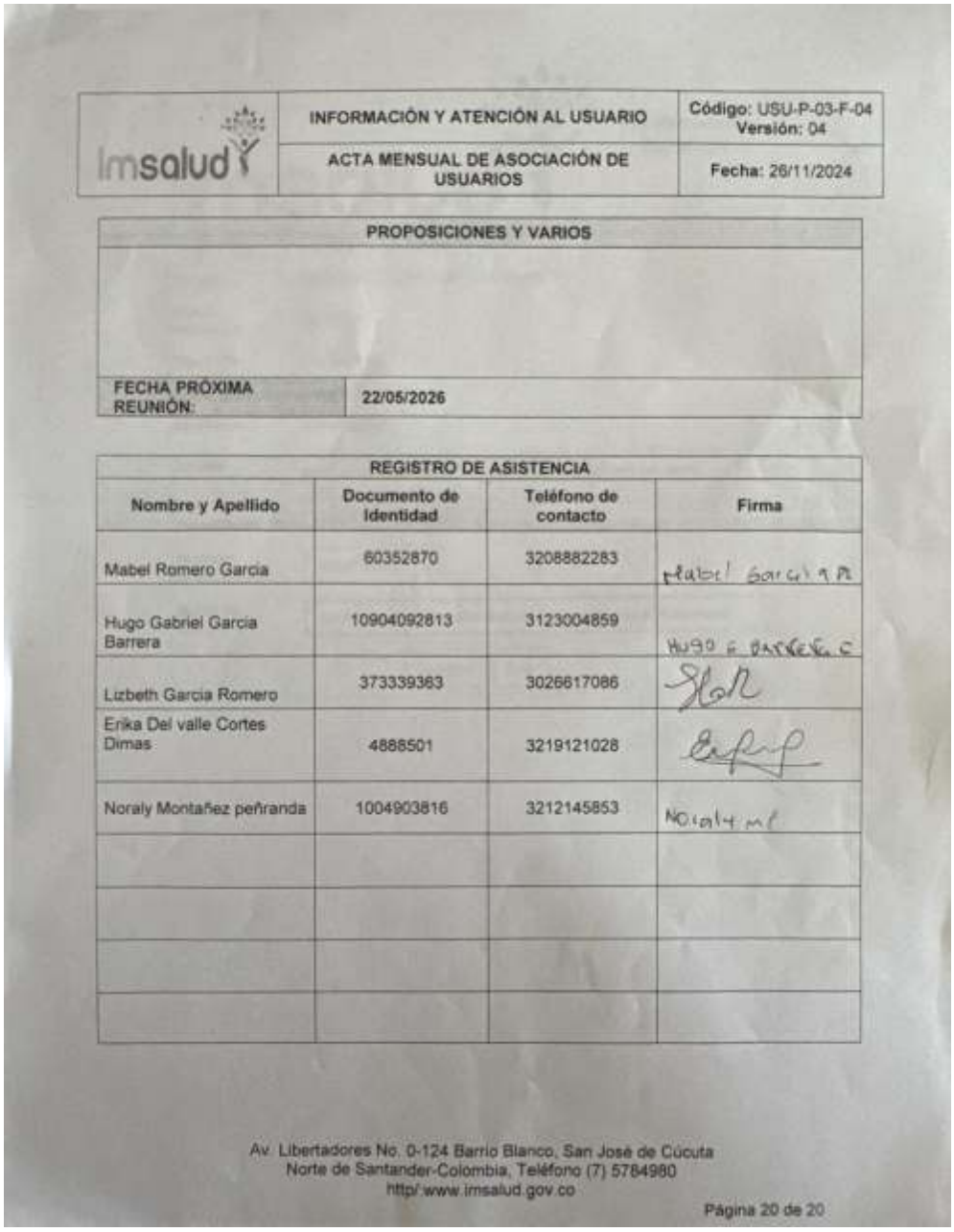
9. Evidencia fotográfica.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

PROPOSICIONES Y VARIOS	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	22/05/2026

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Mabel Romero Garcia	60352870	3208882283	
Hugo Gabriel Garcia Barrera	10904092813	3123004859	
Luzbeth Garcia Romero	373339363	3026617086	
Erika Del valle Cortes Dimas	4888501	3219121028	
Noraly Montañez peñranda	1004903816	3212145853	

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

Página 20 de 20

FECHA:	**24 ABRIL 2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**04**
HORA INICIO:	**10:00 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**11:00 AM**
UBA/IPS:	**IPS BUENA ESPERANZA**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Llamado a lista

Siendo las 10:00 am del día 24 de abril de la anualidad 2026, se da inició la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS BUENA ESPERANZA.

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

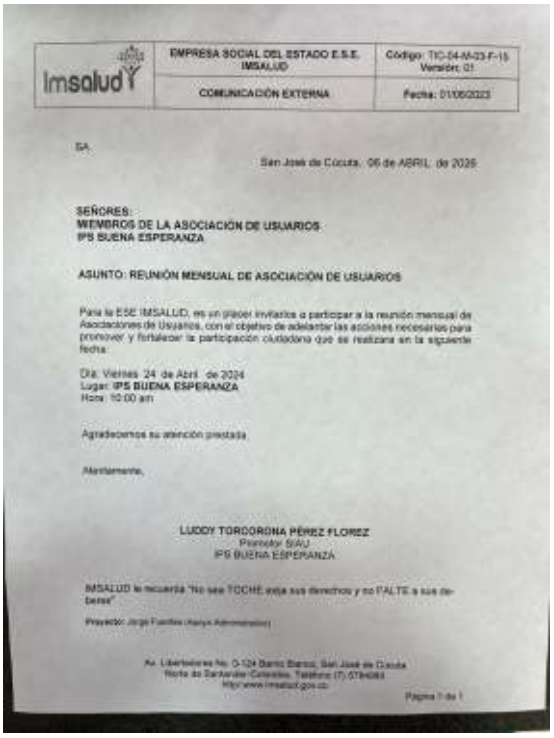
2. Lectura y aprobación del acta anterior.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

3. Medios de Convocatoria.

La convocatoria fue realizada a través de un grupo de WhatsApp y llamada telefónica en el cual se encuentran los integrantes los cuales se les extendió la invitación al cuarto encuentro mensual el cual se llevaría a cabo el día 24 de abril del 2026, enviando recordatorios individuales y por medio de llamadas telefónicas, de igual manera en la cartelera informativa se estableció el formato de convocatoria de asociación de usuarios.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO E.S.E. IMSALUD
COMUNICACIÓN EXTERNA

San José de Cúcuta, 06 de ABRIL de 2026

SEÑORES:
MIEMBROS DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS
IPS BUENA ESPERANZA

ASUNTO: REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Para la ESE IMSALUD, es un placer invitarlos a participar a la reunión mensual de Asociaciones de Usuarios, con el objetivo de adelantar las acciones necesarias para promover y fortalecer la participación ciudadana que se realizara en la siguiente fecha:

Día: Viernes 24 de Abril de 2024
Lugar: IPS BUENA ESPERANZA
Hora: 10:00 am

Agradecemos su atención prestada

Atentamente,

LUDDY TORCORONA PÉREZ FLOREZ
Promotor SIAU
IPS BUENA ESPERANZA

IMSALUD le recuerda "No sea TOCHE exija sus derechos y no FALTE a sus deberes"



4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Estrategias para vincular:

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

En primer lugar, para dar inicio a la reunión se les socializaron los derechos y deberes del usuario. Para ello, se les entrega una tarjeta que permitió a los asistentes leerlos mientras eran explicados. Se resaltaron los siguientes derechos fundamentales:



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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

• **Elevar PQRDF:** todo usuario puede expresar su opinión mediante peticiones, quejas, reclamos, denuncias o felicitaciones, contribuyendo así a la mejora continua de los servicios. También se socializaron los deberes de los usuarios, los cuales se enmarcan en el compromiso de corresponsabilidad frente al cuidado de su salud y de la institución que son;

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

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

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

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

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

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

La IPS Buena esperanza cuenta con los servicios ofertados que son: Enfermería PYM, medicina general de Consulta Externa, Odontología general, toma de muestra de cuello uterino citologías y transporte asistencial básico, SIAU, sus horarios son; De lunes a viernes 7 a.m. a 3 p.m. y sábados de 7 a 11 a.m. Transporte asistencial 24 hora se atiende por orden de llegada.

Y su CIA UBA de Aguaclara cuenta con los servicios de Urgencias. Medicina general, Imágenes

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

diagnósticas, Ionizantes, Transporte asistencial básico, Servicio farmacéutico, Nutrición y dietética, Toma de muestras de laboratorio clínico, Odontología general, Radiología, Odontológica, Laboratorio clínico, Enfermería, Psicología, Vacunación, Atención del parto, Ginecobstetricia, y Toma de muestras de cuello uterino y ginecológicas (Extramural). Sus horarios son; Urgencias Todos los días | 24 horas Consulta Externa Lunes a viernes 7 a.m. - 7 p.m. sábados 7 – 11 a.m. Vacunación Lunes a viernes ,7 a.m. - 3 p.m. sábados 7 a.m. – 12 p.m. Carrera 5 # 9-26, dirección Barrio Nuevo, Agua Clara. Correo ubaguaclara@imsalud.gov.co teléfono línea urgencias 24 horas 607 5784986 Extensión 1

CANALES DE ATENCIÓN

ESE IMSALUD la oficina principal está ubicada en la sede Administrativa de la ESE Imsalud Av. Libertadores # 0-124 Barrio Blanco. cuenta con Ventanilla única lunes a jueves 7 a 11 a.m. y de 2 a 5:30 p.m. Viernes 7 a 11 a.m. y de 2 a 4:30 p.m. Línea gratuita +57 607 578 4980, Buzones PQRSDF. Línea anticorrupción +57 607 578 4980, Chat Bot - Asignación de citas. Chat Bot - Preguntas frecuentes. Línea de WhatsApp de enfoque diferencial 318 364 4594 Página web www.imsalud.gov.co Correo electrónico. Info@imsalud.gov.co

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

Desarrollo de las Temáticas:

CALIDAD EN SALUD



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES



PROMESA DE VALOR



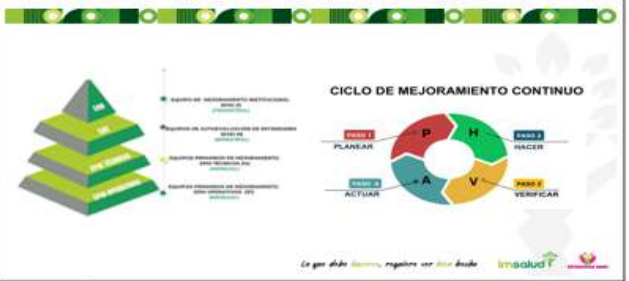
MAPA DE PROCESOS



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



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



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





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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

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

- Dentro de los más destacados tenemos:

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

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

❖ **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

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

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

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

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

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

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

- **Consulta Externa**

Prestamos el servicio de medicina general y odontología general

- **Urgencias**

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

- **Hospitalización y partos**

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

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



PORTAFOLIO DE SERVICIOS

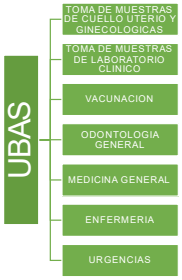
- **Programa de Promoción y Mantenimiento de Salud**

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

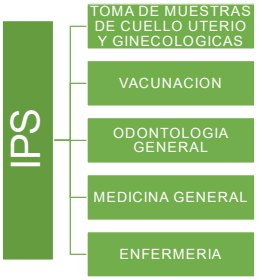
- **Vigilancia Epidemiológica**

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











POLÍTICA HUMANIZACIÓN

1. Adopción de la Política de Atención Humanizada



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

Res. 455 del 05 Oct.2023. Por medio de la cual se modifican y adicionan los numerales 4.5 y 4,6 de la Res.-272 del 02 junio del 2022

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

2. Declaratoria de la Política de Atención Humanizada





3. Líneas Estratégicas de la Política de Atención Humanizada



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

4. Fortalecimiento del Programa de Humanización





Encuentros Comunales

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

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

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

MANUAL DE MANEJO SEGURO DEL AMBIENTE FÍSICO.

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

CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD









- **Buenas prácticas del código de integridad**
-



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



- **Rutas de atención en salud**



- **Boletín N.80**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Portafolio de servicios**







DESARROLLO DE LA REUNIÓN














UBA AGUA CLARA
IPS San Faustino
Av. 3 #0-21, San Faustino
Servicios ofertados:
· Enfermería
· Medicina general
· Odontología general
· Toma de muestras de cuello uterino y ginecológicas
Horarios
Consulta externa
Lunes a viernes
7 a.m - 3 p.m
Sábados
7 - 11 a.m
IPS Palmarito
KDX34 Área urb. Cgto Palmarito
Servicios ofertados:
· Enfermería
· Medicina general
· Odontología general
· Toma de muestras de cuello uterino y ginecológicas
Horarios
Consulta externa
Lunes a viernes
7 a.m - 3 p.m
Sábados
7 - 11 a.m
IPS La Floresta
La Floresta, corregimiento Buena Esperanza.
Servicios ofertados:
· Enfermería
· Medicina general
· Odontología general
· Toma de muestras de cuello uterino y ginecológicas
Horarios
Consulta Externa
Lunes a viernes
7 a.m - 3 p.m
Sábados
7 - 11 a.m
Vacunación
Lunes a viernes
7 a.m - 3 p.m
Sábados
7 - 11 a.m
Imsalud


UBA AGUA CLARA
IPS Banco de Arena
Banco de Arena.
Servicios ofertados:
· Enfermería
· Medicina general
· Odontología general
Horarios
Consulta externa
Lunes a viernes
7 a.m - 3 p.m
Sábados
7 - 11 a.m
IPS Buena Esperanza
Cgto. Buena Esperanza
Servicios ofertados:
· Enfermería
· Medicina general
· Odontología general
· Toma de muestras de cuello uterino y ginecológicas
· Transporte asistencial basico
Horarios
Consulta Externa
Lunes a viernes
7 a.m - 3 p.m
Sábados
7 - 11 a.m
Transporte asistencial
24 hrs
IPS Guaramito
Guaramito
Servicios ofertados:
· Enfermería
· Medicina general
· Odontología general
· Toma de muestras de cuello uterino y ginecológicas
Horarios
Consulta externa
Lunes a viernes
7 a.m - 3 p.m
Sábados
7 - 11 a.m
Imsalud

DESARROLLO DE LA REUNIÓN





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

Se les informa durante que el mes MARZO no 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.

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

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

INFORME GENERAL DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN – IMSALUD

Durante el mes de marzo se registró un total de 4.105 encuestas realizadas por servicio, evidenciando un volumen significativo de participación por parte de los usuarios. En relación con la satisfacción global, se observa un nivel altamente positivo, alcanzando un 99,9% de usuarios satisfechos, lo que refleja una percepción favorable frente a la atención recibida. Asimismo, en la recomendación del servicio, el 99,9% de los encuestados manifiesta que recomendaría el servicio, manteniendo coherencia con los altos niveles de satisfacción reportados.
En cuanto a los derechos conocidos por los usuarios, se destacan principalmente “trato digno” con 914 registros, seguido de “trato digno” con 492, “TRATO DIGNO” con 365, “no recuerda” con 122, “calidad sin barreras” con 103, “trato digno” con 97 y “TRATO DIGNO, TRATAR DIG…” con 97

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

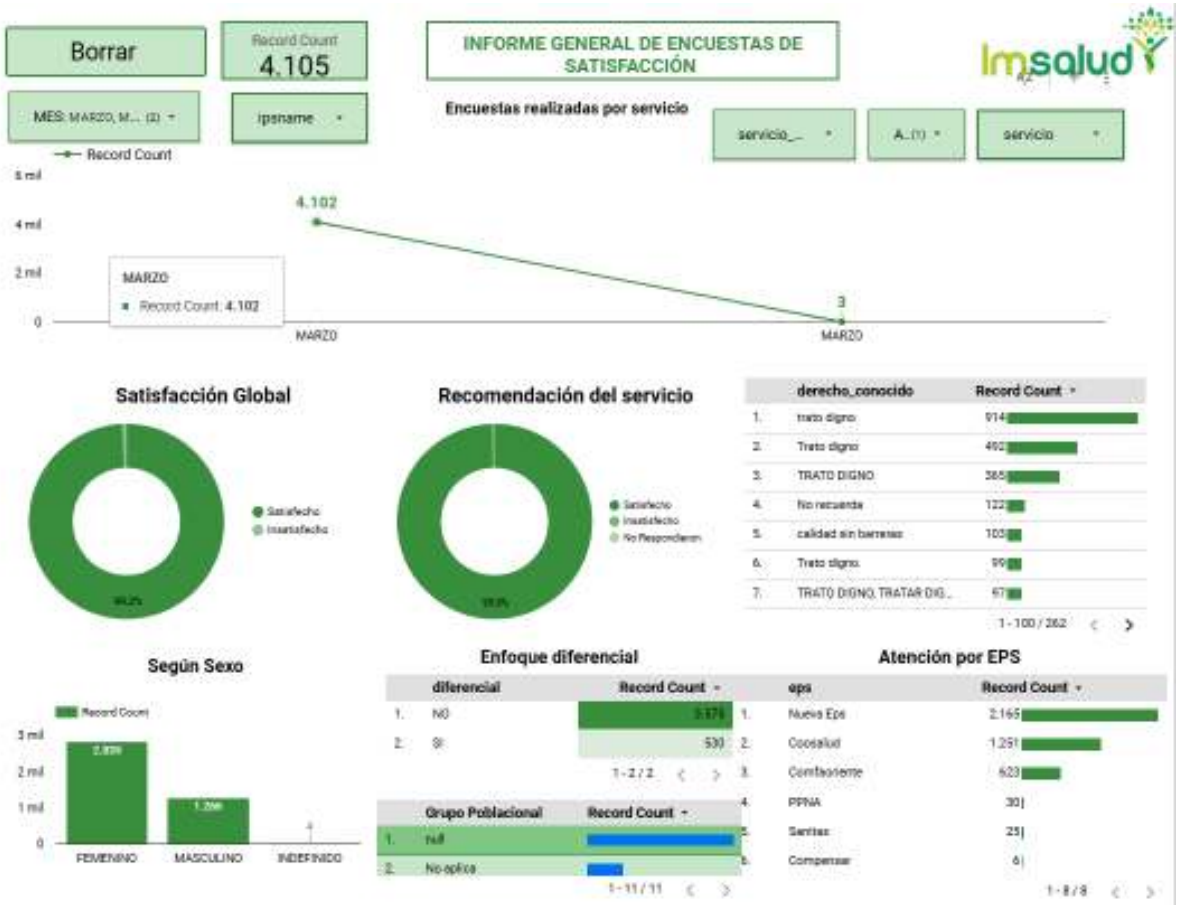
registros, evidenciando variaciones en el registro de la información pero con predominio del reconocimiento del trato digno.

Respecto a la caracterización por sexo, se identifica una mayor participación del sexo femenino con 2.753 registros, seguido del masculino con 1.352, y una categoría indefinido sin registros visibles. En relación con el enfoque diferencial, 3.575 registros indican que no aplica, mientras que 530 sí lo consideran.

Por otra parte, la distribución de la atención por EPS muestra que Nueva EPS concentra la mayor cantidad de encuestas con 2.104 registros, seguida de Coosalud con 1.251, Comfaoriente con 423, PPNNA con 304, Sanitas con 25 y Compensar con 4 registros.

En cuanto al grupo poblacional, se evidencia que la mayoría de los registros no cuentan con información específica, clasificándose como “null” y “no aplica”.

En conclusión, los resultados reflejan un nivel sobresaliente de satisfacción y recomendación del servicio, destacando como principal fortaleza el trato digno hacia los usuarios. No obstante, se identifican oportunidades de mejora en la estandarización del registro de los derechos conocidos y en la recolección de información del grupo poblacional, con el fin de fortalecer la calidad de los datos y la toma de decisiones institucionales.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Clasificado: IPS BUENA ESPERANZA



Durante el mes de marzo se realizó la aplicación de encuestas de satisfacción a los usuarios de los servicios de salud, obteniendo un total de 95 registros, los cuales fueron analizados con el fin de evaluar la percepción frente a la calidad de la atención brindada.
Los resultados evidencian un alto nivel de satisfacción global, alcanzando un 98,9% de usuarios satisfechos y un 1,1% de usuarios insatisfechos. De igual manera, el 100% de los encuestados

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

manifestó que recomendaría el servicio, lo que refleja una percepción positiva y un alto grado de confianza en la atención recibida.
En cuanto a los derechos conocidos por los usuarios, se destacan principalmente el trato digno con 22 registros, la calidad sin barreras con 18, y el acceso a información clara con 14. Otros aspectos reconocidos incluyen la confidencialidad de la historia clínica con 8 registros, el fortalecimiento de hábitos de vida con 6, la legalidad en la atención con 5 y el trato digno reiterado con 4.
Respecto a la caracterización de la población, se observa una mayor participación del sexo femenino con 76 usuarios, frente a 19 del sexo masculino. En relación con el enfoque diferencial, 84 registros indican que no aplica, mientras que 11 sí lo consideran.
Por otra parte, la distribución de los usuarios según EPS muestra que Nueva EPS concentra la mayor cantidad de encuestados con 57 registros, seguida de Coosalud con 22 y Comfaoriente con 16.
En cuanto al grupo poblacional, se identifica una limitación en el registro de la información, ya que en la mayoría de los casos no se especifica, clasificándose como sin información o no aplica.
En conclusión, los resultados reflejan un alto nivel de satisfacción y una percepción favorable del servicio por parte de los usuarios. Sin embargo, se recomienda fortalecer el registro de información del grupo poblacional y promover la implementación del enfoque diferencial, con el fin de mejorar la calidad del servicio y garantizar una atención más integral e inclusiva.

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

En la reunión anterior correspondiente al mes MARZO del año 2026 la asociación de usuarios presentó las siguientes solicitudes:

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

- La devolución de la móvil Ambulancia ASIGNADA A LA IPS BUEAN ESPERANZA que están en espera al comunicado desde coordinación UBA Aguaclara, y demás solicitudes anteriores.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SEGUIMIENTO COMPROMISOS ASOCIACIÓN DE USUARIOS

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

No.	COMPROMISOS DE LA REUNIÓN MENSUAL	DEPENDENCIA DE LA SEDE ADMINISTRATIVA A LA QUE CORRESPONDE EL COMPROMISO	AVANCES DEL CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES OFICINA SIAU SEDE ADMNIISTRATIVA *(Este columna la diligencia la oficina SIAU)*
1	Solicitan de manera muy respetuosa la permanencia de la jefe de PyM USNEY PATRICIA ARIAS en la IPS Buena esperanza, ya que ha demostrado ser una gran calidad de persona muy profesional en su área a la IPS y usuarios que manifiestan estar muy satisfecho con la atención de prestación de servicios de promoción y mantenimiento de la salud	IMSALUD - TALENTO HUMANO		
2	La devolución de la móvil Ambulancia ASIGNADA A LA IPS BUEAN ESPERANZA que están en espera al comunicado desde coordinación UBA Aguaclara, y demás solicitudes anteriores	IMSALUD- UBA AGUACLARA		

ENERO 2026 | FEBRERO | MARZO | +

7. Proposiciones y varios.

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

Expresan gran preocupación respecto a la ambulancia de transporte asistencial asignada a la IPS Buena Esperanza, la cual presta el servicio y a las dos IPS, Ips Floresta ubicadas en veredas de difícil acceso. Esta móvil es de gran importancia para la comunidad, cuenta con una historia significativa, ya que inicialmente fue gestionado mediante donación internacional con gran esfuerzo de la comunidad y lideres, y posteriormente renovado por IMSALUD.

Actualmente, la ambulancia se encuentra en mantenimiento desde hace aproximadamente siete (7) meses, debido a un accidente, sin que a la fecha haya sido devuelta ni se haya

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

dado solución efectiva a su reparación, pese a tratarse de un vehículo relativamente nuevo. Esta situación está afectando gravemente la prestación del servicio de salud en nuestras comunidades.

Por lo anterior, solicitamos de manera respetuosa y urgente:

- La pronta solución del arreglo de la ambulancia.
- La devolución de la Ambulancia a la IPS Buena Esperanza en el menor tiempo posible.
- La programación de un encuentro en su despacho, con el fin de conocer de primera mano las acciones a tomar frente a esta problemática.

Consideramos que su intervención es fundamental para optimizar la organización del servicio, mejorar la atención a los usuarios y garantizar un adecuado acompañamiento en los procesos asistenciales, fortaleciendo así la calidad en la prestación de los servicios de salud por parte de IMSALUD

8. Evidencia fotográfica.





PROPOSICIONES Y VARIOS
Para el presente mes, la Asociación de Usuarios presenta las siguientes solicitudes: Expresan gran preocupación respecto a la ambulancia de transporte asistencial asignada a la IPS Buena Esperanza, la cual presta el servicio y a las dos IPS, Ips Floresta ubicadas en veredas de difícil acceso. Esta móvil es de gran importancia para la comunidad, cuenta con una historia significativa, ya que inicialmente fue gestionado mediante donación internacional con gran esfuerzo de la comunidad y lideres, y posteriormente renovado por IMSALUD. Actualmente, la ambulancia se encuentra en mantenimiento desde hace aproximadamente siete (7) meses, debido a un accidente, sin que a la fecha haya sido devuelta ni se haya dado solución efectiva a su reparación, pese a tratarse de un vehículo relativamente nuevo. Esta situación está afectando gravemente la prestación del servicio de salud en nuestras comunidades. Por lo anterior, solicitamos de manera respetuosa y urgente: • La pronta solución del arreglo de la ambulancia. • La devolución de la Ambulancia a la IPS Buena Esperanza en el menor tiempo posible. • La programación de un encuentro en su despacho, con el fin de conocer de primera mano las acciones a tomar frente a esta problemática. Consideramos que su intervención es fundamental para optimizar la organización del servicio, mejorar la atención a los usuarios y garantizar un adecuado acompañamiento en los procesos asistenciales, fortaleciendo así la calidad en la prestación de los servicios de salud por parte de IMSALUD

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**22 DE MAYO DEL 2026 HORA: 10:00AM**

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

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
[illegible]	1-993.766	[illegible]	[illegible]
Jose Gulan G	13 241 124	3125733 036	Jose Gulan G

FECHA:	**20-04-2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**4**
HORA INICIO:	**2:00 Pm**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**3:30 pm**
UBA/IPS:	**EL CONTENTO**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Llamado a lista

El día 20 de abril, siendo las 2:15 de la tarde, se da inicio a la reunión con la asociación de usuarios. En primer lugar, se realiza el llamado a lista con el fin de verificar la asistencia de los participantes y constatar el numero necesario para el desarrollo de la sesión. Una vez confirmada la presencia de los asistentes, se procede a dar continuidad al orden del día establecido, contando con la participación de:

- Graciela Contreras
- Daniel Barrientos
- José Barrientos

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

Seguidamente, se realiza la lectura del acta de la reunión anterior, con el propósito de recordar los temas tratados y los compromisos adquiridos. Una vez finalizada la lectura, se somete a consideración de los asistentes para su aprobación, la cual se lleva a cabo sin modificaciones, quedando aprobada por unanimidad.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

3. Medios de Convocatoria.

Como medio de convocatoria, esta se realizó a través de llamadas telefónicas a cada uno de los miembros de la asociación de usuarios. A su vez, se envió un mensaje mediante el grupo de WhatsApp, con el fin de garantizar la difusión de la información y la participación de los integrantes en la reunión.

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Como estrategia de convocatoria, esta se ha llevado a cabo mediante la cartelera informativa, en la cual se publica oportunamente la información relacionada con la fecha, hora y lugar de la reunión. Asimismo, se ha implementado el voz a voz con los miembros de la asociación de usuarios, permitiendo una comunicación directa y efectiva entre los integrantes.
Estas acciones buscan fortalecer la difusión de la convocatoria, incentivar la participación activa de los asociados y asegurar una mayor asistencia a las reuniones programadas, promoviendo así el cumplimiento de los objetivos y el adecuado desarrollo de las actividades 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.

Durante la reunión, se realizó una explicación detallada de los derechos y deberes de los usuarios, con el fin de fortalecer el conocimiento, la apropiación y el ejercicio responsable de los mismos por parte de los asistentes. Se hizo énfasis en la importancia de conocer los canales de atención y los mecanismos de participación dentro del sistema de salud.
Asimismo, se brindó información clara sobre los diferentes trámites que pueden gestionar los usuarios, incluyendo procesos de afiliación, actualización de datos, autorizaciones y acceso a servicios, orientando a los participantes sobre los pasos a seguir en cada caso.
De igual manera, se presentó el portafolio de servicios, destacando la oferta disponible, las rutas de atención y los servicios a los que pueden acceder los usuarios, con el propósito de facilitar el uso oportuno y adecuado de los mismos.
Finalmente, se abordaron temas relacionados con el Sistema General de Seguridad Social en Salud, entre otros aspectos de interés, resolviendo inquietudes y promoviendo la participación activa de los asistentes, lo que contribuye a una mejor comprensión del funcionamiento del sistema y al fortalecimiento de la relación entre los usuarios y la entidad.

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

- **Calidad En Salud**
- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**
- **Promesa De Valor**
- **Mapa De Procesos**
- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**
- **Mejoramiento De La Calidad**

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

CALIDAD EN SALUD



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES



PROMESA DE VALOR



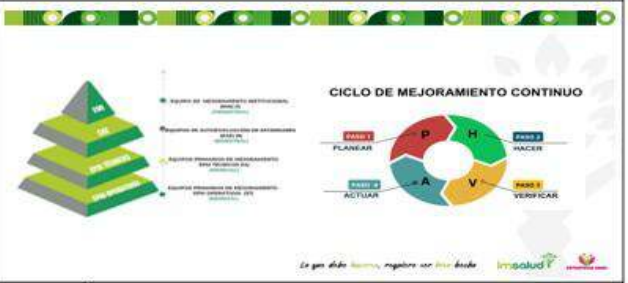
MAPA DE PROCESOS



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



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



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





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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

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

- Dentro de los más destacados tenemos:

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

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

❖ **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

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

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

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

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

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

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

- **Consulta Externa**

Prestamos el servicio de medicina general y odontología general

- **Urgencias**

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

- **Hospitalización y partos**

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

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



PORTAFOLIO DE SERVICIOS

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

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

- **Vigilancia Epidemiológica**

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











POLÍTICA HUMANIZACIÓN

1. Adopción de la Política de Atención Humanizada





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



Res. 455 del 05 Oct.2023. Por medio de la cual se modifican y adicionan los numerales 4.5 y 4,6 de la Res .-272 del 02 junio del 2022



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

2. Declaratoria de la Política de Atención Humanizada





3. Líneas Estratégicas de la Política de Atención Humanizada



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

4. Fortalecimiento del Programa de Humanización





Encuentros Comunales

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

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

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

MANUAL DE MANEJO SEGURO DEL AMBIENTE FÍSICO.

El priner tena abordado es la socialización del Manual de Manejo Se uro del Anbiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra car ado en la Plataforna ALMERA, en la pestaña del proceso de Anbiente Físico y el cual dictanina lo si uiente en su alcance "Es un documento uía, en el cual se establecen lineanientos a se uir en el nanteniniento y nanejo se uro del anbiente físico de la Enpresa Social del Estado E.S.E. IMSALUD en todas sus CIAS, el cual es aplicable en todas las áreas o anbientes de la institución, buscando estandarizar todos sus procesos y procedinientos arantizando practicas se uras", lo anterior se e:pone cono parte del desplie ue del suscrito nanual.

CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD









- **Buenas prácticas del código de integridad**



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

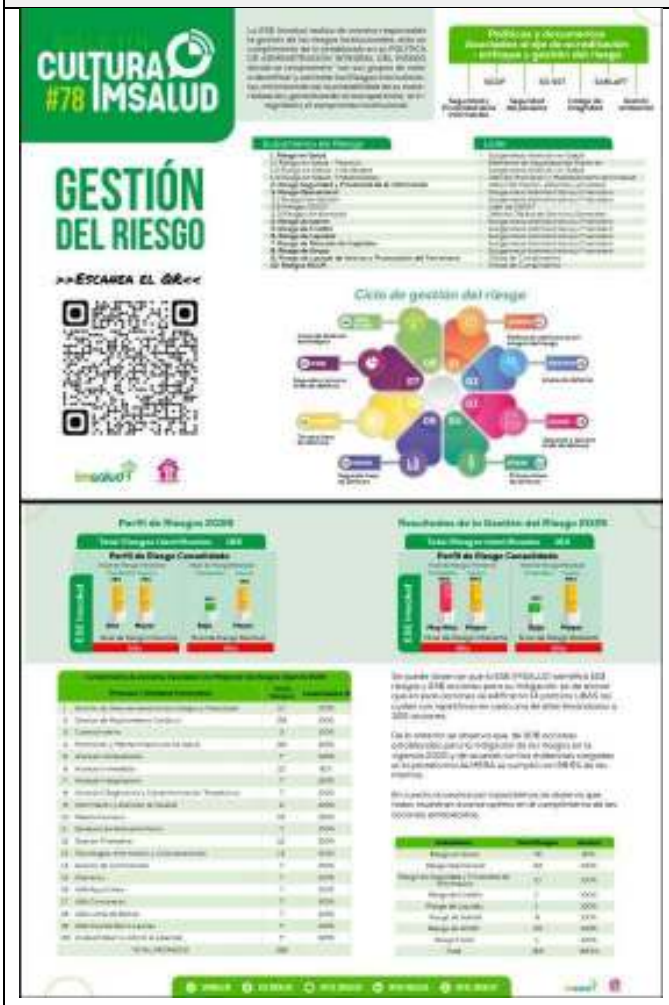


- **Rutas de atención en salud**



- **Boletín N.78**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Portafolio de servicios**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

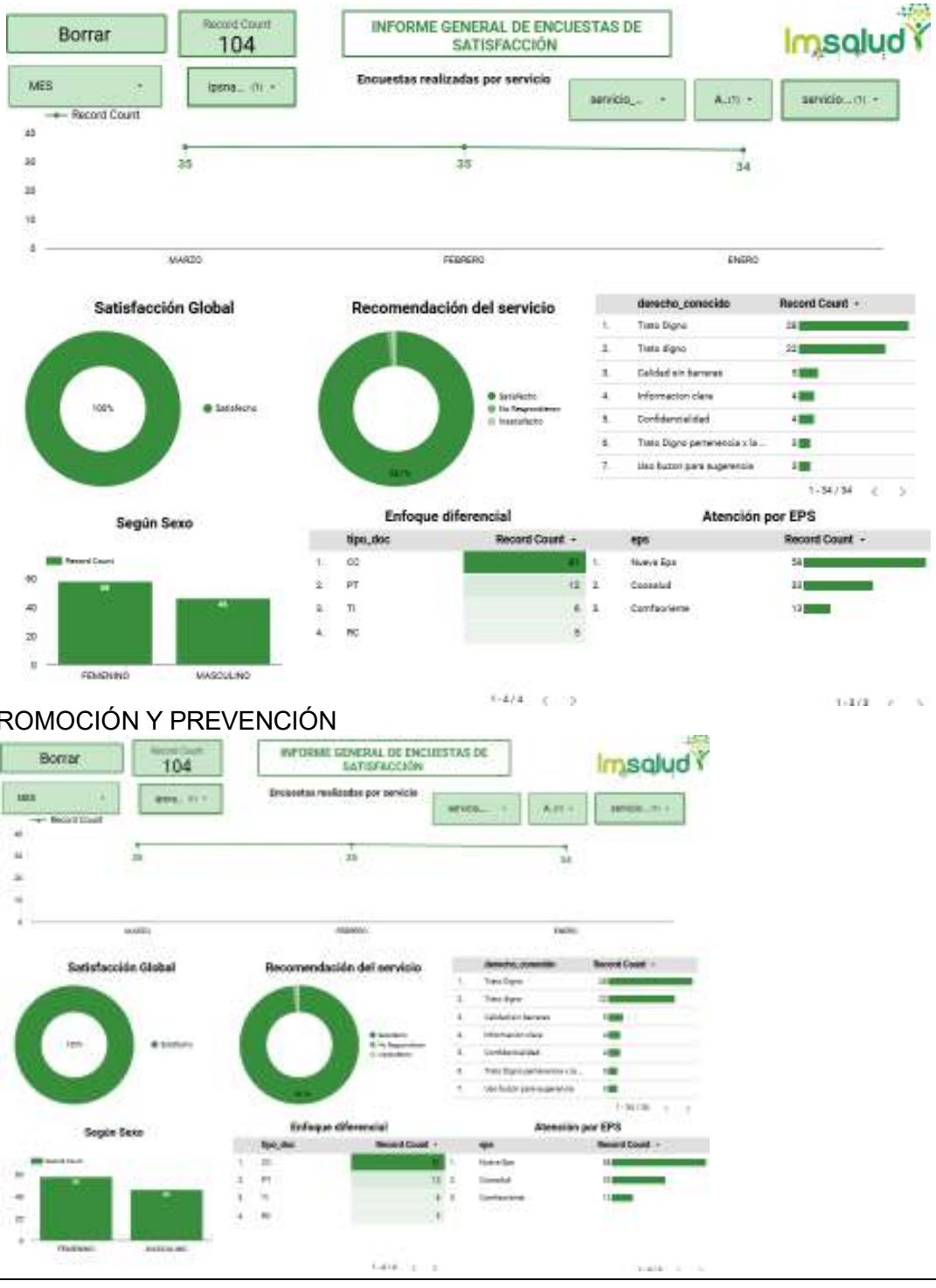
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (se enviará link)**

CONSULTA EXTERNA



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

ODONTOLOGIA



PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

Frente a las sugerencias recibidas por parte de los miembros de la asociación de usuarios, se continuará brindando la debida importancia y atención, reconociendo su valor como insumo fundamental para el mejoramiento continuo de los servicios y procesos.
En este sentido, dichas sugerencias serán analizadas y evaluadas de manera oportuna por el equipo responsable, con el fin de identificar oportunidades de mejora y definir acciones concretas que permitan dar respuesta a las necesidades y expectativas de los usuarios. Asimismo, se promoverá el seguimiento a los compromisos adquiridos, garantizando que las observaciones planteadas sean tenidas en cuenta en la toma de decisiones.
De esta manera, se busca fortalecer los canales de participación, fomentar la comunicación efectiva entre los miembros de la asociación y la entidad, y contribuir al mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios.

7. Proposiciones y varios.

Se solicita fortalecer y mejorar la atención brindada a los usuarios, promoviendo un servicio más oportuno, humanizado y de calidad. En este sentido, se hace énfasis en la importancia de garantizar una adecuada orientación, trato respetuoso y respuesta efectiva a las necesidades e inquietudes de los usuarios.
Asimismo, se recomienda implementar acciones de mejora continua que permitan optimizar los procesos de atención, reducir tiempos de espera y asegurar una experiencia satisfactoria para todos los usuarios que acceden a los servicios.

8. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PROPOSICIONES Y VARIOS	
Se solicita fortalecer y mejorar la atención brindada a los usuarios, promoviendo un servicio más oportuno, humanizado y de calidad. En este sentido, se hace énfasis en la importancia de garantizar una adecuada orientación, trato respetuoso y respuesta efectiva a las necesidades e inquietudes de los usuarios. Asimismo, se recomienda implementar acciones de mejora continua que permitan optimizar los procesos de atención, reducir tiempos de espera y asegurar una experiencia satisfactoria para todos los usuarios que acceden a los servicios.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**24 de mayo- 2:00 PM**

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

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
[illegible]	13449156	3185546035	[illegible]
Graciela Contreras	60346529	3123762735	Graciela Contreras
[illegible]	13467375	3217498987	[illegible]
Lady Garcia R	1093788984	3220741140	Lady Garcia

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

Página 15 de 15

FECHA:	**27/04/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**04**
HORA INICIO:	**08:00 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**08:40 AM**
UBA/IPS:	**IPS DIVINA PASTORA**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Llamado a lista

Siendo las 08:00 Am del día 27 de Abril de la anualidad 2026, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS DIVINA PASTORA con el siguiente orden del día:

Quienes asistieron a la reunión fue la usuaria

- Martha Jaimes

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

3. Medios de Convocatoria.

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

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Estrategias para vincular:

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

En la jornada laboral se hace invitación a los usuarios que ingresan a la IPS a través de la charlas diarias de capacitación con el objetivo de fortalecer y la invitación y socialización con cada EDIL, JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL o MADRES FAMI que tengan vecinos o usuarios que quieran hacer parte de la ASOCIACIÓN.

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Desarrollo de las Temáticas:

CALIDAD EN SALUD



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES



PROMESA DE VALOR



MAPA DE PROCESOS



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



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



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





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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

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

- Dentro de los más destacados tenemos:

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

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

❖ **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

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

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

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

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

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

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

- **Consulta Externa**

Prestamos el servicio de medicina general y odontología general

- **Urgencias**

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

- **Hospitalización y partos**

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

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



PORTAFOLIO DE SERVICIOS

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

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

- **Vigilancia Epidemiológica**

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











POLÍTICA HUMANIZACIÓN









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

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

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

MANUAL DE MANEJO SEGURO DEL AMBIENTE FÍSICO.

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

CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD









- **Buenas prácticas del código de integridad**



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Rutas de atención en salud**



- **Boletín N.80**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Portafolio de servicios**





DESARROLLO DE LA REUNIÓN





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

✓ Por otro lado, se llena el boletín cultural IMSALUD #80.

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

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

Se atendieron compromisos de reunión anterior.

7. Proposiciones y varios.

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

8. Evidencia fotográfica.



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:	**15/05/2026 08.00 am**

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

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Martha Jaimes B.	60341051	3208010835	Martha Jaimes B.
Yamyl Lizeth Quiñonez	1092389530	3138103984	Yamyl Q

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

FECHA:	**25/04/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**4**
HORA INICIO:	**9:00 am**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**11:00 am**
UBA/IPS:	**LA ERMITA**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

El dia 25 de Abril del año en curso se llevo a cabo la reunion mensual de la Asociación de Usarios siendo las 9:15 am en la IPS La Ermita. Se inicia dando los respectivos agradecimientos a las personas concocadas por su labor y vocacion de hacer parte o participar de estos espacios que buscan cada día mejorar o buscar la vias para un prestmiento del servicio con calidad y humanización. En esta ocasión cabe resaltar que se suma un miembro mas a la Asociacion de Usuarios, la señora Sonia Ines Padilla, a quien se le dio la bienvenida y asi mismo se le dio las indicaciones sobre el objetivo o el proposito de la sociacion y el rol funge como mimebro de la misma. Una vez aclarando todos estos detalles de la inicio a los puntos de la agenda.

1. Llamado a lista

Se llama a lista para verificar que se cuenta con las personas previamente convocadas, se presentaron 4 miembros de la Asociación de usuarios, la señora Sonia Padilla, Ana de Dios Puentes, y un nuevo integrante Pedro Rafael Herrera, la Presidenta de la Junta de Acción Comunal, la Señora Digna Rosa Ortega Quintero tambien estuvo presente apoyando y compañando

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

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

3. Medios de Convocatoria.

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

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Con base en la necesidad de integrar nuevos miembros a la Asociación de Usuarios y de dinamizar los espacios de participación de la comunidad y de los usuarios de la IPS La Ermita, se acuerda realizar la convocatoria mediante invitaciones en las charlas diarias y a través de la cartelera informativa.

De igual manera, la Presidenta de la Junta adelanta un trabajo articulado de promoción, invitando e incentivando tanto a miembros de la comunidad como a usuarios de la IPS a vincularse y participar activamente en estos espacios, los cuales fortalecen su rol como veedores y vigilantes de los servicios de salud prestados por la IPS La Ermita.

Para el mes de Marzo, se vinculó una nueva usuaria: la señora Ana Lucia Angarita, nueva miembro de la Asociación IPS La Ermita.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

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

- **Calidad En Salud**
- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**
- **Promesa De Valor**
- **Mapa De Procesos**
- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**
- **Mejoramiento De La Calidad**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 806 del 20 de noviembre**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

de 2025

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

Desarrollo de las Temáticas:



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



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





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







DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PORTAFOLIO DE SERVICIOS



POLÍTICA HUMANIZACIÒN



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

Política Ambiental

El tema abordado es la socialización de la política ambiental de la E.S.E. Imsalud, por lo cual se expone al personal el propósito u objetivo de la misma y que comprende lo siguiente: *"disminuir los impactos ambientales negativos mediante la generación de una conciencia ambiental y así cumplir con los requisitos legales aplicables y la normatividad ambiental vigente"*

Aludido de lo anterior, se expone a todo el personal los 3 ejes de implementación de la política:

1. Gestión integral de residuos
2. Uso eficiente de recursos
3. Limpieza y desinfección de áreas y superficies

RESIDUOS NO PELIGROSOS: son aquellos producidos por el generador en cualquier lugar y en desarrollo de su actividad, que no presentan riesgo para la salud humanas y el medio ambiente

BIODEGRADABLES, INERTES U ORDINARIOS (NEGRO): son aquellos generados en el desempeño normal de las actividades. Estos residuos se generan en oficinas, pasillos, áreas comunes, cafeterías, salas de espera, auditorios y en general en todos los sitios del establecimiento del generador. Ejemplo: barrido, hojarasca, icopor, restos de comida y otros.

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

RESIDUOS PELIGROSOS (ROJO): son aquellos residuos producidos por el generador con alguna de las siguientes características: infecciosos, combustibles, inflamables, explosivos, reactivos, Radiactivos, volátiles, corrosivos y/o tóxicos; las cuales pueden causar daño a la salud humana y/o al medio ambiente. Así mismo se consideran peligrosos los envases, empaques y embalajes que hayan estado en contacto con ellos.

BIOSANITARIOS: son todos aquellos elementos o instrumentos utilizados durante la ejecución de los procedimientos asistenciales que tienen contacto con materia orgánica, sangre o fluidos corporales del paciente humano o animal. Ejemplo: Algodón, gasas, jeringa, vendas, sondas, elementos de protección personal (EPP), y otros

MANUAL DE MANEJO SEGURO DEL AMBIENTE FÍSICO.

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

CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS



SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD









DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Buenas prácticas del código de integridad**



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



- **Rutas de atención en salud**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Boletín N.78 Plan de desarrollo imsalud 2024-2027**



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

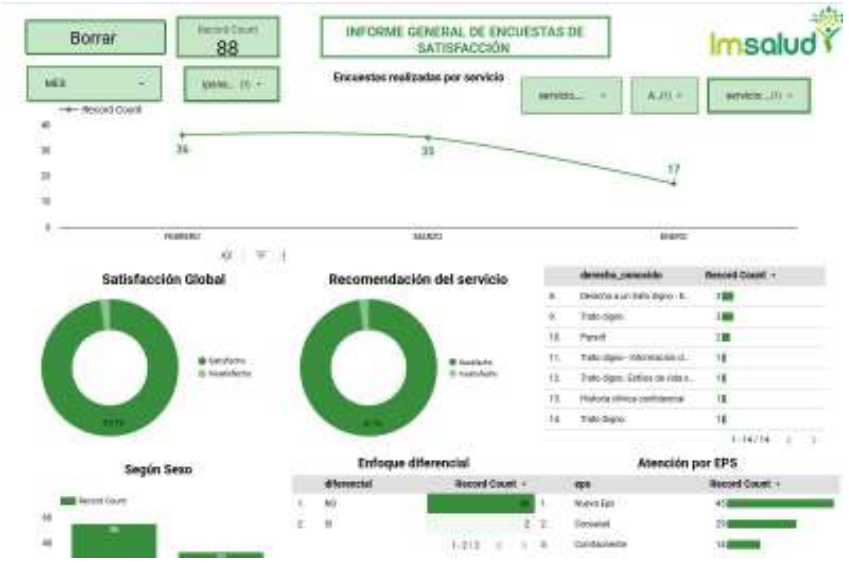
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (se enviará link)**

CONSULTA EXTERNA



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

ODONTOLOGIA



PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

7. **Proposiciones y varios.**

Seguir trabajando por uan mejr calidad por parte de IMSALUD para los usarios, demostrando entrega y dedicaion en todo lo que hacen

8. **Evidencia fotográfica.**





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PROPOSICIONES Y VARIOS	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**22 de Mayo - 2:00 pm**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Pedro Rafael Torner Paz	1090 547678	3112586 184	Pedro Torner Paz
Sonia Ines Padilla T.	37'270.587	3138122949	Sonia Padilla.
Ana de Dios Puentes	41.771.416	3115999100	Ana de Dios Puentes
Digna Rosa Ortega	60365718	3134357792	Digna Ortega
Lida Euley Regino	37393825	3227063002	Lida Regino.

Powered by CamScanner

FECHA:	**23 ABRIL 2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**04**
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 ABRIL DE 2026.**

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Llamado a lista

Siendo las 02:00 pm del día 23 de ABRIL 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 asociación, seguidamente se valida la asistencia la cual se observa la asistencia de 2 usuarios que son; El Sr. GERMAN SANCHEZ GELVEZ y el Sr. JORGE ESPARZA ALARCON afiliados a la asociación de usuarios.

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

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.

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 23 de ABRIL del 2026, enviando recordatorios individuales y por medio de llamadas telefónicas solamente, ya que por motivo de cierre 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:

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

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

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

En primer lugar, para dar inicio a la reunión se les socializaron los derechos y deberes del usuario. Para ello, se les entrega una tarjeta que permitió a los asistentes leerlos mientras eran explicados. Se resaltaron los siguientes derechos fundamentales:

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



}

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

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

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

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

• **Elevar PQRDF:** todo usuario puede expresar su opinión mediante peticiones, quejas, reclamos, denuncias o felicitaciones, contribuyendo así a la mejora continua de los servicios. También se socializaron los deberes de los usuarios, los cuales se enmarcan en el compromiso de corresponsabilidad frente al cuidado de su salud y de la institución que son;

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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

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

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

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

La IPS FLORESTA cuenta con los servicios ofertados que son: Enfermería PYM, medicina general de Consulta Externa, Odontología general, toma de muestra de cuello uterino citologías y transporte asistencial básico, SIAU, sus horarios son; De lunes a viernes 7 a.m. a 3 p.m. y sábados de 7 a 11 a.m. se atiende por orden de llegada.

Y su CIA UBA de Aguaclara cuenta con los servicios de Urgencias. Medicina general, Imágenes diagnósticas, Ionizantes, Transporte asistencial básico, Servicio farmacéutico, Nutrición y dietética, Toma de muestras de laboratorio clínico, Odontología general, Radiología, Odontológica, Laboratorio clínico, Enfermería, Psicología, Vacunación, Atención del parto, Ginecobstetricia, y Toma de muestras de cuello uterino y ginecológicas (Extramural). Sus horarios son; Urgencias Todos los días | 24 horas Consulta Externa Lunes a viernes 7 a.m. - 7 p.m. sábados 7 – 11 a.m. Vacunación Lunes a viernes ,7 a.m. - 3 p.m. sábados 7 a.m. – 12 p.m. Carrera 5 # 9-26, dirección Barrio Nuevo, Agua Clara. Correo ubaguaclara@imsalud.gov.co teléfono línea urgencias 24 horas 607 5784986 Extensión 1

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

CANALES DE ATENCIÓN

ESE IMSALUD la oficina principal está ubicada en la sede Administrativa de la ESE Imsalud Av. Libertadores # 0-124 Barrio Blanco. cuenta con Ventanilla única lunes a jueves 7 a 11 a.m. y de 2 a 5:30 p.m. Viernes 7 a 11 a.m. y de 2 a 4:30 p.m. Línea gratuita +57 607 578 4980, Buzones PQRSDF. Línea anticorrupción +57 607 578 4980, Chat Bot - Asignación de citas. Chat Bot - Preguntas frecuentes. Línea de WhatsApp de enfoque diferencial 318 364 4594 Página web www.imsalud.gov.co Correo electrónico. Info@imsalud.gov.co

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

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

Desarrollo de las Temáticas:

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

CALIDAD EN SALUD



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES



PROMESA DE VALOR



MAPA DE PROCESOS



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



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



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



POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

Imsalud

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

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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

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

- Dentro de los más destacados tenemos:

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

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

❖ **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

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

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

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

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

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

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

- **Consulta Externa**

Prestamos el servicio de medicina general y odontología general

- **Urgencias**

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

- **Hospitalización y partos**

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

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



PORTAFOLIO DE SERVICIOS

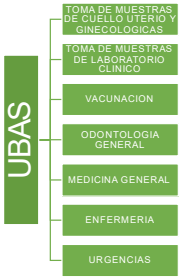
- **Programa de Promoción y Mantenimiento de Salud**

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

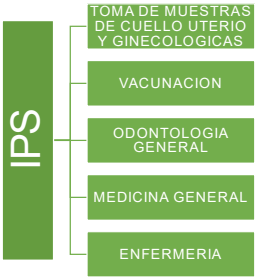
- **Vigilancia Epidemiológica**

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











POLÍTICA HUMANIZACIÓN

1. Adopción de la Política de Atención Humanizada



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

Res. 455 del 05 Oct.2023. Por medio de la cual se modifican y adicionan los numerales 4.5 y 4,6 de la Res.-272 del 02 junio del 2022

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

2. Declaratoria de la Política de Atención Humanizada





3. Líneas Estratégicas de la Política de Atención Humanizada



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

4. Fortalecimiento del Programa de Humanización





Encuentros Comunales

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

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

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

MANUAL DE MANEJO SEGURO DEL AMBIENTE FÍSICO.

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

CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD









- **Buenas prácticas del código de integridad**
-



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



- **Rutas de atención en salud**



- **Boletín N.80**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Portafolio de servicios**







DESARROLLO DE LA REUNIÓN














UBA AGUA CLARA
IPS San Faustino
Av. 3 #0-21, San Faustino
Servicios ofertados:
· Enfermería
· Medicina general
· Odontología general
· Toma de muestras de cuello uterino y ginecológicas
Horarios
Consulta externa
Lunes a viernes
7 a.m - 3 p.m
Sábados
7 - 11 a.m
IPS Palmarito
KDX34 Área urb. Cgto Palmarito
Servicios ofertados:
· Enfermería
· Medicina general
· Odontología general
· Toma de muestras de cuello uterino y ginecológicas
Horarios
Consulta externa
Lunes a viernes
7 a.m - 3 p.m
Sábados
7 - 11 a.m
IPS La Floresta
La Floresta, corregimiento Buena Esperanza.
Servicios ofertados:
· Enfermería
· Medicina general
· Odontología general
· Toma de muestras de cuello uterino y ginecológicas
Horarios
Consulta Externa
Lunes a viernes
7 a.m - 3 p.m
Sábados
7 - 11 a.m
Vacunación
Lunes a viernes
7 a.m - 3 p.m
Sábados
7 - 11 a.m
Imsalud


UBA AGUA CLARA
IPS Banco de Arena
Banco de Arena.
Servicios ofertados:
· Enfermería
· Medicina general
· Odontología general
Horarios
Consulta externa
Lunes a viernes
7 a.m - 3 p.m
Sábados
7 - 11 a.m
IPS Buena Esperanza
Cgto. Buena Esperanza
Servicios ofertados:
· Enfermería
· Medicina general
· Odontología general
· Toma de muestras de cuello uterino y ginecológicas
· Transporte asistencial basico
Horarios
Consulta Externa
Lunes a viernes
7 a.m - 3 p.m
Sábados
7 - 11 a.m
Transporte asistencial
24 hrs
IPS Guaramito
Guaramito
Servicios ofertados:
· Enfermería
· Medicina general
· Odontología general
· Toma de muestras de cuello uterino y ginecológicas
Horarios
Consulta externa
Lunes a viernes
7 a.m - 3 p.m
Sábados
7 - 11 a.m
Imsalud

DESARROLLO DE LA REUNIÓN





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

Se les informa que hasta que no esté la IPS Floresta en funcionamiento y el buzón de sugerencias no hay registro de PQRSDF (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones), y she 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.

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

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

INFORME GENERAL DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN – IMSALUD

Durante el mes de marzo se registró un total de 4.105 encuestas realizadas por servicio, evidenciando un volumen significativo de participación por parte de los usuarios. En relación con la satisfacción global, se observa un nivel altamente positivo, alcanzando un 99,9% de usuarios satisfechos, lo que refleja una percepción favorable frente a la atención recibida. Asimismo, en la recomendación del servicio, el 99,9% de los encuestados manifiesta que recomendaría el servicio, manteniendo coherencia con los altos niveles de satisfacción reportados.
En cuanto a los derechos conocidos por los usuarios, se destacan principalmente “trato digno” con 914 registros, seguido de “trato digno” con 492, “TRATO DIGNO” con 365, “no recuerda” con 122,

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

"calidad sin barreras" con 103, "trato digno" con 97 y "TRATO DIGNO, TRATAR DIG…" con 97 registros, evidenciando variaciones en el registro de la información, pero con predominio del reconocimiento del trato digno.Respecto a la caracterización por sexo, se identifica una mayor participación del sexo femenino con 2.753 registros, seguido del masculino con 1.352, y una categoría indefinida sin registros visibles. En relación con el enfoque diferencial, 3.575 registros indican que no aplica, mientras que 530 sí lo consideran.Por otra parte, la distribución de la atención por EPS muestra que Nueva EPS concentra la mayor cantidad de encuestas con 2.104 registros, seguida de Coosalud con 1.251, Comfaoriente con 423, PPNNA con 304, Sanitas con 25 y Compensar con 4 registros.En cuanto al grupo poblacional, se evidencia que la mayoría de los registros no cuentan con información específica, clasificándose como "null" y "no aplica".
En conclusión, los resultados reflejan un nivel sobresaliente de satisfacción y recomendación del servicio, destacando como principal fortaleza el trato digno hacia los usuarios. No obstante, se identifican oportunidades de mejora en la estandarización del registro de los derechos conocidos y en la recolección de información del grupo poblacional, con el fin de fortalecer la calidad de los datos y la toma de decisiones institucionales.



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

Clasificado: IPS FLORESTA

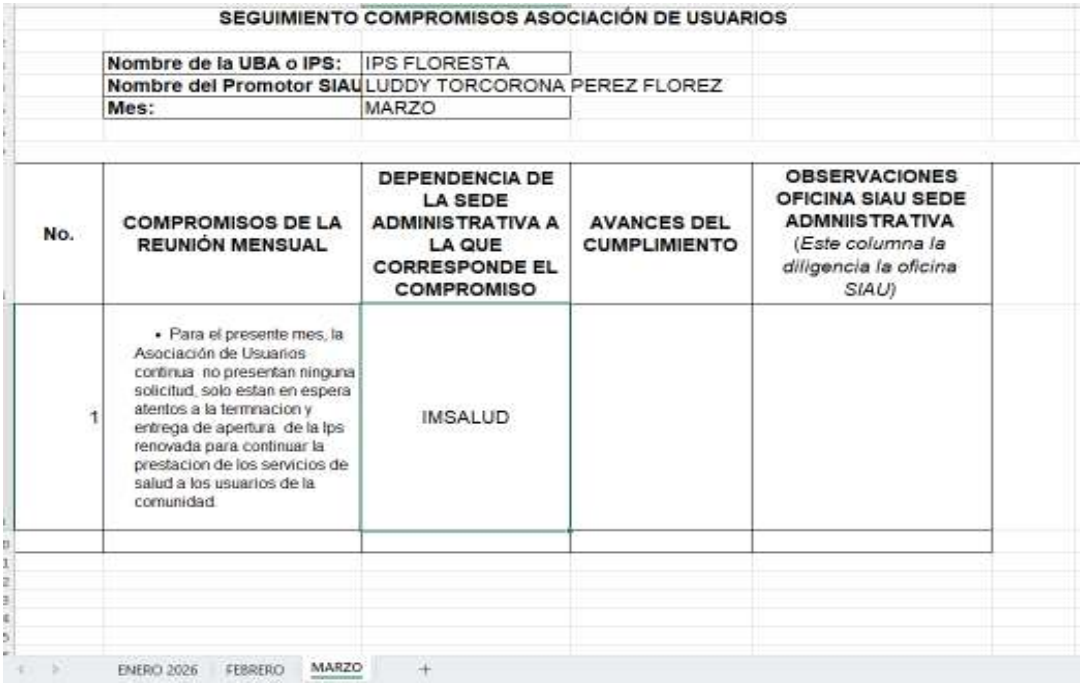
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

En relación con el informe de los tableros de control de satisfacción del usuario a la atención
De los servicios prestando; Consulta externa, odontología, PYM Promoción y mantenimiento de la salud que se presta en las IPS y UBAS, se informa que de manera temporal la IPS FLORESTA no se están realizando encuestas a las atenciones debido a que no se encuentra en funcionamiento por el proceso de remodelación de su infraestructura, encontrándose actualmente en plan de contingencia teniendo conocimiento de ello.

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

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

En la reunión anterior correspondiente al mes MARZO del año 2026 la asociación de usuarios no presentó solicitudes, solo están en espera atentos a la terminación y entrega de apertura de la Ips renovada para continuar la prestación de los servicios de salud a los usuarios de la comunidad.



SEGUIMIENTO COMPROMISOS ASOCIACIÓN DE USUARIOS

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

No.	COMPROMISOS DE LA REUNIÓN MENSUAL	DEPENDENCIA DE LA SEDE ADMINISTRATIVA A LA QUE CORRESPONDE EL COMPROMISO	AVANCES DEL CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES OFICINA SIAU SEDE ADMNIISTRATIVA (*Este columna la diligencia la oficina SIAU*)
1	• Para el presente mes, la Asociación de Usuarios continua no presentan ninguna solicitud, solo estan en espera atentos a la terminacion y entrega de apertura de la Ips renovada para continuar la prestacion de los servicios de salud a los usuarios de la comunidad.	IMSALUD		

ENERO 2026 FEBRERO MARZO +

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

7. Proposiciones y varios.

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

- Para el presente mes, la Asociación de Usuarios continua no presentando ninguna solicitud, están a la espera de la terminación y entrega de la Ips renovada para continuar la prestación de los servicios de salud a los usuarios de la comunidad

8. Evidencia fotográfica.

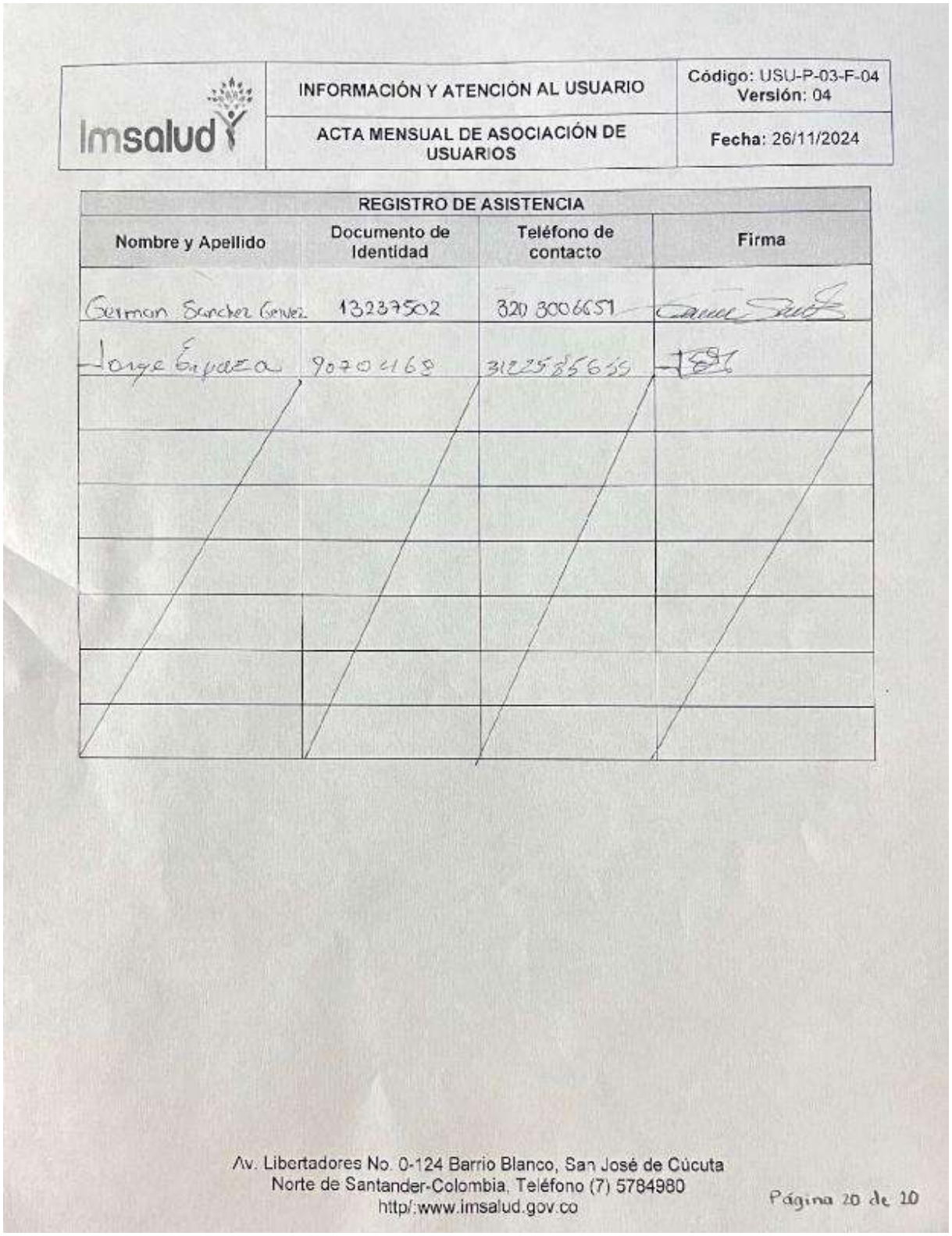


PROPOSICIONES Y VARIOS

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

- A la espera de la terminación y entrega de la Ips renovada para continuar la prestación de los servicios de salud a los usuarios de la comunidad.

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**25 DE MAYO DEL 2026 HORA: 02:00PM**



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

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
German Sanchez Gomez	13237502	320 3006651	
Jorge Espeza	90704168	3122585659	

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

Página 20 de 20

FECHA:	**17 DE ABRIL 2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**04**
HORA INICIO:	**7:00AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**9:00AM**
UBA/IPS:	**IPS NIÑA CECI**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. **Llamado a lista:** En primer lugar se da un cordial saludo a los participantes de la asociación y lideres de la zona de esta forma se valida la asitencia realizando el llamado a lista en la cual se observa la asitencia de los señores, LUIS ALFREDO BONILLA Y PABLO ENRIQUE HIGUERA MORA usuarios afiliados a la asociación usuarios los otros usuarios no asistieron ya que la señora Ruth y el señor Alejandro manifesta estar en tramites medico y demas usuarios inasistente no presentaron excusa por la ausencias.

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

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

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

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





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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

REQUISITOS

- **SER AFILIADO AL RÉGIMEN SUBSIDIADO**
- **TENER LOS SERVICIOS CON LA ESE IMSALUD**
- **TENER HISTORIA CLÍNICA EN UBA O IPS DONDE VA SER POSTULADO**
- **SER MAYOR DE EDAD**
- **TENER DISPONIBILIDAD PARA ASISTIR A LAS DIFERENTES REUNIONES QUE SE A CONVOCADO**

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

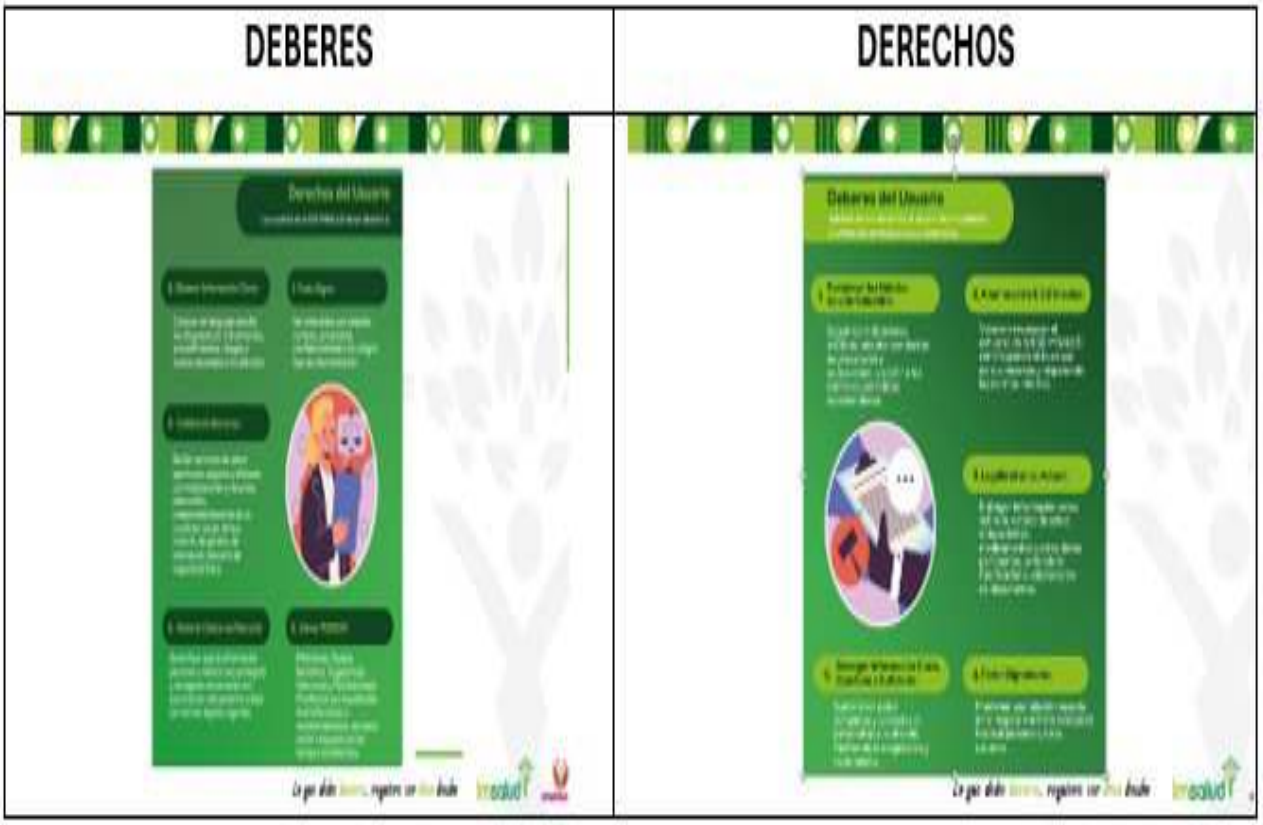
5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Desarrollo de las Temáticas:

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**
- **Mejoramiento De La Calidad**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 806 del 20 de noviembre de 2025**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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

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

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

Dentro de los más destacados tenemos:

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

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

RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X

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

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

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

ENTREGA DE CERTIFICADOS DE NACIDO VIVO O ACTA DE DEFUNCIÓN.

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Portafolio de Servicios**

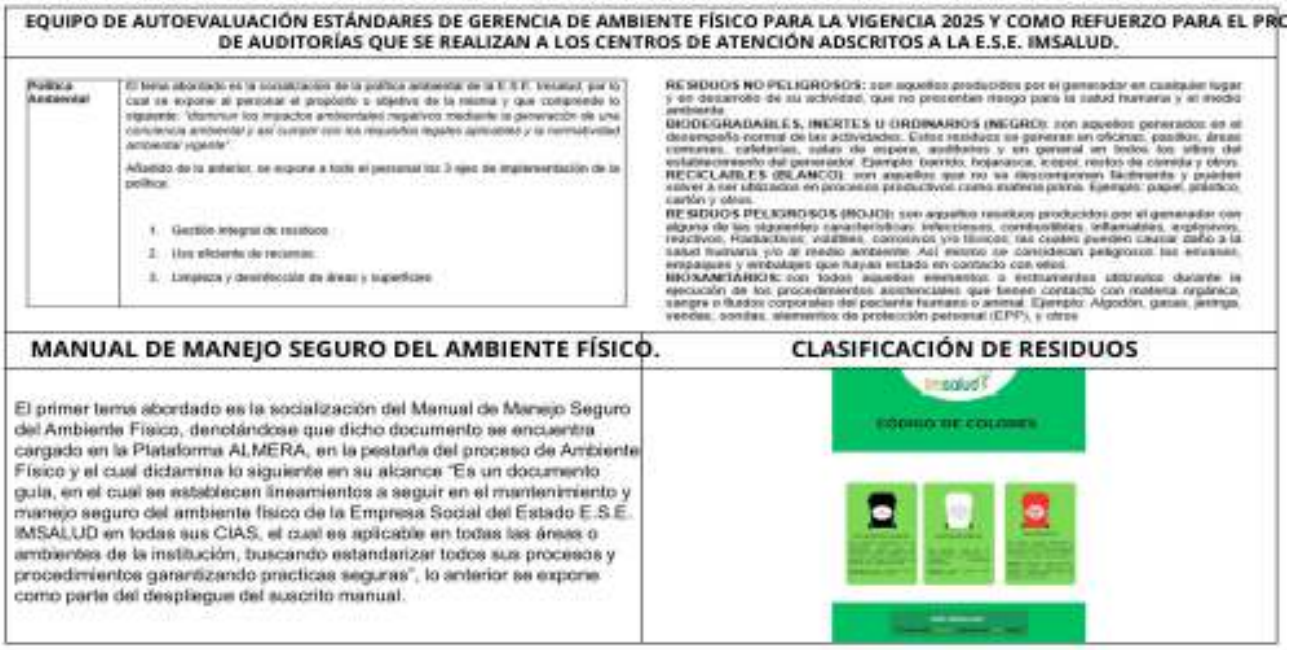
PORTAFOLIO DE SERVICIOS



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD









DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Buenas prácticas del código de integridad**



Imsalud

BUENAS PRÁCTICAS DEL CÓDIGO DE INTEGRIDAD

Código	THM-01-R-01-F03
Versión	01
Fecha	28/10/2025

Valor	Debo	No debo hacer
Honestidad	Decir la verdad.	Ocultar información o engañar.
Respeto	Tratar a todos con dignidad.	Ofender o discriminar.
Compromiso	Cumplir con mis deberes.	Ser indiferente o incumplido.
Justicia	Actuar con equidad.	Favorecer injustamente a alguien.
Diligencia	Trabajar con orden y dedicación.	Ser negligente o descuidado.
Responsabilidad	Asumir consecuencias de mis actos.	Culpar a otros por mis errores.
Lealtad	Ser fiel a la institución y a sus principios.	Traicionar la confianza depositada en mí.

Principio	Debo	No debo hacer
Vocación del Servicio	Ayudar con disposición y amabilidad.	Negarme a atender las necesidades de otros.
Ética	Obrar con rectitud.	Actuar de forma corrupta o deshonesta.
Solidaridad	Apoyar a los demás en sus dificultades.	Ser egoísta o indiferente.
Trabajo en equipo	Colaborar y aportar al grupo.	Obstaculizar o aislarme.
Respeto	Reconocer la opinión y derechos de los demás.	Imponer mis ideas o agredir.
Humanización	Brindar trato cálido y empático.	Despersonalizar o maltratar.
Transparencia	Ser claro y abierto en mis acciones.	Ocultar información o tener dobles intenciones.
Atención diferencial	Reconocer y valorar la diversidad.	Tratar a todos de la misma forma sin considerar sus particularidades.

CONDUCTAS O MODALIDADES QUE AFECTAN LA TRANSPARENCIA Y LA ÉTICA EMPRESARIAL

- Conflicto de interés
- Fraude
- Soborno
- Opacidad

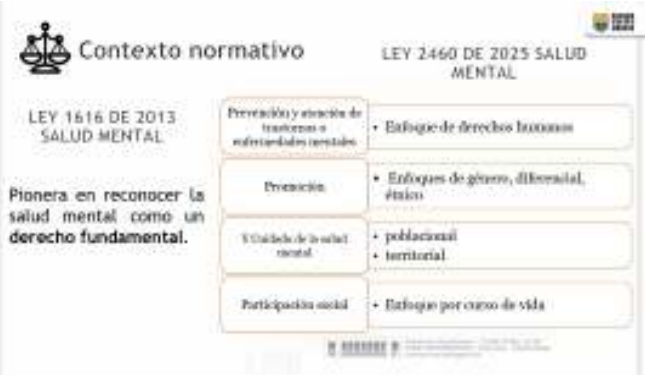
Conductas que afectan la transparencia y la ética	NO debo hacer
Conflicto de interés	Tomar decisiones en beneficio propio.
Soborno	Aceptar o dar dinero/regalos para favorecer.
Fraude	Manipular datos o recursos para obtener ventaja.
Opacidad	Ocultar información o actuar sin claridad.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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







DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Rutas de atención en salud**







DESARROLLO DE LA REUNIÓN





Boletín N.79 y 80



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Discriminación analítica de presunto victimario y presunta víctima

La matriz consolidada muestra que el actor inicialmente reportado más frecuente es Contratista con 267 de 311 casos (85,9 %). Del lado de la contraparte, el grupo más expuesto es Usuario con 291 casos (93,6 %).

Matriz de presunto victimario vs. presunta víctima (lectura analítica del campo Interviniente)

Actor inicialmente reportado

	Usuario	Contratista	Agremiado
Contratista	267	-	-
Agremiado	19	2	-
Usuario	3	11	3
Planta	1	4	-
Estudiante	1	-	-

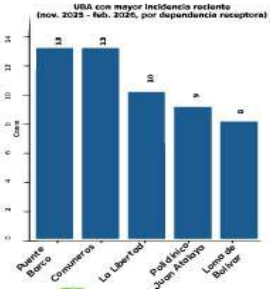
Actor afectado / Contraparte

Dirección exacta	Ene-Oct 2025	Nov-Dic 2025	Ene-Feb 2026	Total
Contratista→ Usuario	241	7	19	267
Agremiado→ Usuario	0	11	8	19
Usuario→ Contratista	0	4	7	11
Planta→ Contratista	4	0	0	4
Usuario→ Agremiado	0	2	1	3
Usuario→ Usuario	3	0	0	3
Agremiado→ Contratista	1	0	1	2
Planta→ Usuario	0	1	0	1
Estudiante→ Usuario	0	1	0	1

Lectura institucional. La direccionalidad evidencia que el riesgo no es simétrico. La mayor carga del reporte se concentra en eventos donde el personal contratista es el actor inicialmente señalado frente al usuario; en sentido inverso, las agresiones del usuario hacia personal contratista y agremiado existen, pero con menor volumen y alta relevancia preventiva por su potencial de escalamiento.

Lectura del campo Interviniente: dirección, victimario y víctima

Tomando el tramo reciente de mayor interés operativo (noviembre de 2025 a febrero de 2026), las dependencias receptoras con más casos fueron Puente Barco y Comuneros (13 cada una), seguidas de La Libertad (10), Policlínico (9) y Loma de Bolívar (8).



UBA / sede	Mayor incidencia cualitativa	Lectura del riesgo
Puente Barco	Maltrato verbal, tensión en triage, vigilancia y hospitalización.	Combina reportes de personal hacia usuario y agresión inversa del usuario al personal. Requiere contención temprana en urgencias.
Comuneros	Quejas por trato poco humanizado en medicina, enfermería y facturación.	Concentra eventos de usuario → contratista/agremiado y eventos de contratista → usuario; la interacción es altamente sensible.
Loma de Bolívar	Respuestas de forma inadecuada y vulneración percibida del paciente.	La reiteración en consulta y urgencias exige supervisión de trato, turnos nocturnos y activación de rutas en hechos sensibles.
Policlínico	Falta de humanización y actitudes poco colaborativas.	Persisten eventos vinculados a vigilancia y atención médica; el problema no es solo técnico sino relacional.
La Libertad	Percepción de atención "de mala gana", bajo empatía y maltrato verbal.	El riesgo aparece en consulta odontológica y vacunación; debe priorizarse entrenamiento en comunicación asertiva.

El Estándar 98 evalúa las acciones para prevenir y controlar actos abusivos o violentos entre trabajadores, pacientes, familias o responsables. A la luz de la medición consolidada, el boletín demuestra tres necesidades explícitas: (i) diferenciar quién aparece inicialmente reportado y quién resulta afectado, (ii) activar rutas de resolución y protección con trazabilidad, y (iii) evaluar si las medidas disminuyen recurrencia y severidad.

Señal medida	Hallazgo cuantitativo o cualitativo	Respuesta esperada bajo GER.10
Predominio de contratista → usuario	267 de 311 casos (85,9 %), ubican al personal contratista como actor inicialmente reportado.	Capacitación obligatoria, supervisión contractual y verificación de trato digno en servicios críticos.
Usuario como agresor en sentido inverso	Se registran 14 casos usuario → personal (11 a contratista y 3 a agremiado), además de 3 usuario->usuario.	Aplicar cero tolerancias, acompañamiento al trabajador afectado y escalamiento cuando exista amenaza o agresión.
Eventos de alta severidad	Se documentan acoso sexual verbal/psicológico y al menos una agresión física con daño a la propiedad.	Activar ruta especial, confidencialidad, protección a la víctima y reporte a autoridad competente cuando proceda.
Concentración territorial	Puente Barco, Comuneros, La Libertad, Policlínico y Loma de Bolívar concentran la mayor recurrencia reciente.	Intervenir microterritorios críticos con seguimiento semanal y lectura conjunta entre SIAU, jefaturas y convivencia.

Conclusión técnica

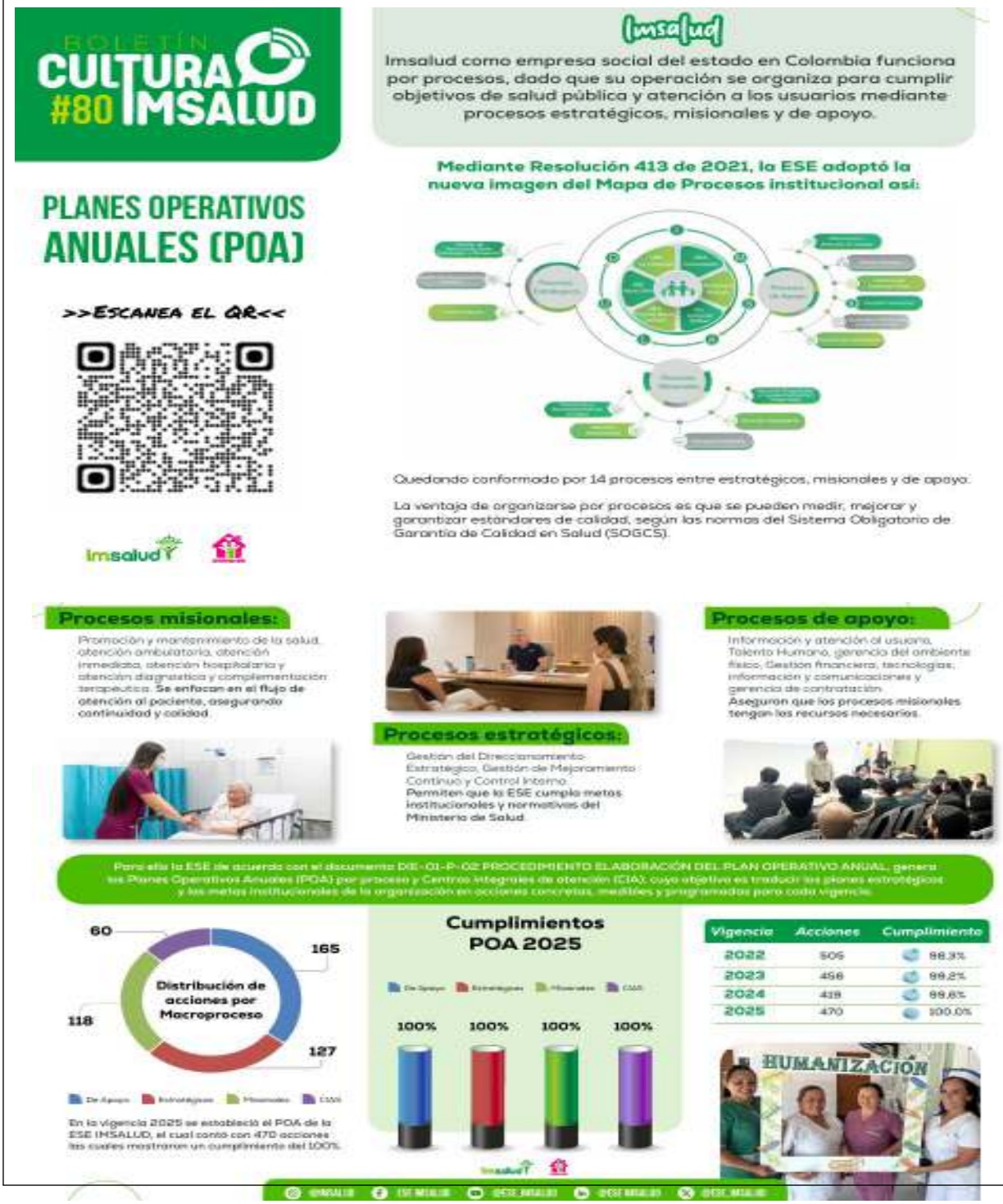
La variable Interviniente debe leerse siempre como una relación dirigida y no como un rótulo neutro. Esa lectura permite discriminar presunto victimario y presunta víctima, focalizar la protección institucional y demostrar el uso del procedimiento de resolución de conflictos contra terceros dentro del Estándar 98.

Anclaje procedimental del Estándar 98

El análisis del boletín se operacionaliza mediante el Procedimiento DIE-01-P-13 "Resolución de conflictos con terceros", que define alcance, responsables, canales de reporte, grupo evaluador, medidas correctivas y seguimiento diferenciado según quién reporta y quién resulta afectado.

Componente	Regla del procedimiento	Valor para el boletín /GER. 10
Activacion del caso	La notificación puede ingresar por VIERA, PQRSDF/SIAU,ventanilla o correo institucional; no se tramitan comunicaciones anónimas, irrespetuosas o reiterativas.	Asegura trazabilidad inicial del evento y permite distinguir desde el reporte el sentido del interviniente y la persona afectada.
Ruta según interviniente	El procedimiento cambia según la combinación: planta, agremiado, contratista, estudiante o usuario. La remisión depende de quién resulta afectado y a qué instancia corresponde el traslado.	La variable Interviniente deja de ser neutra: sirve para discriminar presunto victimario, presunta víctima e instancia competente.
Evaluación y tiempo	El asesor de gerencia integra o convoca grupo evaluador, la remisión o integración se define dentro de 5 días hábiles y, si se requiere, la citación posterior ocurre en 3 días hábiles.	Soporta que el Estándar 98 no solo mida eventos, sino respuesta oportuna, imparcial, confidencial y con análisis técnico del caso.
Cierre y Seguimiento	Cuando hay mérito, se suscribe acta de compromiso y el supervisor realiza seguimiento durante una tercera parte del contrato; si hay incumplimiento, procede solicitud de terminación contractual.	Convierte la medición de violencia en acción correctiva verificable y en evidencia objetiva de control y reincidencia.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Portafolio de servicios**







DESARROLLO DE LA REUNIÓN



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

Consulta externa



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Odontologia



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Promocion y mantenimiento de la salud



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Laboratorio



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

SEGUIMIENTO COMPROMISOS ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Nombre de la UBA o IPS:	IPS NIÑA CECI
Nombre del Promotor SIAU:	ERIKA YUSVEY CANEDO NIÑO
Mes:	MARZO

lo.	COMPROMISOS DE LA REUNIÓN MENSUAL	DEPENDENCIA DE LA SEDE ADMINISTRATIVA A LA QUE CORRESPONDE EL COMPROMISO	AVANCES DEL CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES OFICINA SIAU SEDE ADMNIISTRATIVA *(Este columna la diligencia la oficina SIAU)*
	En marzo solo esta pendiente subsanar el cambio de ventiladores de la sala de espera.		en proceso de contratacion	Esta en tramite

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

Se conto con la presencia de la profesional de apoyo de la oficina SIAU la doctora Jenny Lozano

8. Proposiciones y varios.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

9. Evidencia fotográfica.



PROPOSICIONES Y VARIOS	
Se programa próxima reunión según el cronograma de reunión mensual de las asociaciones y sus fechas tentativas, se explica que se le estará avisando el próximo encuentro del 2026 via WhatsAPP y cartelera informativa. ***Se realizara seguimiento frente al compromiso del punto 7***	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**MAYO 2026**

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

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Jenny Lozano	1.090.493522	**3002678820**	
Luis Alfredo Bonilla	13.236.638	**3114807847**	
Pablo Enrique Higuera	13.436.517	**3247604933**	
Erika Yusvey Canedo Niño	1.090.367.705	**3112054950**	

Av. Libertadores No. 0-124 Barrio Blanco, San José de Cúcuta
Norte de Santander-Colombia, Teléfono (7) 5784980

FECHA:	**25 DE ABRIL 2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**4**
HORA INICIO:	**7:30 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**8:40 AM**
UBA/IPS:	**IPS EL RODEO**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 7:30 am del día 25 de ABRIL de la anualidad 2026, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS EL RODEO.

1. Llamado a lista

A la reunión del mes de ABRIL asistieron

ZULAY RAMIREZ Y VALERY SANCHEZ

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

Se dio lectura y aprobó el acta del mes de MARZO

3. Medios de Convocatoria.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Estrategias para vincular:

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

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

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

- **Calidad En Salud**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
• **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores** • **Promesa De Valor** • **Mapa De Procesos** • **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor** • **Mejoramiento De La Calidad** • **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 806 del 20 de noviembre de 2025** • **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD** • **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD** • **Portafolio de Servicios** • **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA** • **Línea Ética de IMSALUD** • **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web** • **Buenas prácticas del código de integridad** • **Participación social y atención humanizada en salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025** • **Rutas de atención en salud** • **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF** • **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)** **Desarrollo de las Temáticas:** El presente informe consolida la gestión desarrollada durante la reunión mensual de la Asociación de Usuarios de la IPS EL RODEO, correspondiente al mes de ABRIL de 2026. El espacio permitió articular información estratégica sobre derechos y deberes, humanización, calidad en salud, seguridad del paciente y lineamientos institucionales clave, fortaleciendo la interlocución entre la comunidad y la entidad. Asimismo, se revisaron avances, se socializó la gestión de PQRSDF y se plantearon acciones para ampliar la participación comunitaria, garantizando trazabilidad, control y alineación con las políticas de participación social en salud. Este documento integra los principales hallazgos, decisiones y compromisos que orientan la mejora continua del servicio y la elección del representante de la IPS EL RODEO. La información consolida los pilares estratégicos que soportan la operación institucional: calidad en salud, direccionamiento estratégico, promesa de valor y mapa de procesos. Estos elementos trabajan en sinergia para garantizar una prestación de servicios coherente, centrada en el usuario y alineada con estándares de excelencia. La claridad en la misión, visión y valores refuerza la cultura organizacional

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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



La Política de Participación Social en Salud y la Resolución 806 de 2025 integran al usuario como un actor estratégico, no solo como beneficiario, sino como aliado en la toma de decisiones, vigilancia y control social. Este componente potencia la transparencia, fortalece la gobernanza y asegura coherencia entre lo institucional y lo comunitario. En conjunto, las diapositivas muestran una entidad bien estructurada, con enfoque preventivo, orientación al usuario y un ecosistema de gestión que impulsa resultados sostenibles y mayor legitimidad social.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.



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



La información evidencia el esfuerzo institucional por fortalecer la cultura organizacional en torno a la gestión ambiental y la seguridad del entorno físico dentro de la ESE Imsalud. La socialización de la política ambiental y del Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico no solo busca cumplir

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.



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

- **Buenas prácticas del código de integridad**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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









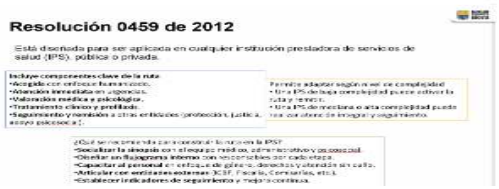
La participación comunitaria en salud mental no es un complemento, es un factor crítico de éxito del sistema. Cuando la comunidad se involucra —familia, redes de apoyo, líderes sociales e instituciones— se logra detección temprana, mayor adherencia a los tratamientos y reducción de crisis. Esto se traduce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

- **Rutas de atención en salud**









DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

- **Boletín N.80 Planes operativos anuales (POA)**



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

- **Portafolio de servicios**



El portafolio de servicios de la ESE IMSALUD constituye una herramienta fundamental para garantizar el acceso oportuno, integral y de calidad a los servicios de salud de la comunidad. Este portafolio reúne el conjunto de atenciones, programas y procedimientos que la entidad ofrece a los

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

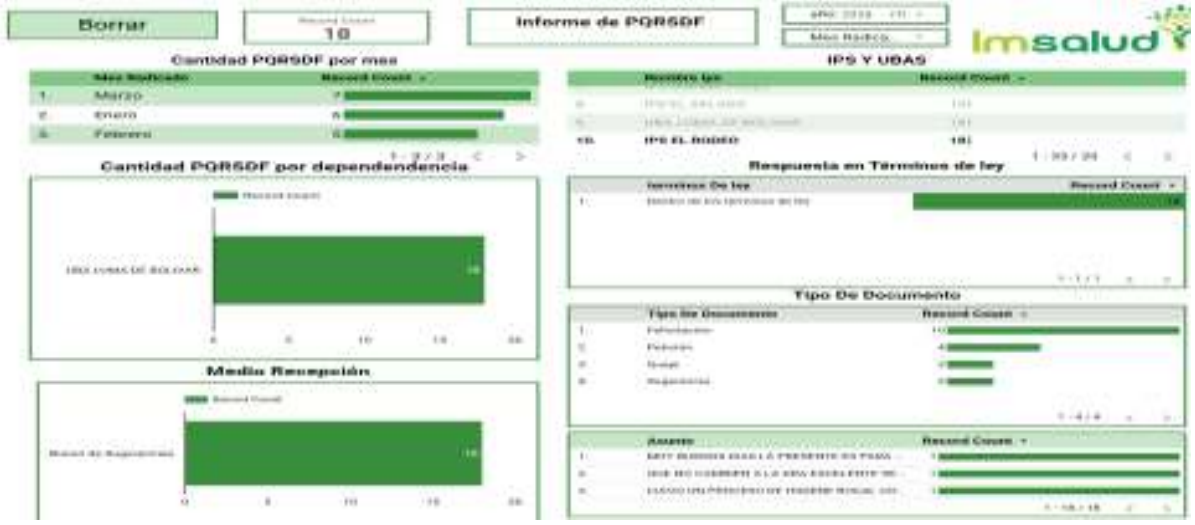
usuarios, orientados a la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad, el diagnóstico, tratamiento y rehabilitación.

Dentro del portafolio se destacan servicios como consulta externa en diferentes áreas, odontología, laboratorio clínico, programas de Promoción y Mantenimiento de la Salud (PYMS), atención prioritaria (triage) y actividades de educación en salud. Asimismo, incluye rutas de atención para poblaciones específicas, como víctimas de violencia basada en género, atención materno-infantil y programas de salud pública.

Además, el portafolio de servicios permite a los usuarios conocer de manera clara los trámites, requisitos y rutas de acceso a cada servicio, facilitando la navegación dentro del sistema de salud. Esto contribuye a fortalecer la participación ciudadana, el uso adecuado de los servicios y la transparencia institucional.

En conclusión, el portafolio de servicios de la ESE IMSALUD es una herramienta clave que orienta tanto a los usuarios como al talento humano en salud, promoviendo una atención integral, humanizada y centrada en las necesidades de la población.

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

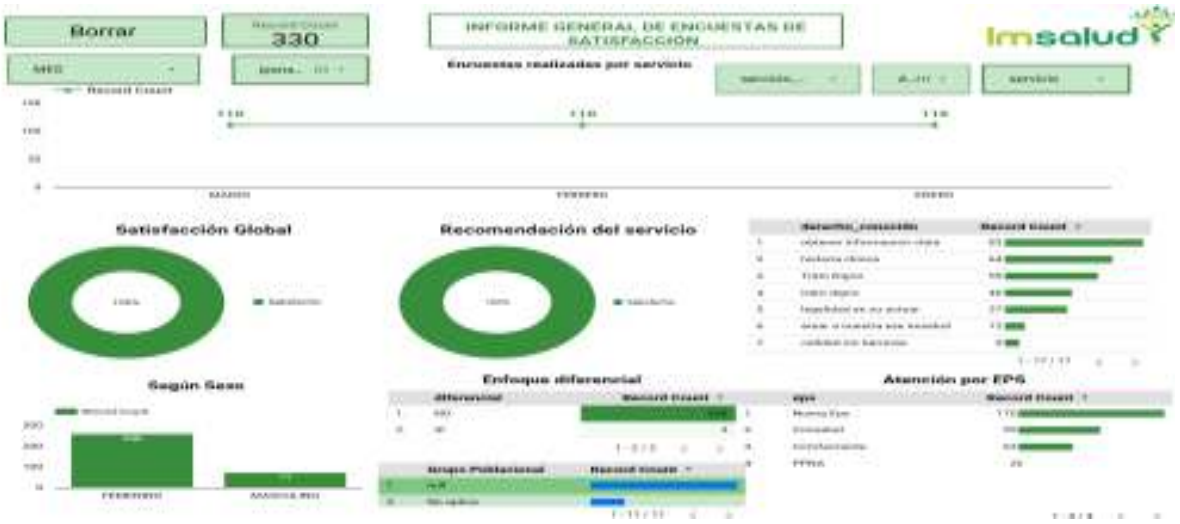


El informe evidencia una gestión adecuada de las PQRSD en la IPS El Rodeo, con un total de 18 registros, todos atendidos dentro de los términos de ley, lo que refleja cumplimiento normativo y eficiencia en la respuesta institucional. Se destaca que la mayoría de los casos corresponden a felicitaciones, lo cual indica una percepción positiva de los servicios por parte de los usuarios.

Asimismo, el buzón de sugerencias fue el principal medio de recepción, evidenciando su importancia como canal de participación ciudadana. Aunque se presentan algunas peticiones, quejas y sugerencias, estas son mínimas frente a las valoraciones positivas, lo que sugiere un buen nivel de calidad en la atención, sin dejar de lado oportunidades de mejora continua.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



El informe refleja un alto nivel de satisfacción por parte de los usuarios, alcanzando un 100% tanto en satisfacción global como en recomendación del servicio, lo que evidencia una atención de calidad y un adecuado cumplimiento de las expectativas. La participación constante en los tres meses (330 encuestas) muestra estabilidad en la medición del servicio.
Además, se destaca el reconocimiento de derechos como el acceso a información clara y el trato digno, lo que fortalece la percepción positiva de la atención. Aunque la mayoría de los casos no reporta enfoque diferencial, esto representa una oportunidad de mejora para fortalecer la atención inclusiva. En general, los resultados evidencian una gestión eficiente y un servicio bien valorado por los usuarios.

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

La asociación de usuarios esta en espera de respuesta por parte del área encargada

7. Proposiciones y varios.

La asociación de usuarios solicita a IMSALUD que se pueda activar bien la funcionalidad del CHATBOT ya que en ocasiones no funciona o no responden y le es muy dificil solicitar una cita por allí.
La asociación de usuarios solicita a IMSALUD que la móvil pueda venir al barrio 1 vez a la semana como lo realizaban anteriormente

8. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



PROPOSICIONES Y VARIOS

La asociación de usuarios solicita a IMSALUD que se pueda activar bien la funcionalidad del CHATBOT ya que en ocasiones no funciona o no responden y le es muy difícil solicitar una cita por allí.
La asociación de usuarios solicita a IMSALUD que la móvil pueda venir al barrio 1 vez a la semana como lo realizaban anteriormente

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**16 de MAYO 2026 8 AM**

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

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Zulay Ramirez	60387962	3175640769	Zulay Ramirez
Valeryn Sanchez	1094049741	3132825950	Valeryn Sanchez
Kelly Coello	60412782	3214503987	

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

FECHA:	**21/04/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**04**
HORA INICIO:	**1:30am**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**2:40pm**
UBA/IPS:	**IPS EL SALADO**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Llamado a lista

Siendo las 01:30 PM del día 21 de ABRIL de 2026, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS EL SALADO con la presencia de los siguientes profesionales y usuarios:

Asociación de usuarios

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

Profesionales

- Jahel Martinez Rios Profesional SIAU de la IPS BELEN

Si mismo se menciona que la reunion estaba programada para el sia 18 de abril del 2026 pero debido a situaciones externar con el clima y situacciones de dificil desplazamiento de los usuarios

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

a la IPS se contemplo la situación de reprogramar la reunion para el dia 21 de abril del 2026 en el horario de la tarde

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:

- Pieza de comunicación – Chat de Whatsap Asociación de Usuarios



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Cartelera Informativa



- Pieza de Comunicación

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

Cúcuta, Norte de Santander, 11,04, 2026.

DE: OFICINA SIAU
PARA: ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE LA IPS EL SALADO
ASUNTO: REUNION MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS

CONVOCATORIA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

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

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

Fecha: 18/ ABRIL /2026
Lugar: IPS EL SALADO
Hora: 9:00AM

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

Página 1 de 1

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

Cúcuta, Norte de Santander, 11,03, 2026.

DE: OFICINA SIAU
PARA: ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE LA IPS EL SALADO
ASUNTO: REUNION MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS

CONVOCATORIA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

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

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

Fecha: 20/ ABRIL /2026
Lugar: IPS EL SALADO
Hora: 1:30AM

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

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



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

CALIDAD EN SALUD



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN,



PROMESA DE VALOR



MAPA DE PROCESOS



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



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



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



POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

Imsalud

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

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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

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

Dentro de los más destacados tenemos:

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

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

RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X

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

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

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

ENTREGA DE CERTIFICADOS DE NACIDO VIVO O ACTA DE DEFUNCIÓN.

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

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

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

Programa de Promoción y Mantenimiento de Salud

Vigilancia Epidemiológica





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

POLÍTICA HUMANIZACIÓN



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

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

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

MANUAL DE MANEJO SEGURO DEL AMBIENTE FÍSICO.

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

CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Buenas prácticas del código de integridad**



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Rutas de atención en salud**



- **Boletín N.78**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



1	Gestión de Direccionamiento Estratégico y Planeación	10	100%
2	Gestión de Mejoramiento Continuo	26	100%
3	Control Interno	3	100%
4	Promoción y Mantenimiento de la Salud	22	100%
5	Atención Ambulatoria	7	100%
6	Atención Inmediata	12	91%
7	Atención Hospitalaria	7	100%
8	Atención Diagnostica y Complementación Terapéutica	7	100%
9	Información y Atención al Usuario	2	100%
10	Talento Humano	18	100%
11	Gerencia del Ambiente Físico	7	100%
12	Gestion Financiera	12	100%
13	Tecnologías, Información y Comunicaciones	13	100%
14	Gestión de Contratación	7	100%
15	Político	7	100%
16	UBA Agua Clara	7	100%
17	UBA Camunera	7	100%
18	UBA Loma de Bolívar	7	100%
19	UBA Puente Banco Leones	7	100%
20	Unidad Materno Infantil la Libertad	7	100%
	TOTAL PROMEDIO	199	

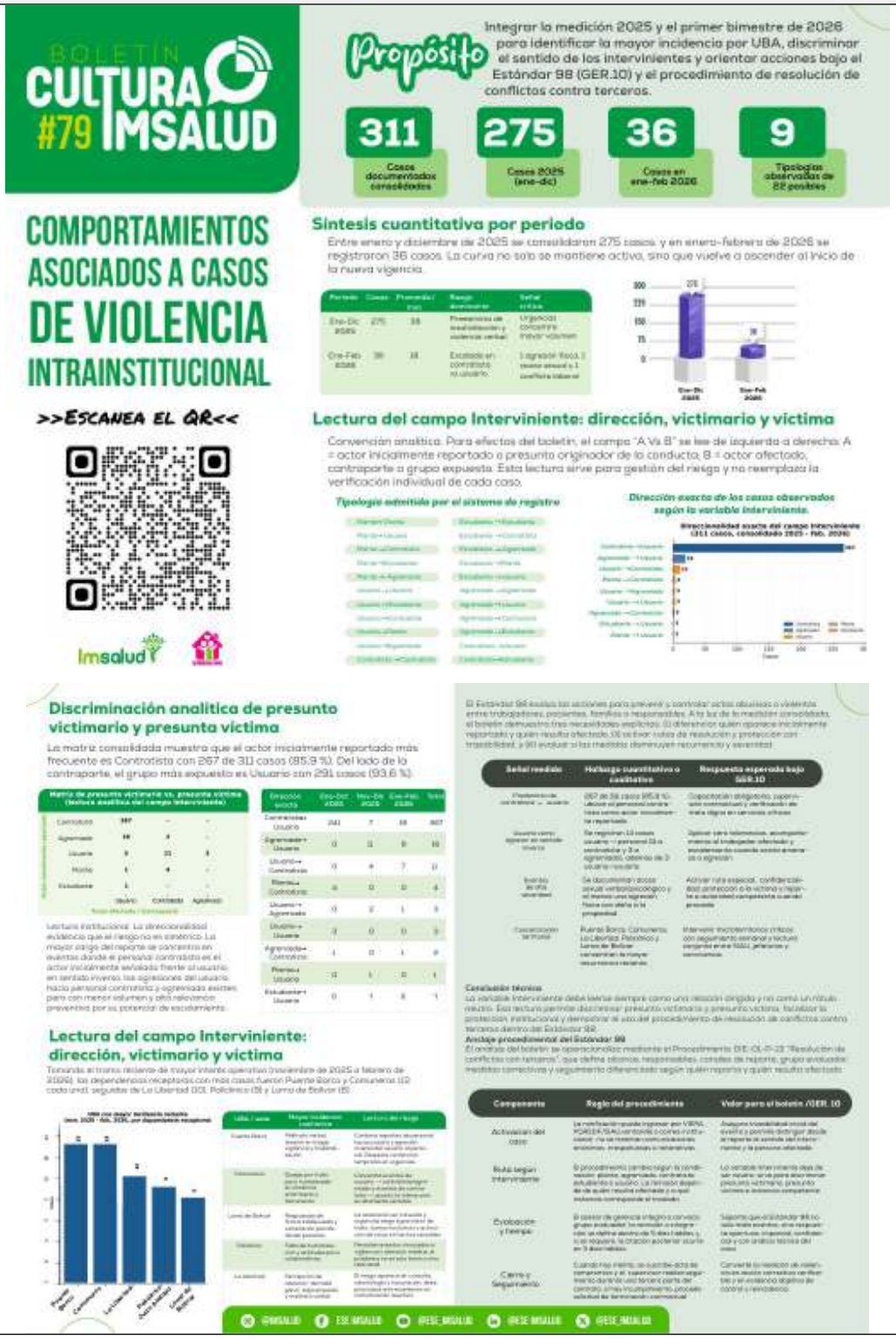
Se puede observar que la ESE IMSALUD identificó 163 riesgos y 236 acciones para su mitigación, es de anotar que en esas acciones se edificaron 14 para las UBAS las cuales son repetitivas en cada una de ellas llevándonos a 308 acciones.

De lo anterior se observo que, de 308 acciones establecidas para la mitigación de los riesgos en la vigencia 2025 y de acuerdo con las evidencias cargadas en la plataforma ALMERA se cumplió con 99.6% de las mismas.

En cuanto al avance por subsistemas se observa que, todos muestran avance optimo en el cumplimiento de las acciones establecidas.

Riesgo en Salud	72	97%
Riesgo Operacional	52	100%
Riesgo de Seguridad y Privacidad de la Información	10	100%
Riesgo de Crédito	1	100%
Riesgo de Liquidez	1	100%
Riesgo de Soriark	6	100%
Riesgo de SICOF	20	100%
Riesgo Fiscal	1	100%
Total	163	99.6%

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

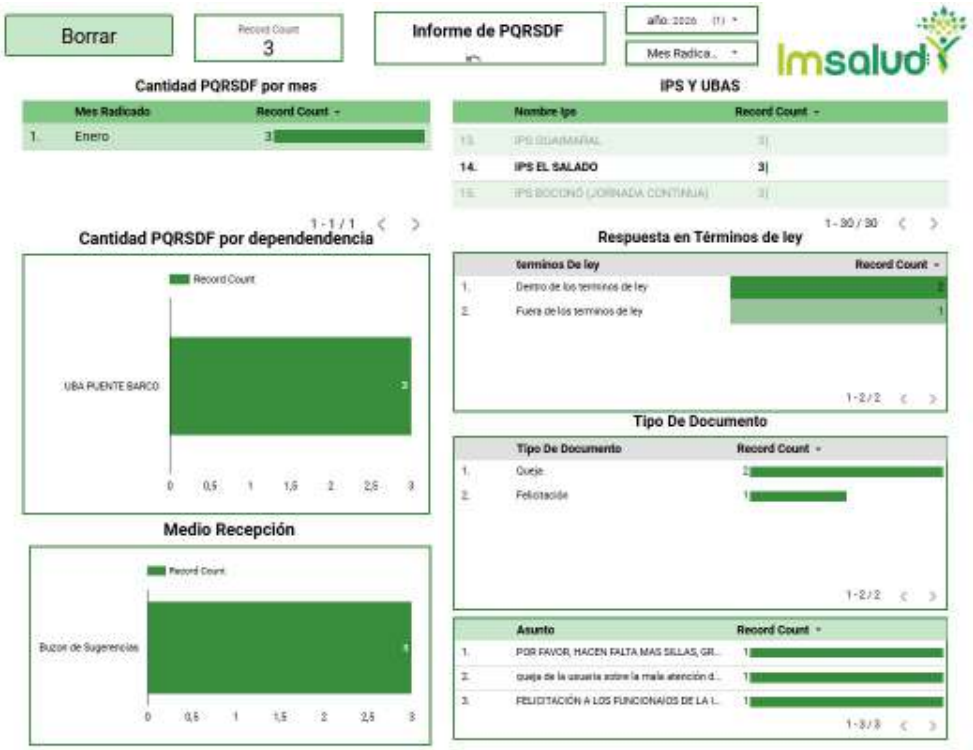


- **Portafolio de servicios**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



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

- De manera reiterativa el señor Luis Goyenche menciona que la IPS El Salado no se ha entregado a la comunidad o a la Juta de Acción Comunal; manifieta que espera que se realice la entrega; por lo tanto dicha solicitud se escala nuevamente a la oficina SIAU
- La asociación de usuarios menciona que los ventiladores de la sala de espera no estan funcionando y se requiere de manera urgente el mantenimiento adecuado; Ya se escalo al Area encargada - UBA PUENTE BARCO y la coordinadora en una visita realizada en el mes de marzo menciono que ya se realizo l compra de los vetiladores pero estan en proceso para instalarlos
- Asi mismo la asociación de usuarios menciona que les comentaron que han visto que en el espacio donde esta la muchacha de facturación y SIAU hay bastantes personas personas

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
de facturación pero solo 1 computador; aunque manifiestan que es buena la idea de otro facturador ya que debido a que asisten muchas personas a solicitar cita y a cumplirla por lo que la fila se torna larga y la espera tediosa; Por lo que durante la visita de la coordinadora ella menciona estar pediente o al tanto de la situación **7.** Proposiciones y varios. *Durante la reunion de la asociación manifiestan que por est emes no hay ninguna novedad* **8.** Evidencia fotográfica.   

PROPOSICIONES Y VARIOS	
Durante la reunion de la asociación manifiestan que por est emes no hay ninguna novedad	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**16/ mayo / 2026**

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

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
[illegible]	60348345		[illegible]
Harleny Sarmiento	60311184	3125075439	[illegible]
Luis E. Goyeneche	13848424	3118680400	[illegible]

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

Página 17 de 17

FECHA:	**27/04/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**04**
HORA INICIO:	**11:00 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**12.00 PM**
UBA/IPS:	**IPS SAN FAUSTINO**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 11:00 am del día 27 de Abril 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 una de las usuarias que conforman la asociación, con acompañamiento de la promotora de salud, para así de esta forma se da prevé inicio a la reunión.

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 abril de 2026, también se subió en los estados de la misma red social. Asimismo, se enviaron recordatorios individuales de manera diaria, con el objetivo de confirmar la asistencia y reiterar el compromiso y la responsabilidad

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

que cada integrante tiene con la Asociación.

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

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

5. **Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud, atención a población LGBTQ+ en el sistema de la salud entre otros:** En el espacio de la reunión fue presentado el folleto educativo que correspondía al tema que sería explicado en la misma, en primer lugar se orientó sobre los derechos y deberes que corresponden a los usuarios,

DERECHOS:

- Trato digno: ningún usuario puede ser víctima de maltrato u ofensa por parte de los funcionarios; la atención siempre debe prestarse con respeto y bajo un enfoque de humanización.
- Obtener información clara: el usuario debe salir de la IPS con todas sus dudas resueltas, tener la confianza de preguntar y recibir la orientación necesaria sobre procedimientos y servicios.
- Calidad sin barreras: el servicio debe prestarse con calidad, oportunidad y sin ningún tipo de limitación al momento de atender al usuario
- Historia clínica confidencial: el paciente tiene derecho a que su información sea resguardada con total seguridad, garantizando la confidencialidad de sus datos.
- Elevar PQSDF: todo usuario puede expresar su opinión mediante peticiones, quejas, reclamos, denuncias o felicitaciones, contribuyendo así a la mejora continua de los servicios.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



DEBERES:

- Fortalecer los hábitos de vida saludable: implica seguir todas las recomendaciones médicas, cuidar la alimentación de acuerdo con los diagnósticos recibidos y realizar actividades físicas o de autocuidado que favorezcan la mejora de la salud.
- Amar a nuestra ESE IMSALUD: entendido como el compromiso de los usuarios con el cuidado de la institución, sus instalaciones, equipos e infraestructura, recordando que este patrimonio común garantiza la prestación continua y de calidad de los servicios de salud.
- Legalidad en su actuar: consiste en cumplir de manera responsable todas las normas de la institución, como por ejemplo las disposiciones visibles en las sedes u otras conductas que afecten el orden y el respeto dentro de la IPS.
- Tratar dignamente: así como los usuarios merecen respeto y atención humanizada, de igual manera deben brindar un trato cordial y digno a todos los trabajadores de la institución, promoviendo relaciones de respeto mutuo.
- Entregar información clara, oportuna y suficiente: corresponde a la responsabilidad de suministrar datos completos y verídicos en todos los procesos asistenciales y administrativos, lo cual permite que los trámites y la atención sean más ágiles, seguros y eficientes.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Desarrollo de las Temáticas:





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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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

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

- Dentro de los más destacados tenemos:

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

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

- **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

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

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

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

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

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

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





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

POLÍTICA HUMANIZACIÓN



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

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

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

MANUAL DE MANEJO SEGURO DEL AMBIENTE FÍSICO.

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

CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD



- **Buenas prácticas del código de integridad**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



En el marco de la Ley 2460 de 2025, que modifica la Ley 1616 de 2013, se reconoce la salud mental como un derecho fundamental y se destaca la participación social como clave para una atención integral y humanizada. En este contexto, el SIAU se posiciona como un eje estratégico del sistema de salud, al facilitar la interacción entre usuarios, comunidad e instituciones, promoviendo el acceso oportuno y la garantía de derechos.
Según la capacitación, el SIAU actúa como un puente en salud mental, orientando a los usuarios sobre rutas de atención, gestionando solicitudes y canalizando casos hacia los servicios correspondientes. Además, cumple un papel importante en la identificación de situaciones de vulnerabilidad, la activación de las RIAS y la articulación intersectorial, favoreciendo la continuidad del cuidado.
Asimismo, el SIAU fortalece la participación social mediante la educación, orientación y acompañamiento, permitiendo que los usuarios conozcan sus derechos y deberes. Así, trasciende su función administrativa y se consolida como un mecanismo clave para la humanización de la atención, la promoción del autocuidado y la garantía efectiva del derecho a la salud.

- **Rutas de atención en salud**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Las Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS) son un conjunto de acciones organizadas que orientan la promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y seguimiento de los usuarios, garantizando una atención continua, oportuna y con enfoque diferencial. Estas integran la salud física, mental, familiar y social, e incluyen componentes como promoción y mantenimiento de la salud, detección temprana y atención de eventos específicos.
Entre las principales rutas se encuentran las relacionadas con salud nutricional, bucal, auditiva, visual y mental, así como la materno-perinatal y las dirigidas a riesgos como consumo de sustancias psicoactivas, epilepsia y trastornos mentales. Todas contemplan una valoración integral del usuario, considerando su estado de salud, entorno familiar, contexto social y redes de apoyo para identificar riesgos y vulnerabilidades.
La ruta de promoción y mantenimiento busca fortalecer hábitos saludables mediante educación, mientras que la detección temprana permite intervenir oportunamente. Por su parte, las rutas en salud mental priorizan la identificación de signos de alarma, la intervención psicosocial y la articulación con redes de apoyo.
En este proceso, el SIAU cumple un papel clave en la orientación, activación y seguimiento de las rutas, asegurando el acceso adecuado a los servicios y la continuidad de la atención dentro del sistema de salud.

- **Boletín N.77 Políticas institucionales:**

El boletín Cultura IMSALUD #80 presenta la organización de la ESE IMSALUD a partir de un enfoque por procesos, como estrategia para garantizar servicios de salud con calidad, eficiencia y enfoque en el usuario. Se describen tres tipos de procesos: los misionales, relacionados con la atención directa como promoción, consulta y hospitalización; los estratégicos, orientados a la planeación, el mejoramiento continuo y el control; y los de apoyo, que incluyen áreas administrativas y operativas necesarias para el funcionamiento institucional.
En cuanto a la gestión, se destaca la implementación de los Planes Operativos Anuales (POA), que permiten organizar, ejecutar y medir las acciones institucionales. Para el año 2025, se programaron 470 acciones, alcanzando un cumplimiento del 100%, lo que evidencia una adecuada ejecución y seguimiento de las metas propuestas.
El boletín resalta además una mejora progresiva en los niveles de cumplimiento en los últimos años, así como la consolidación de un mapa de procesos institucional conformado por 14 procesos, adoptado mediante la Resolución 413 de 2021. Finalmente, se evidencian resultados positivos en términos de gestión, control y calidad, fortaleciendo la prestación de los servicios de salud y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

El informe de PQRSDF para el año 2026 refleja el registro y gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en la E.S.E. IMSALUD. En este caso específico, se evidencia un total de 1 registro, radicado en el mes de enero, lo que muestra un bajo volumen de solicitudes durante el periodo analizado.
En cuanto a la distribución por dependencias, la solicitud fue gestionada por UBA Agua Clara, indicando que la atención se concentró en este punto. A nivel de IPS, también se registra participación de IPS San Faustino, lo que permite identificar el lugar donde se canalizó la solicitud.
Respecto al cumplimiento de los tiempos de respuesta, el informe muestra un resultado positivo, ya que el 100% de las solicitudes fueron respondidas dentro de los términos de ley, evidenciando cumplimiento normativo y oportunidad en la atención.
En relación con el tipo de documento, se trata de una sugerencia, lo que indica una participación del usuario orientada a la mejora del servicio. Asimismo, el medio de recepción fue el buzón de sugerencias, reflejando el uso de canales físicos para la comunicación con la entidad.
Finalmente, en el análisis por asunto, la solicitud corresponde a sugerencia en medicina general, lo que permite identificar oportunidades de mejora en este servicio específico. En general, aunque el volumen es bajo, el informe evidencia una gestión adecuada, cumplimiento en tiempos de respuesta y uso de mecanismos de participación por parte de los usuarios.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

El informe de encuestas de satisfacción del usuario evidencia la percepción de calidad en la atención brindada mediante la aplicación de instrumentos de medición, registrando un total de 70 encuestas realizadas, distribuidas equitativamente entre los meses de enero (35) y febrero (35), lo que refleja una recolección de información constante durante el periodo analizado. En relación con la satisfacción global, los resultados muestran un 100% de usuarios satisfechos, al igual que en el indicador de recomendación del servicio, lo que permite inferir una percepción altamente positiva frente a la atención recibida y un adecuado cumplimiento en la prestación de los servicios de salud.

En cuanto a los derechos conocidos por los usuarios, se destaca principalmente el trato digno (29), seguido de la obtención de información (18) y la calidad sin barreras (9), lo que evidencia reconocimiento de aspectos fundamentales asociados a la humanización, la comunicación y la accesibilidad en la atención; en menor proporción se identifican derechos como la legalidad en su actuar, el trato digno reiterado y la entrega de información (3 cada uno), así como la confidencialidad de la historia clínica (2), lo cual sugiere la necesidad de fortalecer la socialización de algunos derechos.

Respecto al análisis por sexo, se observa una mayor participación del género femenino (54) frente al masculino (16), lo que indica una mayor intervención de las mujeres en los procesos de evaluación del servicio. En relación con el enfoque diferencial, predominan los usuarios identificados con cédula de ciudadanía (52), seguidos de tarjeta de identidad (8), permiso temporal (6) y registro civil (4), reflejando diversidad en los grupos poblacionales atendidos.

Por otra parte, en la atención por EPS, se evidencia un mayor número de usuarios afiliados a Nueva EPS (40), seguida de Coosalud (15), Comfaoriente (14) y Sanitas (1), lo que permite identificar la distribución de la población según su aseguramiento. En términos generales, el informe refleja un alto nivel de satisfacción y aceptación del servicio, destacando fortalezas en la atención humanizada y la calidad del servicio; sin embargo, también plantea oportunidades de mejora en la difusión de los derechos de los usuarios y en el fortalecimiento de su participación, con el fin de continuar consolidando procesos de atención centrados en el usuario y orientados al mejoramiento continuo.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

Durante la jornada, se informó que las solicitudes de la Asociación de Usuarios han sido atendidas oportunamente, siguiendo un proceso de seguimiento que asegura respuestas efectivas por parte de las áreas responsables. Este trabajo fortalece el compromiso institucional con la participación activa de los usuarios para mejorar el servicio. Además, al finalizar cada reunión se elabora un acta mensual que registra todas las propuestas, solicitudes y observaciones, junto con los avances y compromisos de la institución. Estas actas son un instrumento clave de control y transparencia, ya que cada solicitud se dirige oficialmente al área correspondiente para su gestión dentro de los plazos establecidos. Así, IMSALUD garantiza un seguimiento sistemático que evidencia los progresos y reafirma su compromiso con la participación ciudadana.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

7. **Proposiciones y varios**.

Al finalizar la reunión mensual de apreciación de usuarios, se dispuso un espacio para que los miembros de la Asociación de Usuarios presentaran nuevas propuestas e inquietudes.

Durante la intervención, los participantes manifestaron su satisfacción con la atención recibida y resaltaron la importancia de obtener respuestas claras y oportunas a solicitudes previas, con el fin de facilitar el respectivo seguimiento. Asimismo, destacaron el valor de estos encuentros como una herramienta fundamental para fortalecer la confianza y la transparencia institucional.

De igual manera, expresaron su agradecimiento por la gestión realizada para la donación de camisetas que los identifican como integrantes de la asociación.

En este espacio también se extendió la invitación a los asistentes para hacer parte de la Asociación de Usuarios. Se informó que la nueva conformación oficial de la asociación se llevará a cabo en el mes de mayo, fecha en la cual podrán formalizar su afiliación y participación activa dentro del grupo.

La reunión concluyó a las 12:00 p.m., dejando constancia de los temas tratados y el compromiso de continuar implementando acciones orientadas al mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios de salud.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

8. Evidencia fotográfica.





PROPOSICIONES Y VARIOS	
Durante la última reunión mensual de apreciación de usuarios en la IPS San Faustino, Agradecemos su asistencia y aportes, los cuales son fundamentales para seguir mejorando la calidad de la atención. Recordamos que estas reuniones son una oportunidad para fortalecer el compromiso mutuo y seguir trabajando juntos por una mejor atención en nuestra IPS.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**Mayo/2026 HORA: 1:30 PM**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Marien Nayelys Jaimes Chona	1004878211	3184147445	Marien Jaimes
edid catalina vega perez	1004842317	3103289465	edid vega perez
Emilce Vega P	1000758118	3108294151	

Powered by CamScanner

FECHA:	**24 DE ABRIL DEL 2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**04**
HORA INICIO:	**9:30 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10:30 AM**
UBA/IPS:	**IPS SAN LUIS**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 9:30 am del 24 de Abril del 2026, se da inicio a la reunión programada con la Asociación de usuarios IPS SAN LUIS. Esta reunión se lleva acabo en el orden mostrado de la siguiente forma:

1. Llamado a lista

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

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

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

3. Medios de Convocatoria.

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

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

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Estrategias para vincular: La vinculación de nuevos participantes a la asociación se realiza de manera continua, aprovechando espacios como las charlas informativas que se desarrollan día a día en la sala de espera. Además, se cuenta con un fólder informativo en la cartelera institucional donde se socializa la labor de la asociación y se invita a participar.

Como parte del compromiso con la inclusión, se está promoviendo la participación activa de una representante de la población migrante y de personas jóvenes, con el fin de garantizar una representación más diversa y cercana a las realidades de todos los usuarios.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

Se da inicio a la explicación de derechos y deberes donde a travez de un folleto informativo se da a socializar cada uno de ellos, así mismo los trámites y servicios de la ese imsalud, además de ello se dio a conocer el informe periódico de incidencias de pqrsdf correspondiente al mes de noviembre vigencia 2025.

En el espacio de la reunión fue presentado el folleto educativo que correspondía al tema que sería explicado en la misma, en primer lugar se orientó sobre los derechos y deberes que corresponden a los usuarios, teniendo en cuenta la importancia de replicar esta información, así mismo de conocer las bases para exigir sus servicios basados en la calidad sin barreras, también que tuvieran en cuenta cuales eran sus responsabilidades como usuarios de la IPS, de esta forma se les explica que los usuarios tiene derecho a ser tratados con respeto y dignidad, por ende no pueden ser víctimas de algún tipo de maltrato y ofensa de parte de los funcionarios, así mismo que se les debe brindar la información completa, es decir cuál es su estado de salud, a donde debe dirigirse en caso de exámenes especializados, medicamentos y entre otros, además la atención recibida debe ser de calidad si limitación alguna debido a que el servicio debe ser equitativo y accesible, cabe resaltar la importancia de que los datos del paciente sean manejados con privacidad, partiendo de que la historia clínica debe ser totalmente confidencial, sin divulgación alguna, por último los usuarios tienen la posibilidad de presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias Formalmente (PQRSDF) en relación con el servicio recibido. Los pacientes tienen el derecho de expresar sus inquietudes y recibir respuestas adecuadas.

Por otro lado, se recalca que, así como los usuarios tienes derechos que pueden exigir, deben cumplir con ciertos deberes principalmente con fortalecer los hábitos de vida saludable, es decir, como los usuarios desde casa pueden mejorar su estado de salud desde la alimentación saludable, el ejercicio, evitando productos que estabilicen sus diagnósticos, así mismo están en la responsabilidad de amar la ESE IMSALUD valorando, cuidando y colaborando en el proceso de atención, con el fin de llevar a cabo un proceso ameno y mejorar como entidad manteniendo legalidad en su actuar a partir del respeto a las normas establecidas en la IPS, cabe destacar que así como los pacientes tienen derecho a ser tratados con dignidad, también tienen el deber de tratar con respeto a los profesionales de la salud y al personal administrativo, por último los usuarios deben entregar información oportuna y suficiente sobre antecedentes familiares y datos que ayuden a corroborar los datos.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS.

DERECHOS:

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

DEBERES:

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

En la reunión con la asociación de usuarios de la IPS SAN LUIS se dan a conocer temas de interes sobre la ese imsalud.

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

CALIDAD EN SALUD



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN,



PROMESA DE VALOR



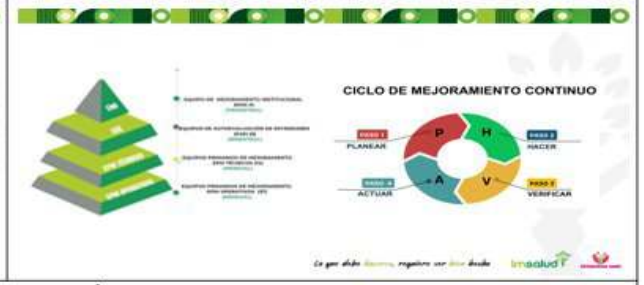
MAPA DE PROCESOS



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



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



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



POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

Imsalud

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

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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

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

- Dentro de los más destacados tenemos:

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

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

- **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

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

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

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

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

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

PORTAFOLIO DE SERVICIOS



PORTAFOLIO DE SERVICIOS

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











DESARROLLO DE LA REUNIÓN

POLÍTICA HUMANIZACIÓN



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

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

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

MANUAL DE MANEJO SEGURO DEL AMBIENTE FÍSICO.

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

CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Buenas prácticas del código de integridad**



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Rutas de atención en salud**



- **Boletín N.78**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN





>>ESCANEA EL QR<<

- **Portafolio de servicios**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

RECOMENDACIONES

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

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

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

No se dejaron compromisos pactados.

7. Proposiciones y varios.

- FECHA PROXIMA REUNION: 15/05/2026 9:30 AM
- Los usuarios manifiestan que abran mas agendas, para que se les pueda dar citas a todas las personas que vienen a sacar las citas, debido que en ocasiones estando en las filas, facturación les dice que no hay mas agendas, aclarando que se les ofrece la cita para otra ips cerca, pero ellos niegan, ya que tienen sus controles aquí en la Ips San Luis.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

8. Evidencia fotográfica.



PROPOSICIONES Y VARIOS

- FECHA PROXIMA REUNION: 15/05/2026 9:30 AM
- Los usuarios manifiestan que abran mas agendas, para que se les pueda dar citas a todas las personas que vienen a sacar las citas, debido que en ocasiones estando en las filas, facturación les dice que no hay mas agendas, aclarando que se les ofrece la cita para otra ips cerca, pero ellos niegan, ya que tienen sus controles aquí en la Ips San Luis.

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	15/05/2026 9:30 AM

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Carlos A. Duarte	1346171	3223512823	Carlos Duarte
Julio Santos Pedraza	1917941 8	3124157903	
Yudith S Duarte	60.376.173	3125513488	Yudith S. Duarte
Ana Angelica Peda Sánchez Carvajal	1093796693	3117005126	Angelica Sánchez

FECHA:	**18/04/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**4**
HORA INICIO:	**8:00 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**9:00 AM**
UBA/IPS:	**UBA COMUMEROS**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Llamado a lista

Se da inicio a la reunión de la asociación de usuarios de la UBA COMUNEROS siendo las 8:00 AM con el personal convocado.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Cabe resaltar que a la reunión mensual de la Asociación de Usuarios asistieron las siguientes integrantes: Aurora Buitrago y Heidy Carmen Laguado. Asimismo.

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

Para garantizar que nuestra asociación sea un ente verdaderamente dinámico y transparente, y que las voces de nuestros miembros se traduzcan en acciones concretas, cada mes llevamos a cabo reuniones dedicadas a revisar las propuestas y sugerencias presentadas previamente por nuestros usuarios. Este espacio es vital, ya que nos permite hacer un seguimiento minucioso del proceso de cada iniciativa, evaluar las mejoras que se han logrado y, de manera crucial, identificar con precisión en qué áreas debemos intervenir proactivamente para optimizar nuestros servicios y procesos internos. Es un ciclo constante de retroalimentación y acción que asegura un impacto real.

3. Medios de Convocatoria.

Para asegurar la máxima participación y mantener a todos nuestros miembros debidamente informados, la convocatoria a cada reunión mensual se realiza de manera formal y escrita. Utilizamos un formato de convocatoria estandarizado que se comparte eficientemente a través de nuestro grupo de WhatsApp, permitiendo una comunicación directa y rápida. Además, y para garantizar que la información llegue a todos, una copia de la convocatoria es fijada en la cartelera informativa ubicada estratégicamente en la sala de espera del área de Urgencias de la ESE IMSALUD.

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Estrategias para vincular:

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Cúcuta, Norte de Santander, 10, 04, 2026

DE: TRABAJADORA SOCIAL (ESE)
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: 18/04/2026
Lugar: UBA COMUNEROS
Hora: 8:00 AM





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



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

- **Calidad En Salud**
- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**
- **Promesa De Valor**
- **Mapa De Procesos**
- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**
- **Mejoramiento De La Calidad**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 806 del 20 de noviembre de 2025**
- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Portafolio de Servicios**
- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**
- **Línea Ética de IMSALUD**
- **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Buenas prácticas del código de integridad**
- **Participación social y atención humanizada en salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025**
- **Rutas de atención en salud**
- **Portafolio de servicios**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

Desarrollo de las Temáticas:



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



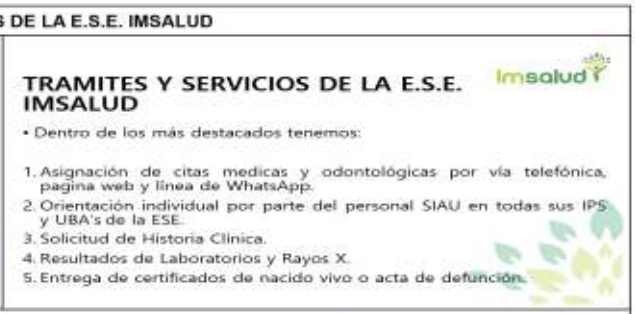
POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RESOLUCIÓN NO. 806 DEL 20 DE NOVIEMBRE DE 2025





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







DESARROLLO DE LA REUNIÓN





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

MANUAL DE MANEJO SEGURO DEL AMBIENTE FÍSICO.

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

CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS



SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD









DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Buenas prácticas del código de integridad**



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



- **Rutas de atención en salud**



- **Boletín N.78**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Boletín N.78**
- **Boletín N.79**





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Boletín N.80**





- **Portafolio de servicios**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

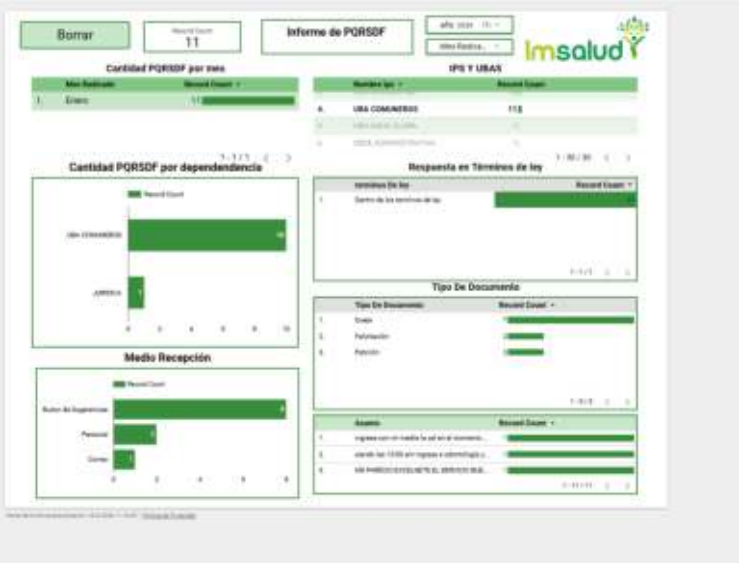






DESARROLLO DE LA REUNIÓN

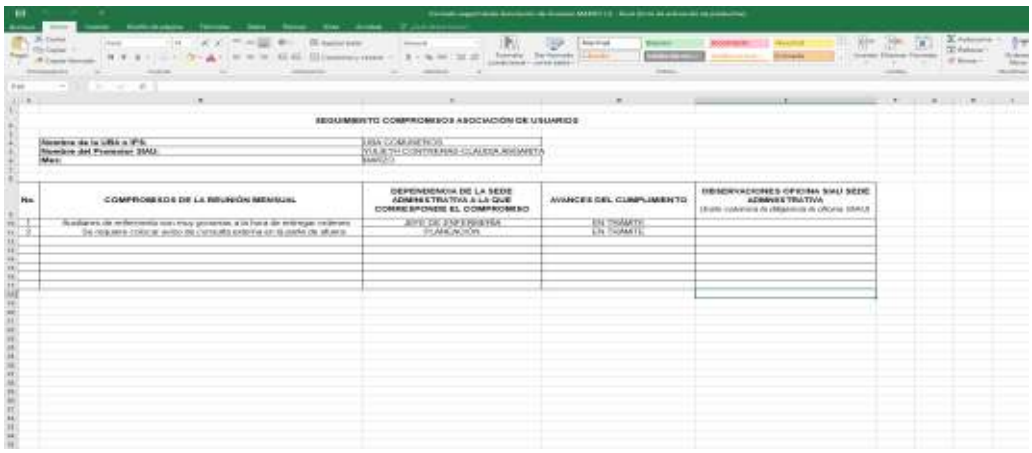
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**



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

SIAU ESE IMSALUD - Tableros de control

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

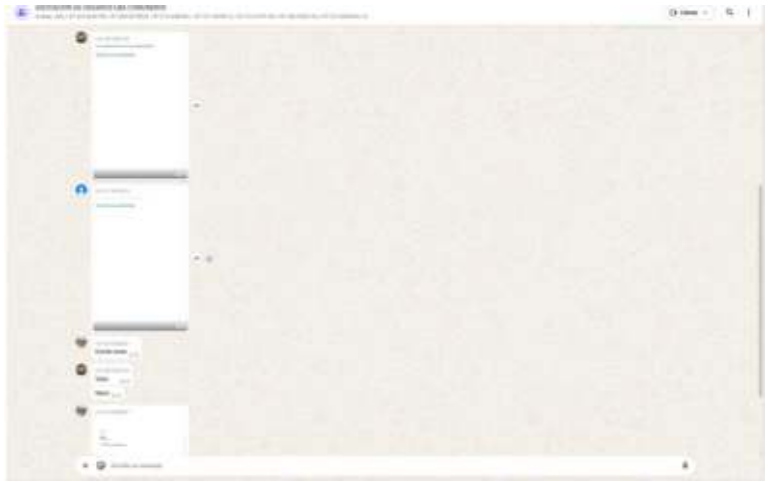
7. Proposiciones y varios.

Durante el segmento dedicado a Proposiciones y Varios, se abrió un espacio para que los miembros de la Asociación pudieran presentar cualquier iniciativa o inquietud adicional. Luego de un debate constructivo y de la revisión de posibles puntos de agenda, se llegó a una solicitud de mejora sobre él servicio de urgencias.

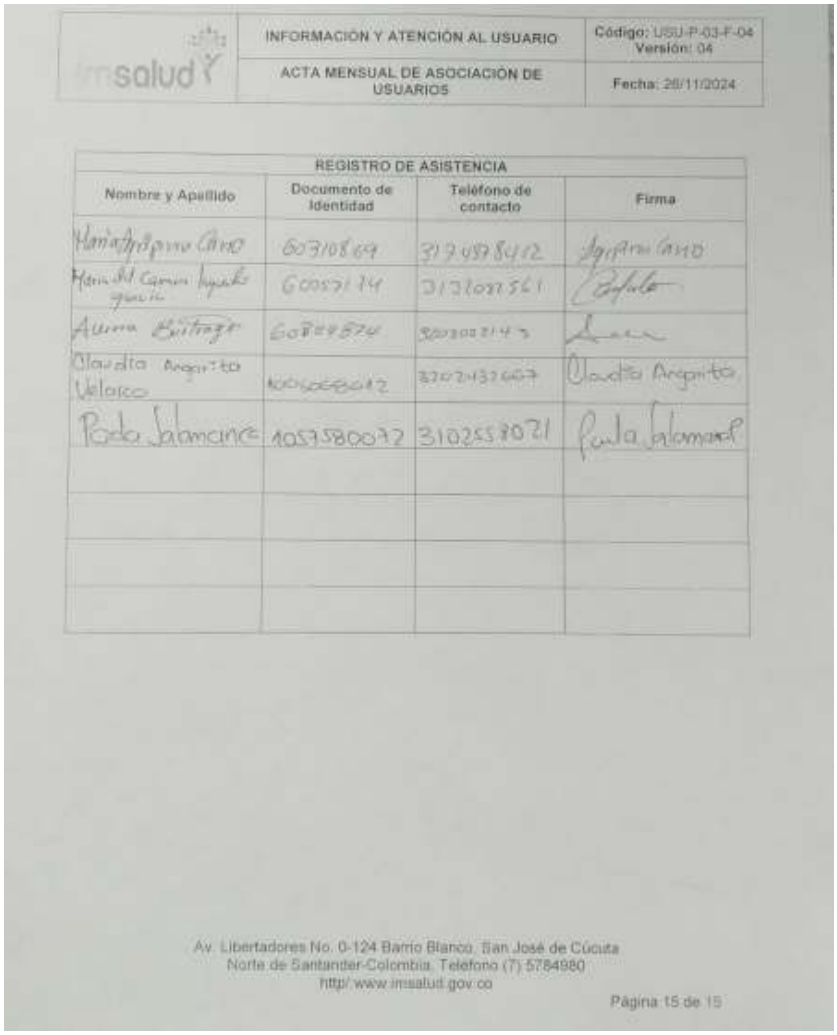
8. Evidencia fotográfica.







PROPOSICIONES Y VARIOS	
Durante el segmento dedicado a Proposiciones y Varios, se abrió un espacio para que los miembros de la Asociación pudieran presentar cualquier iniciativa o inquietud adicional. Luego de un debate constructivo y de la revisión de posibles puntos de agenda, se llegó a una solicitud de mejora sobre él servicio de urgencias.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**15 DE MAYO DEL 2026, 2:00 PM**



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

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
[illegible]	60310869	3179878412	[illegible]
[illegible]	60057114	3132037561	[illegible]
[illegible]	60809874	[illegible]	[illegible]
Claudia Angarita Velasco	1005668042	3202432667	Claudia Angarita
Paola Salamanca	1057580072	3102538021	Paola Salamanca

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

FECHA:	**15/04/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**4**
HORA INICIO:	**2:30 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**4:00P M**
UBA/IPS:	**UBA LIBERTAD**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Llamado a lista

Se da inicio a la reunión de la asociación de usuarios de la UBA LA LIBERTAD siendo las 2:30 PM con el personal convocado.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

FABIOLA RUIZ

LESLIE WILLIAM

MARYLUZ ACUÑA

ESMERALDA FLOREZ

MARIA VELOZA

ERICA JOYA

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

Para garantizar que nuestra asociación sea un ente verdaderamente dinámico y transparente, y que las voces de nuestros miembros se traduzcan en acciones concretas, cada mes llevamos a cabo reuniones dedicadas a revisar las propuestas y sugerencias presentadas previamente por nuestros usuarios. Este espacio es vital, ya que nos permite hacer un seguimiento minucioso del proceso de cada iniciativa, evaluar las mejoras que se han logrado y, de manera crucial, identificar con precisión en qué áreas debemos intervenir proactivamente para optimizar nuestros servicios y procesos internos. Es un ciclo constante de retroalimentación y acción que asegura un impacto real.

3. Medios de Convocatoria.

Para asegurar la máxima participación y mantener a todos nuestros miembros debidamente informados, la convocatoria a cada reunión mensual se realiza de manera formal y escrita. Utilizamos un formato de convocatoria estandarizado que se comparte eficientemente a través de nuestro grupo de WhatsApp, permitiendo una comunicación directa y rápida. Además, y para garantizar que la información llegue a todos, una copia de la convocatoria es fijada en la cartelera informativa ubicada estratégicamente en la sala de espera del área de Urgencias de la ESE IMSALUD.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN





INVITACION ASOCIACION DE USUARIOS

Para ESE IMSALUD, es un placer invitarlos el día Miercoles 15 de Abril a las 02:30 PM se realizara la reunion en la UBA LIBERTAD. Esta fue una convocatoria extraordinaria debido a la elección del representante de la asociación. Agradecemos su puntual asistencia.

A todos los interesados a participar en la asociacion de usuarios

Fecha: 15 de Abril del 2026
Lugar: UBA La LIBERTAD
Hora: 02:30 AM

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

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

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

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



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

CALIDAD EN SALUD



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES



PROMESA DE VALOR



MAPA DE PROCESOS



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



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



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



POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

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

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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

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

- Dentro de los más destacados tenemos:

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

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

✧ **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

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

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

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

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

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

PORTAFOLIO DE SERVICIOS



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 prioritario para el embarazo.

- **Vigilancia Epidemiológica**

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











POLÍTICA HUMANIZACIÓN

1. Adopción de la Política de Atención Humanizada



2. Declaratoria de la Política de Atención Humanizada



3. Líneas Estratégicas de la Política de Atención Humanizada



4. Fortalecimiento del Programa de Humanización





Encuentros Comunales

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

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

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

MANUAL DE MANEJO SEGURO DEL AMBIENTE FÍSICO.

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

CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Buenas prácticas del código de integridad**



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Rutas de atención en salud**



- **Boletín N.78**



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



- **Portafolio de servicios**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN







DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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

7. Proposiciones y varios.

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

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

Se abrió un espacio para que los miembros de la Asociación pudieran presentar cualquier iniciativa o inquietud adicional. Luego de un debate constructivo y de la revisión de posibles puntos de agenda, se llegó a una solicitud de mejora sobre él servicio de urgencias.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

8. Evidencia fotográfica.



PROPOSICIONES Y VARIOS

- Carros en la parte de afuera
- Fortalecer la asociación de usuarios
- Señor de los pasteles , aparta puesto
- Señora del megáfono

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**14 DE MAYO 2026**

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

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Mary Luz Acuña	60378376	3224197451	Mary Luz Acuña
Esmeralda Flórez Ustariz	60362254	3208468700	
Leslie Hernandez Williams	PPT 1783567	3245097566	
Yolanda Rodriguez C.	C.C 60285500	322-4193859	yolandaRodriguez.
Ell Fabiola Ruiz	32510459	3142237810	Ell Fabiola Ruiz
Erika Carolina Jaimes	33703338	3214144311	
María Gabriela Velazco	1090510743	3003413335	Gabriela V.M.

Escaneado con CamScanner

FECHA:	**27 ABRIL 2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**4.**
HORA INICIO:	**07:00 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**8:00 AM**
UBA/IPS:	**IPS LOS OLIVOS**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 07:00 am del día lunes de abril del presente año, se realiza la reunión mensual con la Asociación de usuarios en la oficina Siau, dando cumplimiento a los compromisos adquiridos con la IPS /UBA como Veedores y representantes de la misma, teniendo en cuenta que se adelantó la reunión para la elección de representante de la IPS LOS OLIVOS, conociendo que se tenía una fecha estipulada y por ende no todos los integrantes de la asociación pudieron asistir.

1. Llamado a lista

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

Usuarios vinculados

- Deyanira Berbesi
- Carmelita Ortiz
- Blanca Ropero
- Alba Luz Santos
- Johan M0squera
- Jorge Alirio

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Jesús Pérez
- Luis Gómez

por motivos personales no pudieron asistir a la reunión.

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

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

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

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

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

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

3. Medios de Convocatoria.

La convocatoria a la reunión se realiza por medio de mensajes vía WhatsApp y llamadas telefónicas.

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

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

- 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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

requisitos según el procedimiento.

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

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

Así mismo se explicó el portafolio de servicios y se llegó a fondo con este tema, ya que es importante saber que la ESE IMSALUD, es una entidad pública prestadora de servicios de salud de primer nivel en la ciudad de Cúcuta y su zona rural. La ESE IMSALUD es una sola, tiene 6 UBAS y 31 IPS.
Se habló Del buzón de sugerencia que es una herramienta de comunicación, utilizado por nuestra empresa para dar voz a las distintas ideas de mejora, propuestas de soluciones, iniciativas y felicitaciones de nuestros usuarios, aclarando que no deben tener miedo a la hora de colocar una sugerencia ya que es una propuesta o recomendación general que presenta el usuario para mejorar el servicio que prestan las instituciones; si hay inconformidad en la atención los funcionarios serán cambiados de lugar; también se les dijo que la única persona que abre el buzón es la promotora SIAU. El buzón Se abre todos los viernes, se toman evidencias y tienen que haber testigos., de los cuales hay un acta firmada. Resaltando que todo lo que sale en el buzón es confidencial y nadie puede leer lo que sale.

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Línea Ética de IMSALUD**
- **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web**
- **Buenas prácticas del código de integridad**
- **Participación social y atención humanizada en salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025**
- **Rutas de atención en salud**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

Desarrollo de las Temáticas:

CALIDAD EN SALUD



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN VISIÓN Y VALORES



PROMESA DE VALOR



MAPA DE PROCESOS

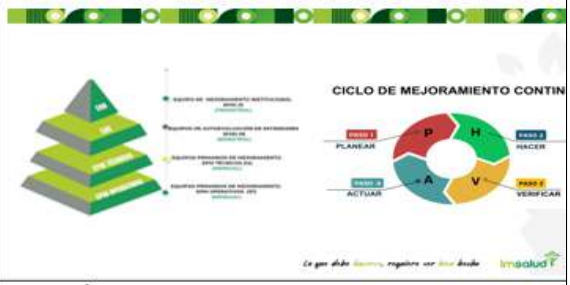


DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



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

POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

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

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



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

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

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

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

- Dentro de los más destacados tenemos:

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

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

✧ **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

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

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

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

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



POLÍTICA HUMANIZACIÓN



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Buenas prácticas del código de integridad**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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



- **Rutas de atención en salud**



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

-
-
-



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

Se socializa con los presentes las PQRSDF del mes

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

Se da por terminada la reunión a las 8:00 am, manifestando agrado e interés por la información brindada. También expresan satisfacción a la hora de llegar a la reunión y adquirieron más conocimiento en la información que se les brindo.

7. Proposiciones y varios.

- Los usuarios manifiestan conformidad con la prestación de servicios en la IPS Claret y disponibilidad de agenda que se les brinda, se motiva para que pasen por los diferentes programas de PyM..
- La asociación sugiere que coloquen un aire en la oficina SIAU, para que se pueda realizar la reunión en la misma.
- La asociación sugiere un espacio más grande al realizar la reunión y contar con sillas, ya que a la hora de realizar las reuniones siau tiene que buscar sillas de los otros consultorios

8. Evidencia fotográfica.

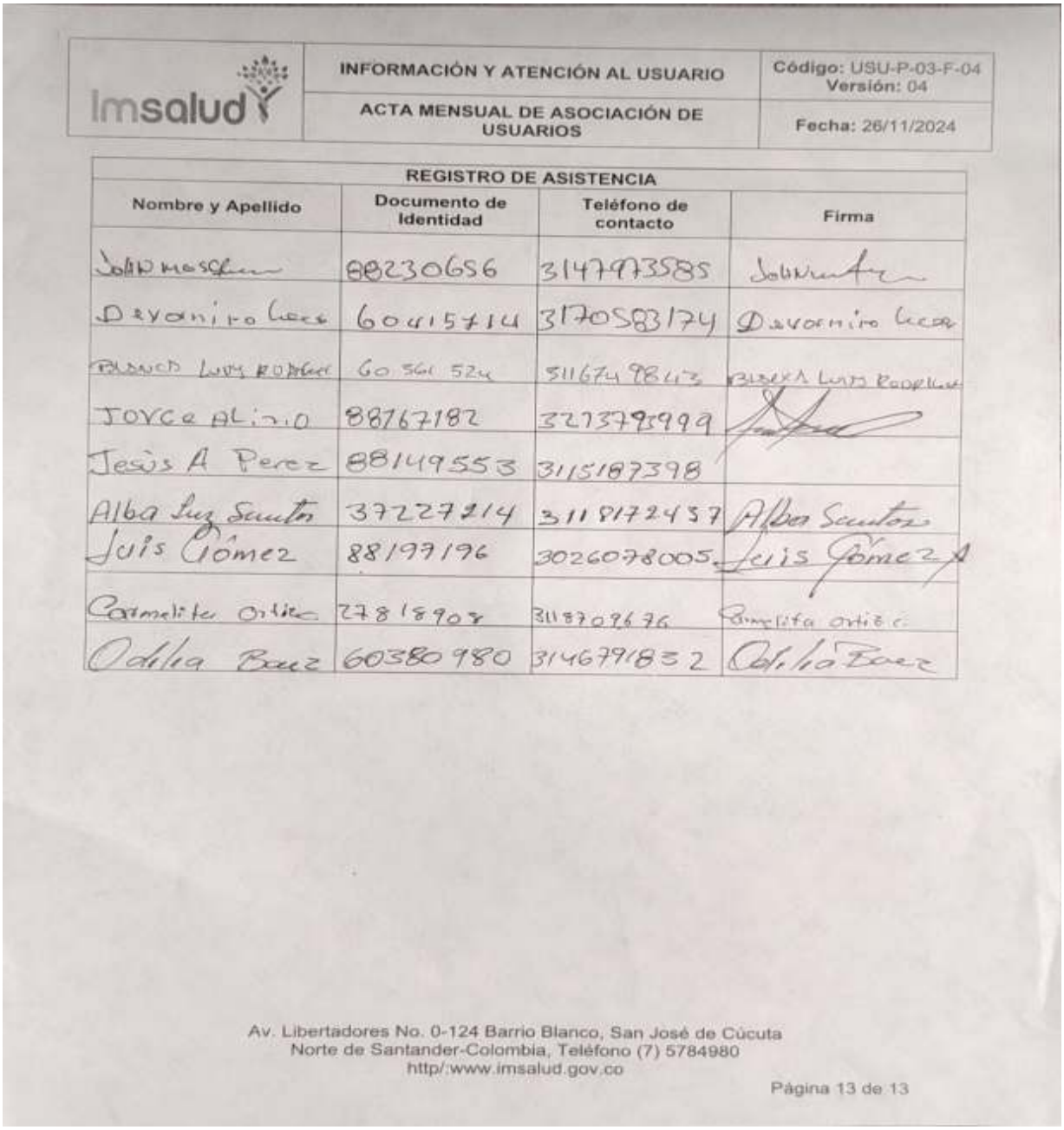
DESARROLLO DE LA REUNIÓN





DESARROLLO DE LA REUNIÓN
Se deja como compromiso la solicitud de un nuevo medico para la IPS los Olivos ya que el agendamiento de citas es poca y la población que requiere de los servicios no logra el objetivo.

PROPOSICIONES Y VARIOS	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**20 DE MAYO**



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

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
[illegible]	88230656	3147973585	[illegible]
Davanivo Lucas	60415714	3170583174	Davanivo Lucas
[illegible]	60 561 524	3116749813	[illegible]
JOYCE ALIRIO	88167182	3273793999	[illegible]
Jesus A Perez	88149553	3115187398	
Alba Luz Santos	37227214	3118172457	Alba Santos
Luis Gómez	88197196	3026078005	Luis Gómez
Carmelita Ortiz	27818908	3118709676	Carmelita Ortiz
Odilia Baez	60380980	3146791852	Odilia Baez

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

Página 13 de 13

FECHA:	**27 ABRIL 2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**4.**
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 ABRIL DE 2026.**

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 2 Pm del día lunes del presente año, se realiza la reunión mensual con la Asociación y Acta de constitución de usuarios en la oficina de archivo, en presencia de la Jefe Laura Meneses, 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

- Marleny Calixto
- Sonia Alcina
- Belén Corina Conte

Nuevos integrantes

1. Leonor Bernal Cifuentes
2. Cristian Alvarez
3. Saray Becerra
4. Willam Beltran

En ausencia de los siguientes integrantes

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Gladys stela escalante
2. Gloria Amparo
3. Pabla Zolipa (Migrante)

por motivos personales no pudieron asistir a la reunión.

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

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

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

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

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

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

3. Medios de Convocatoria.

La convocatoria a la reunión se realiza por medio de mensajes vía WhatsApp y llamadas telefónicas.

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Lo anterior, se realiza por medio de charlas diarias, realizadas en la sala de espera de consulta externa, odontología, Pym y Laboratorio, llamadas telefónicas y carteleras informativas, se convocan a los usuarios para que hagan parte de la misma y se socializa con ellos la importancia de vincular a los jóvenes para que hagan parte de la asociación.
Para este mes se logro agrandar la asociación, contando con buen personal activos con disposición por su Ips.
Con ayuda de la asociación, cuerpo de trabajo de la Ips y promotora siau se logro cotizar las franelas para que todos la obtuvieran.

- Publicar en cartelera la fecha de reunión mensual y la invitación a nuevos

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

usuarios para la conformación de la asociación de usuarios.

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

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

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

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

Por medio de actividades lúdica se les explico los derechos y deberes, donde cada usuario se levantaba y agarraba un globo y ese globo tenia un derecho o deber, ellos daban explicación de lo mismo, también se explicó el portafolio de servicios se llegó a fondo con este tema, ya que es importante saber que la ESE IMSALUD, es una entidad pública prestadora de servicios de salud de primer nivel en la ciudad de Cúcuta y su zona rural. La ESE IMSALUD es una sola, tiene 6 UBAS y 31 IPS.
Se habló Del buzón de sugerencia que es una herramienta de comunicación, utilizado por nuestra empresa para dar voz a las distintas ideas de mejora, propuestas de soluciones, iniciativas y felicitaciones de nuestros usuarios, aclarando que no deben tener miedo a la hora de colocar una sugerencia ya que es una propuesta o recomendación general que presenta el usuario para mejorar el servicio que prestan las instituciones; si hay inconformidad en la atención los funcionarios serán cambiados de lugar; también se les dijo que la única persona que abre el buzón es la promotora SIAU. El buzón Se abre todos los viernes, se toman evidencias y tienen que haber testigos., de los cuales hay un acta firmada.
Resaltando que todo lo que sale en el buzón es confidencial y nadie puede leer lo que sale.

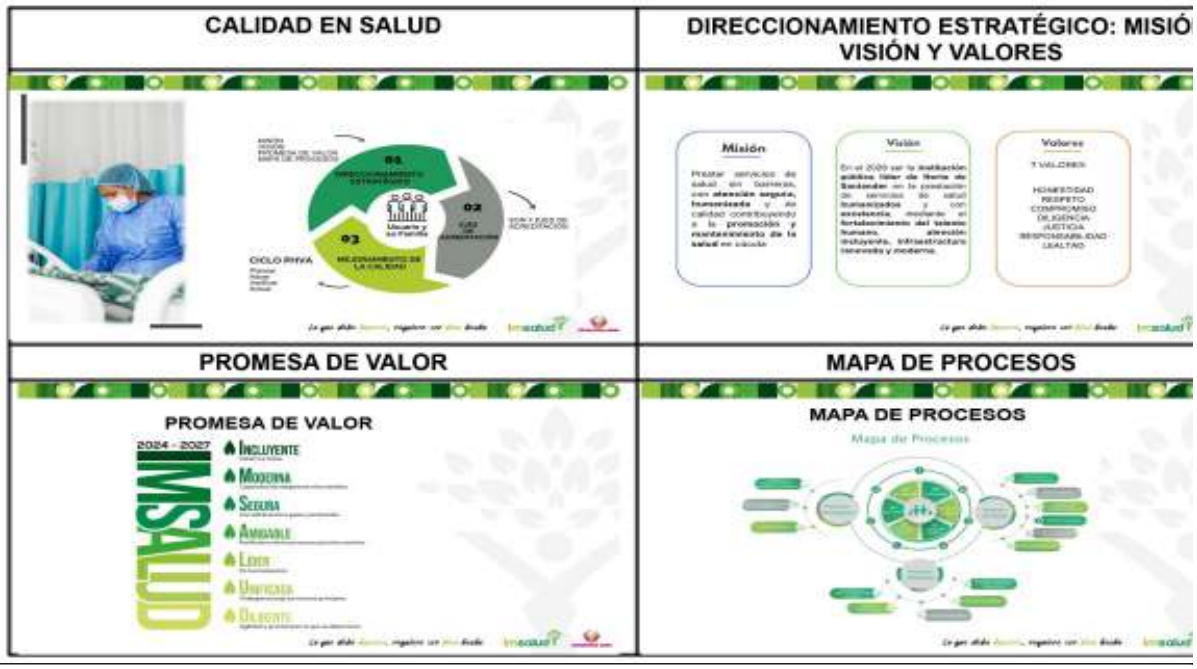
Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas:

- **Calidad En Salud**
- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

Desarrollo de las Temáticas:



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



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

POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

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

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



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

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

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

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

- Dentro de los más destacados tenemos:

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

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

- **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

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

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

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PORTAFOLIO DE SERVICIOS









POLÍTICA HUMANIZACIÓN









DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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

MANUAL DE MANEJO SEGURO DEL AMBIENTE FÍSICO.

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

CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS



SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD









- **Buenas prácticas del código de integridad**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

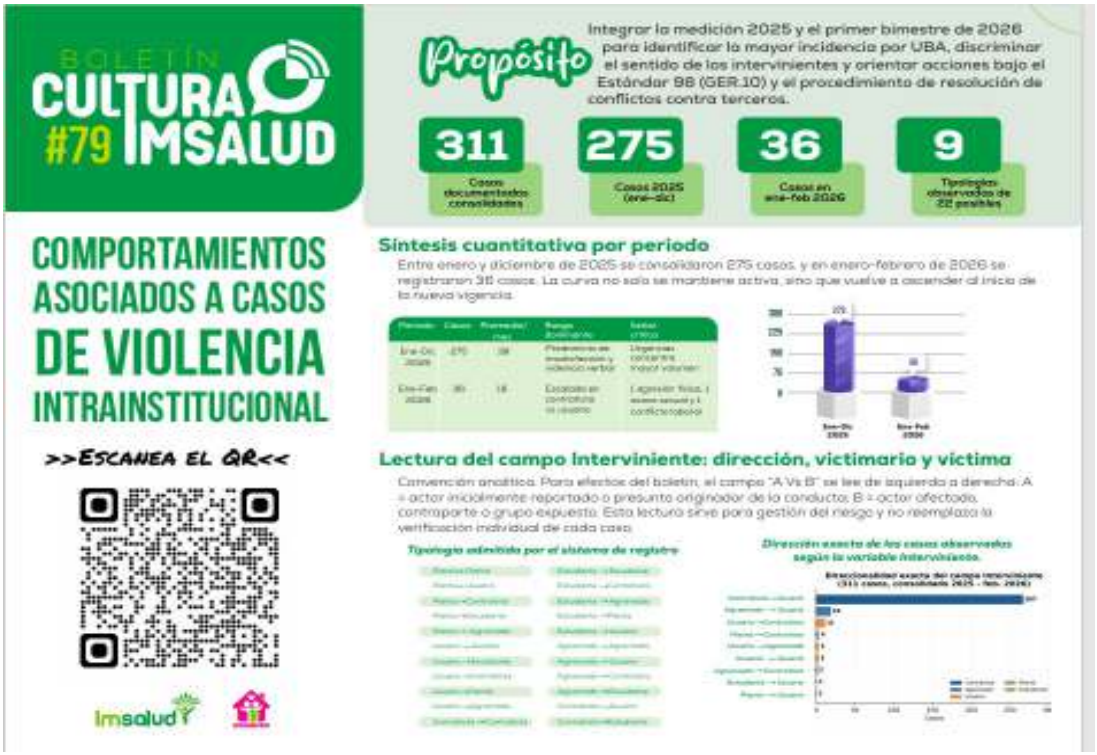


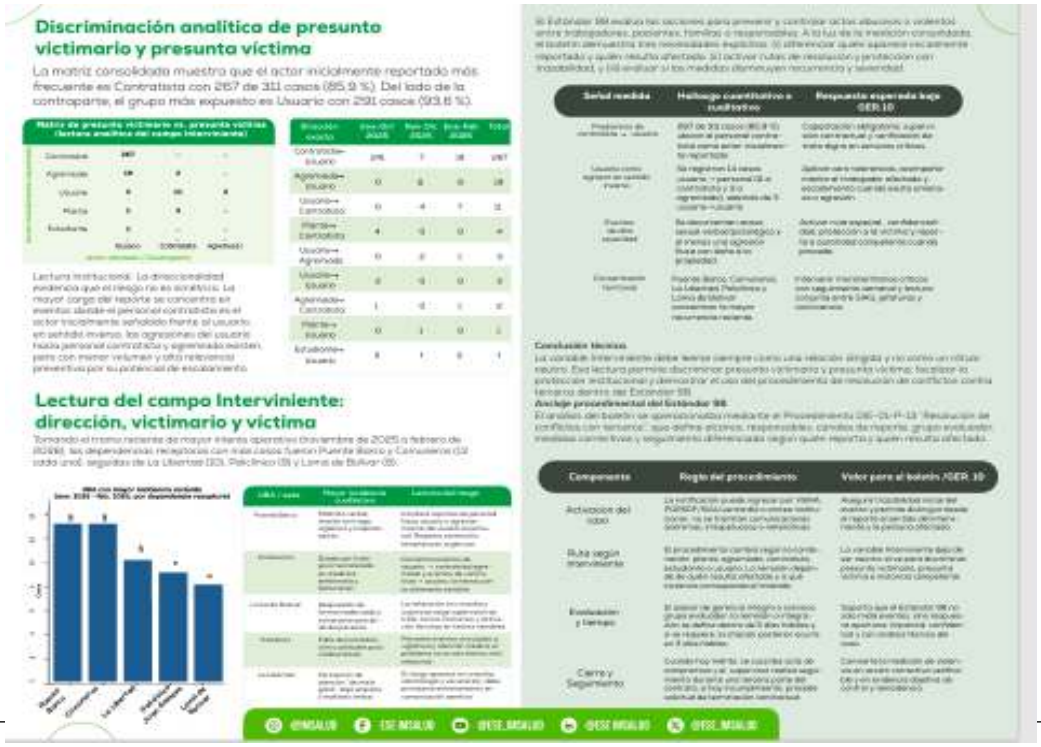
- **Rutas de atención en salud**



- **Boletín N.79 Plan de desarrollo imsalud 2024-2027**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



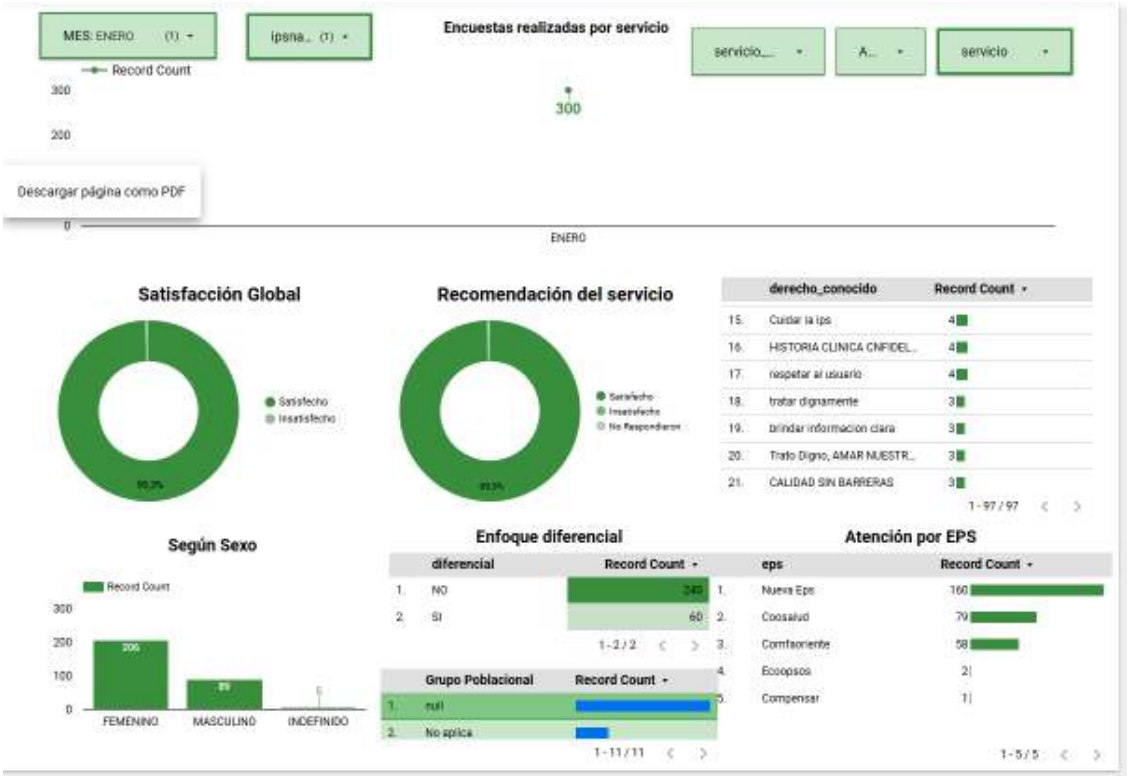


DESARROLLO DE LA REUNIÓN

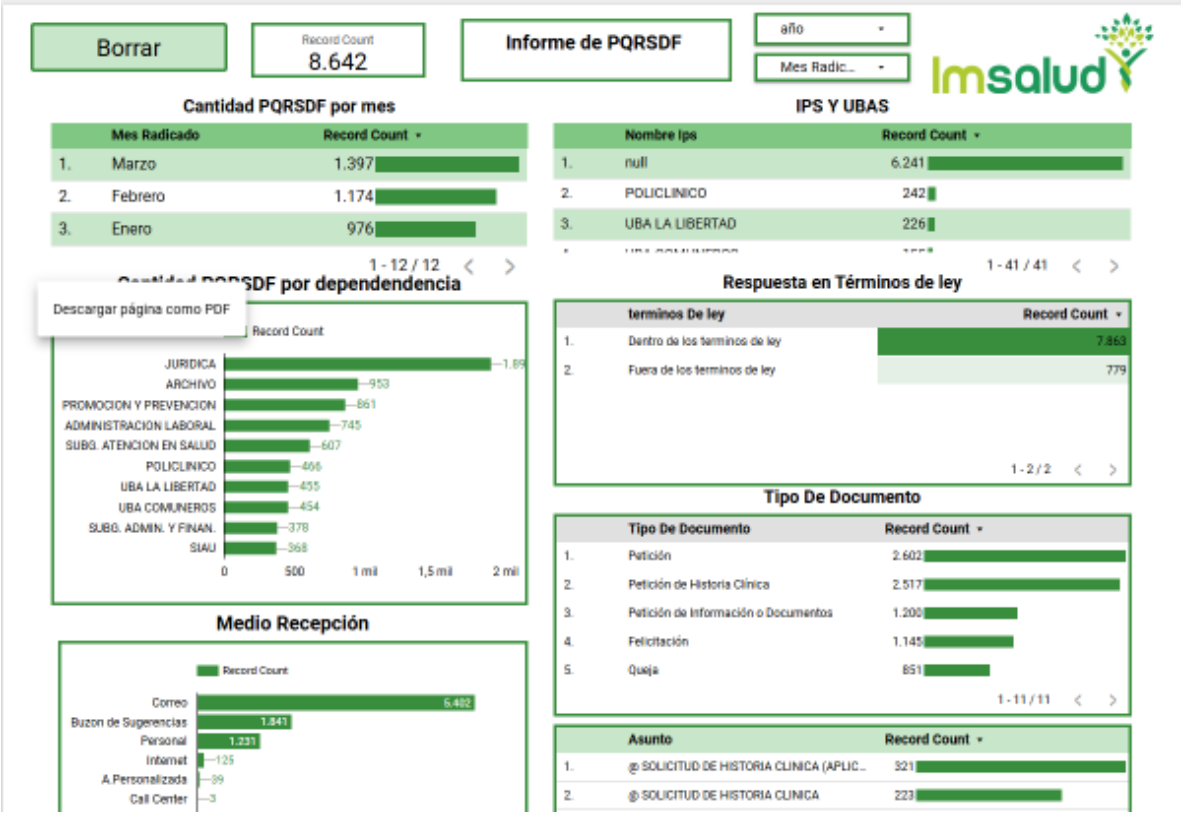
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**

Se socializa con los presentes las PQRSDF del mes

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

- Se Dan citas de medicina General y Odontologia todos los dias en la jornada de la mañana Si no hay citas en la Ips San Martin. Siau colabora por via whatsapp.
- La promotora de Terreno agenda citas de PYM.
- Dar educcion a los usuarios como traer la muestra (parcial de orina y cropologico).
- Se estan haciendo la pruebas rapidas por ciclo de vida, para todo el rango de edad.
- Se esta aprobando el curso nacer y crecer aqui en la IPS SAN MARTIN, el proposito es Que halla una sala para estas embarazada
- Todo usuario al solicitar una cita de manera presencial debe traer documento de identidad o una copia, es uno de sus deberes.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se da por terminada la reunión a las 03:00 pm am, manifestando agrado e interés por la información brindada. También expresan satisfacción a la hora de llegar a la reunión y adquirieron mas conocimiento en la información que se les brindo.

7. Proposiciones y varios.

- Los usuarios manifiestan conformidad con la prestación de servicios en la IPS San Martín y disponibilidad de agenda que se les brinda, se motiva para que pasen por los diferentes programas de PyM..
- La asociación sugiere que coloquen un aire en la oficina SIAU, para que se pueda realizar la reunión en la misma .
- La asociación sugiere un espacio mas grande al realizar la reunión y contar con sillas, ya que a la hora de realizar las reuniones siau tiene que buscar sillas de los otros consultorios
- Gracias a la gestión de la promotora Siau, junto con la asociación se realizo una rifa para que ellos obtuvieran las camisetas
- Los usuarios manifiestan que abran mas agendas, para que se les pueda dar citas a todas las personas que vienen a sacar las citas, debido que en ocasiones estando en las filas, facturación les dice que no hay mas agendas, aclarando que se les ofrece la cita para otra ips cerca, pero ellos niegan, ya
- que tienen sus controles aquí en su Ips San Martin.

8. Evidencia fotografica

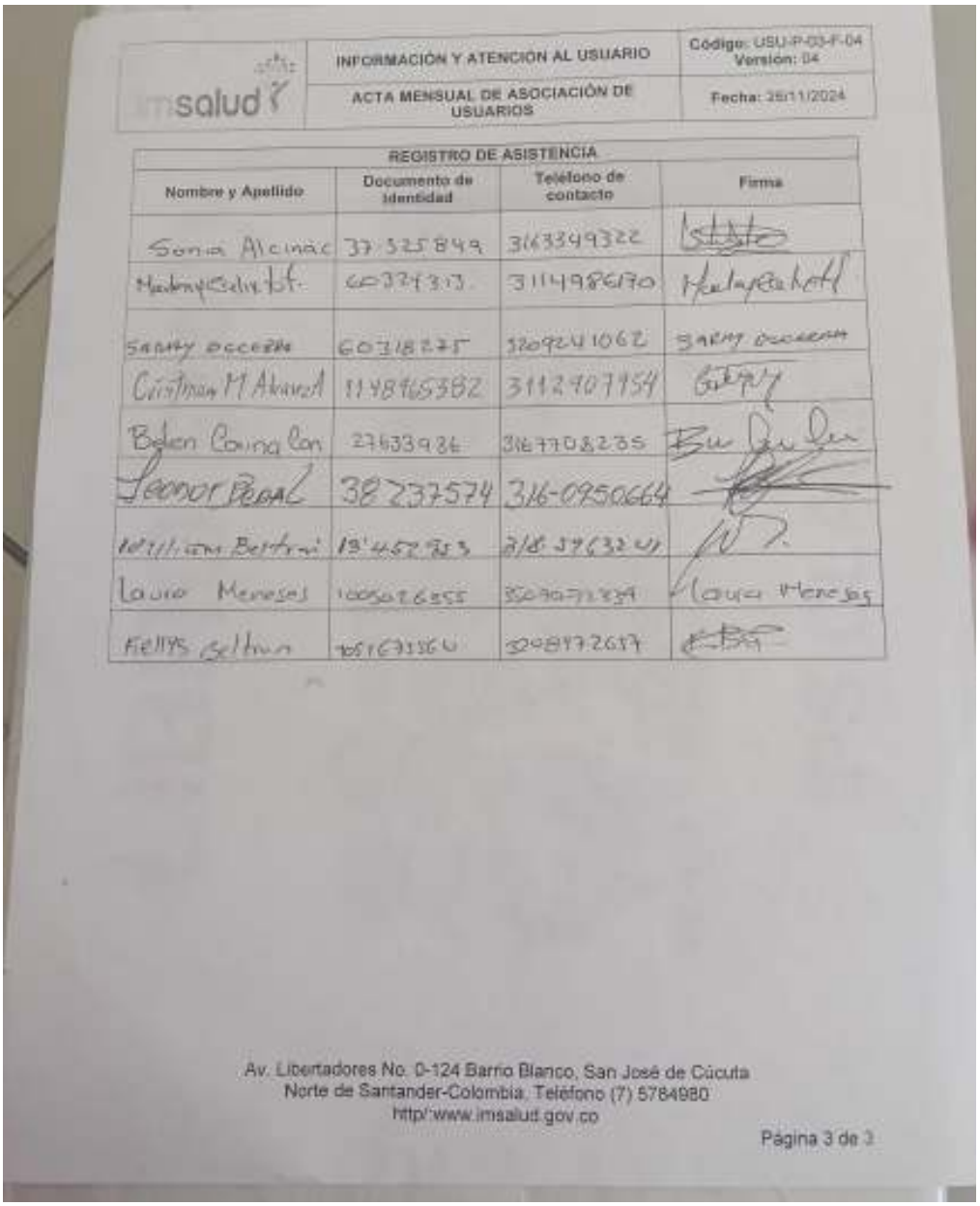


PROPOSICIONES Y VARIOS



- Los usuarios manifiestan conformidad con la prestación de servicios en la IPS San Martín y disponibilidad de agenda que se les brinda, se motiva para que pasen por los diferentes programas de PyM..
- La asociación sugiere que coloquen un aire en la oficina SIAU, para que se pueda realizar la reunión en la misma.
- La asociación sugiere un espacio mas grande al realizar la reunión y contar con sillas, ya que a la hora de realizar las reuniones siau tiene que buscar sillas de los otros consultorios
- Debido a que las usuarias por falta de conocimiento no tienen las camisetas y contamos con nuevos integrantes, junto con la coordinadora y jefe de oficina Siau se van a comprar.
- Los usuarios manifiestan que abran mas agendas, para que se les pueda dar citas a todas las personas que vienen a sacar las citas, debido que en

PROPOSICIONES Y VARIOS	
ocasiones estando en las filas, facturación les dice que no hay mas agendas, aclarando que se les ofrece la cita para otra ips cerca, pero ellos niegan, ya que tienen sus controles aquí en su Ips San Martin.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**Miercoles 20 de mayo** **Hora: 02:00 PM**



imsalud

	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código: USU-P-03-F-04 Versión: 04
	ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS	Fecha: 26/11/2024

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Sonia Alcinac	37 325 849	3163349322	
		3114986170	

Av. Libertadores No. 0-124 Barrio Blanco, San José de Cúcuta
Norte de Santander-Colombia, Teléfono (7) 5784980
http/:www.imsalud.gov.co

Página 3 de 3

FECHA:	**23 DE ABRIL 2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**4**
HORA INICIO:	**8:00 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**9:40 AM**
UBA/IPS:	**IPSCLARET**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE ABRIL DE 2026.**

Agenda

1. Llamado a lista
2. Lectura y aprobación del acta anterior.
3. Medios de Convocatoria.
4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.
5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.
6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.
7. Proposiciones y varios.
8. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 8:00 am del día 23 de ABRIL de la anualidad 2026, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS CLARET.

1. Llamado a lista

A la reunión del mes de ABRIL asistieron
LUIS GRANADOS, ROSA BARAJAS,MIRIAM ACOSTA Y JUITH ORTIZ.

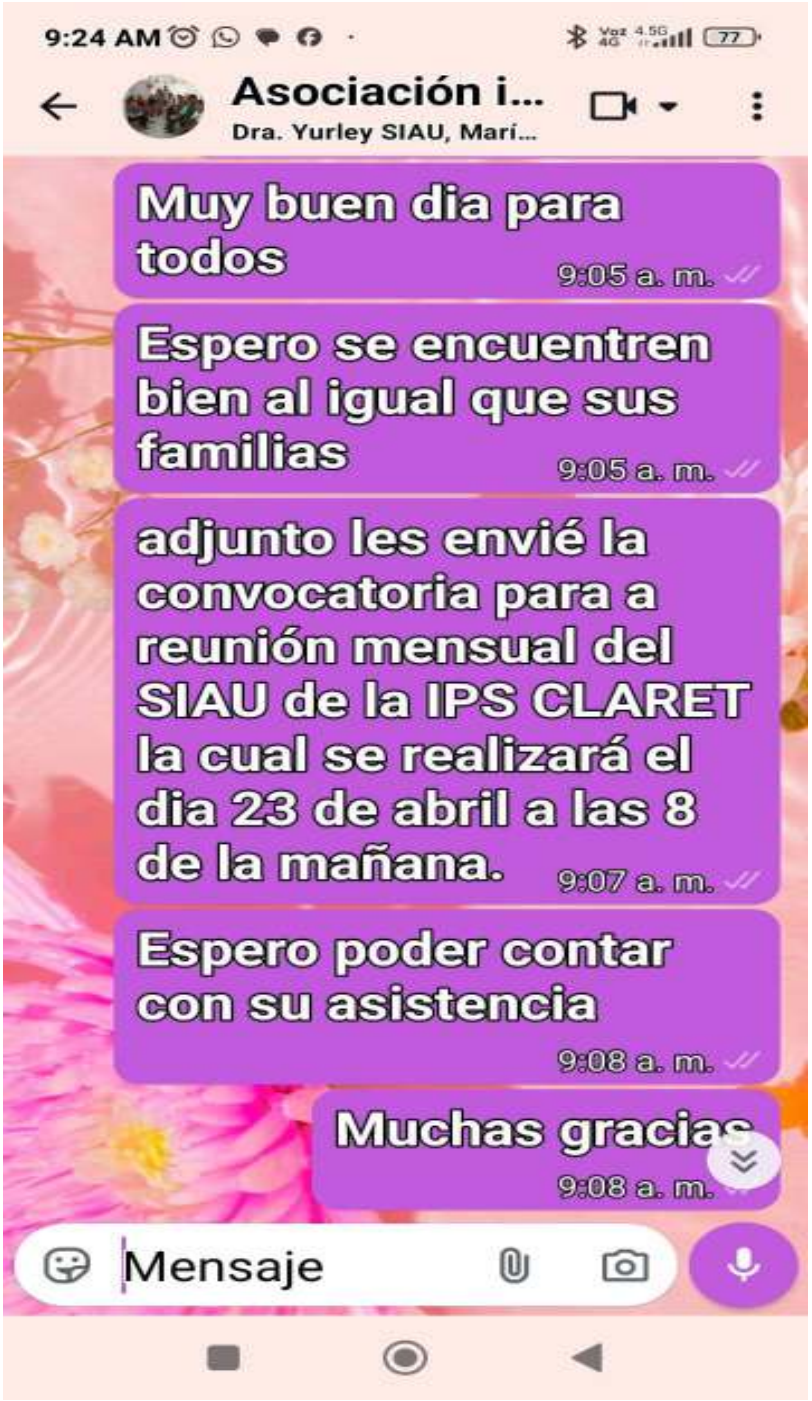
2. Lectura y aprobación del acta anterior.

Se dio lectura y aprobó el acta del mes de MARZO

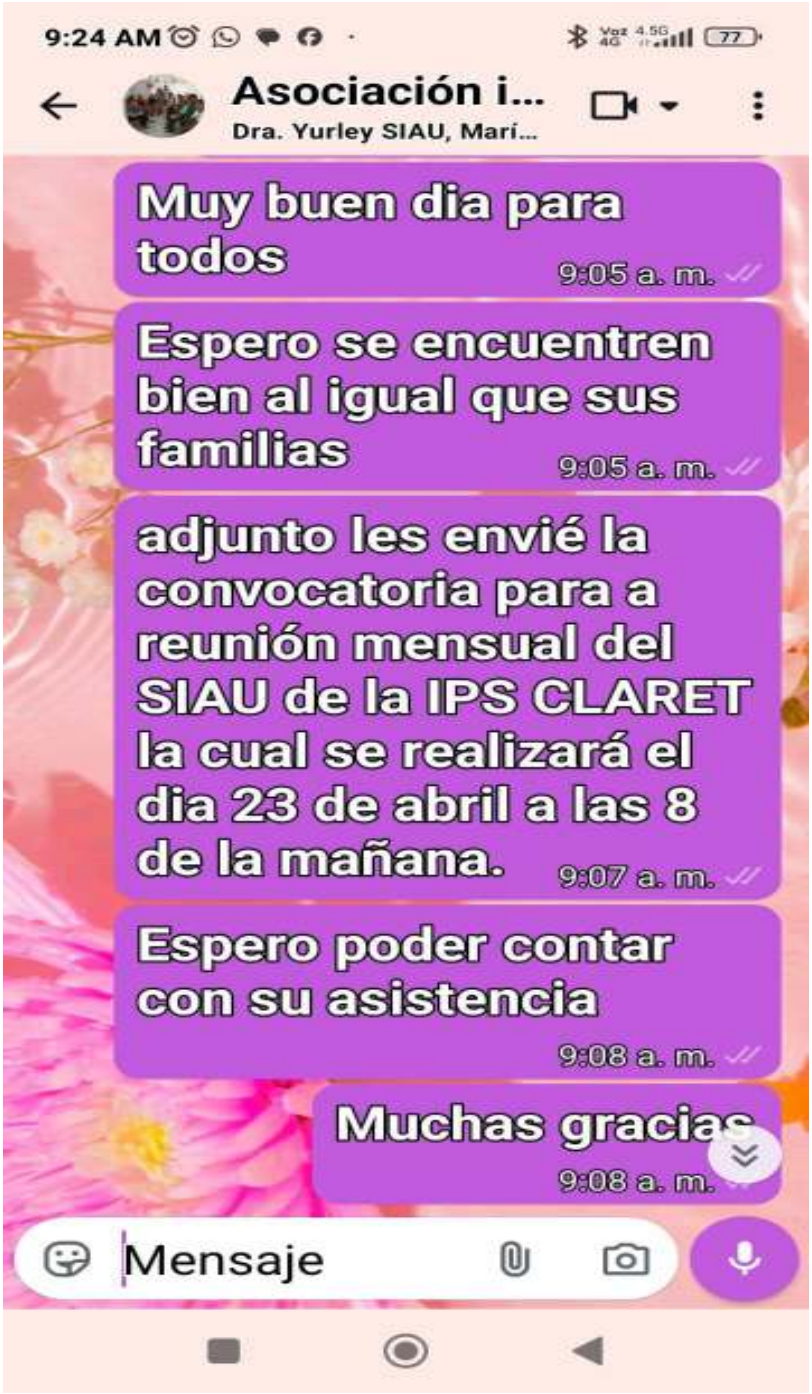
3. Medios de Convocatoria.

Mediante el grupo de WhatsApp y la cartelera informativa de la IPS

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Estrategias para vincular:

- Publicar en cartelera la fecha de reunión mensual y la invitación a nuevos usuarios para la conformación de la asociación de usuarios.
- Indagar y lograr comunicación con presidentes de Junta de Acción Comunal para que participen e inviten a personas de la comunidad que cumplan con los requisitos según el procedimiento.
- Indagar y lograr comunicación con Líderes Comunales para que participen e inviten a personas de la comunidad que cumplan con los requisitos según el procedimiento.

5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.

Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas:

- **Calidad En Salud**
- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**
- **Promesa De Valor**
- **Mapa De Procesos**
- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**
- **Mejoramiento De La Calidad**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 806 del 20 de noviembre de 2025**
- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Portafolio de Servicios**
- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**
- **Línea Ética de IMSALUD**
- **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web**
- **Buenas prácticas del código de integridad**
- **Participación social y atención humanizada en salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025**
- **Rutas de atención en salud**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

Desarrollo de las Temáticas:
El presente informe consolida la gestión desarrollada durante la reunión mensual de la Asociación de Usuarios de la IPS EL RODEO, correspondiente al mes de ABRIL 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,

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

garantizando trazabilidad, control y alineación con las políticas de participación social en salud. Este documento integra los principales hallazgos, decisiones y compromisos que orientan la mejora continua del servicio y la elección del representante de la IPS EL RODEO.

La información consolida los pilares estratégicos que soportan la operación institucional: calidad en salud, direccionamiento estratégico, promesa de valor y mapa de procesos. Estos elementos trabajan en sinergia para garantizar una prestación de servicios coherente, centrada en el usuario y alineada con estándares de excelencia. La claridad en la misión, visión y valores refuerza la cultura organizacional



El contenido de la información evidencia una estructura institucional madura, garantiza la calidad, participación ciudadana y alineación normativa. Los 7 ejes de acreditación funcionan como el marco que traduce la promesa de valor en acciones medibles, permitiendo que la organización conecte su identidad institucional con prácticas operativas concretas. El módulo de mejoramiento de la calidad, articulado al ciclo PHVA, demuestra un compromiso real con la optimización continua, reforzando la capacidad de respuesta y la eficiencia en la prestación de servicios



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

La Política de Participación Social en Salud y la Resolución 806 de 2025 integran al usuario como un actor estratégico, no solo como beneficiario, sino como aliado en la toma de decisiones, vigilancia y control social. Este componente potencia la transparencia, fortalece la gobernanza y asegura coherencia entre lo institucional y lo comunitario. En conjunto, las diapositivas muestran una entidad bien estructurada, con enfoque preventivo, orientación al usuario y un ecosistema de gestión que impulsa resultados sostenibles y mayor legitimidad social.



El módulo de Trámites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD evidencia una operación orientada a la eficiencia y a la accesibilidad del usuario. La entidad ha integrado procesos regulados por el Decreto 2150/95 con estrategias modernas de atención, incluyendo canales virtuales, asignación de citas por múltiples medios y orientación personalizada a través del SIAU. Servicios críticos como historia clínica, entrega de certificados, resultados de laboratorio y rayos X están diseñados para garantizar oportunidad, trazabilidad y facilidad de acceso. En conjunto, las diapositivas muestran una infraestructura de servicios alineada con buenas prácticas de atención pública, enfocada en disminuir barreras, optimizar tiempos y fortalecer la experiencia del usuario

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Nuestro portafolio de servicios presentado muestra de forma organizada la oferta de atención de IMSALUD, dividida entre la descripción general de servicios de primer nivel como consulta externa en medicina y odontología, urgencias, hospitalización y programas de promoción y prevención y la distribución específica de servicios según el tipo de unidad (UBAS e IPS). En las UBAS se incluyen toma de muestras, vacunación, odontología, medicina general, enfermería y urgencias, mientras que en las IPS se mantiene una oferta similar centrada en atención básica, vacunación y toma de muestras. El documento es visualmente coherente, utiliza una estructura clara y permite identificar con facilidad los servicios disponibles en cada nivel, aunque podría beneficiarse de una simplificación del texto y de mayor detalle en los servicios diferenciados entre unidades.



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

escucha activa y la mejora continua, consolidando una atención más cercana, inclusiva y orientada a las necesidades reales de la comunidad.



La información evidencia el esfuerzo institucional por fortalecer la cultura organizacional en torno a la gestión ambiental y la seguridad del entorno físico dentro de la ESE Imsalud. La socialización de la política ambiental y del Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico no solo busca cumplir con requisitos de auditoría, sino consolidar prácticas sostenibles y responsables que mitiguen riesgos y optimicen los recursos. Asimismo, la inclusión del código de colores para la disposición de residuos demuestra un enfoque integral que articula normas, formación del personal y estandarización de procesos. En conjunto, este despliegue refleja una estrategia preventiva y sistemática que pretende mejorar la eficiencia institucional, promover comportamientos seguros y garantizar ambientes adecuados para trabajadores, usuarios y visitantes.



La socialización de la **Línea Ética de la ESE IMSALUD** refleja una estrategia institucional orientada a fortalecer la transparencia, la integridad y la cultura de la denuncia responsable dentro de la organización. Se presenta la línea ética como un mecanismo confidencial y accesible para empleados, contratistas, usuarios y cualquier persona relacionada con la entidad, permitiendo reportar situaciones como corrupción, soborno, conflictos de interés, malversación de activos, abuso de poder o cualquier comportamiento contrario a los principios organizacionales. La claridad sobre qué reportar y quién puede hacerlo facilita la participación y promueve un ambiente de confianza. Además, se resalta que la información suministrada será manejada con estricta confidencialidad y protección total de la identidad del denunciante, lo cual es un elemento clave para garantizar la seguridad y fomentar el uso del canal. Finalmente, la presentación del medio oficial de comunicación A TRAVÉS DEL SITIO WEB INSTITUCIONAL evidencia un compromiso con la accesibilidad, la transparencia y la consolidación de prácticas éticas dentro de la institución

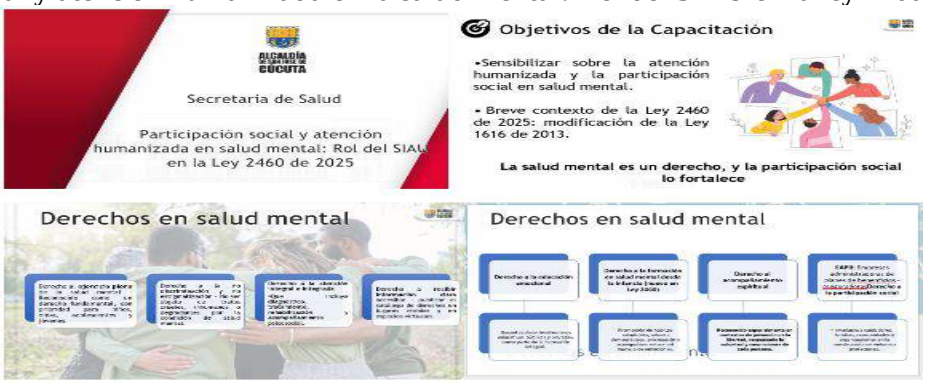
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Buenas prácticas del código de integridad**



El Código de Integridad de la ESE IMSALUD es una guía que orienta el comportamiento ético de sus funcionarios, basada en valores como la honestidad, el respeto, el compromiso, la diligencia y la justicia; busca garantizar un servicio de salud transparente, responsable y de calidad, promoviendo el buen uso de los recursos públicos, la atención oportuna al ciudadano, la prevención de la corrupción y el cumplimiento de las normas para fortalecer la confianza de la comunidad en la institución

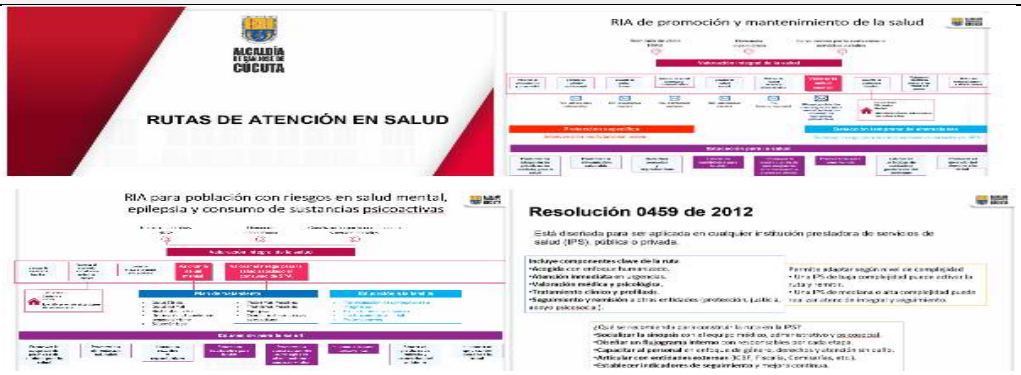
- **Participación social y atención humanizada en la salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025.**



La participación comunitaria en salud mental no es un complemento, es un factor crítico de éxito del sistema. Cuando la comunidad se involucra —familia, redes de apoyo, líderes sociales e instituciones— se logra detección temprana, mayor adherencia a los tratamientos y reducción de crisis. Esto se traduce en menor presión sobre los servicios de salud y mejores resultados en calidad de vida. En términos operativos, integrar a la comunidad convierte la atención en un modelo sostenible, preventivo y centrado en el usuario, donde el SIAU actúa como articulador estratégico entre necesidades reales y respuestas institucionales

- **Rutas de atención en salud**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Las rutas de atención en salud no son un requisito formal, son el mecanismo que define si el sistema funciona o fracasa. Cuando se aplican de forma estructurada, garantizan acceso oportuno, continuidad del cuidado y detección temprana de riesgos; cuando se ignoran o se ejecutan mal, se generan barreras, reprocesos y complicaciones evitables que elevan costos y afectan la calidad del servicio. En ese sentido, su correcta implementación no solo mejora los resultados clínicos, sino que optimiza la gestión institucional y fortalece la confianza del usuario. Por eso, más que cumplirlas en el papel, las IPS deben operarlas con disciplina, monitoreo y enfoque centrado en el usuario.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Boletín N.80 Planes operativos anuales (POA)**



https://encuestas.imsalud.gov.co/index.php/272541?lang=es

- **Portafolio de servicios**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

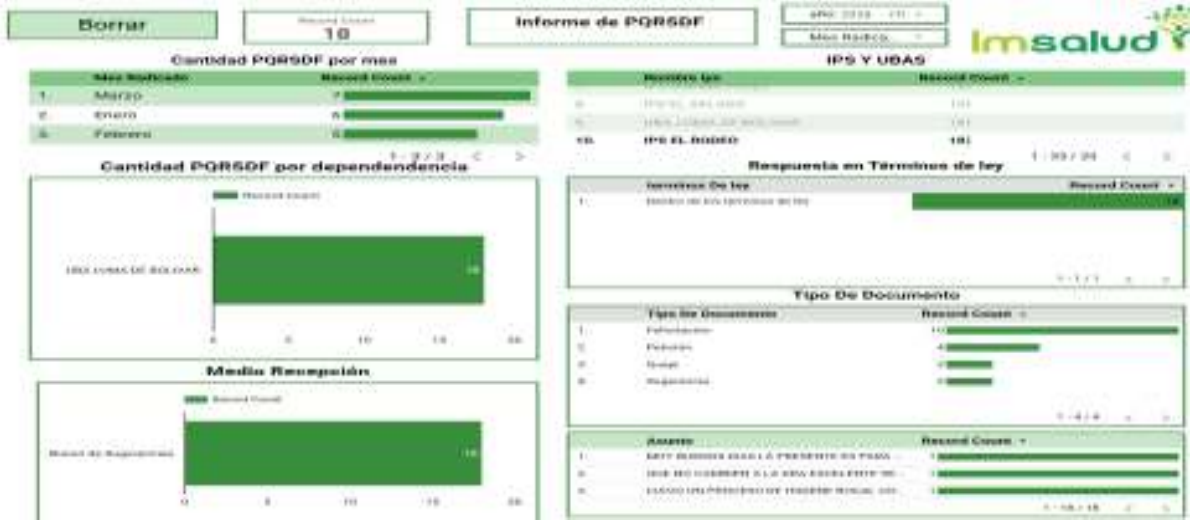
El portafolio de servicios de la ESE IMSALUD constituye una herramienta fundamental para garantizar el acceso oportuno, integral y de calidad a los servicios de salud de la comunidad. Este portafolio reúne el conjunto de atenciones, programas y procedimientos que la entidad ofrece a los usuarios, orientados a la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad, el diagnóstico, tratamiento y rehabilitación.

Dentro del portafolio se destacan servicios como consulta externa en diferentes áreas, odontología, laboratorio clínico, programas de Promoción y Mantenimiento de la Salud (PYMS), atención prioritaria (triage) y actividades de educación en salud. Asimismo, incluye rutas de atención para poblaciones específicas, como víctimas de violencia basada en género, atención materno-infantil y programas de salud pública.

Además, el portafolio de servicios permite a los usuarios conocer de manera clara los trámites, requisitos y rutas de acceso a cada servicio, facilitando la navegación dentro del sistema de salud. Esto contribuye a fortalecer la participación ciudadana, el uso adecuado de los servicios y la transparencia institucional.

En conclusión, el portafolio de servicios de la ESE IMSALUD es una herramienta clave que orienta tanto a los usuarios como al talento humano en salud, promoviendo una atención integral, humanizada y centrada en las necesidades de la población.

- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**



El informe evidencia una gestión adecuada de las PQRSD en la IPS El Rodeo, con un total de 18 registros, todos atendidos dentro de los términos de ley, lo que refleja cumplimiento normativo y eficiencia en la respuesta institucional. Se destaca que la mayoría de los casos corresponden a felicitaciones, lo cual indica una percepción positiva de los servicios por parte de los usuarios.

Asimismo, el buzón de sugerencias fue el principal medio de recepción, evidenciando su importancia como canal de participación ciudadana. Aunque se presentan algunas peticiones, quejas y sugerencias, estas son mínimas frente a las valoraciones positivas, lo que sugiere un buen nivel de calidad en la atención, sin dejar de lado oportunidades de mejora continua.

- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (se enviará link)**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



El informe refleja un alto nivel de satisfacción por parte de los usuarios, alcanzando un 100% tanto en satisfacción global como en recomendación del servicio, lo que evidencia una atención de calidad y un adecuado cumplimiento de las expectativas. La participación constante en los tres meses (330 encuestas) muestra estabilidad en la medición del servicio.
Además, se destaca el reconocimiento de derechos como el acceso a información clara y el trato digno, lo que fortalece la percepción positiva de la atención. Aunque la mayoría de los casos no reporta enfoque diferencial, esto representa una oportunidad de mejora para fortalecer la atención inclusiva. En general, los resultados evidencian una gestión eficiente y un servicio bien valorado por los usuarios.

6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.

La asociación de usuarios esta en espera de respuesta por parte del área encargada

7. Proposiciones y varios.

La asociación de usuarios propone incentivar por su parte, a la cumidad para hacer parte d la Asociación de ususario de la IPS CLARET.

8. Evidencia fotográfica.

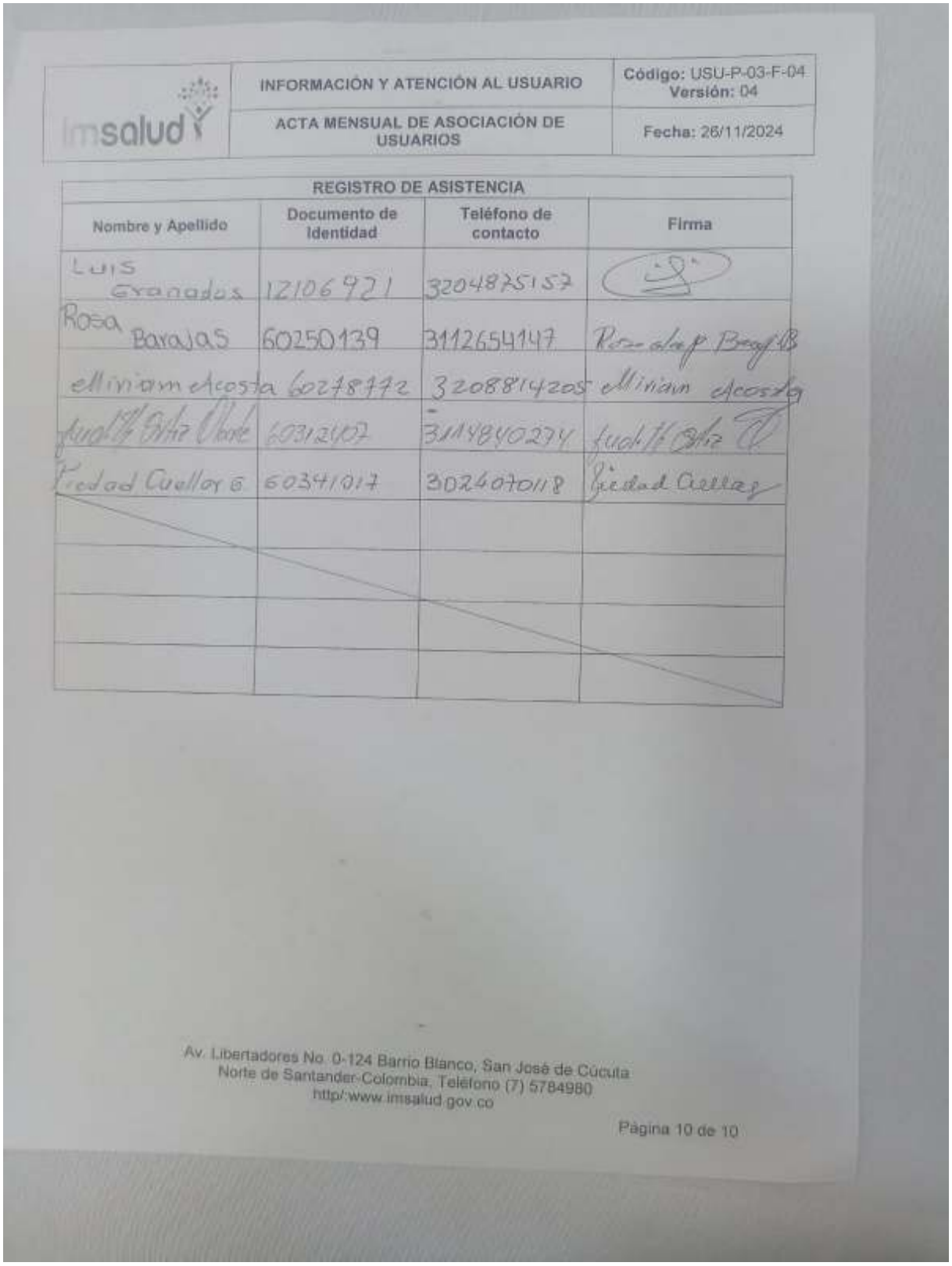
DESARROLLO DE LA REUNIÓN



PROPOSICIONES Y VARIOS

La asociación de usuarios propone incentivar por su parte, a la cumidad para hacer parte d la Asociación de ususario de la IPS CLARET.

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**15 de MAYO 2026 8 AM**



Imsalud | INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO | Código: USU-P-03-F-04 Versión: 04
ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS | Fecha: 26/11/2024

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Luis Granados	12106921	3204825157	
Rosa Barajas	60250139	3112654147	Rosa Barajas
elliriam acosta	60278772	3208814205	elliriam acosta
[illegible]	60312107	3114840274	[illegible]
Fredad Cuellar G	60341017	3024070118	Fredad Cuellar

Av. Libertadores No. 0-124 Barrio Blanco, San José de Cúcuta
Norte de Santander-Colombia, Teléfono (7) 5784980
http/:www.imsalud.gov.co

Página 10 de 10

FECHA:	**28/04/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**04**
HORA INICIO:	**2:00 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**3:00 PM**
UBA/IPS:	**UBA AGUA CLARA**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE ABRIL DE 2026.**

Agenda

1. Llamado a lista
2. Lectura y aprobación del acta anterior.
3. Medios de Convocatoria.
4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.
5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.
6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.
7. Proposiciones y varios.
8. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Llamado a lista

Siendo las 2:00 pm del día 28 de abril de la anualidad 2026, se da inició la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la UBA AGUA CLARA, se realiza reunión en las horas de la tarde Se da inicio con el siguiente orden del día:

Asociacion de usuarios:

Ketty carrillo
Graciela Moncada
Eddy vivas

Invitado:
Jose Damia
Yhon Alvarez

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 5 usuario afiliadas a la asociación de usuarios y un invitado de Agua Clara, en compañia del coordinador de la Uba Agua clara. por lo tanto se
vincularon mas personas hacer parte de la conformacion de asociacion e invitados a personas que desean asistir pero no cumplen los requisitos.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

Se realiza la lectura del acta anterior, dando a conocer cada uno de los procesos, procedimientos y protocolos que se manejan. Una vez revisados, se aprueba cada uno de los puntos tratados.

3. Medios de Convocatoria.

La convocatoria fue realizada a través de un grupo de WhatsApp en el que se encuentran los integrantes, a quienes se les extendió la invitación al tercer encuentro mensual, programado para el día 28 de abril de 2026. Asimismo, se enviaron recordatorios de manera individual, mediante llamadas telefónicas y a través de charlas informativas en la sala de espera dirigidas a las personas interesadas en vincularse. De igual manera,

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Estrategias para vincular: Partiendo de la necesidad de ampliar la participación, se generó un espacio de diálogo con los integrantes, en el cual se analizaron las posibles estrategias para vincular a más personas. Lo anterior, con el fin de que los participantes aportaran ideas sobre aquellas acciones que, desde su perspectiva, resultarían más llamativas y efectivas.
Como resultado, se sugirió implementar estrategias como la publicación de la convocatoria en la cartelera informativa, así como su socialización durante las charlas diarias y en reuniones externas lideradas por los responsables, con el propósito de dar a conocer qué es la asociación de usuarios y resaltar su importancia. De esta manera, se busca que los usuarios comprendan su finalidad y se motiven a pertenecer y participar activamente en temas relacionados con la salud.
Asimismo, se dieron a conocer los requisitos para pertenecer a la asociación, entre los cuales se encuentran: estar afiliado al régimen subsidiado, contar con servicios en la ESE Imsalud, tener historia clínica en la UBA o IPS a la cual se postula, ser mayor de edad y disponer de tiempo para participar en las actividades.
Igualmente, se dejó registro de la información en la cartelera informativa. La presidenta de la junta participa activamente en las reuniones, promoviendo la comunicación con la comunidad e incentivando la vinculación de más personas para su participación en los encuentros mensuales. Finalmente, se ha hecho presencia en reuniones externas donde se socializan los requisitos para pertenecer a la asociación de usuarios.

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
- 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:

Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas:

- **Calidad En Salud**
- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**
- **Promesa De Valor**
- **Mapa De Procesos**
- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**
- **Mejoramiento De La Calidad**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 806 del 20 de noviembre de 2025**
- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Portafolio de Servicios**
- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**
- **Línea Ética de IMSALUD**
- **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web**
- **Buenas prácticas del código de integridad**
- **Participación social y atención humanizada en salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025**
- **Rutas de atención en salud**
- **Portafolio de servicios**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

Desarrollo de las Temáticas:





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

- Atendiendo las regulaciones que indica el Decreto 2150/95 por el cual se regulan los procedimientos y trámites en la Administración pública, la E.S.E. IMSALUD ha implementado estrategias y planes de mejoramiento continuo para garantizar la óptima atención integral de salud a los usuarios.

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

- Dentro de los más destacados tenemos:

1. Asignación de citas medicas y odontológicas por vía telefónica, pagina web y línea de WhatsApp.
2. Orientación individual por parte del personal SIAU en todas sus IPS y UBA's de la ESE.
3. Solicitud de Historia Clínica.
4. Resultados de Laboratorios y Rayos X.
5. Entrega de certificados de nacido vivo o acta de defunción.

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

- **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

Este servicio nos permite obtener resultados de laboratorio de manera oportuna y de fácil acceso tanto para el personal asistencial como para el usuario.

- Los resultados de laboratorios clínicos los puedes encontrar en el link imsalud.gov.co Atención al Usuario – Resultados de Laboratorios Clínicos.
- Las lecturas de Rayos x, puedes solicitarlos al personal SIAU de su IPS o UBA.

- **ENTREGA DE CERTIFICADOS DE NACIDO VIVO O ACTA DE DEFUNCIÓN.**

- El certificado de nacido vivo permite que al recién nacido sea registrado de manera oportuna disminuyéndose la vulnerabilidad en el proceso de registro del nacimiento, **el cual es entregado en el servicio de urgencias de la UBA.**
- **El certificado de acta de defunción** es el documento mediante el cual se acredita legalmente el fallecimiento de una persona, **el cual es entregado en el servicio de urgencias de la UBA.**

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

PORTAFOLIO DE SERVICIOS



PORTAFOLIO DE SERVICIOS

- **Programa de Promoción y Mantenimiento de Salud**
- **Vigilancia Epidemiológica**











DESARROLLO DE LA REUNIÓN

POLÍTICA HUMANIZACIÓN



EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN ESTÁNDARES DE GERENCIA DE AMBIENTE FÍSICO PARA LA VIGENCIA 2025 Y COMO REFUERZO PARA EL PRO DE AUDITORÍAS QUE SE REALIZAN A LOS CENTROS DE ATENCIÓN ADSCRITOS A LA E.S.E. IMSALUD.

Política Ambiental	El tema abordado es la socialización de la política ambiental de la E.S.E. Imsalud, por lo cual se expone al percatar el propósito u objetivo de la misma y que comprende lo siguiente: "disminuir los impactos ambientales negativos mediante la generación de una conciencia ambiental y así cumplir con los requisitos legales aplicables y la normatividad ambiental vigente". Añadido de lo anterior, se expone a todo el personal los 3 ejes de implementación de la política: 1. Gestión integral de residuos 2. Uso eficiente de recursos 3. Limpieza y desinfección de áreas y superficies

RESIDUOS NO PELIGROSOS: son aquellos producidos por el generador en cualquier lugar y en desarrollo de su actividad, que no presentan riesgo para la salud humana y el medio ambiente.
BIODEGRADABLES, INERTES U ORDINARIOS (NEGRO): son aquellos generados en el desempeño normal de las actividades. Estos residuos se generan en oficinas, pasillos, áreas comunes, cafeterías, salas de espera, auditorios y en general en todos los sitios del establecimiento del generador. Ejemplo: barrido, hojarasca, icopor, restos de comida y otros.
RECICLABLES (BLANCO): son aquellos que no se descomponen fácilmente y pueden volver a ser utilizados en procesos productivos como materia prima. Ejemplos: papel, plástico, cartón y otros.
RESIDUOS PELIGROSOS (ROJO): son aquellos residuos producidos por el generador con alguna de las siguientes características: infecciosos, combustibles, inflamables, explosivos, reactivos, Radiactivos, volátiles, corrosivos y/o tóxicos; las cuales pueden causar daño a la salud humana y/o al medio ambiente. Así mismo se consideran peligrosos los envases, empaques y embalajes que hayan estado en contacto con ellos.
BIOSANITARIOS: son todos aquellos elementos o instrumentos utilizados durante la ejecución de los procedimientos asistenciales que tienen contacto con materia orgánica, sangre o fluidos corporales del paciente humano o animal. Ejemplo: Algodón, gasas, jeringa, vendas, sondas, elementos de protección personal (EPP), y otros.

MANUAL DE MANEJO SEGURO DEL AMBIENTE FÍSICO.

El primer tema abordado es la socialización del Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA, en la pestaña del proceso de Ambiente Físico y el cual dictamina lo siguiente en su alcance "Es un documento guía, en el cual se establecen lineamientos a seguir en el mantenimiento y manejo seguro del ambiente físico de la Empresa Social del Estado E.S.E. IMSALUD en todas sus CIAS, el cual es aplicable en todas las áreas o ambientes de la institución, buscando estandarizar todos sus procesos y procedimientos garantizando practicas seguras", lo anterior se expone como parte del despliegue del suscrito manual.

CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Buenas prácticas del código de integridad**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Participación social y atención humanizada en la salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025. En el marco de lo establecido en la Ley 2460 de 2025, que modifica la Ley 1616 de 2013, la salud mental se reconoce como un derecho fundamental, destacando la participación social como un componente esencial para garantizar una atención integral, continua y humanizada. En este contexto, el Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) se posiciona como un eje estratégico dentro del sistema de salud, al facilitar la interacción efectiva entre usuarios, comunidad e instituciones prestadoras de servicios, promoviendo el acceso oportuno, la garantía de derechos y el fortalecimiento de la participación social.

De acuerdo con lo abordado en las diapositivas de la capacitación, particularmente en el componente “El SIAU como puente en salud mental”, se resalta su función como canal articulador que orienta a los usuarios frente a las rutas de atención, gestiona solicitudes, peticiones, quejas o reclamos, y canaliza los casos hacia los servicios correspondientes, especialmente en situaciones relacionadas con salud mental. Asimismo, en los apartados “Estructura dinámica de redes” y “Valoración integral de la salud”, se evidencia su papel clave en la identificación de situaciones de vulnerabilidad, la activación de las Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS) y la articulación intersectorial, favoreciendo la continuidad del cuidado y el seguimiento de los casos.

Adicionalmente, en los contenidos relacionados con “Educación para la salud” y “Promoción de derechos”, se enfatiza que el SIAU fortalece la participación social mediante procesos de información, orientación y acompañamiento, permitiendo que los usuarios conozcan y ejerzan sus derechos y deberes, y participen activamente en las decisiones sobre su salud.

En coherencia con la normativa vigente, el SIAU trasciende una función meramente administrativa y se consolida como un mecanismo fundamental para la humanización de la atención. Su accionar contribuye a la construcción de redes de apoyo, la promoción del autocuidado y la garantía efectiva del derecho a la salud mental, en concordancia con los principios de integralidad, equidad y participación social.

- 

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Rutas de atención en salud**



Las Rutas de Atención en Salud hacen parte de las Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS) y constituyen un conjunto organizado de acciones, procedimientos e intervenciones orientadas a garantizar una atención oportuna, continua, integral y de calidad a los usuarios del sistema de salud.

Estas rutas establecen el camino que debe seguir una persona dentro del sistema, desde la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad, hasta el diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y seguimiento, de acuerdo con sus necesidades específicas. Su propósito principal es evitar la fragmentación de los servicios, mejorar la coordinación entre los diferentes niveles de atención y asegurar la continuidad del cuidado.

En el ámbito de la salud mental, las rutas de atención son especialmente relevantes, ya que permiten identificar de manera temprana situaciones de riesgo, activar mecanismos de intervención oportuna y articular servicios clínicos, comunitarios e intersectoriales. Esto favorece una atención más integral, centrada en la persona y su contexto social.

En este proceso, el Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) desempeña un papel fundamental como orientador y facilitador, ya que guía a los usuarios sobre cómo acceder a estas rutas, gestiona sus necesidades y contribuye a la activación de los servicios correspondientes. Además, permite hacer seguimiento a los casos, garantizando que no se interrumpa la atención.

En conclusión, las rutas de atención en salud son una herramienta clave para la garantía efectiva del derecho a la salud, ya que organizan la prestación de servicios, fortalecen la calidad de la atención y promueven un enfoque integral y humanizado, especialmente en el abordaje de la salud mental.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Boletín N.80**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



El Boletín 80 evidencia que IMSALUD cuenta con una estructura organizada por procesos y una planeación efectiva a través del POA, lo que le ha permitido alcanzar un alto nivel de cumplimiento en sus metas. Además, resalta la importancia del enfoque humanizado y del trabajo articulado entre áreas para garantizar una atención integral y de calidad.
El boletín presenta un panorama general de la **gestión institucional de IMSALUD para la vigencia 2025**, destacando cómo se organizan sus procesos y el cumplimiento de sus metas a través del Plan Operativo Anual (POA).

◆ 1. Tipos de procesos en la institución

El boletín muestra que la ESE estructura su funcionamiento en tres tipos de procesos:

- **Procesos misionales:**
  Son el núcleo de la atención en salud. Incluyen promoción y mantenimiento de la salud, atención ambulatoria, hospitalaria, diagnóstica y terapéutica. Su objetivo es garantizar una atención continua, oportuna y de calidad al paciente.
- **Procesos estratégicos:**
  Se encargan de la planeación y dirección institucional, como el direccionamiento

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

estratégico, el mejoramiento continuo y el control interno. Permiten que la entidad cumpla metas y normativas del Ministerio de Salud.

- **Procesos de apoyo:**
  Respaldan el funcionamiento de los demás procesos. Incluyen áreas como talento humano, SIAU, gestión financiera, tecnología y contratación, asegurando que existan los recursos necesarios.

2. Plan Operativo Anual (POA)

El boletín explica que, mediante el POA, la institución:

- Traduce sus objetivos estratégicos en acciones concretas.
- Organiza actividades medibles y programadas.
- Asegura el cumplimiento de metas durante cada vigencia.

En 2025, IMSALUD ejecutó **470 acciones**, logrando un **100% de cumplimiento**.

3. Distribución de acciones

Las acciones del POA se distribuyen por macroprocesos así:

- **Apoyo:** 165 acciones
- **Estratégicos:** 127 acciones
- **Misionales:** 118 acciones
- **CIAS:** 60 acciones

Esto muestra que hay un equilibrio entre la atención directa y el soporte institucional.

◆ **4. Cumplimiento por años**

El boletín evidencia un alto nivel de cumplimiento en los últimos años:

- 2022: 98,3%
- 2023: 99,2%
- 2024: 99,6%
- 2025: 100%

Esto indica una mejora progresiva en la gestión institucional.

◆ **5. Enfoque de humanización**

Finalmente, se resalta el enfoque de **humanización en la atención**, lo que implica:

- Trato digno al usuario
- Atención centrada en la persona
- Fortalecimiento de la relación usuario–institución

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Portafolio de servicios**

El portafolio de servicios de la ESE IMSALUD reúne el conjunto de atenciones, programas y actividades que la institución ofrece a la comunidad, con el objetivo de garantizar el acceso integral, oportuno y de calidad a los servicios de salud.

1. Servicios de atención en salud

IMSALUD brinda servicios en diferentes niveles de complejidad, principalmente en atención primaria:

- **Consulta externa:** medicina general, enfermería y algunas especialidades básicas.
- **Atención de urgencias:** manejo de situaciones que requieren atención inmediata.
- **Hospitalización básica:** cuidado de pacientes que requieren observación o tratamiento continuo.
- **Apoyo diagnóstico y terapéutico:** laboratorio clínico, toma de muestras, procedimientos básicos.

2. Promoción y prevención (PyP)

Se desarrollan programas orientados a evitar la enfermedad y fortalecer la salud, como:

- Vacunación
- Control prenatal
- Crecimiento y desarrollo
- Planificación familiar
- Detección temprana de enfermedades
- Programas de salud pública

3. Salud mental

En el marco de la atención integral, IMSALUD incluye:

- Orientación psicológica
- Detección temprana de riesgos en salud mental
- Seguimiento a casos
- Activación de rutas de atención (RIAS)
- Articulación con redes de apoyo

4. Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU)

El SIAU es un componente clave del portafolio, encargado de:

- Brindar información sobre servicios y rutas de atención
- Recibir y gestionar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS)
- Orientar a los usuarios en el acceso a los servicios
- Promover los derechos y deberes en salud

5. Enfoque comunitario e integral

El portafolio se caracteriza por:

- Atención centrada en el usuario
- Enfoque familiar y comunitario
- Trabajo intersectorial

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

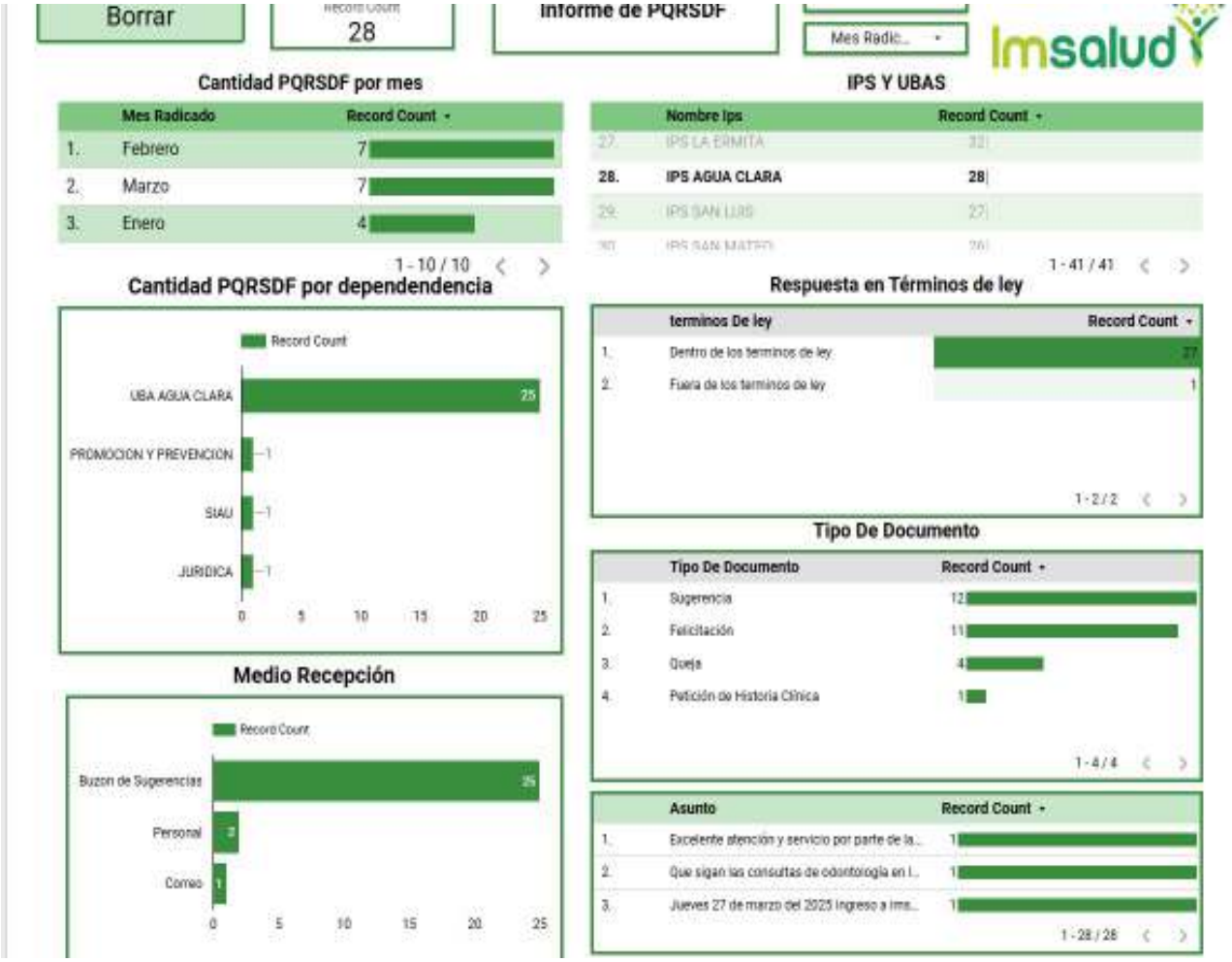
- Promoción de la participación social
- Humanización en la prestación del servicio

El portafolio de servicios de la ESE IMSALUD refleja un modelo de atención integral basado en la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad y la atención oportuna, donde el SIAU y las rutas de atención juegan un papel fundamental en la garantía del derecho a la salud y en la mejora de la calidad de vida de la población.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**



El análisis del informe de PQRSDF evidencia que la ESE IMSALUD mantiene una gestión eficiente en la atención al usuario, reflejada en el alto cumplimiento de los términos de ley, donde la mayoría de las solicitudes fueron respondidas de manera oportuna. Esto demuestra un adecuado funcionamiento de los procesos administrativos y del SIAU como canal de atención.

Asimismo, se observa que la mayor concentración de solicitudes se presenta en la UBA Agua Clara y que el buzón de sugerencias es el principal medio de recepción, lo cual indica una participación activa de los usuarios. Predominan las sugerencias y

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

felicitaciones, lo que sugiere una percepción positiva frente a los servicios prestados, aunque también se presentan quejas que representan oportunidades de mejora.
En conjunto, estos resultados reflejan una institución comprometida con la calidad, la humanización del servicio y la mejora continua, aunque es importante fortalecer el análisis de las PQRSDF para implementar acciones correctivas y preventivas que optimicen aún más la experiencia del usuario y la prestación de los servicios de salud.

- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (se enviará link)**



El informe general de encuestas de satisfacción evidencia un resultado altamente favorable para la ESE IMSALUD, destacándose un 100% de satisfacción global y recomendación del servicio, lo que refleja una percepción muy positiva por parte de los usuarios frente a la calidad de la atención recibida.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se observa una participación constante en la aplicación de encuestas a lo largo del año, lo que permite un seguimiento continuo de la percepción del usuario. Asimismo, el reconocimiento de aspectos como el trato digno, la información clara y la calidad sin barreras resalta el compromiso institucional con la humanización de los servicios de salud.
En cuanto a la caracterización de los usuarios, se evidencia una mayor participación del sexo femenino, así como una cobertura amplia en diferentes EPS, lo que indica un alcance significativo de los servicios prestados. Además, aunque la mayoría de los casos no requieren enfoque diferencial, se identifican algunos que sí lo necesitan, lo cual representa una oportunidad para fortalecer la atención con enfoque inclusivo.
En conjunto, los resultados demuestran que IMSALUD mantiene estándares altos de calidad y satisfacción en la prestación de sus servicios. No obstante, es importante continuar fortaleciendo los procesos de mejora continua, especialmente en la identificación de necesidades específicas de la población y en el uso de la información recolectada para optimizar la experiencia del usuario y garantizar una atención cada vez más integral, equitativa y humanizada.

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:	UNA AGUA CLARA
Nombre del Promotor SIAU:	YORLY KATRIANA NIÑO FIGUEREDO
Mes:	ABRIL

No.	COMPROMISOS DE LA REUNIÓN MENSUAL	DEPENDENCIA DE LA SEDE ADMINISTRATIVA A LA QUE CORRESPONDE EL COMPROMISO	AVANCES DEL CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES OFICINA SIAU SEDE ADMINISTRATIVA *(Este columna la diligencia la oficina SIAU)*
1	Las alianzas de usuarios se sienten satisfechas ya que poco a poco se han logrado cada una de las solicitudes,las alianzas manifiestan sobre la oportunidad de que el personal de odontología este habilitado en las horas de la tarde	IMSALUD		

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

7. Proposiciones y varios.

Las alianzas de usuarios se sienten satisfechas, ya que poco a poco se han ido cumpliendo cada una de sus solicitudes. Sin embargo, manifiestan la necesidad de que el servicio de odontología esté habilitado en horas de la tarde.
Asimismo, expresan su preocupación porque el servicio de urgencias no quede desprotegido en la atención médica. También resaltan la importancia de contar con un médico en la jornada de la tarde para la consulta médica, ya que consideran fundamental su presencia en ese horario.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

8. Evidencia fotográfica.





PROPOSICIONES Y VARIOS	
Las alianzas de usuarios se sienten satisfechas, ya que poco a poco se han ido cumpliendo cada una de sus solicitudes. Sin embargo, manifiestan la necesidad de que el servicio de odontología esté habilitado en horas de la tarde. Asimismo, expresan su preocupación porque el servicio de urgencias no quede desprotegido en la atención médica. También resaltan la importancia de contar con un médico en la jornada de la tarde para la consulta médica, ya que consideran fundamental su presencia en ese horario.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**26/05/2026**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Ketty carrillo	8043491	3142717602	Ketty C
José Damián Toro	13475956	3124363575	
Graciela Moncada C.	60-338973	3204781709.	
Eddy Ruth Vivas Roa	60359386	3229746046	
Yoan S. Alvarez	88286870	3204658696	
Yoly katiana	1010103026	3168865013	Yoly Niño

Scanned with CamScanner

FECHA:	**28 DE ABRIL DE 2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**04**
HORA INICIO:	**4.30 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**5:30 PM**
UBA/IPS:	**IPS PORTICO**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE ABRIL DE 2026.**

Agenda

1. Llamado a lista
2. Lectura y aprobación del acta anterior.
3. Medios de Convocatoria.
4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.
5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.
6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.
7. Proposiciones y varios.
8. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Llamado a lista:

Siendo la 4:30 del 28 de abril del 2026, se da inicio a la reunión programada con la Asociación de usuarios IPS PORTICO. Esta reunión se lleva a cabo en la sala de espera de la IPS de Contingencia, en el orden de asistencia:

- YECSI LEAL
- MARTYHA GONZALEZ
- MARIA VILORIA

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

Se realizó lectura del acta anterior a fin de realizar seguimiento por parte de los miembros de la Asociación de usuarios a las proposiciones y varios, y demás aspectos plasmados en la misma. La cual fue aprobada sin novedad.

3. Medios de Convocatoria.

Se realizó convocatoria a través del grupo de WhatsApp, cartelera informativa y charlar diarias.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Estrategias para vincular

- Publicar en cartelera la fecha de reunión mensual y la invitación a nuevos usuarios para la conformación de la asociación de usuarios.
- Indagar y lograr comunicación con presidentes de Junta de Acción Comunal para que participen e inviten a personas de la comunidad que cumplan con los requisitos según el procedimiento.
- Indagar y lograr comunicación con Líderes Comunales para que participen e inviten a personas de la comunidad que cumplan con los requisitos según el procedimiento.

5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.



Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas:

- **Calidad En Salud**
- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**
- **Promesa De Valor**
- **Mapa De Procesos**
- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**
- **Mejoramiento De La Calidad**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 806 del 20 de noviembre de 2025**
- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
• **Portafolio de Servicios** • **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA** • **Línea Ética de IMSALUD** • **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web** • **Buenas prácticas del código de integridad** • **Participación social y atención humanizada en salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025** • **Rutas de atención en salud** • **Portafolio de servicios** • **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF** • **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)** **Desarrollo de las Temáticas:**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

CALIDAD EN SALUD



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES



PROMESA DE VALOR



MAPA DE PROCESOS



(7) EJES DE ACREDITACIÓN ALINEADOS CON LA PROMESA DE VALOR



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RESOLUCIÓN NO. 806 DEL 20 DE NOVIEMBRE DE 2025



POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

Imsalud

La política de participación social en salud (PPSS) tiene como objetivo principal la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones del sistema de salud en conjunto.

tiene como objetivo "Planificar y desarrollar las directrices que le permita a la ESE IMSALUD garantizar el derecho a la participación social en salud y su fortalecimiento; y a la ciudadanía la apropiación de mecanismos y condiciones para ejercer la participación con decisión para el cumplimiento del derecho a la salud en el marco de la Ley Estatutaria de Salud en armonización con la Política Integral de Atención en Salud (PAIS- MIAS)".



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

- Atendiendo las regulaciones que indica el Decreto 2150/95 por el cual se regulan los procedimientos y trámites en la Administración pública, la E.S.E. IMSALUD ha implementado estrategias y planes de mejoramiento continuo para garantizar la óptima atención integral de salud a los usuarios.

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

- Dentro de los más destacados tenemos:

1. Asignación de citas medicas y odontológicas por vía telefónica, pagina web y línea de WhatsApp.
2. Orientación individual por parte del personal SIAU en todas sus IPS y UBA's de la ESE.
3. Solicitud de Historia Clínica.
4. Resultados de Laboratorios y Rayos X.
5. Entrega de certificados de nacido vivo o acta de defunción.

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

❖ **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

Este servicio nos permite obtener resultados de laboratorio de manera oportuna y de fácil acceso tanto para el personal asistencial como para el usuario.

- Los resultados de laboratorios clínicos los puedes encontrar en el link imsalud.gov.co: Atención al Usuario – Resultados de Laboratorios Clínicos.
- Las lecturas de Rayos x, puedes solicitarlos al personal SIAU de su IPS o UBA.

❖ **ENTREGA DE CERTIFICADOS DE NACIDO VIVO O ACTA DE DEFUNCIÓN.**

- El certificado de nacido vivo permite que el recién nacido sea registrado de manera oportuna disminuyéndose la vulnerabilidad en el proceso de registro del nacimiento, **el cual es entregado en el servicio de urgencias de la UBA.**
- **El certificado de acta de defunción** es el documento mediante el cual se acredita legalmente el fallecimiento de una persona, **el cual es entregado en el servicio de urgencias de la UBA.**

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

En la ESE IMSALUD cuenta con los siguientes servicios de primer nivel para ofertar a sus usuarios:

- **Consulta Externa**

Prestamos el servicio de medicina general y odontología general

- **Urgencias**

En el servicio de urgencias que prestamos en las Unidades Básicas de Atención se encuentran, Medicina general, observación, sala de reanimación y procedimientos.

- **Hospitalización y partos**

En este servicio contamos con laboratorio clínico, transporte asistencial básico (ambulancia), radiología y ecografías.

Cabe mencionar que el servicio de partos se presta en las UBAS de la ESES IMSALUD.



PORTAFOLIO DE SERVICIOS

- **Programa de Promoción y Mantenimiento de Salud**

Dentro del programa encontramos las consultas de crecimiento y desarrollo, Adulto mayor, control prenatal, planificación familiar, citologías, agudeza visual, vacunación y curso profiláctico para el embarazo.

- **Vigilancia Epidemiológica**

Cumpliendo con lo establecido por la legislación de salud pública contamos con personal a cargo del departamento de Epidemiología en la ese IMSALUD











POLÍTICA HUMANIZACIÓN

1. Adopción de la Política de Atención Humanizada



Res. 272 del 02 de Junio del 2022 - Adopción de la POLITICA DE ATENCION HUMANIZADA

Res. 455 del 05 Oct.2023. Por medio de la cual se modifican y adicionan los numerales 4.5 y 4.6 de la Res.-272 del 02 junio del 2022

Res. 667 del 09 de Dic. Del 2024. Por medio de la cual se deroga la Res. 272 y 455 y se Adopta la Versión3 de la Política de Atención Humanizada de la ESE IMSALUD

2. Declaratoria de la Política de Atención Humanizada





3. Líneas Estratégicas de la Política de Atención Humanizada



Respeto: Conocer el valor propio y honrar el valor de los demás.	Buen Trato: Prácticas de Cuidado	Derechos y Deberes
• Atención con enfoque diferencial • Espacios Humanizados • Comunicación e Información • Cero Tolerancia a la Agresión • Apoyo espiritual • Apropiación del Código de integridad por cada servidor público	• Comportamientos esperados y prácticas humanizadas • Manejo del Dolor • Gestión y manejo del Duelo • Bienvenida y Acogida al usuario • Primeros Auxilios Psicológicos	• Estrategias de Divulgación en Salas de Espera • Semana de Humanización • Encuentros Comunales • Escoger el médico Tratante • Consentimiento Informado

4. Fortalecimiento del Programa de Humanización





Encuentros Comunales

EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN ESTÁNDARES DE GERENCIA DE AMBIENTE FÍSICO PARA LA VIGENCIA 2025 Y COMO REFUERZO PARA EL PROCESO DE AUDITORÍAS QUE SE REALIZAN A LOS CENTROS DE ATENCIÓN ADSCRITOS A LA E.S.E. IMSALUD.

Política Ambiental	El tema abordado es la socialización de la política ambiental de la E.S.E. Imsalud, por lo cual se expone al personal el propósito u objetivo de la misma y que comprende lo siguiente: *"disminuir los impactos ambientales negativos mediante la generación de una conciencia ambiental y así cumplir con los requisitos legales aplicables y la normatividad ambiental vigente".* Añadido de lo anterior, se expone a todo el personal los 3 ejes de implementación de la política: 1. Gestión integral de residuos. 2. Uso eficiente de recursos. 3. Limpieza y desinfección de áreas y superficies.

RESIDUOS NO PELIGROSOS: son aquellos producidos por el generador en cualquier lugar y en desarrollo de su actividad, que no presentan riesgo para la salud humana y el medio ambiente.
BIODEGRADABLES, INERTES U ORDINARIOS (NEGRO): son aquellos generados en el desempeño normal de las actividades. Estos residuos se generan en oficinas, pasillos, áreas comunes, cafeterías, salas de espera, auditorios y en general en todos los sitios del establecimiento del generador. Ejemplo: barrido, hojarasca, icopor, restos de comida y otros.
RECICLABLES (BLANCO): son aquellos que no se descomponen fácilmente y pueden volver a ser utilizados en procesos productivos como materia prima. Ejemplo: papel, plástico, cartón y otros.
RESIDUOS PELIGROSOS (ROJO): son aquellos residuos producidos por el generador con alguna de las siguientes características: infecciosos, combustibles, inflamables, explosivos, reactivos, Radiactivos, volátiles, corrosivos y/o tóxicos; las cuales pueden causar daño a la salud humana y/o al medio ambiente. Así mismo se consideran peligrosos los envases, empaques y embalajes que hayan estado en contacto con ellos.
BIOSANITARIOS: son todos aquellos elementos o instrumentos utilizados durante la ejecución de los procedimientos asistenciales que tienen contacto con materia orgánica, sangre o fluidos corporales del paciente humano o animal. Ejemplo: Algodón, gasas, jeringa, vendas, agendas, 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 ES.E. IMSALUD en todas sus CIAS, el cual es aplicable en todas las áreas o ambientes de la institución, buscando estandarizar todos sus procesos y procedimientos garantizando practicas seguras", lo anterior se expone como parte del despliegue del suscrito manual

CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD









- **Buenas prácticas del código de integridad**



- **Participación social y atención humanizada en la salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025.**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Rutas de atención en salud**



- **Boletín N.80**


BOLETÍN
CULTURA #80 IMSALUD
PLANES OPERATIVOS ANUALES (POA)
>>ESCANEA EL QR<<
Imsalud
Imsalud como empresa social del estado en Colombia funciona por procesos, dado que su operación se organiza para cumplir objetivos de salud pública y atención a los usuarios mediante procesos estratégicos, misionales y de apoyo.
Mediante Resolución 413 de 2021, la ESE adoptó la nueva imagen del Mapa de Procesos institucional así:
Quedando conformado por 14 procesos entre estratégicos, misionales y de apoyo.
La ventaja de organizarse por procesos es que se pueden medir, mejorar y garantizar estándares de calidad, según las normas del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud (SOGCS).

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

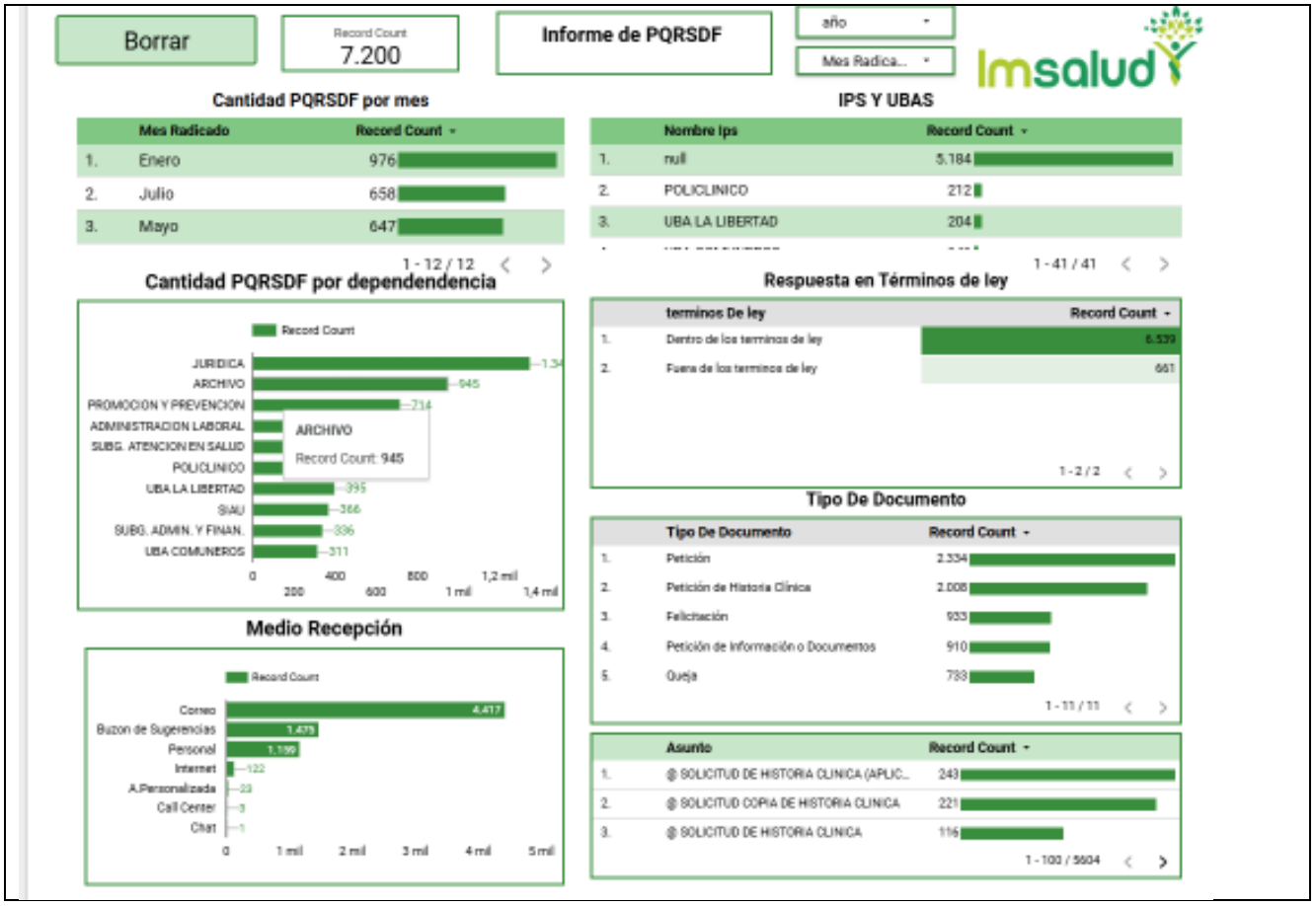


- **Portafolio de servicios**

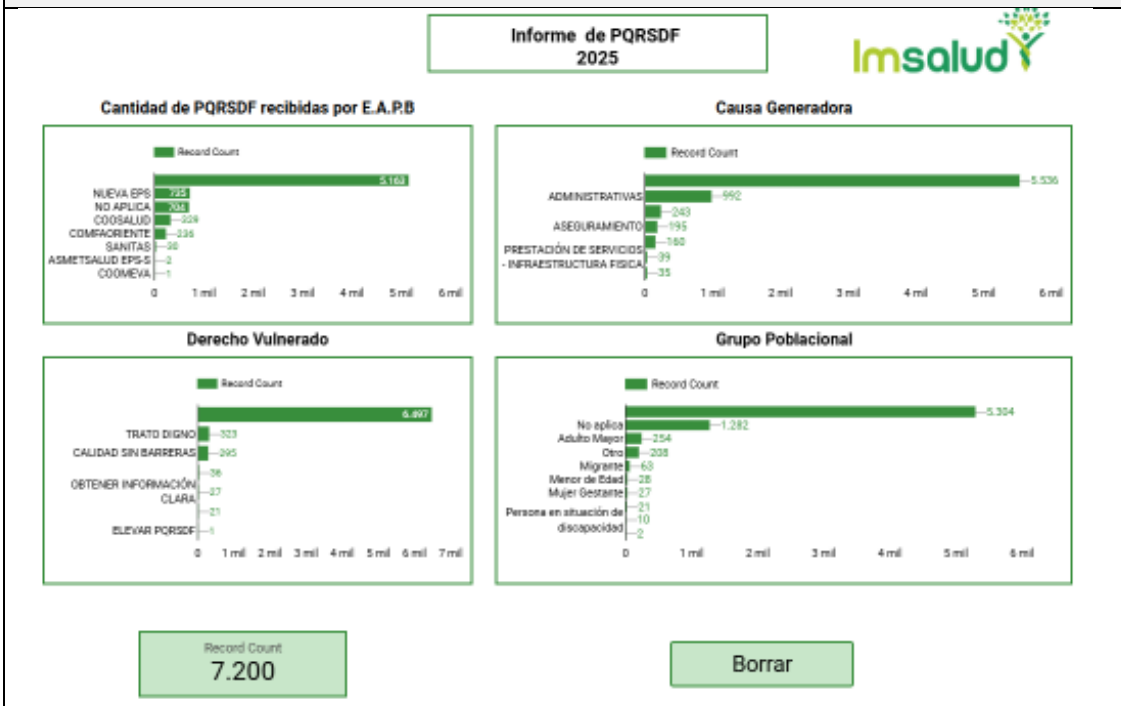
DESARROLLO DE LA REUNIÓN



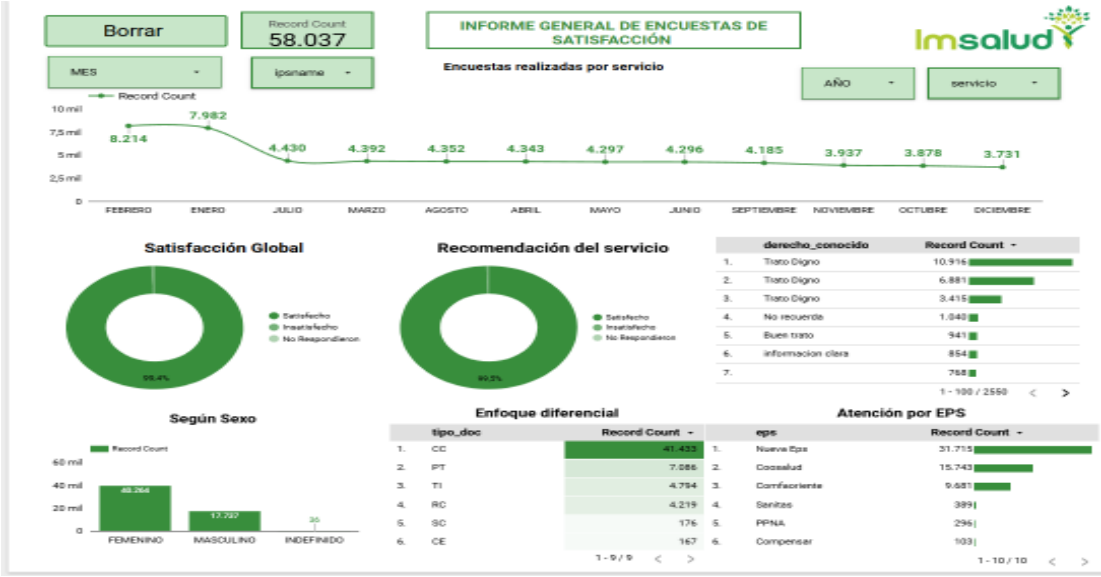
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**


Borrar
Record Count
7.200
Informe de PQRSDF
año
Mes Radica...
Imsalud
Cantidad PQRSDF por mes
Mes Radicado
Record Count
1. Enero 976
2. Julio 658
3. Mayo 647
1 - 12 / 12
IPS Y UBAS
Nombre Ips
Record Count
1. null 5.184
2. POLICLINICO 212
3. UBA LA LIBERTAD 204
1 - 41 / 41
Cantidad PQRSDF por dependendencia
Record Count
JURIDICA
ARCHIVO
PROMOCION Y PREVENCION
ADMINISTRACION LABORAL
SUBG. ATENCION EN SALUD
POLICLINICO
UBA LA LIBERTAD
SIAU
SUBG. ADMIN. Y FINAN.
UBA COMUNEROS
ARCHIVO
Record Count: 945
0
200
400
600
800
1 mil
1,2 mil
1,4 mil
Respuesta en Términos de ley
terminos De ley
Record Count
1. Dentro de los terminos de ley 6.539
2. Fuera de los terminos de ley 661
1 - 2 / 2
Medio Recepción
Record Count
Correo 4.417
Buzon de Sugerencias 1.479
Personal 1.199
Internet 122
A.Personalizada 23
Call Center 9
Chat 1
0
1 mil
2 mil
3 mil
4 mil
5 mil
Tipo De Documento
Tipo De Documento
Record Count
1. Petición 2.334
2. Petición de Historia Clínica 2.008
3. Felicitación 933
4. Petición de Información o Documentos 910
5. Queja 733
1 - 11 / 11
Asunto
Record Count
1. @ SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA (APLIC... 243
2. @ SOLICITUD COPIA DE HISTORIA CLINICA 221
3. @ SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA 116
1 - 100 / 5604

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (se enviará link)**
- **[SIAU ESE IMSALUD - Tableros de control]**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.

Se brindó un espacio para que los miembros de la Asociación presentaran iniciativas, proposiciones e inquietudes, luego de un debate constructivo concluyen establecer la siguiente solicitud de mejora:

- la asociación de usuarios manifiesta que están en espera de la apertura de la ips pórtico y que manifiestan inconformidad, que la comunidad está molesta por la demora ya que les les toca desplazarse a otra ips y que muchas veces no asisten a las citas por motivos de dinero para el transporte

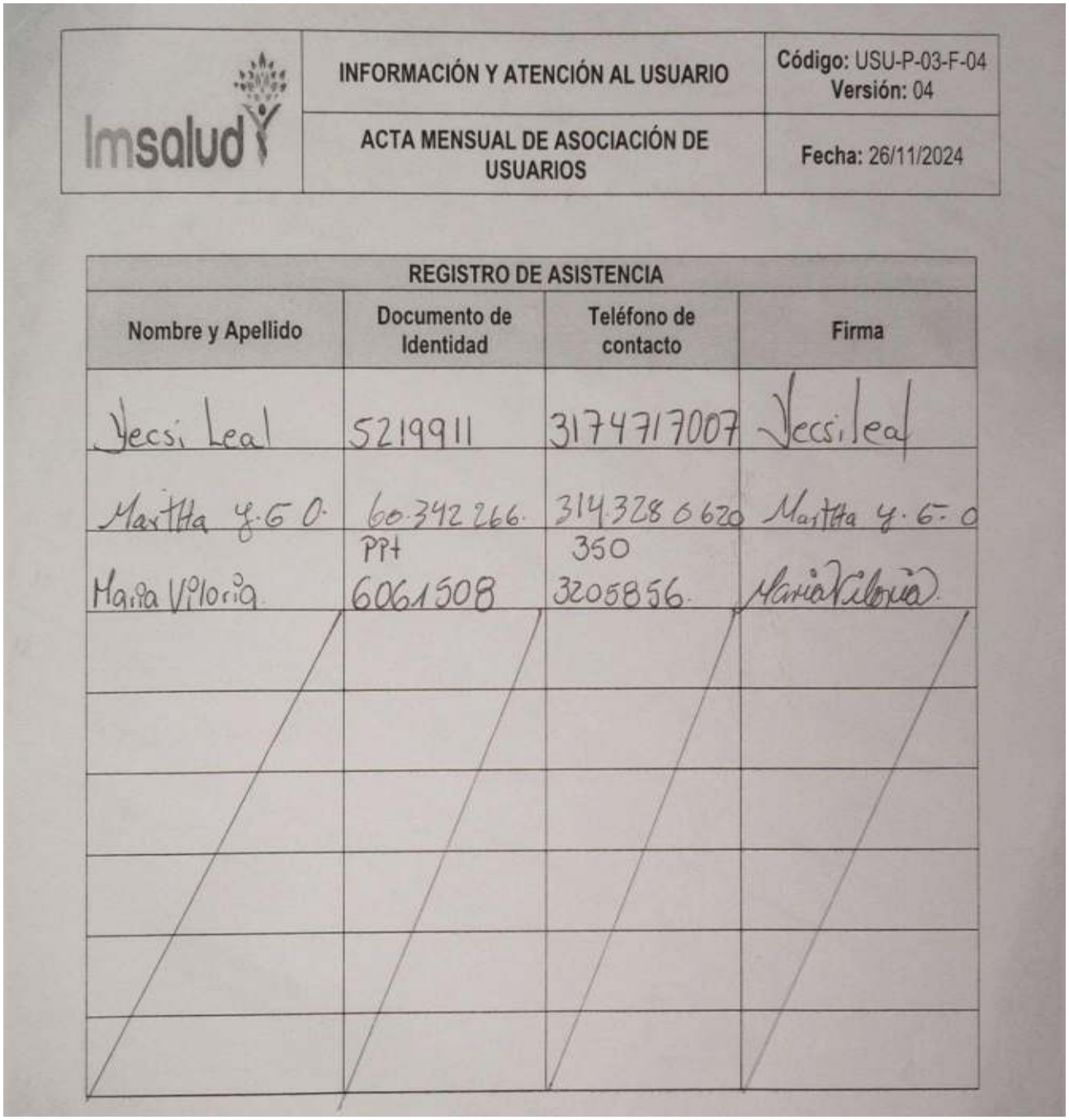
7. Proposiciones y varios.

8. Evidencia fotográfica.

9.



PROPOSICIONES Y VARIOS	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**24 de mayo de 2026**



Imsalud	**INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO**	**Código:** USU-P-03-F-04 **Versión:** 04
	ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS	**Fecha:** 26/11/2024

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Yecsi Leal	5219911	3174717007	Yecsi Leal
Martha Y. G O.	60.342.266.	314.328 0 620	Martha Y. G. O
Maria Viloria.	PPt 6061508	350 3205856.	Maria Viloria.

FECHA:	**23/04/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**04**
HORA INICIO:	**14:00 P.M**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**16:30 P.M**
UBA/IPS:	**UBA POLICLÍNICO DE JUAN ATALAYA**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE ABRIL DE 2026.**

Agenda

1. Llamado a lista
2. Lectura y aprobación del acta anterior.
3. Medios de convocatoria.
4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.
5. Explicación de los Derechos y Deberes, trámites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud, entre otros.
6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.
7. Proposiciones y varios.
8. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 14:00 del día 23 de abril del presente año, se da inicio a la reunión programada con los miembros de la Asociación de usuarios de la UBA Policlínico de Juan Atalaya, con el siguiente orden del día:

1. Llamado a lista

Para dar cumplimiento a este punto de la agenda se realiza llamado a lista, constatando la asistencia de los participantes en la reunión, en la cual se contó con 8 miembros; Ana María Nicolasa Rincón, Omaira Omaña, Ana Dolores Caicedo, Laura Mariela Durán, Isabel Teresa Ortiz.

Por otra parte, se evidencia inasistencia de varios integrantes con previa excusa.

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

Se realizó lectura del acta anterior a fin de realizar seguimiento por parte de los miembros de la Asociación de usuarios a las proposiciones y varios, y demás aspectos plasmados en la misma. La cual fue aprobada sin novedad.

3. Medios de Convocatoria.

Se realizó convocatoria a través del grupo de WhatsApp, cartelera informativa y charlas diarias.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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: 23/04/2026
Lugar: UBA POLICLINICO
Hora: 02:00 pm





4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Estrategias para vincular:

- Publicar en cartelera la fecha de reunión mensual y la invitación a nuevos usuarios para la conformación de la asociación de usuarios.
- Indagar y lograr comunicación con presidentes de Junta de Acción Comunal para que participen e inviten a personas de la comunidad que cumplan con los requisitos según el procedimiento.
- Indagar y lograr comunicación con Líderes Comunales para que participen e inviten a personas de la comunidad que cumplan con los requisitos según el procedimiento.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.

Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas:

- Calidad en salud.
- Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión y Valores.
- Promesa de valor.
- Mapa de procesos.
- (7) Ejes de Acreditación alineados con la Promesa de valor.
- Mejoramiento de la calidad.
- Política de Participación Social en Salud y Resolución No. 806 del 20 de noviembre de 2025.
- Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD.
- Trámites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD.
- Manual de Manejo Seguro del ambiente físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la plataforma ALMERA.
- Línea Ética de IMSALUD.
- Boletín *No. 79 Comportamientos asociados a casos de violencia intrainstitucional y el No. 80 Planes Operativos Anuales (POA)* – Aplicar el código QR publicado en la página web.
- Buenas prácticas del código de integridad.
- Participación social y atención humanizada en salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025.
- Rutas de atención en salud.
- Portafolio de servicios.
- Socialización y retroalimentación del Informe Mensual PQRSDF.
- Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link).

Desarrollo de las Temáticas:



DESARROLLO DE LA REUNIÓN





POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RESOLUCIÓN NO. 806 DEL 20 DE NOVIEMBRE DE 2025

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

Atendiendo las regulaciones que indica el Decreto 2150/95 por el cual se regulan los procedimientos y trámites en la Administración pública, la E.S.E. IMSALUD ha implementado estrategias y planes de mejoramiento continuo para garantizar la óptima atención integral de salud a los usuarios.

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

Dentro de los más destacados tenemos:

1. Asignación de citas medicas y odontológicas por vía telefónica, pagina web y línea de WhatsApp.
2. Orientación individual por parte del personal SIAU en todas sus IPS y UBA s de la ESE.
3. Solicitud de Historia Clínica.
4. Resultados de Laboratorios y Rayos X.
5. Entrega de certificados de nacido vivo o acta de defunción.

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X

Este servicio nos permite obtener resultados de laboratorio de manera oportuna y de fácil acceso tanto para el personal asistencial como para el usuario.

Los resultados de laboratorios clínicos los puedes encontrar en el link imsalud.gov.co Atención al Usuario Resultados de Laboratorios Clínicos.

Las lecturas de Rayos x, puedes solicitarlos al personal SIAU de su IPS o UBA.

ENTREGA DE CERTIFICADOS DE NACIDO VIVO O ACTA DE DEFUNCIÓN.

El certificado de nacido vivo permite que el recién nacido sea registrado de manera oportuna disminuyéndose la vulnerabilidad en el proceso de registro del nacimiento, **el cual es entregado en el servicio de urgencias de la UBA.**

El certificado de acta de defunción es el documento mediante el cual se acredita legalmente el fallecimiento de una persona, **el cual es entregado en el servicio de urgencias de la UBA.**

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

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 estabilización y nebulizaciones.

Hospitalización y partos

En este servicio contamos con laboratorio clínico, ecografía, valoración por ginecología, radiología y ecografías.

Cabe resaltar 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, Salud oral, control prenatal, y planificación familiar, crecimiento, agudeza visual, vacunación y uso 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
- VACUNACION
- ODONTOLOGIA GENERAL
- MEDICINA GENERAL
- ENFERMERIA
- URGENCIAS

IPS

- TOMA DE MUESTRAS DE CUELLO UTERINO Y GINECOLÓGICAS
- VACUNACION
- ODONTOLOGIA GENERAL
- MEDICINA GENERAL
- ENFERMERIA

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

POLÍTICA HUMANIZACIÓN









EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN ESTÁNDARES DE GERENCIA DE AMBIENTE FÍSICO PARA LA VIGENCIA 2025 Y COMO REFUERZO PARA E DE AUDITORÍAS QUE SE REALIZAN A LOS CENTROS DE ATENCIÓN ADSCRITOS A LA E.S.E. IMSALUD.

Política Ambiental	El tema abordado es la socialización de la política ambiental de la E.S.E. Imsalud, por lo cual se expone al personal el propósito u objetivo de la misma y que comprende lo siguiente: *"disminuir los impactos ambientales negativos mediante la generación de una conciencia ambiental y así cumplir con los requisitos legales aplicables y la normatividad ambiental vigente"*. Añadido de lo anterior, se expone a todo el personal los 3 ejes de implementación de la política: 1. Gestión integral de residuos. 2. Uso eficiente de recursos. 3. Limpieza y desinfección de áreas y superficies.

RESIDUOS NO PELIGROSOS: son aquellos producidos por el generador en cualquier lugar y en desarrollo de su actividad, que no presentan riesgo para la salud humana y el medio ambiente.
BIODEGRADABLES, INERTES U ORDINARIOS (NEGRO): son aquellos generados en el desempeño normal de las actividades. Estos residuos se generan en oficinas, pasillos, áreas comunes, cafeterías, salas de espera, auditorios y en general en todos los sitios del establecimiento del generador. Ejemplo: barrido, hojarasca, icopor, restos de comida y otros.
RECICLABLES (BLANCO): son aquellos que no se descomponen fácilmente y pueden volver a ser utilizados en procesos productivos como materia prima. Ejemplo: papel, plástico, cartón y otros.
RESIDUOS PELIGROSOS (ROJO): son aquellos residuos producidos por el generador con alguna de las siguientes características: infecciosos, combustibles, inflamables, explosivos, reactivos, Radiactivos, volátiles, corrosivos y/o tóxicos, las cuales pueden causar daño a la salud humana y/o al medio ambiente. Así mismo se consideran peligrosos los envases, empaques y embalajes que hayan estado en contacto con ellos.
BIOSANITARIOS: son todos aquellos elementos o instrumentos utilizados durante la ejecución de los procedimientos asistenciales que tienen contacto con materia orgánica, sangre o fluidos corporales del paciente humano o animal. Ejemplo: Algodón, gasas, jeringa, vendas, sondas, elementos de protección personal (EPP), y otros.

MANUAL DE MANEJO SEGURO DEL AMBIENTE FÍSICO.

El primer tema abordado es la socialización del Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA, en la pestaña del proceso de Ambiente Físico y el cual dictamina lo siguiente en su alcance "Es un documento guía, en el cual se establecen lineamientos a seguir en el mantenimiento y manejo seguro del ambiente físico de la Empresa Social del Estado E.S.E. IMSALUD en todas sus CIAS, el cual es aplicable en todas las áreas o ambientes de la institución, buscando estandarizar todos sus procesos y procedimientos garantizando practicas seguras", lo anterior se expone como parte del despliegue del suscrito manual.

CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Buenas prácticas del código de integridad**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Participación social y atención humanizada en la salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025**



- **Rutas de atención en salud**



- **Boletín No. 79 – 80**





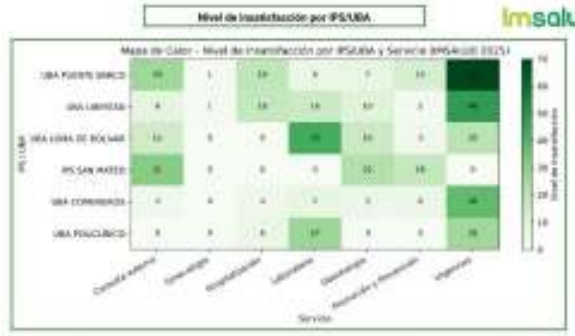
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Portafolio de servicios**





- **Socialización y retroalimentación del Informe Mensual PQRSDF**



ANÁLISIS INSATISFACCIONES DEL CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2025

Imsalud

Resumen de insatisfacciones del trimestre 4

Indicador clave	OCT	NOV	DIC	4T-25
Encuestas aplicadas	3.678	3.937	3.731	11.346
Encuestas con insatisfacción	66	44	73	203
% insatisfacción	2,22 %	1,12 %	1,96 %	1,79 %
Servicio con más insatisfacciones	Urgencias (27)	Consulta externa (17)	Urgencias (22)	Urgencias (61)
IPS/UBA con más insatisfacciones	UBA Policlínico (16)	UBA Comuneros (10)	UBA Comuneros (20)	UBA Policlínico (45)

Análisis por servicio.

Servicio	OCT	NOV	DIC	4T-25	Temas dominantes 4T-25	Palabras clave destacadas (4T-25)*
Consulta externa	10	17	16	43	Global (tiempos/experiencia)	maltratando, hablar, trato
Urgencias	27	12	22	61	Global (tiempos/experiencia)	atención, médico, demora
Laboratorio	19	6	14	39	Global (tiempos/experiencia)	orden, facturar, información
Hospitalización	9	6	7	21	Auxiliar enfermería	bulla/ruido, familiares, trato
Odontología	16	3	7	25	Médico	hablar, odontóloga, atención
PYMS / Prom-Prev.	4	3	7	13	Facturador	preferenciales, usuarios, atención
Ginecología	1	0	0	1	Médico	trato, digno, amable

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario**

https://datastudio.google.com/reporting/7f1df67d-8805-4cb3-b5ef-f88181dfa31c/page/p_hsaaap4rrd

Dado por terminado el primer trimestre del año presente se procede a dar cumplimiento con la **socialización del Informe de encuestas de satisfacción del cliente externo primer trimestre** y la **socialización del Informe periódico de incidencias relacionadas con el sistema PQRSDF** (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones), destacando su relevancia como herramienta clave para la participación ciudadana y la mejora continua de los servicios. Además, se informó cantidad de solicitudes PQRSDF recibidas durante el mes anterior, en la UBA POLICLÍNICO DE JUAN ATALAYA; solicitudes recepcionadas desde los medios de buzón de sugerencias del servicio de urgencias y hospitalización, además del medio personal.

También se explica 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 PQRSDF recibidas**. Se recordó que la **apertura del buzón se realiza todos los viernes**, siguiendo los lineamientos establecidos por la institución.

6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.

En cuanto a las solicitudes que se han propuesto en las reuniones anteriores está pendiente, la gestión de reciclaje por parte de los miembros de asociación de usuarios a fin de reunir fondos monetarios para invertir en la siembra del jardín de la UBA. Además, el acompañamiento de al menos un miembro de la asociación a las promotoras SIAU durante la ejecución de charlas diarias a los usuarios, con el objetivo de dar a conocer las funciones de la Asociación de usuarios e invitar a más personas a participar.

7. Proposiciones y varios.

   Bajo dialogo participativo y en común acuerdo los miembros de la asociación de usuarios deciden dejar como solicitud del mes: Ejecución de cercado para el jardín de la UBA.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
8. Evidencia fotográfica.    

PROPOSICIONES Y VARIOS	
Bajo dialogo participativo y en común acuerdo los miembros de la asociación de usuarios deciden dejar como solicitud del mes: Ejecución de cercado para el jardín de la UBA.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**07 MAYO 2026**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Ana M. Rincón B.	37247042	3175953690	Ana M. Rincon
Omaira Amaya	60337657	3214431686	
Ana Milena Caicedo Ortega	60297605	3214968124	
Laura Daniela D	60342715	313 2312515	Laura D.
Isabel Teresa Ortiz	60287581	3229767104	Isabel Ortiz M.
Leidy Daniela Forero	1090.179.135	3123595439	
Paola Velasquez R.	60450356	3102338200	Paola V.

FECHA:	**24 DE ABRIL DE 2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**04**
HORA INICIO:	**9.30 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**11:00 AM**
UBA/IPS:	**IPS CERRITO**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE ABRIL DE 2026.**

Agenda

1. Llamado a lista
2. Lectura y aprobación del acta anterior.
3. Medios de Convocatoria.
4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.
5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.
6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.
7. Proposiciones y varios.
8. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Llamado a lista:

Siendo la 9:30 pm del 24 de abril del 2026, se da inicio a la reunión programada con la Asociación de usuarios IPS CERRITO. Esta reunión se lleva a cabo en la sala de espera de la IPS de Contingencia, en el orden de asistencia:

- MYRIAM CLAVIJO
- LINA MARIA GONZALEZ
- LUIS ANTONIO MENDEZ

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

Se realizó lectura del acta anterior a fin de realizar seguimiento por parte de los miembros de la Asociación de usuarios a las proposiciones y varios, y demás aspectos plasmados en la misma. La cual fue aprobada sin novedad.

3. Medios de Convocatoria.

Se realizó convocatoria a través del grupo de WhatsApp, cartelera informativa y charlar diarias.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Estrategias para vincular

- Publicar en cartelera la fecha de reunión mensual y la invitación a nuevos usuarios para la conformación de la asociación de usuarios.
- Indagar y lograr comunicación con presidentes de Junta de Acción Comunal para que participen e inviten a personas de la comunidad que cumplan con los requisitos según el procedimiento.
- Indagar y lograr comunicación con Líderes Comunales para que participen e inviten a personas de la comunidad que cumplan con los requisitos según el procedimiento.

5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.



Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas:

- **Calidad En Salud**
- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**
- **Promesa De Valor**
- **Mapa De Procesos**
- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**
- **Mejoramiento De La Calidad**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 806 del 20 de noviembre de 2025**
- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
• **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD** • **Portafolio de Servicios** • **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA** • **Línea Ética de IMSALUD** • **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web** • **Buenas prácticas del código de integridad** • **Participación social y atención humanizada en salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025** • **Rutas de atención en salud** • **Portafolio de servicios** • **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF** • **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)** **Desarrollo de las Temáticas:**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

CALIDAD EN SALUD



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES



PROMESA DE VALOR



MAPA DE PROCESOS



(7) EJES DE ACREDITACIÓN ALINEADOS CON LA PROMESA DE VALOR



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RESOLUCIÓN NO. 806 DEL 20 DE NOVIEMBRE DE 2025



POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

Imsalud

La política de participación social en salud (PPSS) tiene como objetivo principal la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones del sistema de salud en conjunto.

tiene como objetivo "Planificar y desarrollar las directrices que le permita a la ESE IMSALUD garantizar el derecho a la participación social en salud y su fortalecimiento; y a la ciudadanía la apropiación de mecanismos y condiciones para ejercer la participación con decisión para el cumplimiento del derecho a la salud en el marco de la Ley Estatutaria de Salud en armonización con la Política Integral de Atención en Salud (PAIS- MIAS)".



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

- Atendiendo las regulaciones que indica el Decreto 2150/95 por el cual se regulan los procedimientos y trámites en la Administración pública, la E.S.E. IMSALUD ha implementado estrategias y planes de mejoramiento continuo para garantizar la óptima atención integral de salud a los usuarios.

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

- Dentro de los más destacados tenemos:

1. Asignación de citas medicas y odontológicas por vía telefónica, pagina web y línea de WhatsApp.
2. Orientación individual por parte del personal SIAU en todas sus IPS y UBA's de la ESE.
3. Solicitud de Historia Clínica.
4. Resultados de Laboratorios y Rayos X.
5. Entrega de certificados de nacido vivo o acta de defunción.

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

❖ **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

Este servicio nos permite obtener resultados de laboratorio de manera oportuna y de fácil acceso tanto para el personal asistencial como para el usuario.

- Los resultados de laboratorios clínicos los puedes encontrar en el link imsalud.gov.co: Atención al Usuario – Resultados de Laboratorios Clínicos.
- Las lecturas de Rayos x, puedes solicitarlos al personal SIAU de su IPS o UBA.

❖ **ENTREGA DE CERTIFICADOS DE NACIDO VIVO O ACTA DE DEFUNCIÓN.**

- El certificado de nacido vivo permite que el recién nacido sea registrado de manera oportuna disminuyéndose la vulnerabilidad en el proceso de registro del nacimiento, **el cual es entregado en el servicio de urgencias de la UBA.**
- **El certificado de acta de defunción** es el documento mediante el cual se acredita legalmente el fallecimiento de una persona, **el cual es entregado en el servicio de urgencias de la UBA.**

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

En la ESE IMSALUD cuenta con los siguientes servicios de primer nivel para ofertar a sus usuarios:

- **Consulta Externa**

Prestamos el servicio de medicina general y odontología general

- **Urgencias**

En el servicio de urgencias que prestamos en las Unidades Básicas de Atención se encuentran, Medicina general, observación, sala de reanimación y procedimientos.

- **Hospitalización y partos**

En este servicio contamos con laboratorio clínico, transporte asistencial básico (ambulancia), radiología y ecografías.

Cabe mencionar que el servicio de partos se presta en las UBAS de la ESES IMSALUD.



PORTAFOLIO DE SERVICIOS

- **Programa de Promoción y Mantenimiento de Salud**

Dentro del programa encontramos las consultas de crecimiento y desarrollo, Adulto mayor, control prenatal, planificación familiar, citologías, agudeza visual, vacunación y curso profiláctico para el embarazo.

- **Vigilancia Epidemiológica**

Cumpliendo con lo establecido por la legislación de salud pública contamos con personal a cargo del departamento de Epidemiología en la ese IMSALUD











POLÍTICA HUMANIZACIÓN

1. Adopción de la Política de Atención Humanizada



Res. 272 del 02 de Junio del 2022 - Adopción de la POLITICA DE ATENCION HUMANIZADA

Res. 455 del 05 Oct.2023. Por medio de la cual se modifican y adicionan los numerales 4.5 y 4.6 de la Res.-272 del 02 junio del 2022

Res. 667 del 09 de Dic. Del 2024. Por medio de la cual se deroga la Res. 272 y 455 y se Adopta la Versión3 de la Política de Atención Humanizada de la ESE IMSALUD

2. Declaratoria de la Política de Atención Humanizada





3. Líneas Estratégicas de la Política de Atención Humanizada



Respeto: Conocer el valor propio y honrar el valor de los demás.	Buen Trato: Prácticas de Cuidado	Derechos y Deberes
• Atención con enfoque diferencial • Espacios Humanizados • Comunicación e Información • Cero Tolerancia a la Agresión • Apoyo espiritual • Apropiación del Código de integridad por cada servidor público	• Comportamientos esperados y prácticas humanizadas • Manejo del Dolor • Gestión y manejo del Duelo • Bienvenida y Acogida al usuario • Primeros Auxilios Psicológicos	• Estrategias de Divulgación en Salas de Espera • Semana de Humanización • Encuentros Comunales • Escoger el médico Tratante • Consentimiento Informado

4. Fortalecimiento del Programa de Humanización





Encuentros Comunales

EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN ESTÁNDARES DE GERENCIA DE AMBIENTE FÍSICO PARA LA VIGENCIA 2025 Y COMO REFUERZO PARA EL PROCESO DE AUDITORÍAS QUE SE REALIZAN A LOS CENTROS DE ATENCIÓN ADSCRITOS A LA E.S.E. IMSALUD.

Política Ambiental	El tema abordado es la socialización de la política ambiental de la E.S.E. Imsalud, por lo cual se expone al personal el propósito u objetivo de la misma y que comprende lo siguiente: *"disminuir los impactos ambientales negativos mediante la generación de una conciencia ambiental y así cumplir con los requisitos legales aplicables y la normatividad ambiental vigente".* Añadido de lo anterior, se expone a todo el personal los 3 ejes de implementación de la política: 1. Gestión integral de residuos. 2. Uso eficiente de recursos. 3. Limpieza y desinfección de áreas y superficies.

RESIDUOS NO PELIGROSOS: son aquellos producidos por el generador en cualquier lugar y en desarrollo de su actividad, que no presentan riesgo para la salud humana y el medio ambiente.
BIODEGRADABLES, INERTES U ORDINARIOS (NEGRO): son aquellos generados en el desempeño normal de las actividades. Estos residuos se generan en oficinas, pasillos, áreas comunes, cafeterías, salas de espera, auditorios y en general en todos los sitios del establecimiento del generador. Ejemplo: barrido, hojarasca, icopor, restos de comida y otros.
RECICLABLES (BLANCO): son aquellos que no se descomponen fácilmente y pueden volver a ser utilizados en procesos productivos como materia prima. Ejemplo: papel, plástico, cartón y otros.
RESIDUOS PELIGROSOS (ROJO): son aquellos residuos producidos por el generador con alguna de las siguientes características: infecciosos, combustibles, inflamables, explosivos, reactivos, Radiactivos, volátiles, corrosivos y/o tóxicos; las cuales pueden causar daño a la salud humana y/o al medio ambiente. Así mismo se consideran peligrosos los envases, empaques y embalajes que hayan estado en contacto con ellos.
BIOSANITARIOS: son todos aquellos elementos o instrumentos utilizados durante la ejecución de los procedimientos asistenciales que tienen contacto con materia orgánica, sangre o fluidos corporales del paciente humano o animal. Ejemplo: Algodón, gasas, jeringa, vendas, agendas, 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 ES.E. IMSALUD en todas sus CIAS, el cual es aplicable en todas las áreas o ambientes de la institución, buscando estandarizar todos sus procesos y procedimientos garantizando practicas seguras", lo anterior se expone como parte del despliegue del suscrito manual

CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD









- **Buenas prácticas del código de integridad**



- **Participación social y atención humanizada en la salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025.**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Rutas de atención en salud**



- **Boletín N.80**


BOLETÍN
CULTURA #80 IMSALUD
PLANES OPERATIVOS ANUALES (POA)
>>ESCANEA EL QR<<
Imsalud
Imsalud como empresa social del estado en Colombia funciona por procesos, dado que su operación se organiza para cumplir objetivos de salud pública y atención a los usuarios mediante procesos estratégicos, misionales y de apoyo.
Mediante Resolución 413 de 2021, la ESE adoptó la nueva imagen del Mapa de Procesos institucional así:
Quedando conformado por 14 procesos entre estratégicos, misionales y de apoyo.
La ventaja de organizarse por procesos es que se pueden medir, mejorar y garantizar estándares de calidad, según las normas del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud (SOGCS).

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

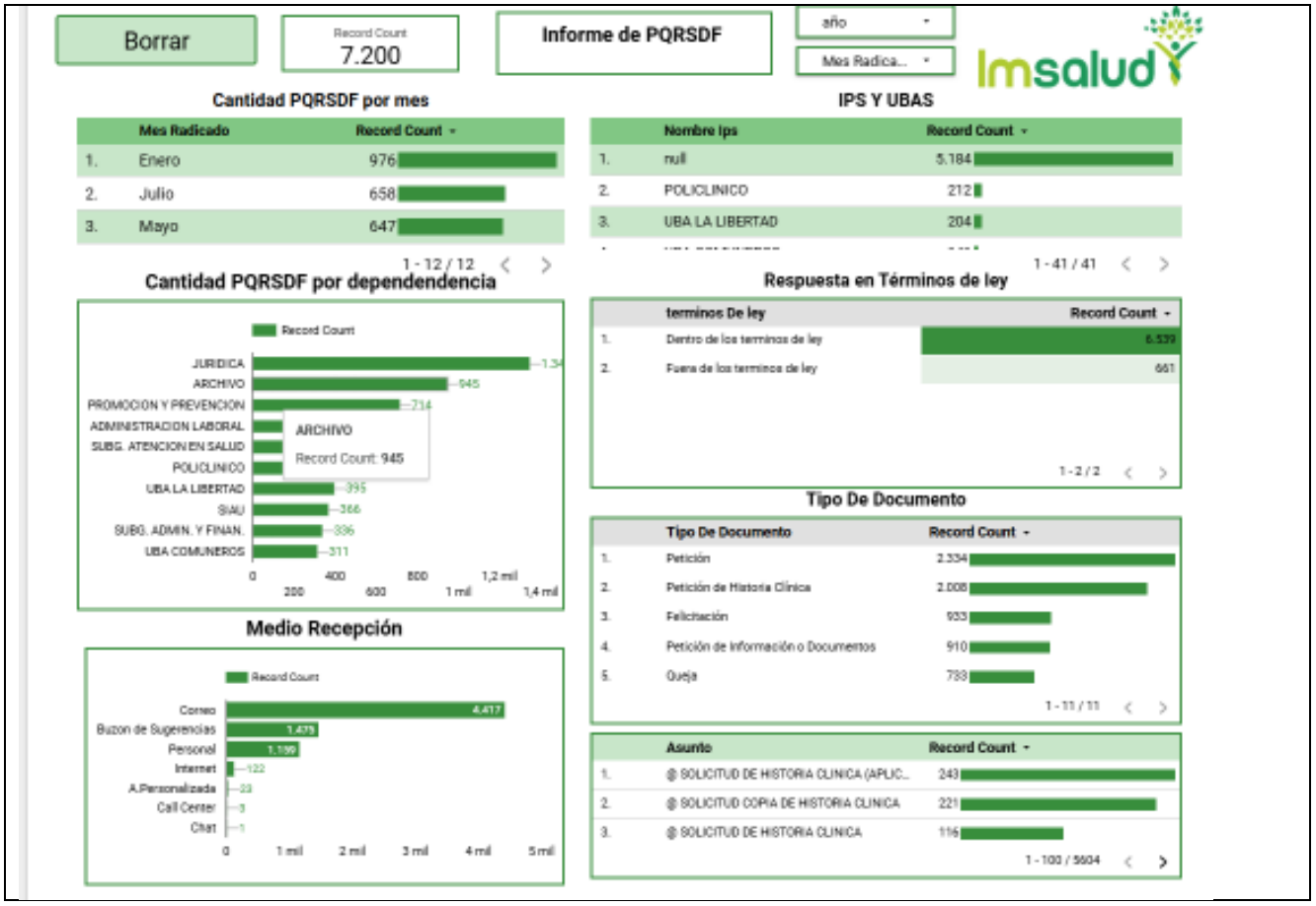


- **Portafolio de servicios**

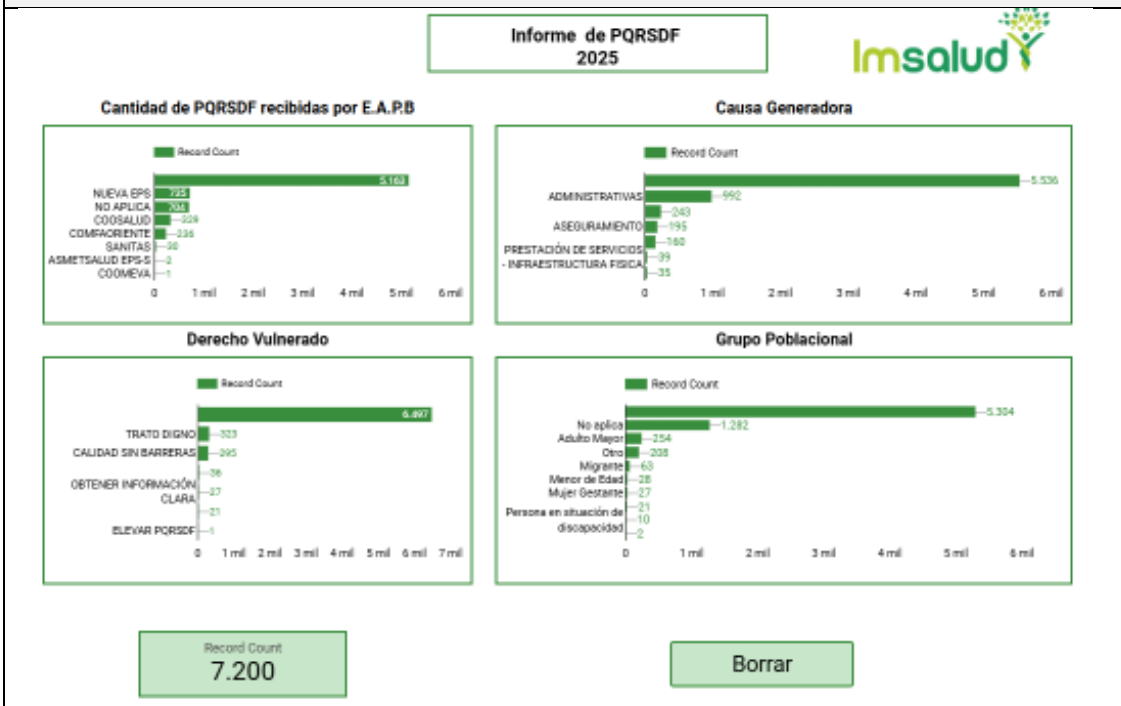
DESARROLLO DE LA REUNIÓN



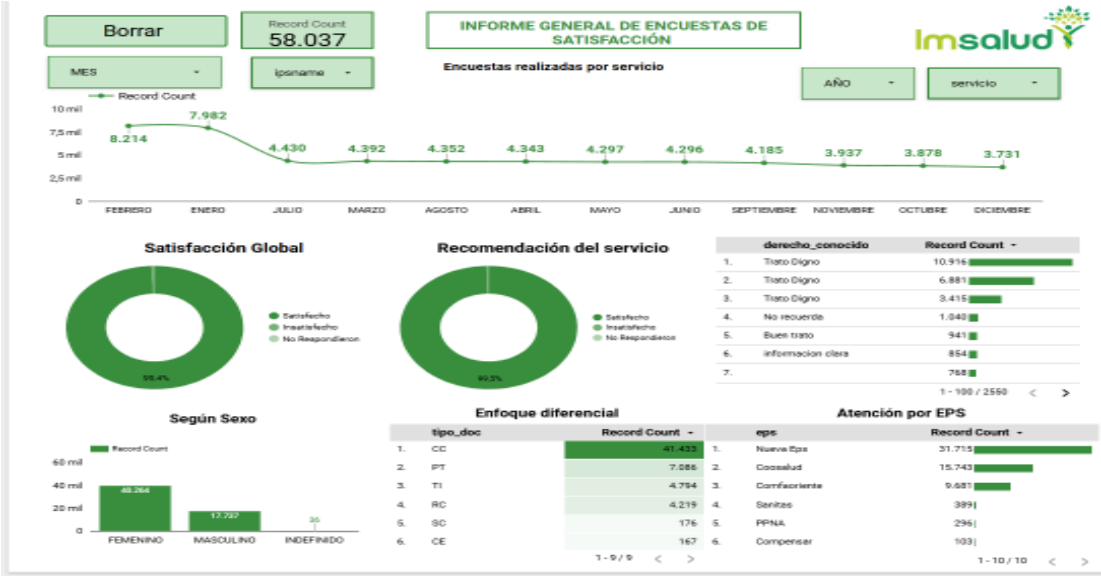
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**


Borrar
Record Count
7.200
Informe de PQRSDF
año
Mes Radica...
Imsalud
Cantidad PQRSDF por mes
Mes Radicado
Record Count
1. Enero 976
2. Julio 658
3. Mayo 647
1 - 12 / 12
IPS Y UBAS
Nombre Ips
Record Count
1. null 5.184
2. POLICLINICO 212
3. UBA LA LIBERTAD 204
1 - 41 / 41
Cantidad PQRSDF por dependendencia
Record Count
JURIDICA
ARCHIVO
PROMOCION Y PREVENCION
ADMINISTRACION LABORAL
SUBG. ATENCION EN SALUD
POLICLINICO
UBA LA LIBERTAD
SIAU
SUBG. ADMIN. Y FINAN.
UBA COMUNEROS
ARCHIVO
Record Count: 945
0
200
400
600
800
1 mil
1,2 mil
1,4 mil
Respuesta en Términos de ley
terminos De ley
Record Count
1. Dentro de los terminos de ley 6.539
2. Fuera de los terminos de ley 661
1 - 2 / 2
Medio Recepción
Record Count
Correo 4.417
Buzon de Sugerencias 1.479
Personal 1.199
Internet 122
A.Personalizada 23
Call Center 9
Chat 1
0
1 mil
2 mil
3 mil
4 mil
5 mil
Tipo De Documento
Tipo De Documento
Record Count
1. Petición 2.334
2. Petición de Historia Clínica 2.008
3. Felicitación 933
4. Petición de Información o Documentos 910
5. Queja 733
1 - 11 / 11
Asunto
Record Count
1. @ SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA (APLIC... 243
2. @ SOLICITUD COPIA DE HISTORIA CLINICA 221
3. @ SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA 116
1 - 100 / 5604

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (se enviará link)**
- **[SIAU ESE IMSALUD - Tableros de control]**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.

Se brindó un espacio para que los miembros de la Asociación presentaran iniciativas, proposiciones e inquietudes, luego de un debate constructivo concluyen establecer la siguiente solicitud de mejora:

- Se hace una solicitud por parte de la asociación de usuarios la estabilidad del profesional de la salud (MEDICO) ya que está realizando consulta tres veces a la semana y la comunidad se muestra inconforme al asistir y no encontrar medico en la ips el cerrito por lo mismo que toman la decisión de no volver a tomar los servicios de la misma.

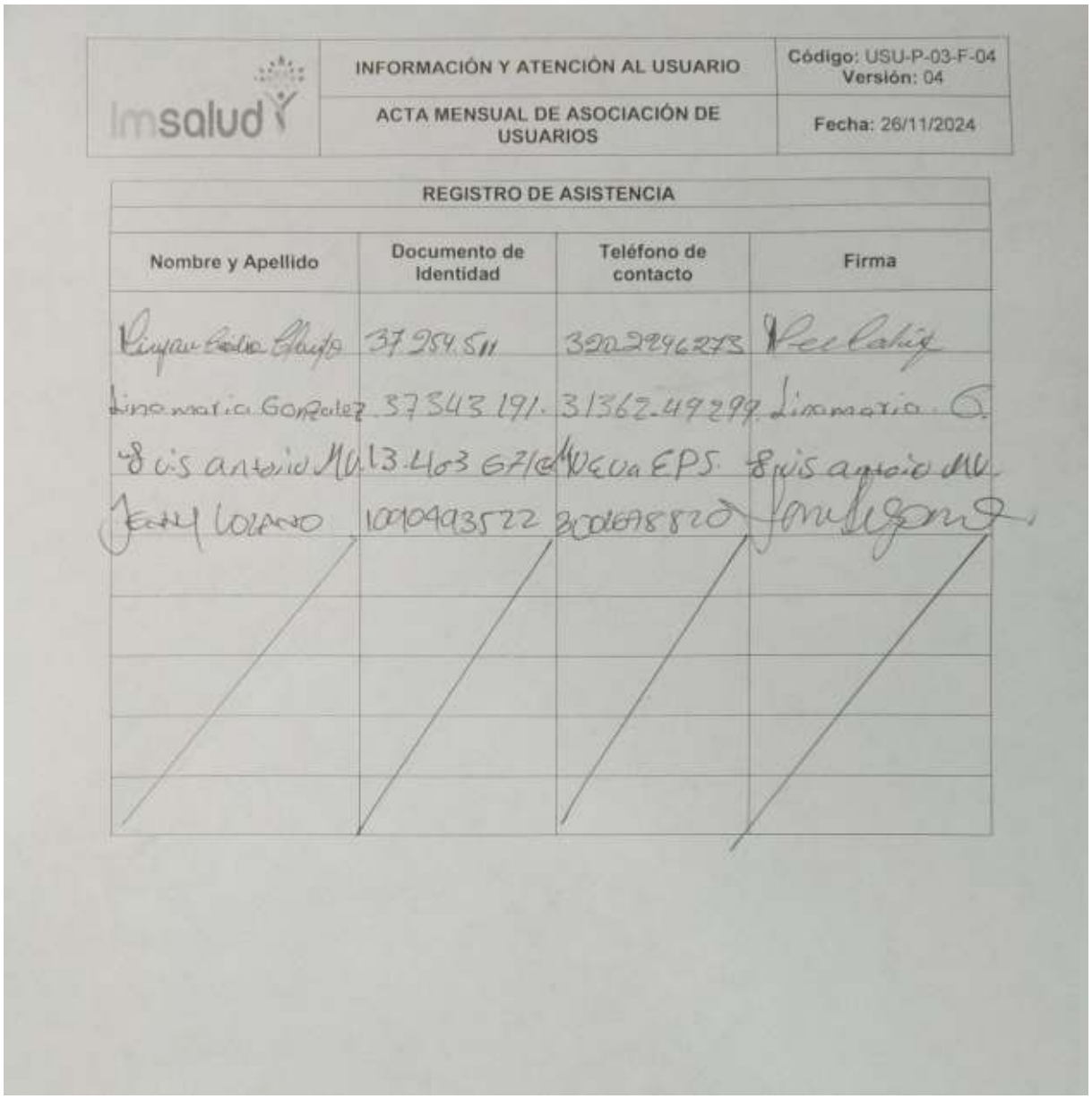
7. Proposiciones y varios.

8. Evidencia fotográfica.





PROPOSICIONES Y VARIOS	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**24 de mayo de 2026**



Imsalud	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código: USU-P-03-F-04 Versión: 04
	ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS	Fecha: 26/11/2024

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Ruyan Leidy Gloyo	37.254.511	3202946273	
Linamaria Gonzalez	37543191	3136249299	Linamaria G.
Luis antonio Mu	13.463 671	Nueva EPS	Luis antonio Mu
Jenny Lozano	1090493522	3006188720	

FECHA:	**17 DE ABRIL 2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**04**
HORA INICIO:	**4:00 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**5: 00 PM**
UBA/IPS:	**IPS GUAIMARAL**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE MARZO DE 2026.**

Agenda

1 Llamado a lista
2 Lectura y aprobación del acta anterior.
3 Medios de Convocatoria.
4 Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.
5 Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.
6 Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.
7 Proposiciones y varios.
8 Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1 Llamado a lista :

Siendo las 4:00 am del 17 de abril del 2026, se da inicio a la reunión programada con la Asociación de usuarios IPS GUAIMARAL .Esta reunión se lleva acabo en la oficina del siau de la IPS en el orden de asistencia:

- Luis Manuel Villamizar

2 Lectura y aprobación del acta anterior :
Se realiza la lectura del acta anterior dándoles a conocer a cada uno de los integrantes de la asociación los procesos, procedimientos que se manejan, dando por aprobada cada uno de los puntos mencionados anteriormente.

3 Medios de Convocatoria:
La convocatoria a la reunión con la asociación de usuarios de la IPS GUAIMARAL, se realizó de la siguiente forma:

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- A través de W erramienta que se utiliza dentro de la asociación d[illegible] uier tipo de información relevante y significativa.
- Llamada tele[illegible]
- La invitación [illegible] ra informativa de la IPS GUAIMARAL.

4 Estrategias para vincula[illegible] la asociación: Se invitó diariamente mediante las charlas y orientaciones ,[illegible] a través del presidente de la junta de acción comunal del barrio palmeras.

Estrategias para vincular:

- Publicar en cartelera la fecha de reunión mensual y la invitación a nuevos usuarios para la conformación de la asociación de usuarios.
- Indagar y lograr comunicación con presidentes de Junta de Acción Comunal para que participen e inviten a personas de la comunidad que cumplan con los requisitos según el procedimiento.
- Indagar y lograr comunicación con Líderes Comunales para que participen e inviten a personas de la comunidad que cumplan con los requisitos según el procedimiento.

5 Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN





PYM

Durante el encuentro con la Asociación de Usuarios de la IPS, abordamos el tema de promoción y mantenimiento de la salud, entendiendo estos como procesos fundamentales para mejorar la calidad de vida de las personas. La promoción de la salud se refiere a las acciones orientadas a fortalecer hábitos y estilos de vida saludables, prevenir enfermedades y empoderar a la comunidad en el auto cuidado. Por su parte, el mantenimiento de la salud implica el seguimiento continuo de estas prácticas y la adherencia a controles médicos, con el objetivo de conservar el bienestar físico, mental y social de los usuarios, especialmente en poblaciones con condiciones crónicas.

Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas:

- **Calidad En Salud**
- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**
- **Promesa De Valor**
- **Mapa De Procesos**
- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**
- **Mejoramiento De La Calidad**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 806 del 20 de noviembre de 2025**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Portafolio de Servicios**
- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**
- **Línea Ética de IMSALUD**
- **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web**
- **Buenas prácticas del código de integridad**
- **Participación social y atención humanizada en salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025**
- **Rutas de atención en salud**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

Desarrollo de las Temáticas:



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

(7) EJES DE ACREDITACIÓN ALINEADOS CON LA PROMESA DE VALOR



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RESOLUCIÓN NO. 806 DEL 20 DE NOVIEMBRE DE 2025





TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

- Atendiendo las regulaciones que indica el Decreto 2150/95 por el cual se regulan los procedimientos y trámites en la Administración pública, la E.S.E. IMSALUD ha implementado estrategias y planes de mejoramiento continuo para garantizar la óptima atención integral de salud a los usuarios.

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

- Dentro de los más destacados tenemos:

1. Asignación de citas medicas y odontológicas por vía telefónica, pagina web y línea de WhatsApp.
2. Orientación individual por parte del personal SIAU en todas sus IPS y UBA's de la ESE.
3. Solicitud de Historia Clínica.
4. Resultados de Laboratorios y Rayos X.
5. Entrega de certificados de nacido vivo o acta de defunción.

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

❖ **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

Este servicio nos permite obtener resultados de laboratorio de manera oportuna y de fácil acceso tanto para el personal asistencial como para el usuario.

- Los resultados de laboratorios clínicos los puedes encontrar en el link imsalud.gov.co - Atención al Usuario – Resultados de Laboratorios Clínicos.
- Las lecturas de Rayos x, puedes solicitarlos al personal SIAU de su IPS o UBA.

❖ **ENTREGA DE CERTIFICADOS DE NACIDO VIVO O ACTA DE DEFUNCIÓN.**

- El certificado de nacido vivo permite que el recién nacido sea registrado de manera oportuna disminuyéndose la vulnerabilidad en el proceso de registro del nacimiento, el cual es entregadoen el servicio de urgenciasde la UBA.
- El certificadode acta de defunciónes el documento mediante el cual se acredita legalmente el fallecimiento de una persona, el cual es entregadoen el servicíode urgenciasde la UBA.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PORTAFOLIO DE SERVICIOS



POLÍTICA HUMANIZACIÓN



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN ESTÁNDARES DE GERENCIA DE AMBIENTE FÍSICO PARA LA VIGENCIA 2025 Y COMO REFUERZO PARA EL PROCESO DE AUDITORÍAS QUE SE REALIZAN A LOS CENTROS DE ATENCIÓN ADSCRITOS A LA E.S.E. IMSALUD.

Política Ambiental	El tema abordado es la socialización de la política ambiental de la E.S.E. Imsalud, por lo cual se expone al personal el propósito u objetivo de la misma y que comprende lo siguiente: *"disminuir los impactos ambientales negativos mediante la generación de una conciencia ambiental y así cumplir con los requisitos legales aplicables y la normatividad ambiental vigente"*. Añadido de lo anterior, se expone a todo el personal los 3 ejes de implementación de la política: 1. Gestión integral de residuos. 2. Uso eficiente de recursos. 3. Limpieza y desinfección de áreas y superficies.

RESIDUOS NO PELIGROSOS: son aquellos producidos por el generador en cualquier lugar y en desarrollo de su actividad, que no presentan riesgo para la salud humana y el medio ambiente.
BIODEGRADABLES, INERTES U ORDINARIOS (NEGRO): son aquellos generados en el desempeño normal de las actividades. Estos residuos se generan en oficinas, pasillos, áreas comunes, cafeterías, salas de espera, auditorios y en general en todos los sitios del establecimiento del generador. Ejemplo: barrido, hojarasca, icopor, restos de comida y otros.
RECICLABLES (BLANCO): son aquellos que no se descomponen fácilmente y pueden volver a ser utilizados en procesos productivos como materia prima. Ejemplo: papel, plástico, cartón y otros.
RESIDUOS PELIGROSOS (ROJO): son aquellos residuos producidos por el generador con alguna de las siguientes características: infecciosos, combustibles, inflamables, explosivos, reactivos, Radiactivos, volátiles, corrosivos y/o tóxicos; las cuales pueden causar daño a la salud humana y/o al medio ambiente. Así mismo se consideran peligrosos los envases, empaques y embalajes que hayan estado en contacto con ellos.
BIOSANITARIOS: son todos aquellos elementos o instrumentos utilizados durante la ejecución de los procedimientos asistenciales que tienen contacto con materia orgánica, sangre o fluidos corporales del paciente humano o animal. Ejemplo: Algodón, gasas, jeringa, vendas, sondas, elementos de protección personal (EPP), y otros

MANUAL DE MANEJO SEGURO DEL AMBIENTE FÍSICO.

El primer tema abordado es la socialización del Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA, en la pestaña del proceso de Ambiente Físico y el cual dictamina lo siguiente en su alcance "Es un documento guía, en el cual se establecen lineamientos a seguir en el mantenimiento y manejo seguro del ambiente físico de la Empresa Social del Estado E.S.E. IMSALUD en todas sus CIAS, el cual es aplicable en todas las áreas o ambientes de la institución, buscando estandarizar todos sus procesos y procedimientos garantizando practicas seguras", lo anterior se expone como parte del despliegue del suscrito manual.

CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS



SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD









- **Buenas prácticas del código de integridad**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Participación social y atención humanizada en la salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025.**



- **Rutas de atención en salud**

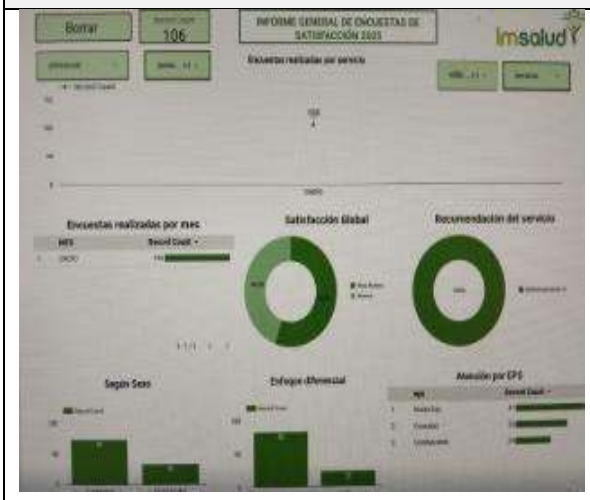
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Boletín N**



- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**

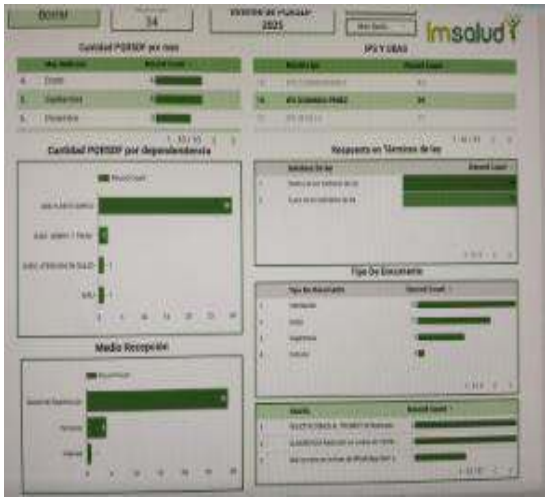
DESARROLLO DE LA REUNIÓN





- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (se enviará link)**

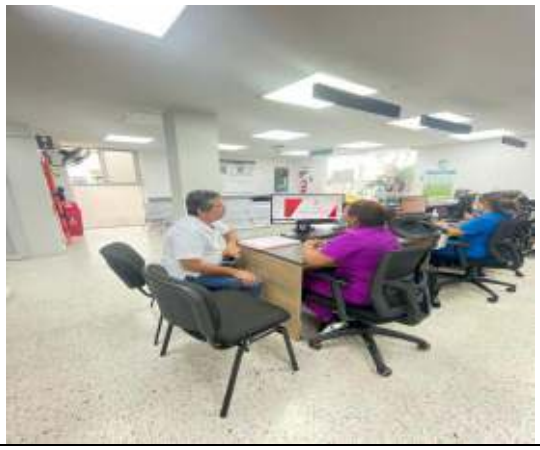




6 Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.

7 Proposiciones y varios.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

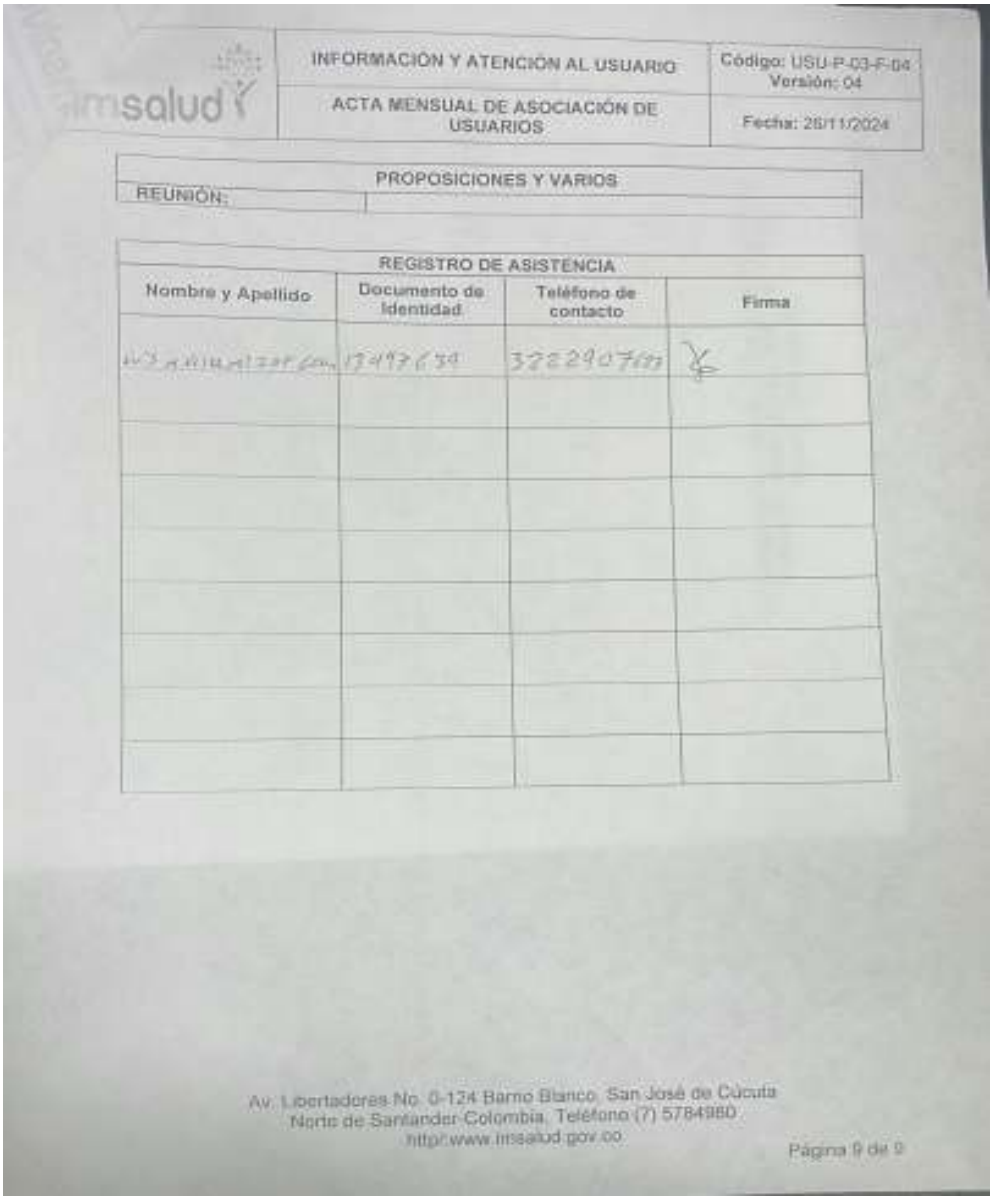


Fortalecer la asociación de usuarios incluyendo la participación de ediles, juntas de acción comunal. Se les indico que para el siguiente mes deben invitar a un edil o alguien que pertenezca a la junta de acción comunal.

Comunicar a la comunidad de la apertura y servicios nuevamente prestados en la IPS GUAIMARAL, a través de la junta y ediles de la comunidad.

8 Evidencia fotográfica.

PROPOSICIONES Y VARIOS	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**PENDIENTE POR PROGRAMAR**



imsalud

	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código: USU-P-03-F-04 Versión: 04
	ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS	Fecha: 26/11/2024

PROPOSICIONES Y VARIOS	
REUNIÓN:	

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
[illegible]	13497634	3222907[illegible]	

Av. Libertadores No. 0-124 Barrio Blanco, San José de Cúcuta
Norte de Santander-Colombia, Teléfono (7) 5784980
http:/www.imsalud.gov.co

Página 9 de 9

FECHA:	**24/04/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**4**
HORA INICIO:	**9:00 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10:00 AM**
UBA/IPS:	**IPS CUNDINAMARCA**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE ABRIL DE 2026.**

Agenda

1. Llamado a lista
2. Lectura y aprobación del acta anterior.
3. Medios de Convocatoria.
4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.
5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.
6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.
7. Proposiciones y varios.
8. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Llamado a lista

Se da inicio a la reunión de la asociación de usuarios de la IPS CUNDINAMARCA siendo las 9:00 AM con el personal convocado.

Iniciando con una bienvenida para todos los integrantes, luego de verificar quorum en el cumpliendo de la participación de los integrantes convocados en parte del compromiso mensual.
Queremos recalcar enfáticamente que cada uno de los miembros de nuestra asociación posee una importancia crucial e insustituible para el desarrollo y éxito continuo de la ESE IMSALUD en Cúcuta. Su compromiso inquebrantable, la diversidad de sus valiosos aportes y su participación activa y constante no solo son fundamentales, sino verdaderamente vitales para que podamos alcanzar de manera conjunta todos nuestros objetivos institucionales y, de este modo, fortalecer significativamente el impacto positivo y la huella transformadora que nuestra institución busca dejar en la comunidad de Cúcuta. Es precisamente por esta razón que nos encontramos en una búsqueda constante, dinámica y sumamente entusiasta para invitar y dar la más cálida bienvenida a aún más individuos que deseen unirse a nuestro grupo. Creemos firmemente que cada nueva incorporación enriquece de manera exponencial nuestra ya diversa y vibrante comunidad, trayendo consigo frescas perspectivas, innovadores talentos y un renovado entusiasmo que impulsará aún más nuestras iniciativas.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Cabe resaltar que a la reunión mensual de la Asociación de Usuarios asistieron las siguientes integrantes: MARLY LINDARTE, JOSE SOLANO Y LUIS PEDROZA

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

Para garantizar que nuestra asociación sea un ente verdaderamente dinámico y transparente, y que las voces de nuestros miembros se traduzcan en acciones concretas, cada mes llevamos a cabo reuniones dedicadas a revisar las propuestas y sugerencias presentadas previamente por nuestros usuarios. Este espacio es vital, ya que nos permite hacer un seguimiento minucioso del proceso de cada iniciativa, evaluar las mejoras que se han logrado y, de manera crucial, identificar con precisión en qué áreas debemos intervenir proactivamente para optimizar nuestros servicios y procesos internos. Es un ciclo constante de retroalimentación y acción que asegura un impacto real.

3. Medios de Convocatoria.

Para asegurar la máxima participación y mantener a todos nuestros miembros debidamente informados, la convocatoria a cada reunión mensual se realiza de manera formal y escrita. Utilizamos un formato de convocatoria estandarizado que se comparte eficientemente a través de nuestro grupo de WhatsApp, permitiendo una comunicación directa y rápida. Además, y para garantizar que la información llegue a todos, una copia de la convocatoria es fijada en la cartelera informativa ubicada estratégicamente en la sala de espera en consulta externa.

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Estrategias para vincular:

- Publicar en cartelera la fecha de reunión mensual y la invitación a nuevos usuarios para la conformación de la asociación de usuarios.
- Indagar y lograr comunicación con presidentes de Junta de Acción Comunal para que participen e inviten a personas de la comunidad que cumplan con los requisitos según el procedimiento.
- Indagar y lograr comunicación con Líderes Comunales para que participen e inviten a personas de la comunidad que cumplan con los requisitos según el procedimiento.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN





5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas:

- **Calidad En Salud**
- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**
- **Promesa De Valor**
- **Mapa De Procesos**
- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**
- **Mejoramiento De La Calidad**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 806 del 20 de noviembre de 2025**
- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Portafolio de Servicios**
- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**
- **Línea Ética de IMSALUD**
- **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web**
- **Buenas prácticas del código de integridad**
- **Participación social y atención humanizada en salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025**
- **Rutas de atención en salud**
- **Portafolio de servicios**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

Desarrollo de las Temáticas:





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

Atendiendo las regulaciones que indica el Decreto 2150/95 por el cual se regulan los procedimientos y trámites en la Administración pública, la E.S.E. IMSALUD ha implementado estrategias y planes de mejoramiento continuo para garantizar la óptima atención integral de salud a los usuarios.

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

Dentro de los más destacados tenemos:

1. Asignación de citas medicas y odontológicas por vía telefónica, pagina web y línea de WhatsApp.
2. Orientación individual por parte del personal SIAU en todas sus IPS y UBA s de la ESE.
3. Solicitud de Historia Clínica.
4. Resultados de Laboratorios y Rayos X.
5. Entrega de certificados de nacido vivo o acta de defunción.

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X

Este servicio nos permite obtener resultados de laboratorio de manera oportuna y de fácil acceso tanto para el personal asistencial como para el usuario.

Los resultados de laboratorios clínicos los puedes encontrar en el link imsalud.gov.co: Atención al Usuario: Resultados de Laboratorios Clínicos.

Las lecturas de Rayos x, puedes solicitarlos al personal SIAU de su IPS o UBA.

ENTREGA DE CERTIFICADOS DE NACIDO VIVO O ACTA DE DEFUNCIÓN.

El certificado de nacido vivo permite que el recién nacido sea registrado de manera oportuna disminuyéndose la vulnerabilidad en el proceso de registro del nacimiento, **el cual es entregado en el servicio de urgencias de la UBA.**

El certificado de acta de defunción es el documento mediante el cual se acredita legalmente el fallecimiento de una persona, **el cual es entregado en el servicio de urgencias de la UBA.**

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

PORTAFOLIO DE SERVICIOS



PORTAFOLIO DE SERVICIOS





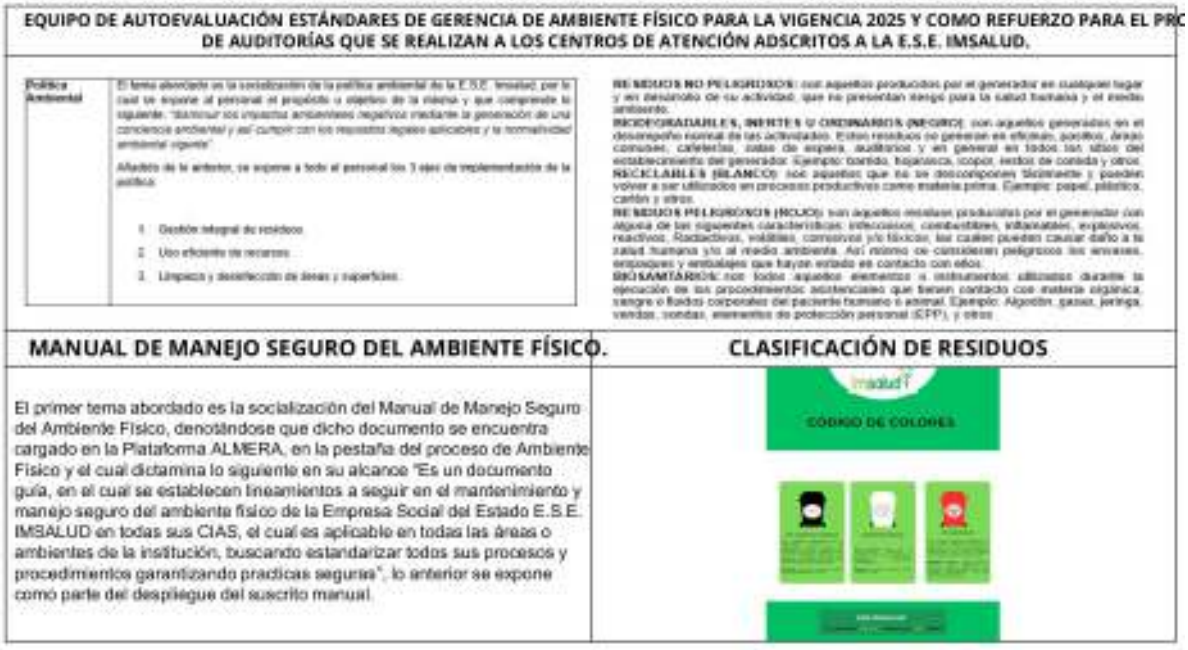






DESARROLLO DE LA REUNIÓN





DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Buenas prácticas del código de integridad**



- **Participación social y atención humanizada en la salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025.**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Rutas de atención en salud**



- **Boletín N.78**



- **Boletín N.78**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Boletín N.79**





- **Boletín N.80**





- **Portafolio de servicios**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

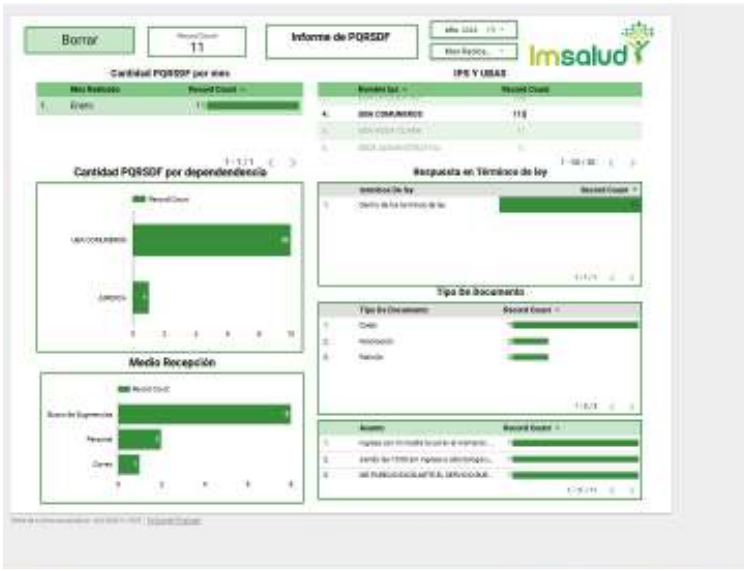




DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**



- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (se enviará link)**

SIAU ESE IMSALUD - Tableros de control

6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
No hay solicitudes anteriores **7.** Proposiciones y varios. Durante el segmento dedicado a Proposiciones y Varios, se abrió un espacio para que los miembros de la Asociación pudieran presentar cualquier iniciativa o inquietud adicional. Luego de un debate constructivo y de la revisión de posibles puntos de agenda. **8.** Evidencia fotográfica.   

PROPOSICIONES Y VARIOS	
Durante el segmento dedicado a Proposiciones y Varios, se abrió un espacio para que los miembros de la Asociación pudieran presentar cualquier iniciativa o inquietud adicional.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**22 DE MAYO DEL 2026, 9:00 AM**

Imsalud	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código: USU-P-03-F-04 Versión: 04
	ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS	Fecha: 26/11/2024

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Harly yuley lindarte	37.276.757	3123510319	yuley lindarte
Jose E. Solano	13.502.285	3132378034.	
Luis Mendoza	13225819	3177363403	Luis Mendoza

Av. Libertadores No. 0-124 Barrio Blanco, San José de Cúcuta
Norte de Santander-Colombia, Teléfono (7) 5784980
http/:www.imsalud.gov.co

FECHA:	**21 ABRIL 2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**04**
HORA INICIO:	**2.30 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**3:30 PM**
UBA/IPS:	**IPS SANTA ANA**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE ABRIL 2026.**

Agenda

1. Llamado a lista
2. Lectura y aprobación del acta anterior.
3. Medios de Convocatoria.
4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.
5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.
6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.
7. Proposiciones y varios.
8. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Llamado a lista

Se da inicio a la reunión de la asociación de usuarios de la IPS SANTA ANA siendo las 2:30 PM con el personal convocado.

Iniciando con una bienvenida para presentarme y darle la bienvenida a todos los integrantes,y decirle que estare en la ips santa ana como promotor siau, luego de verificar quorum en el cumpliendo de la participación de los integrantes convocados en parte del compromiso mensual.
Queremos recalcar enfáticamente que cada uno de los miembros de nuestra asociación posee una importancia crucial e insustituible para el desarrollo y éxito continuo de la ESE IMSALUD en Cúcuta. Su compromiso inquebrantable, la diversidad de sus valiosos aportes y su participación activa y constante no solo son fundamentales, sino verdaderamente vitales para que podamos alcanzar de manera conjunta todos nuestros objetivos institucionales y, de este modo, fortalecer significativamente el impacto positivo y la huella transformadora que nuestra institución busca dejar en la comunidad de Cúcuta. Es precisamente por esta razón que nos encontramos en una búsqueda constante, dinámica y sumamente entusiasta para invitar y dar la más cálida bienvenida a aún más individuos que deseen unirse a nuestro grupo. Creemos firmemente que cada nueva incorporación enriquece de manera exponencial nuestra ya diversa y vibrante comunidad, trayendo consigo frescas perspectivas, innovadores talentos y un renovado entusiasmo

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

que impulsará aún más nuestras iniciativas.

Cabe resaltar que a la reunión mensual de la Asociación de Usuarios asistieron los guientes integrantes: Juan Vega, Jorge Gonzalez, Elsy Correa, Gloria Rios, sandra duran,alberto garcia, y claudia saldaña promotor siau.

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

Para garantizar que nuestra asociación sea un ente verdaderamente dinámico y transparente, y que las voces de nuestros miembros se traduzcan en acciones concretas, cada mes llevamos a cabo reuniones dedicadas a revisar las propuestas y sugerencias presentadas previamente por nuestros usuarios. Este espacio es vital, ya que nos permite hacer un seguimiento minucioso del proceso de cada iniciativa, evaluar las mejoras que se han logrado y, de manera crucial, identificar con precisión en qué áreas debemos intervenir proactivamente para optimizar nuestros servicios y procesos internos. Es un ciclo constante de retroalimentación y acción que asegura un impacto real.

3. Medios de Convocatoria.

Para asegurar la máxima participación y mantener a todos nuestros miembros debidamente informados, la convocatoria a cada reunión mensual se comparte eficientemente a través de nuestro grupo de WhatsApp, permitiendo una comunicación directa y rápida. Además se garantiza que la información llegue a todos.

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Estrategias para vincular:

- Publicar en cartelera la fecha de reunión mensual y la invitación a nuevos usuarios para la conformación de la asociación de usuarios.
- Indagar y lograr comunicación con presidentes de Junta de Acción Comunal para que participen e inviten a personas de la comunidad que cumplan con los requisitos según el procedimiento.
- Indagar y lograr comunicación con Líderes Comunales para que participen e inviten a personas de la comunidad que cumplan con los requisitos según el procedimiento.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.

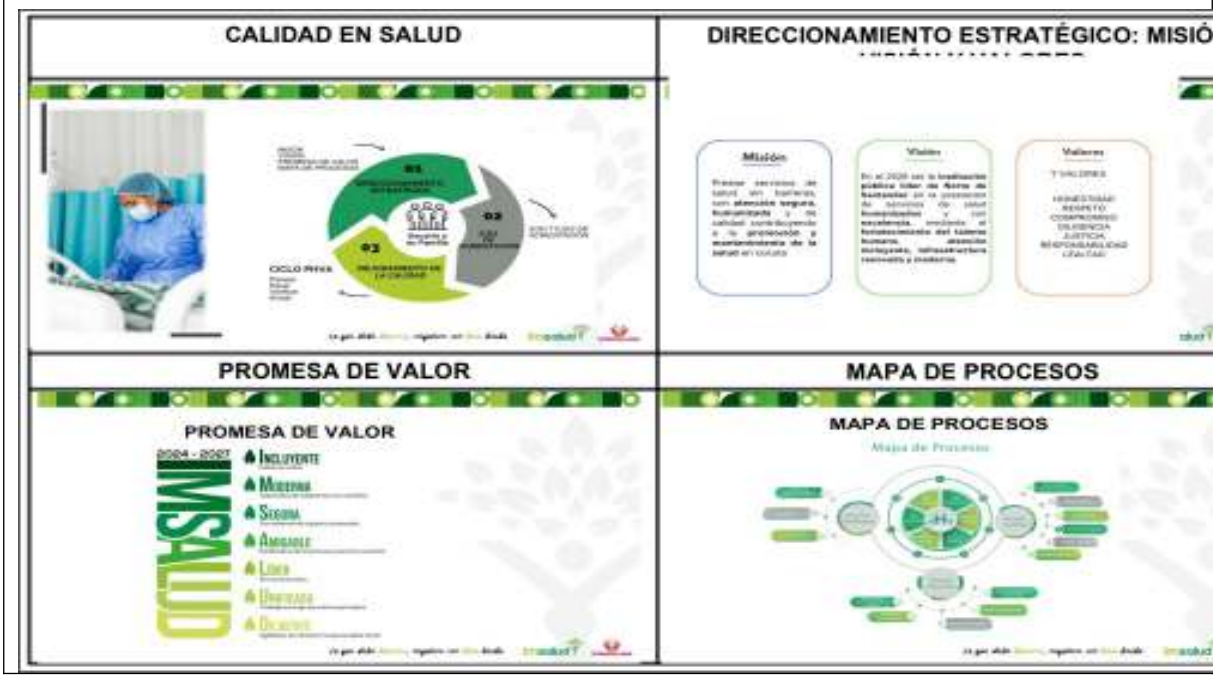
Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas:

- **Calidad En Salud**
- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**
- **Promesa De Valor**
- **Mapa De Procesos**
- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**
- **Mejoramiento De La Calidad**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 806 del 20 de noviembre de 2025**
- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Portafolio de Servicios**
- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**
- **Línea Ética de IMSALUD**
- **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web**
- **Buenas prácticas del código de integridad**
- **Participación social y atención humanizada en salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Rutas de atención en salud**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

Desarrollo de las Temáticas:



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

(7) EJES DE ACREDITACIÓN ALINEADOS CON LA PROMESA DE VALOR



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RESOLUCIÓN NO. 806 DEL 20 DE NOVIEMBRE DE 2025

POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

La política de participación social en salud (PPSS) tiene como objetivo principal la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones del sistema de salud en conjunto.

tiene como objetivo "Planificar y desarrollar las directrices que le permita a la ESE IMSALUD garantizar el derecho a la participación social en salud y su fortalecimiento; y a la ciudadanía la apropiación de mecanismos y condiciones para ejercer la participación con decisión para el cumplimiento del derecho a la salud en el marco de la Ley Estatutaria de Salud en armonización con la Política Integral de Atención en Salud (PAIS- MIAS)".



TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

- Atendiendo las regulaciones que indica el Decreto 2150/95 por el cual se regulan los procedimientos y trámites en la Administración pública, la E.S.E. IMSALUD ha implementado estrategias y planes de mejoramiento continuo para garantizar la óptima atención integral de salud a los usuarios.

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

- Dentro de los más destacados tenemos:

1. Asignación de citas medicas y odontológicas por vía telef
página web y línea de WhatsApp.
2. Orientación individual por parte del personal SIAU en todas s
y UBA's de la ESE.
3. Solicitud de Historia Clínica.
4. Resultados de Laboratorios y Rayos X.
5. Entrega de certificados de nacido vivo o acta de defunción.

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

- **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

Este servicio nos permite obtener resultados de laboratorio de manera oportuna y de fácil acceso tanto para el personal asistencial como para el usuario.

- Los resultados de laboratorios clínicos los puedes encontrar en el link imsalud.gov.co Atención al Usuario – Resultados de Laboratorios Clínicos.
- Las lecturas de Rayos x, puedes solicitarlos al personal SIAU de su IPS o UBA.

- **ENTREGA DE CERTIFICADOS DE NACIDO VIVO O ACTA DE DEFUNCIÓN.**

- El certificado de nacido vivo permite que el recién nacido sea registrado de manera oportuna disminuyéndose la vulnerabilidad en el proceso de registro del nacimiento, **el cual es entregado en el servicio de urgencias de la UBA.**
- **El certificado de acta de defunción** es el documento mediante el cual se acredita legalmente el fallecimiento de una persona, **el cual es entregado en el servicio de urgencias de la UBA.**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PORTAFOLIO DE SERVICIOS



POLÍTICA HUMANIZACIÓN



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN ESTÁNDARES DE GERENCIA DE AMBIENTE FÍSICO PARA LA VIGENCIA 2025 Y COMO REFUERZ DE AUDITORÍAS QUE SE REALIZAN A LOS CENTROS DE ATENCIÓN ADSCRITOS A LA E.S.E. IMSALUD.

Política Ambiental	El tema abordado es la socialización de la política ambiental de la E.S.E. Imsalud, por lo cual se expone al personal el propósito u objetivo de la misma y que comprende lo siguiente: *"disminuir los impactos ambientales negativos mediante la generación de una conciencia ambiental y así cumplir con los requisitos legales aplicables y la normatividad ambiental vigente".* Añadido de lo anterior, se expone a todo el personal los 3 ejes de implementación de la política: 1. Gestión integral de residuos. 2. Uso eficiente de recursos. 3. Limpieza y desinfección de áreas y superficies.

RESIDUOS NO PELIGROSOS: son aquellos producidos por el generador en cualqu y en desarrollo de su actividad, que no presentan riesgo para la salud humana y ambiente.
BIODEGRADABLES, INERTES U ORDINARIOS (NEGRO): son aquellos generad desempeño normal de las actividades. Estos residuos se generan en oficinas, pasillo comunes, cafeterías, salas de espera, auditorios y en general en todos los establecimiento del generador. Ejemplo: bambú, hojarasca, icopor, restos de comid
RECICLABLES (BLANCO): son aquellos que no se descomponen fácilmente y volver a ser utilizados en procesos productivos como materia prima. Ejemplo: papel, cartón y otros.
RESIDUOS PELIGROSOS (ROJO): son aquellos residuos producidos por el gener alguna de las siguientes características: infecciosos, combustibles, inflamables, ex reactivos. Radiactivos, volátiles, corrosivos y/o tóxicos, las cuales pueden causar salud humana y/o al medio ambiente. Así mismo se consideran peligrosos los empaques y embalajes que hayan estado en contacto con ellos.
BIOSANITARIOS: son todos aquellos elementos o instrumentos utilizados du ejecución de los procedimientos asistenciales que tienen contacto con materia sangre o fluidos corporales del paciente humano o animal. Ejemplo: Algodón, gasas, vendas, sondas, elementos de protección personal (EPP), y otros

MANUAL DE MANEJO SEGURO DEL AMBIENTE FÍSICO.

El primer tema abordado es la socialización del Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA, en la pestaña del proceso de Ambiente Físico y el cual dictamina lo siguiente en su alcance "Es un documento guía, en el cual se establecen lineamientos a seguir en el mantenimiento y manejo seguro del ambiente físico de la Empresa Social del Estado E.S.E. IMSALUD en todas sus CIAS, el cual es aplicable en todas las áreas o ambientes de la institución, buscando estandarizar todos sus procesos y procedimientos garantizando practicas seguras", lo anterior se expone como parte del despliegue del suscrito manual.

CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS



SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD









- **Buenas prácticas del código de integridad**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Participación social y atención humanizada en la salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025.**



- **Rutas de atención en salud**

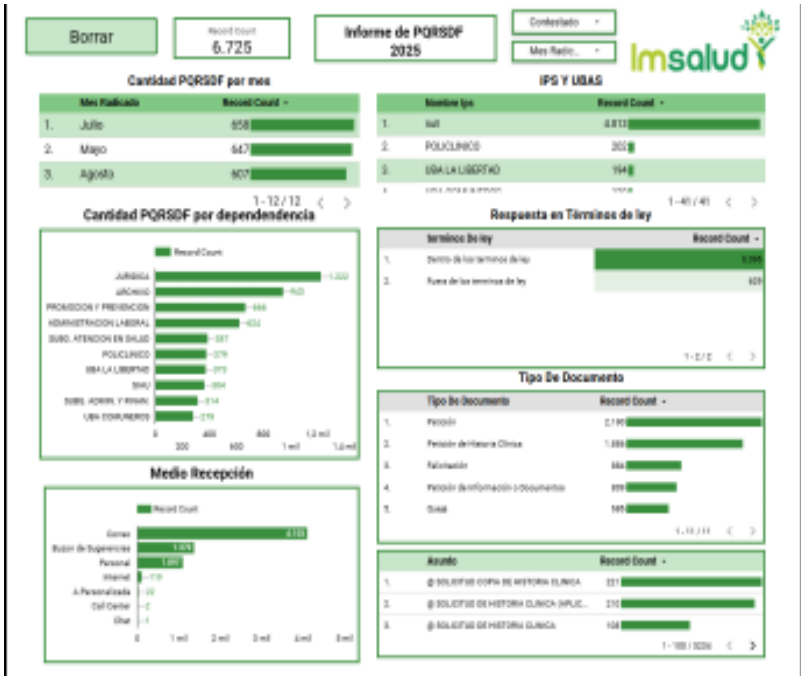


- **Boletín N.74 Plan de desarrollo imsalud 2024-2027**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**



- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (se enviará link)**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.

No hay solicitudes anteriores

7. Proposiciones y varios.

Durante el segmento dedicado a Proposiciones y Varios, se abrió un espacio para que los miembros de la Asociación pudieran presentar cualquier iniciativa o inquietud adicional.

8. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
   Se solicita medico para la jordana de la mañana,ya que es contamos con dos medicos solo en la jornada de la tarde y otro en la mañana pero esta de permiso,osea que en la mañana no hay medico,y el flujo de personas que viene a pedir su cita es bastante,por otro lado ellos quiere saber como va el proceso de la ampliacion a la ips santa ana.

PROPOSICIONES Y VARIOS	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**22 de mayo del 2026, 3:00 PM**

PROPOSICIONES Y VARIOS	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	22 de mayo.

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Gloria Isabel Rios	26674752	No tiene	
Juan Lega Sanchez	4059025	3209448869	
Sandra Duran J.	1090390805	3178308073	Sandra Duran J.
Jorge A Gamba	1350706Y	3002693863	
Elsy Yonethe	60396192	3124108900	Elsy Correa.
Alberto garcia g	91212.592	3115777268	

FECHA:	**22/04/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**04**
HORA INICIO:	**15:00 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**16:30 PM**
UBA/IPS:	**PUENTE BARCO LEONES**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE ABRIL DE 2026.**

Agenda

1. Llamado a lista
2. Lectura y aprobación del acta anterior.
3. Medios de Convocatoria.
4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.
5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.
6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.
7. Proposiciones y varios.
8. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 15:30 PM del día 22 de Abril de la anualidad 2026, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la UBA Puente Barco Leones con el siguiente orden del día:

1. Llamado a lista

Para dar cumplimiento a este punto de la agenda se toma lista constatando la asistencia de los participantes en la reunión la cual se contó con 5 integrantes, Omaira Márquez, Norma Uribe, José Araque, el señor Álvaro Ospino.

Invitados.

- Jhoana Velez (Coordinadora)
- Jenny lozano (Líder Participación Comunitaria)

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.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Estrategias para vincular:

- Se publica en cartelera la fecha de reunión mensual y la invitación a nuevos usuarios para la conformación de la asociación de usuarios.
- Mediante las charlas diarias y orientaciones individuales en sala de espera se realizó la invitación a los usuarios y la invitación fue puesta en la cartelera informativa.
- Por el momento no se convocado acercamiento a la junta de acción comunal del sector de puente barco leones, se está realizando la gestión.

1. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.

Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas:

- **Calidad En Salud**
- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**
- **Promesa De Valor**
- **Mapa De Procesos**
- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**
- **Mejoramiento De La Calidad**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 806 del 20 de noviembre de 2025**
- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Portafolio de Servicios**
- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**
- **Línea Ética de IMSALUD**
- **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web**
- **Buenas prácticas del código de integridad**
- **Participación social y atención humanizada en salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025**
- **Rutas de atención en salud**
- **Portafolio de servicios**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

Desarrollo de las Temáticas:

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

CALIDAD EN SALUD



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES



PROMESA DE VALOR



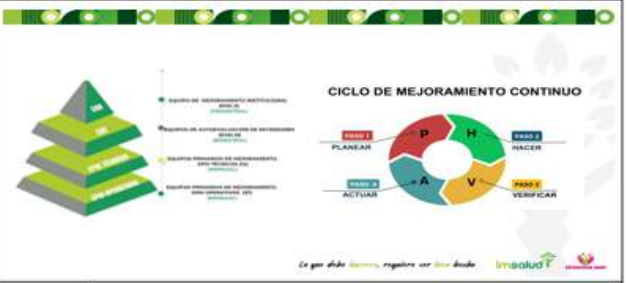
MAPA DE PROCESOS



(7) EJES DE ACREDITACIÓN ALINEADOS CON LA PROMESA DE VALOR



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RESOLUCIÓN NO. 806 DEL 20 DE NOVIEMBRE DE 2025



POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

La política de participación social en salud (PPSS) tiene como objetivo principal la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones del sistema de salud en conjunto.

tiene como objetivo "Planificar y desarrollar las directrices que le permita a la ESE IMSALUD garantizar el derecho a la participación social en salud y su fortalecimiento; y a la ciudadanía la apropiación de mecanismos y condiciones para ejercer la participación con decisión para el cumplimiento del derecho a la salud en el marco de la Ley Estatutaria de Salud en armonización con la Política Integral de Atención en Salud (PAIS- MIAS)".



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

- Atendiendo las regulaciones que indica el Decreto 2150/95 por el cual se regulan los procedimientos y trámites en la Administración pública, la E.S.E. IMSALUD ha implementado estrategias y planes de mejoramiento continuo para garantizar la óptima atención integral de salud a los usuarios.

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

- Dentro de los más destacados tenemos:

1. Asignación de citas medicas y odontológicas por vía telefónica, pagina web y línea de WhatsApp.
2. Orientación individual por parte del personal SIAU en todas sus IPS y UBA's de la ESE.
3. Solicitud de Historia Clínica.
4. Resultados de Laboratorios y Rayos X.
5. Entrega de certificados de nacido vivo o acta de defunción.

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

✧ **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

Este servicio nos permite obtener resultados de laboratorio de manera oportuna y de fácil acceso tanto para el personal asistencial como para el usuario.

- Los resultados de laboratorios clínicos los puedes encontrar en el link imsalud.gov.co: Atención al Usuario – Resultados de Laboratorios Clínicos.
- Las lecturas de Rayos x, puedes solicitarlos al personal SIAU de su IPS o UBA.

✧ **ENTREGA DE CERTIFICADOS DE NACIDO VIVO O ACTA DE DEFUNCIÓN.**

- El certificado de nacido vivo permite que el recién nacido sea registrado de manera oportuna disminuyéndose la vulnerabilidad en el proceso de registro del nacimiento, el cual es entregadoen el servicio de urgenciasde la UBA.
- El certificadode acta de defunciónes el documento mediante el cual se acredita legalmente el fallecimiento de una persona, el cual es entregadoen el servicio de urgenciasde la UBA.

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

PORTAFOLIO DE SERVICIOS



PORTAFOLIO DE SERVICIOS

- **Programa de Promoción y Mantenimiento de Salud**

Dentro del programa incentivamos las consultas de crecimiento y desarrollo, adulto mayor, control prenatal, planificación familiar, citologías, agudeza visual, vacunación y curso prolactico para el embarazo.

- **Vigilancia Epidemiológica**

Cumpliendo con lo establecido por la legislación de salud pública contamos con personal a cargo del departamento de Epidemiología en la ese IMSALUD











POLÍTICA HUMANIZACIÓN

1. Adopción de la Política de Atención Humanizada



2. Declaratoria de la Política de Atención Humanizada



3. Líneas Estratégicas de la Política de Atención Humanizada



4. Fortalecimiento del Programa de Humanización





Encuentros Comunales

EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN ESTÁNDARES DE GERENCIA DE AMBIENTE FÍSICO PARA LA VIGENCIA 2025 Y COMO REFUERZO PARA EL PROCESO DE AUDITORÍAS QUE SE REALIZAN A LOS CENTROS DE ATENCIÓN ADSCRITOS A LA E.S.E. IMSALUD.

Política Ambiental	El tema abordado es la socialización de la política ambiental de la E.S.E. Imsalud, por lo cual se expone al personal el propósito u objetivo de la misma y que comprende lo siguiente: *"disminuir los impactos ambientales negativos mediante la generación de una conciencia ambiental y así cumplir con los requisitos legales aplicables y la normatividad ambiental vigente"*. Añadido de lo anterior, se expone a todo el personal los 3 ejes de implementación de la política: 1. Gestión integral de residuos. 2. Uso eficiente de recursos. 3. Limpieza y desinfección de áreas y superficies.

RESIDUOS NO PELIGROSOS: son aquellos producidos por el generador en cualquier lugar y en desarrollo de su actividad, que no presentan riesgo para la salud humana y el medio ambiente.
BIODEGRADABLES, INERTES U ORDINARIOS (NEGRO): son aquellos generados en el desempeño normal de las actividades. Estos residuos se generan en oficinas, pasillos, áreas comunes, cafeterías, salas de espera, auditorios y en general en todos los sitios del establecimiento del generador. Ejemplo: barrido, hojarasca, icopor, restos de comida y otros.
RECICLABLES (BLANCO): son aquellos que no se descomponen fácilmente y pueden volver a ser utilizados en procesos productivos como materia prima. Ejemplo: papel, plástico, cartón y otros.
RESIDUOS PELIGROSOS (ROJO): son aquellos residuos producidos por el generador con alguna de las siguientes características: infecciosos, combustibles, inflamables, explosivos, reactivos, Radiactivos, volátiles, corrosivos y/o tóxicos, las cuales pueden causar daño a la salud humana y/o al medio ambiente. Así mismo se consideran peligrosos los envases, empaques y embalajes que hayan estado en contacto con ellos.
BIOSANITARIOS: son todos aquellos elementos o instrumentos utilizados durante la ejecución de los procedimientos asistenciales que tienen contacto con materia orgánica, sangre o fluidos corporales del paciente humano o animal. Ejemplo: Algodón, gasas, jeringa, vendas, sondas, elementos de protección personal (EPP), y otros.

MANUAL DE MANEJO SEGURO DEL AMBIENTE FÍSICO.

El primer tema abordado es la socialización del Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA, en la pestaña del proceso de Ambiente Físico y el cual dictamina lo siguiente en su alcance "Es un documento guía, en el cual se establecen lineamientos a seguir en el mantenimiento y manejo seguro del ambiente físico de la Empresa Social del Estado E.S.E. IMSALUD en todas sus CIAS, el cual es aplicable en todas las áreas o ambientes de la institución, buscando estandarizar todos sus procesos y procedimientos garantizando practicas seguras", lo anterior se expone como parte del despliegue del suscrito manual.

CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Buenas prácticas del código de integridad**



- **Participación social y atención humanizada en la salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025.**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Rutas de atención en salud**



- **Boletín N.80**



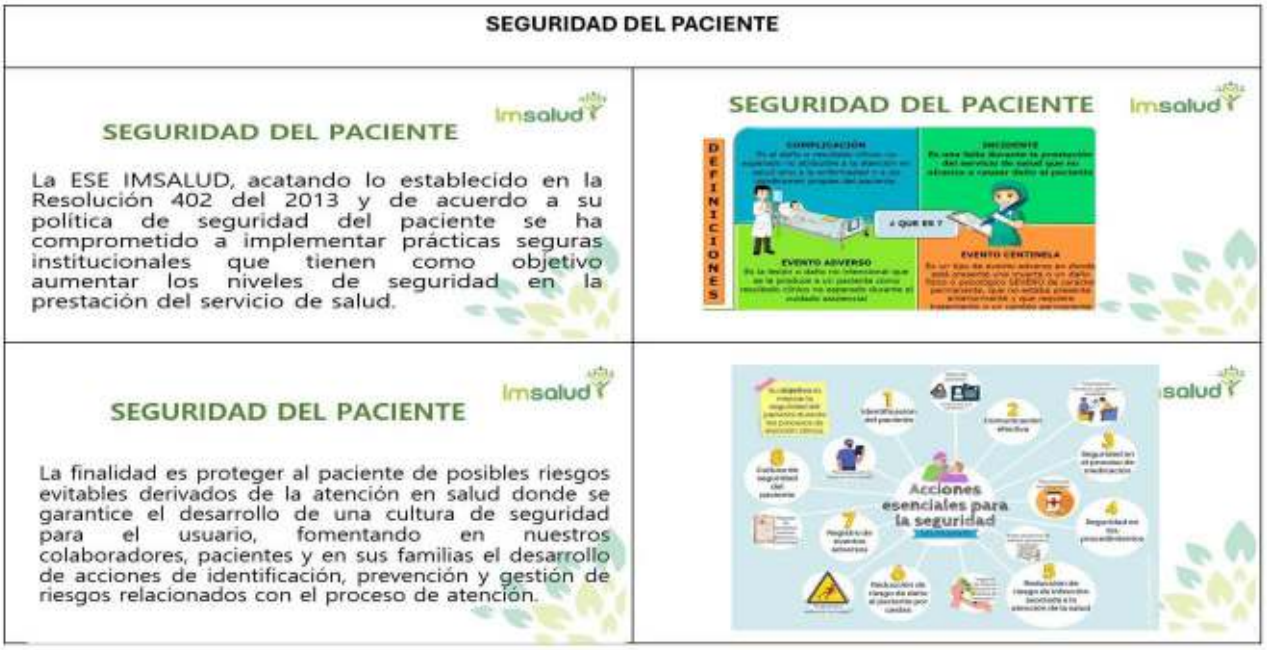
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Portafolio de servicios**

PORTAFOLIO DE SERVICIOS



SEGURIDAD DEL PACIENTE



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**



- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (se enviará link)**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

2. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.

Sin Proposiciones Ni Varios.

3. Proposiciones y varios.

- Demoras en la sala de espera en el servicio de urgencias, tanto en triage, como en el llamado hacia consulta.
- Es importante mencionar, dejar establecido el cubículo asignado para las citas que se entregan en la jornada, ya que estas están en la oficina SIAU.
- Implementar acciones de respuesta en caso de que hacer, cuando la sugerencia que el usuario redacta en el buzón, no se entiende ni se logra tener los datos necesarios.

4. Evidencia fotográfica.





PROPOSICIONES Y VARIOS

- Demoras en la sala de espera en el servicio de urgencias, tanto en triage, como en el llamado hacia consulta.
- Es importante mencionar, dejar establecido el cubículo asignado para las citas que se entregan en la jornada, ya que estas están en la oficina SIAU.
- Implementar acciones de respuesta en caso de que hacer, cuando la sugerencia que el usuario redacta en el buzón, no se entiende ni se logra tener los datos necesarios.

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**28/05/2026 (Tentativa)**

Imsalud	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código: USU-P-03-F-04 Versión: 04
	ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS	Fecha: 26/11/2024

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Omaira Margoth	37248776	3175114323	
Alvaro Ospino	88244675	3104783750	Alvaro Ospino
Jose Agustin Ayala	13259721	3214669094	Jose Agustin Ayala
normanuctuvisi	60325610	3115118509	
Alvaro Velez	60354437	3005477	
Jenny Lozano	1090493522	3002678820	
Hesa Ximena P.	1005076055	3173810965	
Cristian Fernandez	1004802414	3125926134	

FECHA:	**16 DE ABRIL DEL 2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**04**
HORA INICIO:	**9 :30 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**11: 00 AM**
UBA/IPS:	**IPS SAN MATEO**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE ABRIL DE 2026.**

Agenda

1. Llamado a lista
2. Lectura y aprobación del acta anterior.
3. Medios de Convocatoria.
4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.
5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.
6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.
7. Proposiciones y varios.
8. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Llamado a lista

Se da inicio a la reunión de la asociación de usuarios de la ips san mateo siendo las 9:30 AM con el personal convocado.

Iniciando con una bienvenida para todos los integrantes, luego de verificar quorum en el cumpliendo de la participación de los integrantes convocados en parte del compromiso mensual.
Queremos recalcar enfáticamente que cada uno de los miembros de nuestra asociación posee una importancia crucial e insustituible para el desarrollo y éxito continuo de la ESE IMSALUD en Cúcuta. Su compromiso inquebrantable, la diversidad de sus valiosos aportes y su participación activa y constante no solo son fundamentales, sino verdaderamente vitales para que podamos alcanzar de manera conjunta todos nuestros objetivos institucionales y, de este modo, fortalecer significativamente el impacto positivo y la huella transformadora que nuestra institución busca dejar en la comunidad de Cúcuta. Es precisamente por esta razón que nos encontramos en una búsqueda constante, dinámica y sumamente entusiasta para invitar y dar la más cálida bienvenida a aún más individuos que deseen unirse a nuestro grupo. Creemos firmemente que cada nueva incorporación enriquece de manera exponencial nuestra ya diversa y vibrante comunidad, trayendo consigo frescas perspectivas, innovadores talentos y un renovado entusiasmo que impulsará aún más nuestras iniciativas.

Cabe resaltar que a la reunión mensual de la Asociación de Usuarios asistieron las siguientes

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

integrantes: salomon chacon /luis antonio blanco/ froilana gelvez / luz helena coal/ marleny ibarra

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

Para garantizar que nuestra asociación sea un ente verdaderamente dinámico y transparente, y que las voces de nuestros miembros se traduzcan en acciones concretas, cada mes llevamos a cabo reuniones dedicadas a revisar las propuestas y sugerencias presentadas previamente por nuestros usuarios. Este espacio es vital, ya que nos permite hacer un seguimiento minucioso del proceso de cada iniciativa, evaluar las mejoras que se han logrado y, de manera crucial, identificar con precisión en qué áreas debemos intervenir proactivamente para optimizar nuestros servicios y procesos internos. Es un ciclo constante de retroalimentación y acción que asegura un impacto real.

3. Medios de Convocatoria.

Para asegurar la máxima participación y mantener a todos nuestros miembros debidamente informados, la convocatoria a cada reunión mensual se realiza de manera formal y escrita. Utilizamos un formato de convocatoria estandarizado que se comparte eficientemente a través de nuestro grupo de WhatsApp, permitiendo una comunicación directa y rápida. Además, y para garantizar que la información llegue a todos, una copia de la convocatoria es fijada en la cartelera informativa ubicada estratégicamente en la sala de espera del área de sala de espera de la ESE IMSALUD.

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Estrategias para vincular:

- Publicar en cartelera la fecha de reunión mensual y la invitación a nuevos usuarios para la conformación de la asociación de usuarios.
- Indagar y lograr comunicación con presidentes de Junta de Acción Comunal para que participen e inviten a personas de la comunidad que cumplan con los requisitos según el procedimiento.
- Indagar y lograr comunicación con Líderes Comunales para que participen e inviten a personas de la comunidad que cumplan con los requisitos según el procedimiento.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas:

- **Calidad En Salud**
- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**
- **Promesa De Valor**
- **Mapa De Procesos**
- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**
- **Mejoramiento De La Calidad**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 806 del 20 de noviembre de 2025**
- **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Portafolio de Servicios**
- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**
- **Línea Ética de IMSALUD**
- **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

web

- **Buenas prácticas del código de integridad**
- **Participación social y atención humanizada en salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025**
- **Rutas de atención en salud**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

Desarrollo de las Temáticas:

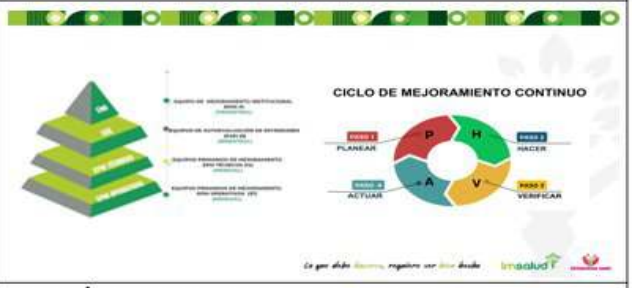


DESARROLLO DE LA REUNIÓN

(7) EJES DE ACREDITACIÓN ALINEADOS CON LA PROMESA DE VALOR



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RESOLUCIÓN NO. 806 DEL 20 DE NOVIEMBRE DE 2025





TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD







DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PORTAFOLIO DE SERVICIOS



POLÍTICA HUMANIZACIÓN



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN ESTÁNDARES DE GERENCIA DE AMBIENTE FÍSICO PARA LA VIGENCIA 2025 Y COMO REFUERZO PARA EL PRC DE AUDITORÍAS QUE SE REALIZAN A LOS CENTROS DE ATENCIÓN ADSCRITOS A LA E.S.E. IMSALUD.

Política Ambiental	El tema abordado en la socialización de la política ambiental de la E.S.E. Imsalud, por lo cual se expone al personal el propósito u objetivo de la misma y que comprende lo siguiente: "disminuir los impactos ambientales negativos mediante la generación de una conciencia ambiental y así cumplir con los requisitos legales aplicables y la normatividad ambiental vigente" Añadido de lo anterior, se expone a todo el personal los 3 ejes de implementación de la política: 1. Gestión integral de residuos 2. Uso eficiente de recursos. 3. Limpieza y desinfección de áreas y superficies

RESIDUOS NO PELIGROSOS: son aquellos producidos por el generador en cualquier lugar y en desarrollo de su actividad, que no presentan riesgo para la salud humana y el medio ambiente.
BIODEGRADABLES, INERTES U ORDINARIOS (NEGRO): son aquellos generados en el desempeño normal de las actividades. Estos residuos se generan en oficinas, pasillos, áreas comunes, cafeterías, salas de espera, auditorios y en general en todos los sitios del establecimiento del generador. Ejemplo: barrido, hojarasca, icopor, restos de comida y otros.
RECICLABLES (BLANCO): son aquellos que no se descomponen fácilmente y pueden volver a ser utilizados en procesos productivos como materia prima. Ejemplo: papel, plástico, cartón y otros.
RESIDUOS PELIGROSOS (ROJO): son aquellos residuos producidos por el generador con alguna de las siguientes características: infecciosos, combustibles, inflamables, explosivos, reactivos, Radiactivos, volátiles, corrosivos y/o tóxicos, las cuales pueden causar daño a la salud humana y/o al medio ambiente. Así mismo se consideran peligrosos los envases, empaques y embalajes que hayan estado en contacto con ellos.
RHXANETARICOS: son todos aquellos elementos o instrumentos utilizados durante la ejecución de los procedimientos asistenciales que tienen contacto con materia orgánica, sangre o fluidos corporales del paciente humano o animal. Ejemplo: Algodón, gasas, jeringa, vendas, sondas, elementos de protección personal (EPP), y otros

MANUAL DE MANEJO SEGURO DEL AMBIENTE FÍSICO.

El primer tema abordado es la socialización del Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA, en la pestaña del proceso de Ambiente Físico y el cual dictamina lo siguiente en su alcance "Es un documento guía, en el cual se establecen lineamientos a seguir en el mantenimiento y manejo seguro del ambiente físico de la Empresa Social del Estado E.S.E. IMSALUD en todas sus CIAS, el cual es aplicable en todas las áreas o ambientes de la institución, buscando estandarizar todos sus procesos y procedimientos garantizando practicas seguras", lo anterior se expone como parte del despliegue del suscrito manual.

CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS



SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD









- **Buenas prácticas del código de integridad**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Participación social y atención humanizada en la salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025.**



- **Rutas de atención en salud**



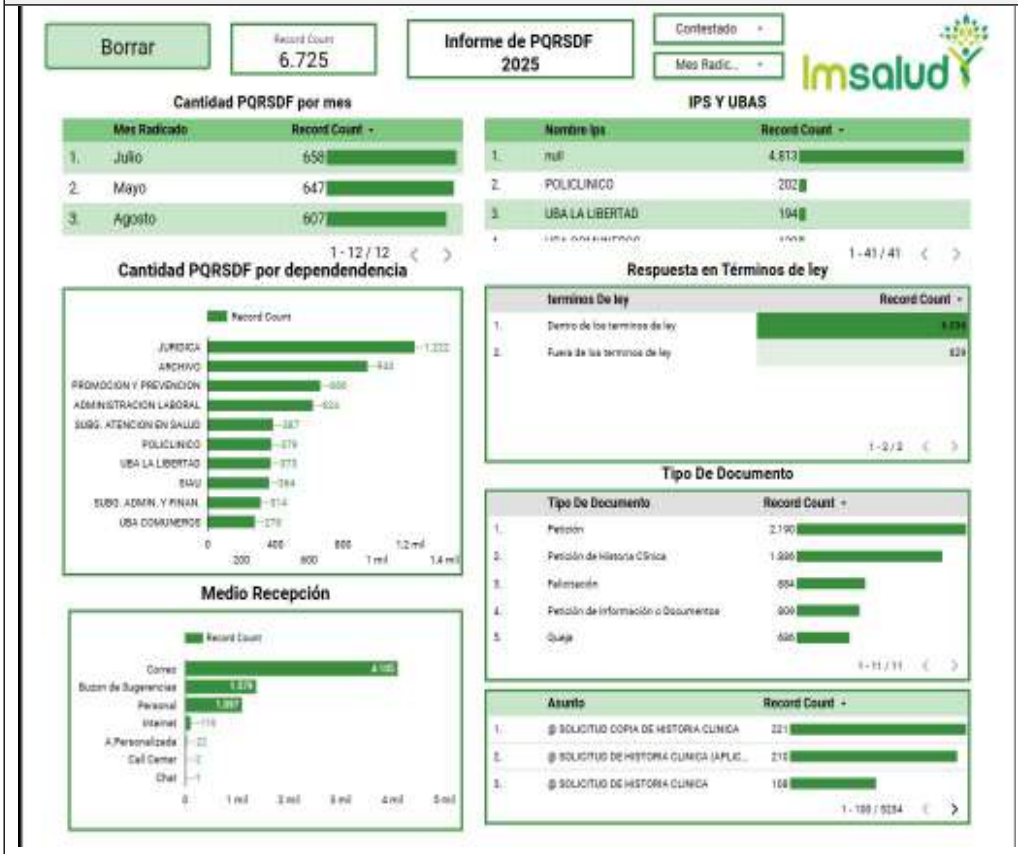
- **Boletín N.77 Plan de desarrollo imsalud 2024-2027**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (se enviará link)**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



6 socializacion de la gestion realizada frente a las sugerencias y solicitudes plasmadas en la reunion anterior

En la reunion anterior se deja omo compromiso entregar fecha de intervencion de la ips san mateo con el fin de brindar tranquilidad a sus usuarios atendidos

6. Proposiciones y varios.

Durante el segmento dedicado a Proposiciones y Varios, se abrió un espacio para que los miembros de la Asociación pudieran presentar cualquier iniciativa o inquietud adicional. Luego de un debate constructivo y de la revisión de posibles puntos de agenda, se llegó a dos solicitudes de mejora.

. Se deja plasmado el buen servicio que se presta en la ips y la comformidad plasmada en los buzones de sugerencias

. Se reitera las fechas de intervencion de la ips san mateo

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

7. Evidencia fotográfica.



PROPOSICIONES Y VARIOS

Durante el segmento dedicado a Proposiciones y Varios, se abrió un espacio para que los miembros de la Asociación pudieran presentar cualquier iniciativa o inquietud adicional. Luego de un debate constructivo y de la revisión de posibles puntos de agenda, se llegó a dos solicitudes de mejora. Donde se reitera dar a conocer fecha de intervencion de la ips san mateo

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**16 DE MAYO del 2025, 8:00 AM**

PROPOSICIONES Y VARIOS	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	14 DE ABRIL 2026

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Yarleny Ibarra	T.I. 1155665	3026887833	Yarleny Ibarra
Salomón Obacon	C.C. 13452935	3202478352	
Fraiana Ghis	60337065.	3103179163	Fraiana Ghis
Jorge Enrique Contreras	13498724	3174541787	J. E. C
Luz Elena G.	60.377489	3024496789	Luz Elena G.
Flor Indaborz	60-370329	3134747082	

Powered by CamScanner

FECHA:	**20-04-2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**4**
HORA INICIO:	**2:00 Pm**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**3:30 pm**
UBA/IPS:	**EL CONTENTO**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE ABRIL DE 2026.**

Agenda

1. Llamado a lista
2. Lectura y aprobación del acta anterior.
3. Medios de Convocatoria.
4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.
5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.
6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.
7. Proposiciones y varios.
8. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Llamado a lista

El día 20 de abril, siendo las 2:15 de la tarde, se da inicio a la reunión con la asociación de usuarios. En primer lugar, se realiza el llamado a lista con el fin de verificar la asistencia de los participantes y constatar el numero necesario para el desarrollo de la sesión. Una vez confirmada la presencia de los asistentes, se procede a dar continuidad al orden del día establecido, contando con la participación de:

- Graciela Contreras
- Daniel Barrientos
- José Barrientos

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

Seguidamente, se realiza la lectura del acta de la reunión anterior, con el propósito de recordar los temas tratados y los compromisos adquiridos. Una vez finalizada la lectura, se somete a consideración de los asistentes para su aprobación, la cual se lleva a cabo sin modificaciones, quedando aprobada por unanimidad.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

3. Medios de Convocatoria.

Como medio de convocatoria, esta se realizó a través de llamadas telefónicas a cada uno de los miembros de la asociación de usuarios. A su vez, se envió un mensaje mediante el grupo de WhatsApp, con el fin de garantizar la difusión de la información y la participación de los integrantes en la reunión.

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Como estrategia de convocatoria, esta se ha llevado a cabo mediante la cartelera informativa, en la cual se publica oportunamente la información relacionada con la fecha, hora y lugar de la reunión. Asimismo, se ha implementado el voz a voz con los miembros de la asociación de usuarios, permitiendo una comunicación directa y efectiva entre los integrantes.
Estas acciones buscan fortalecer la difusión de la convocatoria, incentivar la participación activa de los asociados y asegurar una mayor asistencia a las reuniones programadas, promoviendo así el cumplimiento de los objetivos y el adecuado desarrollo de las actividades 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.

Durante la reunión, se realizó una explicación detallada de los derechos y deberes de los usuarios, con el fin de fortalecer el conocimiento, la apropiación y el ejercicio responsable de los mismos por parte de los asistentes. Se hizo énfasis en la importancia de conocer los canales de atención y los mecanismos de participación dentro del sistema de salud.
Asimismo, se brindó información clara sobre los diferentes trámites que pueden gestionar los usuarios, incluyendo procesos de afiliación, actualización de datos, autorizaciones y acceso a servicios, orientando a los participantes sobre los pasos a seguir en cada caso.
De igual manera, se presentó el portafolio de servicios, destacando la oferta disponible, las rutas de atención y los servicios a los que pueden acceder los usuarios, con el propósito de facilitar el uso oportuno y adecuado de los mismos.
Finalmente, se abordaron temas relacionados con el Sistema General de Seguridad Social en Salud, entre otros aspectos de interés, resolviendo inquietudes y promoviendo la participación activa de los asistentes, lo que contribuye a una mejor comprensión del funcionamiento del sistema y al fortalecimiento de la relación entre los usuarios y la entidad.

Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas:

- **Calidad En Salud**
- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**
- **Promesa De Valor**
- **Mapa De Procesos**
- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**
- **Mejoramiento De La Calidad**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
• **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 806 del 20 de noviembre de 2025** • **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD** • **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD** • **Portafolio de Servicios** • **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA** • **Línea Ética de IMSALUD** • **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web** • **Buenas prácticas del código de integridad** • **Participación social y atención humanizada en salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025** • **Rutas de atención en salud** • **Portafolio de servicios** • **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF** • **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)** **Desarrollo de las Temáticas:**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

CALIDAD EN SALUD



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES



PROMESA DE VALOR



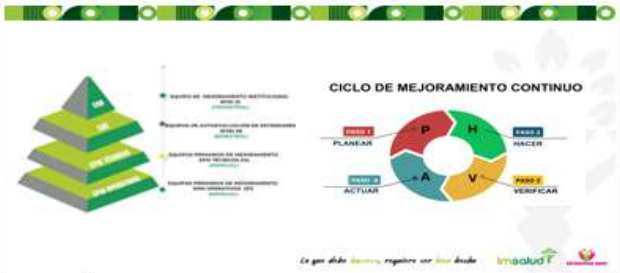
MAPA DE PROCESOS



(7) EJES DE ACREDITACIÓN ALINEADOS CON LA PROMESA DE VALOR



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RESOLUCIÓN NO. 806 DEL 20 DE NOVIEMBRE DE 2025



POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

Imsalud

La política de participación social en salud (PPSS) tiene como objetivo principal la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones del sistema de salud en conjunto.

tiene como objetivo "Planificar y desarrollar las directrices que le permita a la ESE IMSALUD garantizar el derecho a la participación social en salud y su fortalecimiento; y a la ciudadanía la apropiación de mecanismos y condiciones para ejercer la participación con decisión para el cumplimiento del derecho a la salud en el marco de la Ley Estatutaria de Salud en armonización con la Política Integral de Atención en Salud (PAIS- MIAS)".



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

- Atendiendo las regulaciones que indica el Decreto 2150/95 por el cual se regulan los procedimientos y trámites en la Administración pública, la E.S.E. IMSALUD ha implementado estrategias y planes de mejoramiento continuo para garantizar la óptima atención integral de salud a los usuarios.

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

- Dentro de los más destacados tenemos:

1. Asignación de citas medicas y odontológicas por vía telefónica, pagina web y línea de WhatsApp.
2. Orientación individual por parte del personal SIAU en todas sus IPS y UBA's de la ESE.
3. Solicitud de Historia Clínica.
4. Resultados de Laboratorios y Rayos X.
5. Entrega de certificados de nacido vivo o acta de defunción.

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

❖ **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

Este servicio nos permite obtener resultados de laboratorio de manera oportuna y de fácil acceso tanto para el personal asistencial como para el usuario.

- Los resultados de laboratorios clínicos los puedes encontrar en el link imsalud.gov.co: Atención al Usuario – Resultados de Laboratorios Clínicos.
- Las lecturas de Rayos x, puedes solicitarlos al personal SIAU de su IPS o UBA.

❖ **ENTREGA DE CERTIFICADOS DE NACIDO VIVO O ACTA DE DEFUNCIÓN.**

- El certificado de nacido vivo permite que el recién nacido sea registrado de manera oportuna disminuyéndose la vulnerabilidad en el proceso de registro del nacimiento, **el cual es entregado en el servicio de urgencias de la UBA.**
- **El certificado de acta de defunción** es el documento mediante el cual se acredita legalmente el fallecimiento de una persona, **el cual es entregado en el servicio de urgencias de la UBA.**

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

En la ESE IMSALUD cuenta con los siguientes servicios de primer nivel para ofertar a sus usuarios:

- **Consulta Externa**

Prestamos el servicio de medicina general y odontología general

- **Urgencias**

En el servicio de urgencias que prestamos en las Unidades Básicas de Atención se encuentran, Medicina general, observación, sala de reanimación y procedimientos.

- **Hospitalización y partos**

En este servicio contamos con laboratorio clínico, transporte asistencial básico (ambulancia), radiología y ecografías.

Cabe mencionar que el servicio de partos se presta en las UBAS de la ESES IMSALUD.



PORTAFOLIO DE SERVICIOS

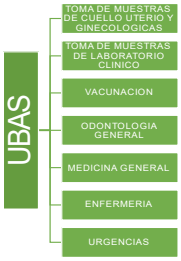
- **Programa de Promoción y Mantenimiento de Salud**

Dentro del programa encontramos las consultas de crecimiento y desarrollo, Adulto mayor, control prenatal, planificación familiar, citologías, agudeza visual, vacunación y curso profiláctico para el embarazo.

- **Vigilancia Epidemiológica**

Cumpliendo con lo establecido por la legislación de salud pública contamos con personal a cargo del departamento de Epidemiología en la ese IMSALUD











POLÍTICA HUMANIZACIÓN









EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN ESTÁNDARES DE GERENCIA DE AMBIENTE FÍSICO PARA LA VIGENCIA 2025 Y COMO REFUERZO PARA EL PROCESO DE AUDITORÍAS QUE SE REALIZAN A LOS CENTROS DE ATENCIÓN ADSCRITOS A LA E.S.E. IMSALUD.

Política Ambiental	El tema abordado es la socialización de la política ambiental de la E.S.E. Imsalud, por lo cual se expone al personal el propósito u objetivo de la misma y que comprende lo siguiente: *"disminuir los impactos ambientales negativos mediante la generación de una conciencia ambiental y así cumplir con los requisitos legales aplicables y la normatividad ambiental vigente".* Añadido de lo anterior, se expone a todo el personal los 3 ejes de implementación de la política: 1. Gestión integral de residuos. 2. Uso eficiente de recursos. 3. Limpieza y desinfección de áreas y superficies.

RESIDUOS NO PELIGROSOS: son aquellos producidos por el generador en cualquier lugar y en desarrollo de su actividad, que no presentan riesgo para la salud humana y el medio ambiente.
BIODEGRADABLES, INERTES U ORDINARIOS (NEGRO): son aquellos generados en el desempeño normal de las actividades. Estos residuos se generan en oficinas, pasillos, áreas comunes, cafeterías, salas de espera, auditorios y en general en todos los sitios del establecimiento del generador. Ejemplo: barrido, hojarasca, icopor, restos de comida y otros.
RECICLABLES (BLANCO): son aquellos que no se descomponen fácilmente y pueden volver a ser utilizados en procesos productivos como materia prima. Ejemplo: papel, plástico, cartón y otros.
RESIDUOS PELIGROSOS (ROJO): son aquellos residuos producidos por el generador con alguna de las siguientes características: infecciosos, combustibles, inflamables, explosivos, reactivos, Radiactivos, volátiles, corrosivas y/o tóxicos; las cuales pueden causar daño a la salud humana y/o al medio ambiente. Así mismo se consideran peligrosos los envases, empaques y embalajes que hayan estado en contacto con ellos.
BIOSANITARIOS: son todos aquellos elementos e instrumentos utilizados durante la ejecución de los procedimientos asistenciales que tienen contacto con materia orgánica, sangre o fluidos corporales del paciente humano o animal. Ejemplo: Algodón, gasas, jeringa, vendas, sondas, elementos de protección personal (EPP), y otros

MANUAL DE MANEJO SEGURO DEL AMBIENTE FÍSICO.	**CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS**
El primer tema abordado es la socialización del Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA, en la pestaña del proceso de Ambiente Físico y el cual dictamina lo siguiente en su alcance "Es un documento guía, en el cual se establecen lineamientos a seguir en el mantenimiento y manejo seguro del ambiente físico de la Empresa Social del Estado E.S.E. IMSALUD en todas sus CIAS, el cual es aplicable en todas las áreas o ambientes de la institución, buscando estandarizar todos sus procesos y procedimientos garantizando practicas seguras", lo anterior se expone como parte del despliegue del suscrito manual.	

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD









- **Buenas prácticas del código de integridad**



- **Participación social y atención humanizada en la salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025.**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

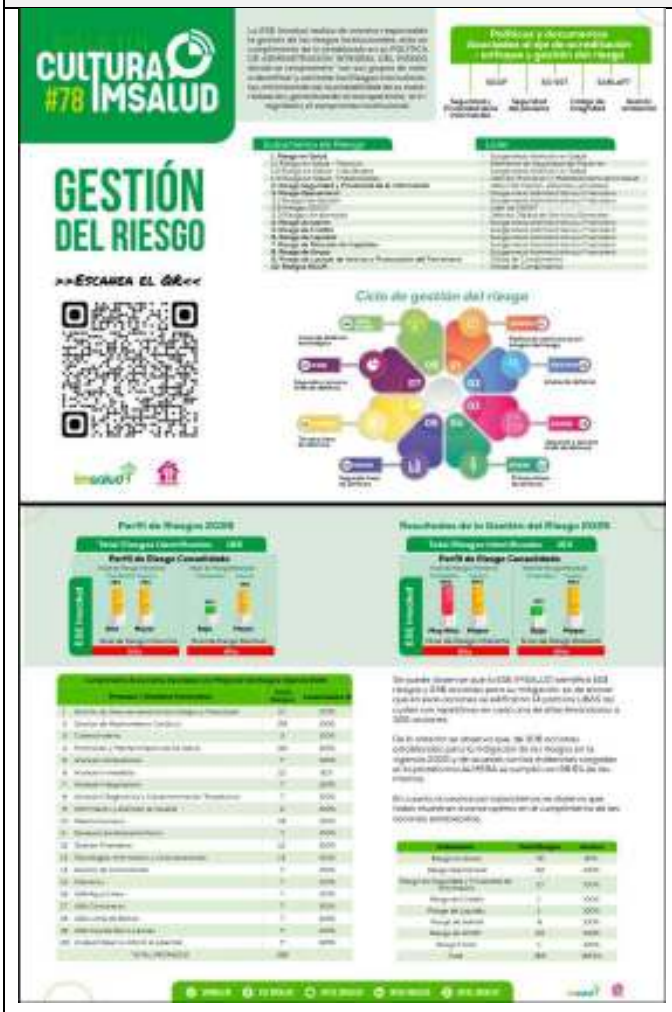


- **Rutas de atención en salud**



- **Boletín N.78**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Portafolio de servicios**

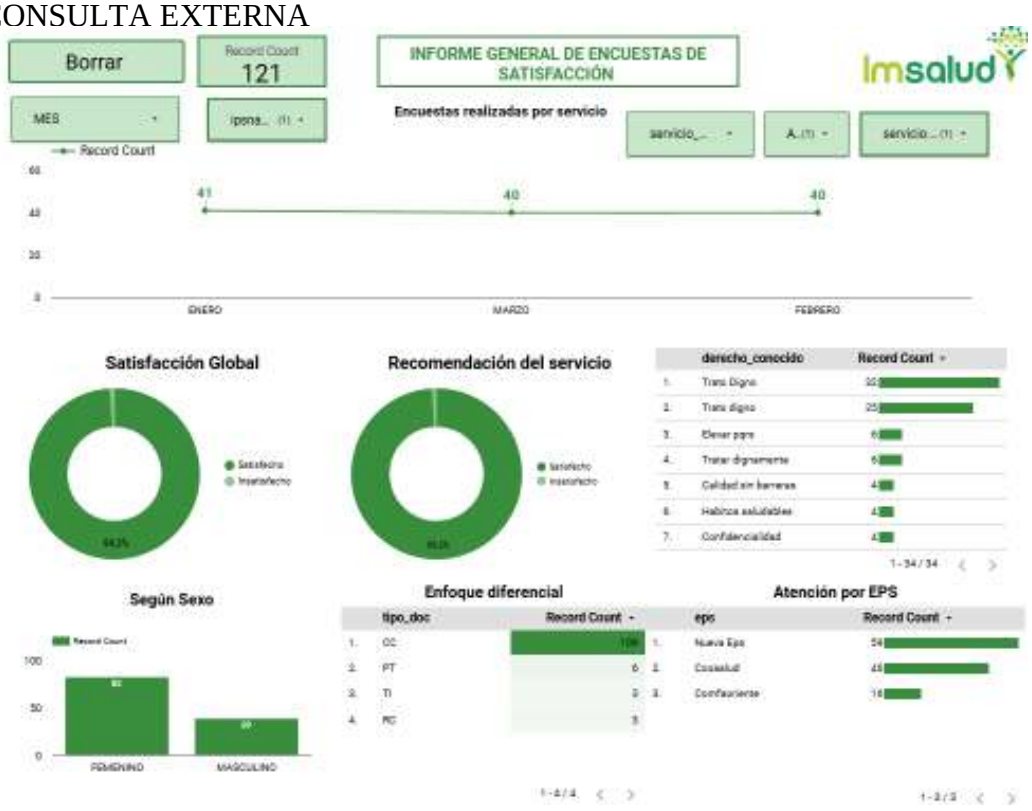
DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSD**

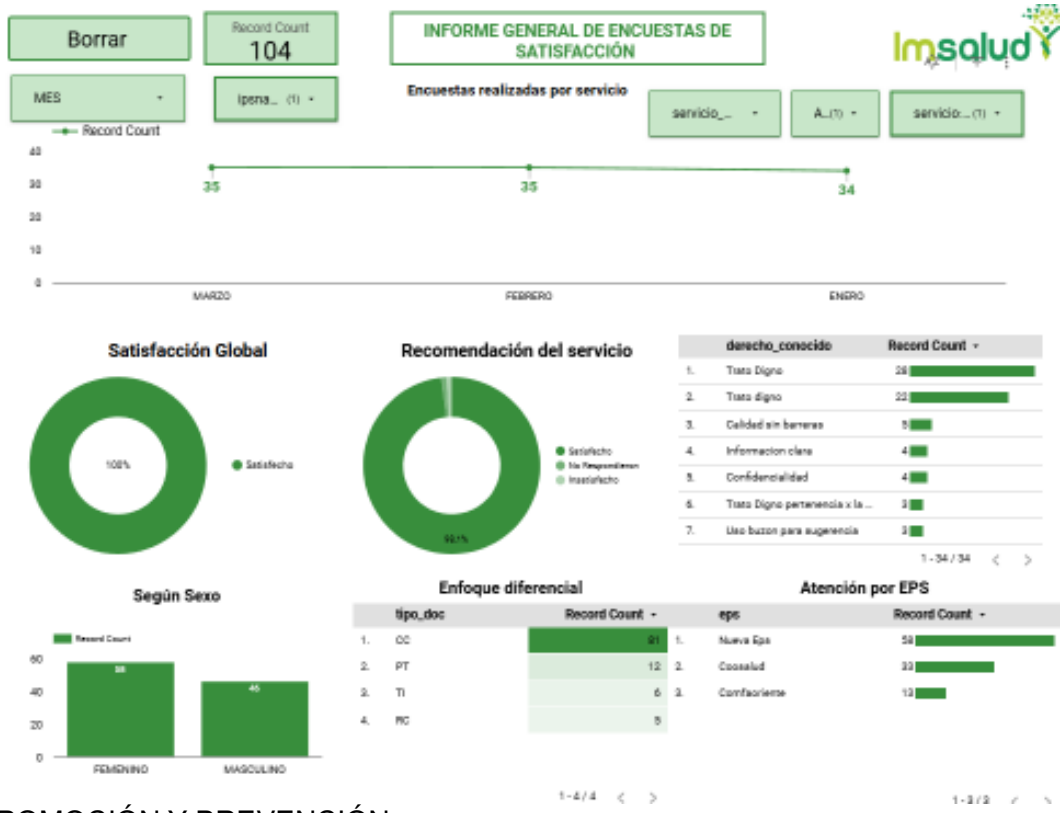
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (se enviará link)**

CONSULTA EXTERNA

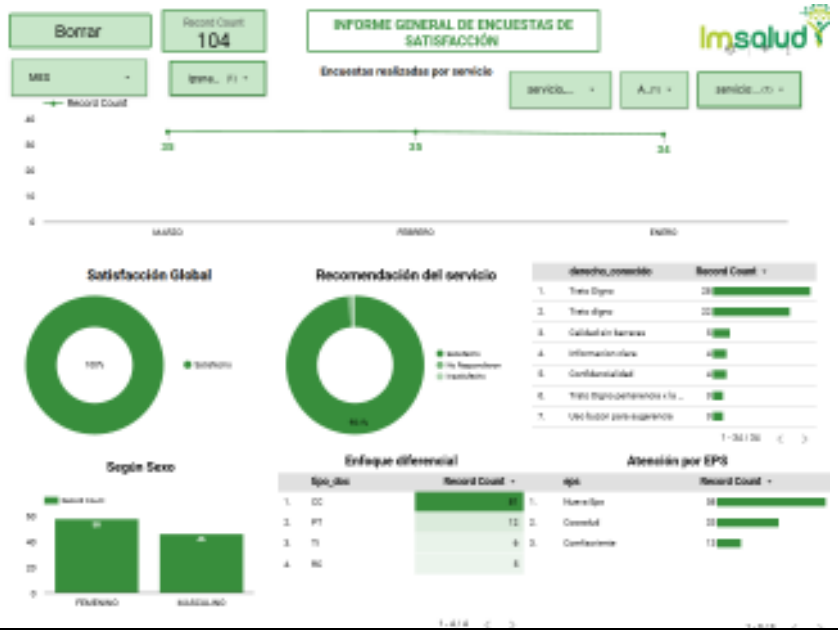


DESARROLLO DE LA REUNIÓN

ODONTOLOGIA



PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.

Frente a las sugerencias recibidas por parte de los miembros de la asociación de usuarios, se continuará brindando la debida importancia y atención, reconociendo su valor como insumo fundamental para el mejoramiento continuo de los servicios y procesos.
En este sentido, dichas sugerencias serán analizadas y evaluadas de manera oportuna por el equipo responsable, con el fin de identificar oportunidades de mejora y definir acciones concretas que permitan dar respuesta a las necesidades y expectativas de los usuarios. Asimismo, se promoverá el seguimiento a los compromisos adquiridos, garantizando que las observaciones planteadas sean tenidas en cuenta en la toma de decisiones.
De esta manera, se busca fortalecer los canales de participación, fomentar la comunicación efectiva entre los miembros de la asociación y la entidad, y contribuir al mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios.

7. Proposiciones y varios.

Se solicita fortalecer y mejorar la atención brindada a los usuarios, promoviendo un servicio más oportuno, humanizado y de calidad. En este sentido, se hace énfasis en la importancia de garantizar una adecuada orientación, trato respetuoso y respuesta efectiva a las necesidades e inquietudes de los usuarios.
Asimismo, se recomienda implementar acciones de mejora continua que permitan optimizar los procesos de atención, reducir tiempos de espera y asegurar una experiencia satisfactoria para todos los usuarios que acceden a los servicios.

8. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PROPOSICIONES Y VARIOS	
Se solicita fortalecer y mejorar la atención brindada a los usuarios, promoviendo un servicio más oportuno, humanizado y de calidad. En este sentido, se hace énfasis en la importancia de garantizar una adecuada orientación, trato respetuoso y respuesta efectiva a las necesidades e inquietudes de los usuarios. Asimismo, se recomienda implementar acciones de mejora continua que permitan optimizar los procesos de atención, reducir tiempos de espera y asegurar una experiencia satisfactoria para todos los usuarios que acceden a los servicios.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**24 de mayo- 2:00 PM**

Imsalud	**INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO**	**Código:** USU-P-03-F-04 **Versión:** 04
	ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS	**Fecha:** 26/11/2024

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Daniel Bautista	13449156	3185546035	
Graciela Contreras	60346529	3123762735	
Jose Bautista	13467375	3217489484	
Lady Garcia R	1093782484	3220714110	

FECHA:	**23/ABRIL/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**04**
HORA INICIO:	**1:00PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**2:30PM**
UBA/IPS:	**IPS BANCO ARENA**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE ABRIL DE 2026.**

Agenda

1. Llamado a lista
2. Lectura y aprobación del acta anterior.
3. Medios de Convocatoria.
4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.
5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.
6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.
7. Proposiciones y varios.
8. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Llamado a lista

Siendo la 1:00 p. m. del día 23 de abril de 2026, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de Usuarios de la IPS Banco Arena, en el lugar previamente designado, dando cumplimiento al orden del día establecido. Se realizó el llamado a lista, validándose la asistencia de las señoras Mireya Valencia Valencia y Magaly Ruiz Cote, así como del señor Oscar Echeverry Garro. Cabe resaltar que no pudo asistir la señora Mirian Acevedo Acevedo, quien no presentó excusa previa; sin embargo, posteriormente se disculpó por no haber podido asistir, manifestando que estará en contacto para cualquier información relacionada con la asociación. De igual forma, el señor Gonzalo Bautista tampoco pudo asistir debido a que se encontraba en Cúcuta realizando la venta del arroz que recientemente había terminado de cosechar.

Seguidamente, se dio inicio formal a la reunión, comenzando con la socialización de información relevante, principalmente relacionada con la ausencia temporal de la doctora en la IPS, teniendo en cuenta que se encontraba con incapacidad médica. No obstante, se informó que retomará sus servicios el día sábado. De igual manera, se agradeció la puntualidad y participación de los asistentes en la reunión. Finalmente, se dejó constancia de que los servicios de odontología y enfermería se continúan prestando con total normalidad.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

Dando continuidad al proceso, se procedió a la lectura del acta correspondiente al encuentro anterior, realizado en el mes de marzo, con el propósito de someterla a su respectiva aprobación por parte de los integrantes de la Asociación de Usuarios de la IPS Banco Arena. Este ejercicio resulta fundamental, ya que permite que los miembros que no pudieron asistir a la reunión previa se actualicen sobre los temas abordados, las solicitudes planteadas, los compromisos adquiridos y las conclusiones alcanzadas, garantizando así la coherencia, la transparencia y el adecuado seguimiento de las gestiones y actividades desarrolladas por la Asociación en articulación con la ESE IMSALUD.

3. Medios de Convocatoria.

La convocatoria para el encuentro mensual de la Asociación de Usuarios de la IPS Banco Arena se realizó a través del grupo de WhatsApp en el cual se encuentran integrados todos sus miembros, extendiendo la invitación para la reunión programada el 23 de abril de 2026. Adicionalmente, se enviaron recordatorios individuales de manera diaria con el fin de confirmar la asistencia y reiterar el compromiso y la responsabilidad de cada integrante con la Asociación.

Como parte de las estrategias de difusión, también se publicó la convocatoria en la cartelera informativa de la IPS y se socializó información relacionada con la Asociación de Usuarios durante las charlas diarias, invitando a los asistentes a vincularse y explicándoles el propósito de los encuentros.

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Como estrategia para la vinculación de nuevos integrantes a la Asociación de Usuarios de la IPS Banco Arena, se publicó en la cartelera informativa el formato de convocatoria dirigido a los usuarios, en el cual se socializó el objetivo de la Asociación, los requisitos de participación y la fecha del encuentro, permitiendo que las personas interesadas pudieran asistir y conocer el proceso. Adicionalmente, durante las charlas diarias se brindó información sobre la importancia de la participación comunitaria y el papel que cumple la Asociación, con el fin de motivar a la comunidad a integrarse de manera activa.

Asimismo, se mantuvo comunicación virtual permanente con los diferentes presidentes de Junta de Acción Comunal, a quienes se les comparten de forma continua los comunicados relacionados con los servicios ofrecidos en la IPS, para que estos sean replicados en los grupos comunales donde se cuenta con participación, garantizando así que la comunidad se mantenga informada a través del contacto directo con los líderes. De igual manera, cuando se identifica disposición e interés por parte de algunos usuarios, se les brinda información de manera personalizada sobre la Asociación y se les invita formalmente a integrarse al proceso participativo.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

También se mantiene contacto con los ediles y presidentes de la zona, quienes se encargan de difundir la información proporcionada por la IPS en los diferentes grupos comunales, especialmente en lo relacionado con los procesos y horarios de atención, en articulación con los integrantes de la Asociación.



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:

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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: Todo usuario tiene derecho a recibir información comprensible y en lenguaje sencillo sobre su estado de salud, diagnósticos, tratamientos, procedimientos y riesgos relacionados con la atención, para que pueda tomar decisiones informadas.

3. Calidad sin barreras: Toda persona debe recibir servicios de salud oportunos, seguros y eficaces, con instalaciones adecuadas y recursos suficientes, sin importar su condición social, cultural, étnica, de género, orientación sexual o discapacidad.

4. Historia clínica confidencial: La información personal y médica del usuario debe ser protegida y solo puede ser divulgada con autorización del paciente o conforme a la normatividad legal vigente, garantizando la confidencialidad de sus datos.

5. Elevar PQRSDF: El usuario tiene derecho a presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones cuando lo considere necesario, así como a recibir una respuesta oportuna dentro de los tiempos establecidos.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

DEBERES:

1. Fortalecer hábitos de vida saludable: El usuario debe seguir las indicaciones médicas, adoptar conductas de prevención y autocuidado, y asistir a los controles periódicos recomendados para cuidar su salud.

2. Amar y respetar la E.S.E. IMSALUD: Reconocer el esfuerzo de la institución, hacer buen uso de los recursos disponibles y cumplir con las normas internas, contribuyendo al adecuado funcionamiento de los servicios de salud.

3. Legalidad en su actuar: El usuario debe suministrar información veraz sobre su estado de salud, antecedentes, medicamentos y demás datos requeridos, evitando la falsificación o alteración de documentos.

4. Tratar dignamente: Mantener una relación respetuosa con el personal de salud y con otros usuarios, promoviendo una convivencia basada en el buen trato y el respeto mutuo.

5. Entregar información clara, oportuna y suficiente: Brindar datos completos y correctos al personal que lo atiende, facilitando así un diagnóstico adecuado y un tratamiento oportuno.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN
Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas: • **Calidad En Salud** • **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores** • **Promesa De Valor** • **Mapa De Procesos** • **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor** • **Mejoramiento De La Calidad** • **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 806 del 20 de noviembre de 2025** • **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD** • **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD** • **Portafolio de Servicios** • **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA** • **Línea Ética de IMSALUD** • **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web** • **Buenas prácticas del código de integridad** • **Participación social y atención humanizada en salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025** • **Rutas de atención en salud** • **Portafolio de servicios** • **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF** • **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Desarrollo de las Temáticas:

CALIDAD EN SALUD



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES



PROMESA DE VALOR



MAPA DE PROCESOS



(7) EJES DE ACREDITACIÓN ALINEADOS CON LA PROMESA DE VALOR



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RESOLUCIÓN NO. 806 DEL 20 DE NOVIEMBRE DE 2025





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

- Atendiendo las regulaciones que indica el Decreto 2150/95 por el cual se regulan los procedimientos y trámites en la Administración pública, la E.S.E. IMSALUD ha implementado estrategias y planes de mejoramiento continuo para garantizar la óptima atención integral de salud a los usuarios.

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

- Dentro de los más destacados tenemos:

1. Asignación de citas medicas y odontológicas por vía telefónica, pagina web y línea de WhatsApp.
2. Orientación individual por parte del personal SIAU en todas sus IPS y UBA's de la ESE.
3. Solicitud de Historia Clínica.
4. Resultados de Laboratorios y Rayos X.
5. Entrega de certificados de nacido vivo o acta de defunción.

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

✣ **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

Este servicio nos permite obtener resultados de laboratorio de manera oportuna y de fácil acceso tanto para el personal asistencial como para el usuario.

- Los resultados de laboratorios clínicos los puedes encontrar en el link imsalud.gov.co: Atención al Usuario – Resultados de Laboratorios Clínicos.
- Las lecturas de Rayos x, puedes solicitarlos al personal SIAU de su IPS o UBA.

✣ **ENTREGA DE CERTIFICADOS DE NACIDO VIVO O ACTA DE DEFUNCIÓN.**

- El certificado de nacido vivo permite que el recién nacido sea registrado de manera oportuna disminuyéndose la vulnerabilidad en el proceso de registro del nacimiento, **el cual es entregadoen el servicio de urgenciasde la UBA.**
- **El certificadode acta de defunción**es el documento mediante el cual se acredita legalmente el fallecimiento de una persona, **el cual es entregadoen el serviciode urgenciasde la UBA.**

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

En la ESE IMSALUD cuenta con los siguientes servicios de primer nivel para ofertar a sus usuarios:

- **Consulta Externa**

Prestamos el servicio de medicina general y odontología general

- **Urgencias**

En el servicio de urgencias que prestamos en las Unidades Básicas de Atención se encuentran, Medicina general, observación, sala de reanimación y procedimientos.

- **Hospitalización y partos**

En este servicio contamos con laboratorio clínico, transporte asistencial básico (ambulancia), radiología y ecografías.

Cabe mencionar que el servicio de partos se presta en las UBAS de la ESES IMSALUD.



PORTAFOLIO DE SERVICIOS

- **Programa de Promoción y Mantenimiento de Salud**

Dentro del programa encontramos las consultas de crecimiento y desarrollo, Adulto mayor, control prenatal, planificación familiar, citologías, agudeza visual, vacunación y curso profiláctico para el embarazo.

- **Vigilancia Epidemiológica**

Cumpliendo con lo establecido por la legislación de salud pública contamos con personal a cargo del departamento de Epidemiología en la ese IMSALUD











POLÍTICA HUMANIZACIÓN

1. Adopción de la Política de Atención Humanizada





Res. 272 del 02 de Junio del 2022 - Adopción de la POLITICA DE ATENCION HUMANIZADA



Res. 455 del 05 Oct.2023. Por medio de la cual se modifican y adicionan los numerales 4.5 y 4,6 de la Res .-272 del 02 junio del 2022



Res. 667 del 09 de Dic. Del 2024. Por medio de la cual se deroga la Res . 272 y 455 y se Adopta la Versión 3 de la Política de Atención Humanizada de la ESE IMSALUD

2. Declaratoria de la Política de Atención Humanizada





3. Líneas Estratégicas de la Política de Atención Humanizada



Respeto: Conocer el valor propio y honrar el valor de los demás	Buen Trato: Prácticas de Cuidado	Derechos y Deberes
• Atención con enfoque diferencial • Espacios Humanizados • Comunicación e Información • Cero Tolerancia a la Agresión • Apoyo espiritual • Apropiación del Código de integridad por cada servidor público	• Comportamientos esperados y prácticas humanizadas • Manejo del Dolor • Gestión y manejo del Duelo • Bienvenida y Acogida al usuario • Primeros Auxilios Psicológicos	• Estrategias de Divulgación en Salas de Espera • Semana de Humanización • Encuentros Comunales • Escoger el médico Tratante • Consentimiento Informado

4. Fortalecimiento del Programa de Humanización





Encuentros Comunales

EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN ESTÁNDARES DE GERENCIA DE AMBIENTE FÍSICO PARA LA VIGENCIA 2025 Y COMO REFUERZO PARA EL PF DE AUDITORÍAS QUE SE REALIZAN A LOS CENTROS DE ATENCIÓN ADSCRITOS A LA E.S.E. IMSALUD.

Política Ambiental	El tema abordado es la socialización de la política ambiental de la E.S.E. Imsalud, por lo cual se expone al personal el propósito u objetivo de la misma y que comprende lo siguiente: *"disminuir los impactos ambientales negativos mediante la generación de una conciencia ambiental y así cumplir con los requisitos legales aplicables y la normatividad ambiental vigente".* Añadido de lo anterior, se expone a todo el personal los 3 ejes de implementación de la política: 1. Gestión integral de residuos. 2. Uso eficiente de recursos. 3. Limpieza y desinfección de áreas y superficies.

MANUAL DE MANEJO SEGURO DEL AMBIENTE FÍSICO.

El primer tema abordado es la socialización del Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA, en la pestaña del proceso de Ambiente Físico y el cual dictamina lo siguiente en su alcance "Es un documento guía, en el cual se establecen lineamientos a seguir en el mantenimiento y manejo seguro del ambiente físico de la Empresa Social del Estado E.S.E. IMSALUD en todas sus CIAS, el cual es aplicable en todas las áreas o ambientes de la institución, buscando estandarizar todos sus procesos y procedimientos garantizando practicas seguras", lo anterior se expone como parte del despliegue del suscrito manual.

CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS

RESIDUOS NO PELIGROSOS: son aquellos producidos por el generador en cualquier lugar y en desarrollo de su actividad, que no presentan riesgo para la salud humana y el medio ambiente.
BIODEGRADABLES, INERTES U ORDINARIOS (NEGRO): son aquellos generados en el desempeño normal de las actividades. Estos residuos se generan en oficinas, pasillos, áreas comunes, cafeterías, salas de espera, auditorios y en general en todos los sitios del establecimiento del generador. Ejemplo: barrido, hojarasca, icopor, restos de comida y otros.
RECICLABLES (BLANCO): son aquellos que no se descomponen fácilmente y pueden volver a ser utilizados en procesos productivos como materia prima. Ejemplo: papel, plástico, cartón y otros.
RESIDUOS PELIGROSOS (ROJO): son aquellos residuos producidos por el generador con alguna de las siguientes características: infecciosos, combustibles, inflamables, explosivos, reactivos, Radiactivos, volátiles, corrosivos y/o tóxicos; las cuales pueden causar daño a la salud humana y/o al medio ambiente. Así mismo se considerarán peligrosos los envases, empaques y embalajes que hayan estado en contacto con ellos.
BIOSANITARIOS: son todos aquellos elementos o instrumentos utilizados durante la ejecución de los procedimientos asistenciales que tienen contacto con materia orgánica, sangre o fluidos corporales del paciente humano o animal. Ejemplo: Algodón, gasas, jeringa, vendas, sondas, elementos de protección personal (EPP), y otros



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD









- **Buenas prácticas del código de integridad**





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Participación social y atención humanizada en la salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025.**



En el marco de lo establecido en la Ley 2460 de 2025, la cual modifica la Ley 1616 de 2013, se reconoce la salud mental como un derecho fundamental, destacando la participación social como un componente esencial para garantizar una atención integral, continua y con enfoque humanizado. En este contexto normativo, el Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) se posiciona como un eje estratégico dentro del sistema de salud, en tanto facilita la interacción efectiva entre los usuarios, la comunidad y las instituciones prestadoras de servicios, promoviendo el acceso oportuno, la garantía de derechos y el fortalecimiento de los procesos de participación social.

De acuerdo con lo abordado en las diapositivas de la capacitación, específicamente en el componente “El SIAU como puente en salud mental”, se resalta su función como canal articulador que permite orientar a los usuarios frente a las rutas de atención, gestionar sus solicitudes, peticiones, quejas o reclamos, y canalizar casos hacia los servicios correspondientes, especialmente en situaciones relacionadas con salud mental. Así mismo, en las diapositivas sobre “estructura dinámica de redes” y “valoración integral de la salud”, se evidencia que el SIAU cumple un papel clave en la identificación de situaciones de vulnerabilidad, la activación de las Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS) y la articulación intersectorial, favoreciendo la continuidad del cuidado y el seguimiento de los casos.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Adicionalmente, en las diapositivas relacionadas con “educación para la salud” y “promoción de derechos”, se enfatiza que el SIAU contribuye al fortalecimiento de la participación social mediante procesos de información, orientación y acompañamiento, facilitando que los usuarios conozcan sus derechos y deberes, y participen activamente en la toma de decisiones relacionadas con su salud. En coherencia con lo establecido por la normativa vigente, el SIAU trasciende una función meramente administrativa, consolidándose como un mecanismo fundamental para la humanización de la atención, la construcción de redes de apoyo, la promoción del autocuidado y la garantía efectiva del derecho a la salud, en concordancia con los principios de integralidad, equidad y participación social establecidos en la ley.

- **Rutas de atención en salud**



En el marco de la atención integral en salud, las Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS) constituyen un conjunto de acciones organizadas que orientan la promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y seguimiento de los usuarios, garantizando una atención continua, oportuna y con enfoque diferencial. De acuerdo con lo abordado en las diapositivas, estas rutas incluyen componentes como la promoción y mantenimiento de la salud, la detección temprana de alteraciones y la atención específica de eventos, integrando dimensiones como la salud física, mental, familiar y social.

Entre las rutas mencionadas se destacan aquellas relacionadas con alteraciones nutricionales, salud bucal, salud auditiva, salud visual y salud mental, así como la RIA materno-perinatal y la ruta dirigida a población con riesgos asociados al consumo de sustancias psicoactivas, epilepsia y trastornos mentales. Estas rutas contemplan procesos como la valoración integral del usuario, que incluye el

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

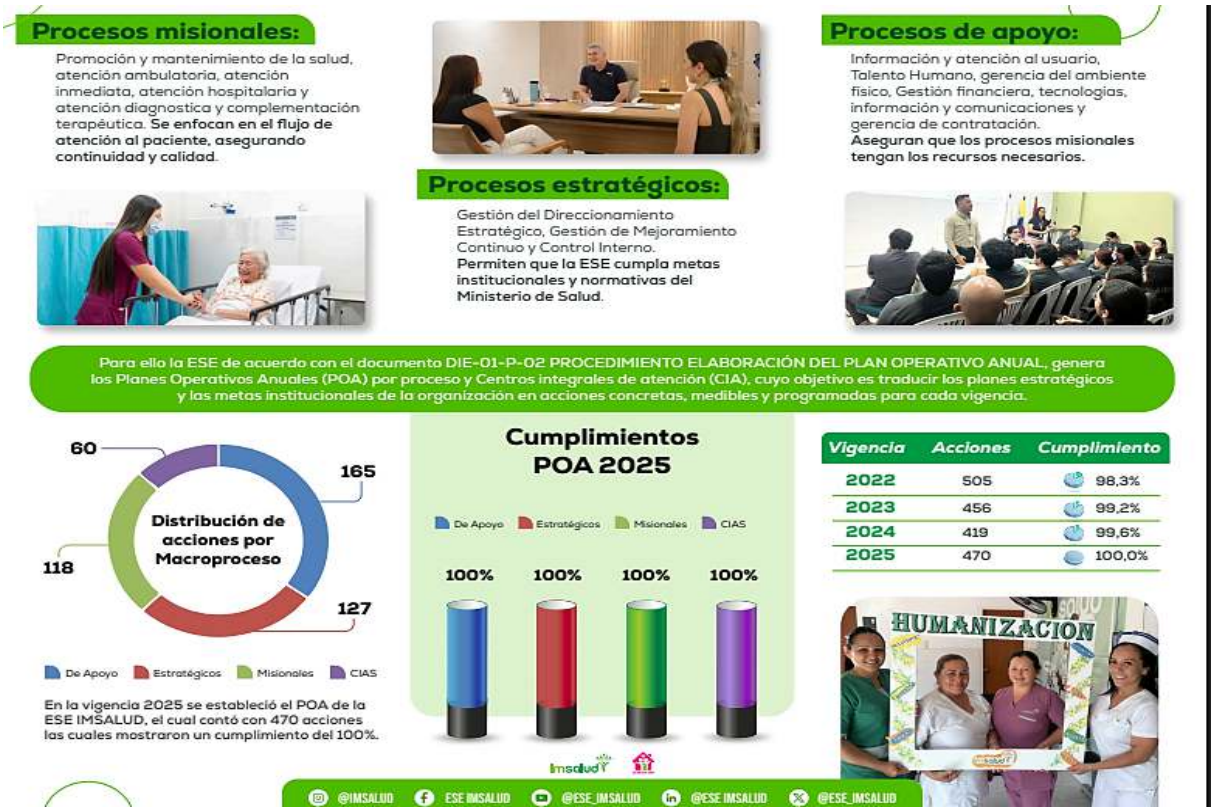
análisis del estado de salud general, la dinámica familiar, el contexto social y las redes de apoyo, permitiendo identificar de manera temprana factores de riesgo o situaciones de vulnerabilidad.

De manera específica, la ruta de promoción y mantenimiento de la salud está orientada a fortalecer hábitos saludables mediante educación en temas como alimentación, habilidades para la vida, derechos sexuales y reproductivos, convivencia y cuidado del entorno. Por su parte, la ruta de detección temprana busca identificar oportunamente alteraciones en la salud para intervenir de manera preventiva, mientras que las rutas de atención en salud mental priorizan la identificación de signos de alarma, la canalización de los casos, la intervención psicosocial y la articulación con redes de apoyo institucionales y comunitarias, estas rutas se desarrollan bajo un enfoque de atención integral y humanizada, en articulación con diferentes sectores y actores sociales, donde el SIAU cumple un papel fundamental en la orientación, activación y seguimiento de las mismas, garantizando que los usuarios accedan de manera adecuada a los servicios requeridos y que se dé continuidad a su proceso de atención dentro del sistema de salud.

- **Boletín N.80**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Las imágenes presentan el boletín #80 informativo de la ESE IMSALUD sobre su modelo de gestión por procesos y el cumplimiento del Plan Operativo anual como empresa social del Estado, desarrolla su gestión institucional bajo un modelo organizado por procesos, adoptado mediante la Resolución 413 de 2021, el cual estructura el funcionamiento de la entidad en procesos estratégicos, misionales y de apoyo con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos de salud pública y la adecuada prestación de los servicios a la comunidad; los procesos estratégicos se encargan de la planeación, el direccionamiento, el seguimiento, la evaluación y el control interno, permitiendo que la institución cumpla las metas establecidas y la normatividad vigente del Ministerio de Salud; los procesos misionales constituyen el eje central de la entidad, ya que abarcan la promoción y mantenimiento de la salud, la atención ambulatoria, la atención inmediata, la atención hospitalaria y el apoyo diagnóstico y terapéutico, asegurando una atención integral, continua, segura y con calidad para los usuarios; mientras que los procesos de apoyo garantizan los recursos necesarios como talento humano, gestión financiera, infraestructura, tecnología, contratación y gestión documental, fortaleciendo el correcto funcionamiento de los servicios; asimismo, el boletín resalta la importancia de los Planes Operativos Anuales (POA), instrumento mediante el cual se traducen los planes estratégicos en acciones concretas, medibles y programadas durante cada vigencia

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Explicando los tres tipos de procesos institucionales**:**

- **Procesos misionales:** son los que están directamente relacionados con la atención del paciente. Incluyen promoción y mantenimiento de la salud, atención ambulatoria, urgencias, hospitalización, diagnóstico y tratamiento. Su enfoque principal es garantizar una atención continua y de calidad al usuario.
- **Procesos estratégicos:** orientan la dirección de la institución, como la planeación, el direccionamiento estratégico, el mejoramiento continuo y el control interno. Su función es asegurar que la institución cumpla sus metas y objetivos del sector salud.
- **Procesos de apoyo:** brindan soporte a los demás procesos, como talento humano, gestión financiera, tecnologías de la información, contratación y servicios administrativos.

Este plan permite evaluar resultados y asegurar el mejoramiento continuo, evidenciando que en 2025 se establecieron 470 acciones con un cumplimiento del 100%, superando progresivamente los resultados de años anteriores (98,3% en 2022, 99,2% en 2023 y 99,6% en 2024), lo que demuestra el compromiso institucional con la eficiencia, la calidad en la atención, el fortalecimiento organizacional y la satisfacción de los usuarios.

- **Portafolio de servicios**

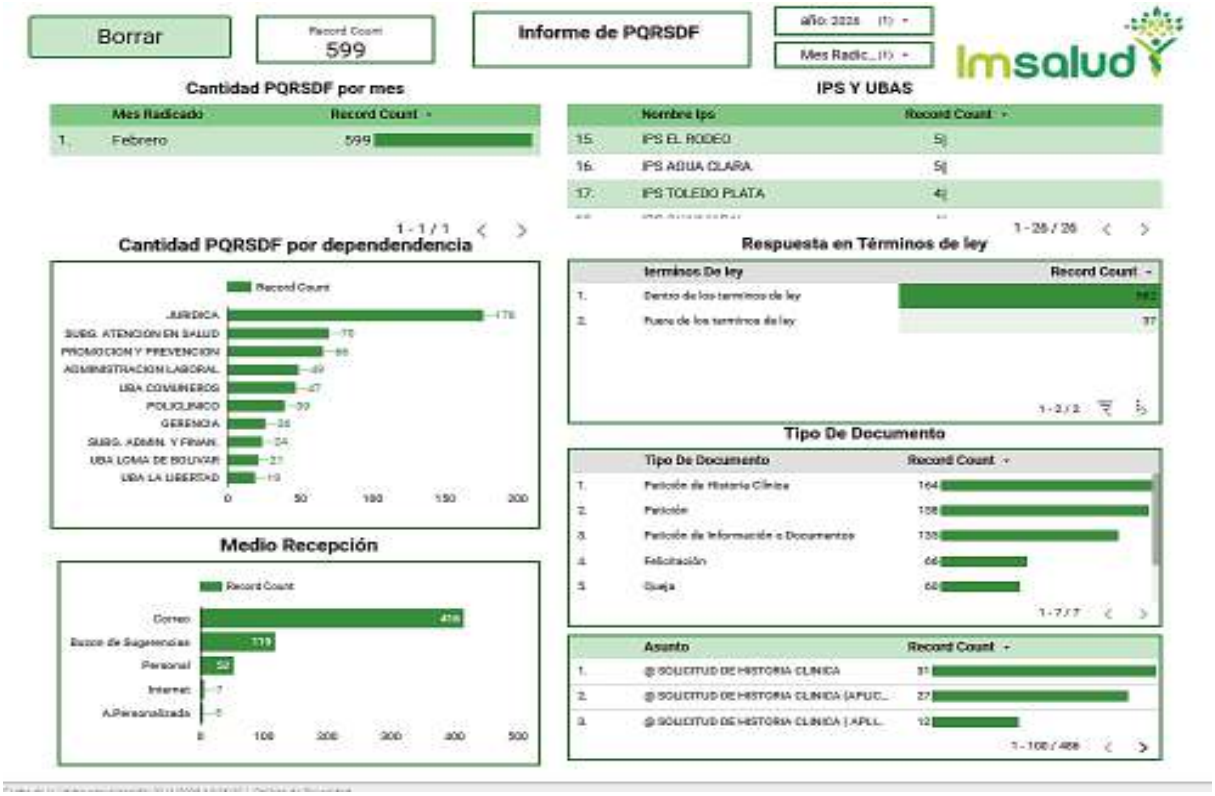


El Portafolio de Servicios de la E.S.E. IMSALUD describe de manera integral la estructura y funcionamiento de la entidad, la cual desde el año 2000 presta servicios de salud de primer nivel de atención en el municipio de San José de Cúcuta, como empresa social del Estado con autonomía administrativa y presupuestal; su misión es prestar servicios de salud sin barreras, con atención segura, humanizada y de calidad, contribuyendo a la promoción y mantenimiento de la salud de la población, y su visión proyecta que para el año 2028 será la institución pública líder en Norte de Santander en la prestación de servicios humanizados y con excelencia, mediante el fortalecimiento del talento humano, una atención incluyente y una infraestructura moderna; para lograrlo, la entidad orienta su gestión a través de ejes estratégicos enfocados en participación ciudadana,

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

fortalecimiento de la capacidad instalada, atención segura, trato digno y respetuoso, mejoramiento del ambiente laboral, transparencia, cuidado del medio ambiente y fortalecimiento institucional; dentro de su modelo de Atención Primaria en Salud trabaja bajo el enfoque de curso de vida, atendiendo de manera diferencial la primera infancia, infancia, adolescencia, juventud, adultez y vejez, con acciones de promoción, prevención, detección temprana y control de enfermedades; sin embargo, en el servicio de consulta externa específicamente solo se cuenta con medicina general, odontología general, enfermería y vacunación, donde se realizan valoraciones médicas, controles, educación en salud, procedimientos básicos y aplicación del esquema regular de biológicos, mientras otros servicios se gestionan mediante remisión dentro de la red; además, la institución organiza su red en Centros de Atención Integral (CIA), que son CIA Comuneros, CIA Policlínico Juan Atalaya, CIA Puente Barco Leones, CIA Loma de Bolívar, CIA La Libertad y CIA Agua Clara, los cuales agrupan IPS urbanas y rurales y concentran servicios como urgencias 24 horas en las sedes habilitadas, hospitalización adulto y pediátrica, atención del parto según capacidad instalada, servicio farmacéutico, laboratorio clínico, toma de muestras, imágenes diagnósticas, radiología odontológica, nutrición, ginecobstetricia en algunos centros y transporte asistencial básico y medicalizado, fortaleciendo así la cobertura territorial y garantizando acceso, continuidad e integralidad en la atención a la comunidad.

- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

El informe de PQRSDF correspondiente al año 2026 evidencia un total de 599 registros radicados, concentrados en el mes de febrero. En cuanto al cumplimiento en los términos de ley, se observa que 562 solicitudes fueron respondidas dentro del tiempo establecido y 37 fuera del término, lo que refleja un alto nivel de oportunidad en la gestión de respuestas. Por dependencia, la mayor cantidad de registros corresponde al área Jurídica con 176 casos, seguida de Subgerencia de Atención en Salud con 70, Promoción y Prevención con 66, Administración Laboral con 49, UBA Comuneros con 47 y Policlínico con 39, entre otras. En relación con el tipo de documento, predominan las solicitudes de Historia Clínica (164), seguidas de Peticiones (158) y Peticiones de Información o Documentos (135), además de felicitaciones (66) y quejas (60). Respecto al medio de recepción, la mayoría de los casos fueron recibidos por correo electrónico (416), seguido del buzón de sugerencias (119), atención personal (52), internet (7) y atención personalizada (5), lo que demuestra que el canal virtual es el más utilizado por los usuarios. Es importante precisar que no existe un informe establecido de PQRSDF para la IPS Banco Arena, debido a que en ninguno de los mecanismos de participación (correo, buzón, atención presencial, internet u otros canales) se han registrado PQRSDF correspondientes a esta IPS en lo que va del año 2026; sin embargo, se proyecta presentar un informe general institucional que incluya el comportamiento global de las PQRSDF dentro de la ESE IMSALUD, garantizando transparencia y seguimiento continuo.

- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario**

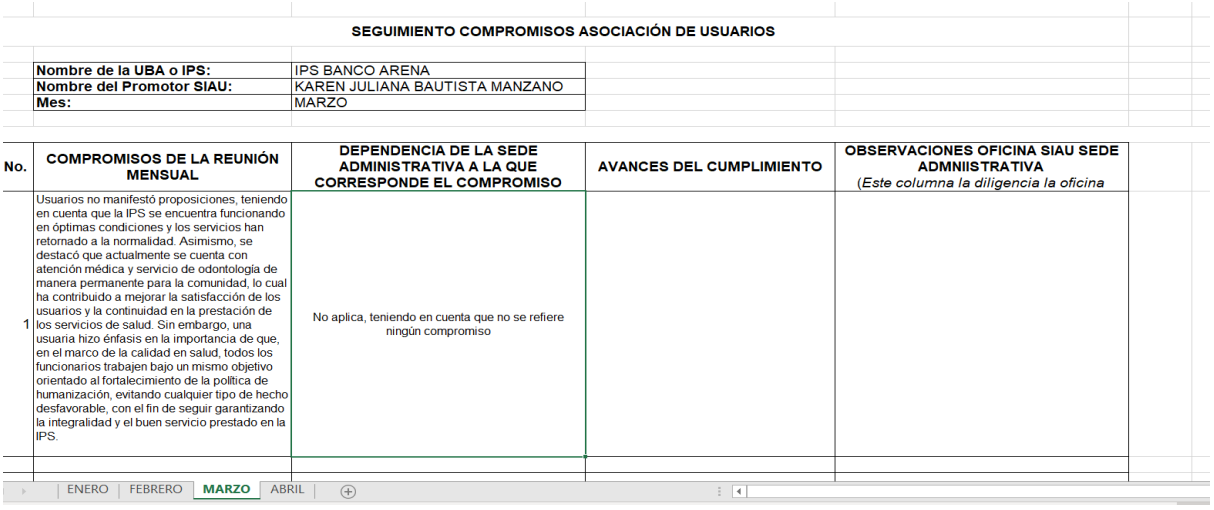


DESARROLLO DE LA REUNIÓN

El Informe General de Encuestas de Satisfacción correspondiente al mes de marzo evidencia un total de 44 encuestas realizadas, lo que permite analizar la percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio prestado. En términos de satisfacción global, el resultado fue del 100% de usuarios satisfechos, lo que indica una valoración positiva general frente a la atención recibida; de igual forma, el 100% de los encuestados manifestó que recomendaría el servicio, reflejando confianza institucional y buena experiencia. En cuanto a los aspectos más reconocidos por los usuarios, se destaca principalmente el trato digno con 30 menciones, seguido de la orientación para elevar PQRSDF (9 registros) y la información sobre historia clínica confidencial (3 registros), además de otros aspectos como calidad sin barreras. Según sexo, la mayor participación fue del género femenino con 33 encuestas, mientras que el masculino registró 11. En relación con el enfoque diferencial, 38 usuarios indicaron que sí se les brindó este enfoque, mientras que 6 manifestaron que no. Finalmente, en la atención por EPS, la mayor cantidad de encuestas corresponde a usuarios afiliados a Nueva EPS con 26 registros, seguida de Comfaoriente con 10 y Coosalud con 8, lo que permite identificar la distribución de la población atendida y reafirma que, durante el mes evaluado, la percepción del servicio fue altamente positiva.

6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.

Teniendo en cuenta que en la reunión anterior no se presentaron sugerencias, solicitudes ni proposiciones por parte de los integrantes de la Asociación de Usuarios, no hubo compromisos pendientes por gestionar. No obstante, se informó a los asistentes que la IPS continúa funcionando en óptimas condiciones, garantizando la prestación continua de los servicios de medicina y odontología, así como el cumplimiento de los lineamientos institucionales en calidad y humanización en la atención. De igual manera, se reiteró el compromiso institucional de mantener espacios de participación activa, recordando a los usuarios los diferentes mecanismos disponibles para la presentación de sugerencias, peticiones o inquietudes.



SEGUIMIENTO COMPROMISOS ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Nombre de la UBA o IPS:	IPS BANCO ARENA
Nombre del Promotor SIAU:	KAREN JULIANA BAUTISTA MANZANO
Mes:	MARZO

No.	COMPROMISOS DE LA REUNIÓN MENSUAL	DEPENDENCIA DE LA SEDE ADMINISTRATIVA A LA QUE CORRESPONDE EL COMPROMISO	AVANCES DEL CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES OFICINA SIAU SEDE ADMNIISTRATIVA (*Este columna la diligencia la oficina*
1	Usuarios no manifestó proposiciones, teniendo en cuenta que la IPS se encuentra funcionando en óptimas condiciones y los servicios han retornado a la normalidad. Asimismo, se destacó que actualmente se cuenta con atención médica y servicio de odontología de manera permanente para la comunidad, lo cual ha contribuido a mejorar la satisfacción de los usuarios y la continuidad en la prestación de los servicios de salud. Sin embargo, una usuaria hizo énfasis en la importancia de que, en el marco de la calidad en salud, todos los funcionarios trabajen bajo un mismo objetivo orientado al fortalecimiento de la política de humanización, evitando cualquier tipo de hecho desfavorable, con el fin de seguir garantizando la integralidad y el buen servicio prestado en la IPS.	No aplica, teniendo en cuenta que no se refiere ningún compromiso		

ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

7. Proposiciones y varios.

En esta oportunidad no se presentó una proposición formal; sin embargo, dos integrantes de la Asociación de Usuarios manifestaron que en algunas ocasiones no se estaría respetando el orden de llegada de los pacientes, señalando que, aunque algunos usuarios madrugan para solicitar el servicio, otras personas ingresan primero. Indicaron que esta situación se ha observado especialmente cuando no se encuentra presente el SIAU. Como sugerencia, solicitaron prestar mayor atención al cumplimiento del turno de llegada, especialmente por parte del personal encargado de recibir los documentos, en este caso la auxiliar de enfermería, con el fin de evitar que se repitan estos hechos y garantizar la equidad en la atención. Durante el encuentro se reiteró la importancia de informar oportunamente cuando se presente alguna situación de este tipo, para poder actuar de manera inmediata y corregir cualquier inconsistencia.

Asimismo, se recordó a los asistentes que existen mecanismos de participación social (buzón de sugerencias, SIAU y demás canales institucionales) a través de los cuales pueden manifestar sus opiniones o inconformidades, contribuyendo así al mejoramiento continuo del servicio. De igual manera, se planteó como proposición la pronta instalación de la nueva unidad de odontología, teniendo en cuenta que se informó a la Asociación que recientemente llegó una nueva unidad para la IPS y se encuentra en espera de instalación. Se resaltó que la unidad antigua presenta fallas frecuentes que dificultan la adecuada prestación del servicio, por lo cual se considera prioritario agilizar su puesta en funcionamiento para garantizar una atención oportuna y de calidad a los usuarios.

8. Evidencia fotográfica.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



PROPOSICIONES Y VARIOS

En esta oportunidad no se presentó una proposición formal; sin embargo, dos integrantes de la Asociación de Usuarios manifestaron que en algunas ocasiones no se estaría respetando el orden de llegada de los pacientes, señalando que, aunque algunos usuarios madrugan para solicitar el servicio, otras personas ingresan primero. Indicaron que esta situación se ha observado especialmente cuando no se encuentra presente el SIAU. Como sugerencia, solicitaron prestar mayor atención al cumplimiento del turno de llegada, especialmente por parte del personal encargado de recibir los documentos, en este caso la auxiliar de enfermería, con el fin de evitar que se repitan estos hechos y garantizar la equidad en la atención. Durante el encuentro se reiteró la importancia de informar oportunamente cuando se presente alguna situación de este tipo, para poder actuar de manera inmediata y corregir cualquier inconsistencia. Asimismo, se recordó a los asistentes que existen mecanismos de participación social (buzón de sugerencias, SIAU y demás canales institucionales) a través de los cuales pueden manifestar sus opiniones o inconformidades, contribuyendo así al mejoramiento continuo del servicio. De igual manera, se planteó como proposición la pronta instalación de la nueva unidad de odontología, teniendo en cuenta que se informó a la Asociación que recientemente llegó una nueva unidad para la IPS y se encuentra en espera de instalación. Se resaltó que la unidad antigua presenta fallas frecuentes que dificultan la adecuada prestación del servicio, por lo cual se considera prioritario agilizar su puesta en funcionamiento para garantizar una atención oportuna y de calidad a los usuarios

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**21- MAYO-2026 HORA: 1:30PM**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Oscar Dario Echeverri Cano	96.187.332	3174398905	Oscar Echeverri
mdaliRuiz	37346405	3223304311	mdaliRuiz
miRexa valenciavalencia	3739 6774	3134300758	miReya valenciavalencia
Karen Juliana Bautista Montoya	1004804878	3137348037	KarenJulianaBt

Scanned with CamScanner

FECHA:	**24/ABRIL/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**04**
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 ABRIL DE 2026.**

Agenda

1. Llamado a lista
2. Lectura y aprobación del acta anterior.
3. Medios de Convocatoria.
4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.
5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.
6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.
7. Proposiciones y varios.
8. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Llamado a lista

Siendo la 1:30 p. m. del día 24 de abril de 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 y dando cumplimiento al orden del día establecido. Se realizó el llamado a lista, validándose la asistencia de las señoras Doris del Carmen Bohórquez y Mónica Mirella Rojas. No pudo asistir la señora Mayerly Mateus debido a que, por su estado de embarazo, tenía cita médica para exámenes y ecografías, la cual no podía aplazar por la demora y limitada disponibilidad de agendas en la EPS; igualmente, la señora Mariela no asistió por tener un compromiso familiar. Ambas presentaron sus excusas con anterioridad y manifestaron quedar atentas ante cualquier requerimiento.

Durante la reunión se informó que actualmente se cuenta con servicio de medicina general y odontología de lunes a viernes, higiene oral de lunes a sábado y que los horarios de enfermería están por definirse, con la expectativa de que también sean fijos. Las asistentes manifestaron su satisfacción por contar con estos servicios de manera continua y se dio inicio al desarrollo del orden del día, agradeciendo la disponibilidad y participación de las presentes.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

Dando continuidad al proceso, se procedió a la lectura del acta correspondiente al encuentro anterior, realizado en el mes de marzo, con el propósito de someterla a su respectiva aprobación por parte de los integrantes de la Asociación de Usuarios de la IPS Palmarito. Este ejercicio resulta fundamental, ya que permite que los miembros que no pudieron asistir a la reunión previa se actualicen sobre los temas abordados, las solicitudes planteadas, los compromisos adquiridos y las conclusiones alcanzadas, garantizando así la coherencia, la transparencia y el adecuado seguimiento de las gestiones y actividades desarrolladas por la Asociación en articulación con la ESE IMSALUD.

3. Medios de Convocatoria.

La convocatoria para el encuentro mensual de la Asociación de Usuarios de la IPS Palmarito se realizó a través del grupo de WhatsApp en el cual se encuentran integrados todos sus miembros, extendiendo la invitación para la reunión programada el 24 de abril de 2026. Adicionalmente, se enviaron recordatorios individuales de manera diaria con el fin de confirmar la asistencia y reiterar el compromiso y la responsabilidad de cada integrante con la Asociación.

Como parte de las estrategias de difusión, también se publicó la convocatoria en la cartelera informativa de la IPS y se socializó información relacionada con la Asociación de Usuarios durante las charlas diarias, invitando a los asistentes a vincularse y explicándoles el propósito de los encuentros.

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Como estrategia para la vinculación de nuevos integrantes a la Asociación de Usuarios de la IPS Palmarito, se publicó en la cartelera informativa el formato de convocatoria dirigido a los usuarios, en el cual se socializó el objetivo de la Asociación, los requisitos de participación y la fecha del encuentro, permitiendo que las personas interesadas pudieran asistir y conocer el proceso. Adicionalmente, durante las charlas diarias se brindó información sobre la importancia de la participación comunitaria y el papel que cumple la Asociación, con el fin de motivar a la comunidad a integrarse de manera activa.

Asimismo, se mantuvo comunicación virtual permanente con los diferentes presidentes de Junta de Acción Comunal, a quienes se les comparten de forma continua los comunicados relacionados con los servicios ofrecidos en la IPS, para que estos sean replicados en los grupos comunales donde se cuenta con participación, garantizando así que la comunidad se mantenga informada a través del contacto directo con los líderes. De igual manera, cuando se identifica disposición e interés por parte de algunos usuarios, se les brinda información de manera personalizada sobre la Asociación y se les invita formalmente a integrarse al proceso participativo.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

También se mantiene contacto con los ediles y presidentes de la zona, quienes se encargan de difundir la información proporcionada por la IPS en los diferentes grupos comunales, especialmente en lo relacionado con los procesos y horarios de atención, en articulación con los integrantes de la Asociación.



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.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

2. Obtener información clara: Todo usuario tiene derecho a recibir información comprensible y en lenguaje sencillo sobre su estado de salud, diagnósticos, tratamientos, procedimientos y riesgos relacionados con la atención, para que pueda tomar decisiones informadas.

3. Calidad sin barreras: Toda persona debe recibir servicios de salud oportunos, seguros y eficaces, con instalaciones adecuadas y recursos suficientes, sin importar su condición social, cultural, étnica, de género, orientación sexual o discapacidad.

4. Historia clínica confidencial: La información personal y médica del usuario debe ser protegida y solo puede ser divulgada con autorización del paciente o conforme a la normatividad legal vigente, garantizando la confidencialidad de sus datos.

5. Elevar PQRSDF: El usuario tiene derecho a presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones cuando lo considere necesario, así como a recibir una respuesta oportuna dentro de los tiempos establecidos.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

DEBERES:

1. Fortalecer hábitos de vida saludable: El usuario debe seguir las indicaciones médicas, adoptar conductas de prevención y autocuidado, y asistir a los controles periódicos recomendados para cuidar su salud.

2. Amar y respetar la E.S.E. IMSALUD: Reconocer el esfuerzo de la institución, hacer buen uso de los recursos disponibles y cumplir con las normas internas, contribuyendo al adecuado funcionamiento de los servicios de salud.

3. Legalidad en su actuar: El usuario debe suministrar información veraz sobre su estado de salud, antecedentes, medicamentos y demás datos requeridos, evitando la falsificación o alteración de documentos.

4. Tratar dignamente: Mantener una relación respetuosa con el personal de salud y con otros usuarios, promoviendo una convivencia basada en el buen trato y el respeto mutuo.

5. Entregar información clara, oportuna y suficiente: Brindar datos completos y correctos al personal que lo atiende, facilitando así un diagnóstico adecuado y un tratamiento oportuno.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN
Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas: • **Calidad En Salud** • **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores** • **Promesa De Valor** • **Mapa De Procesos** • **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor** • **Mejoramiento De La Calidad** • **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 806 del 20 de noviembre de 2025** • **Socialización de la Línea Ética de la ESE IMSALUD** • **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD** • **Portafolio de Servicios** • **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA** • **Línea Ética de IMSALUD** • **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web** • **Buenas prácticas del código de integridad** • **Participación social y atención humanizada en salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025** • **Rutas de atención en salud** • **Portafolio de servicios** • **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF** • **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Desarrollo de las Temáticas:

CALIDAD EN SALUD



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES



PROMESA DE VALOR



MAPA DE PROCESOS



(7) EJES DE ACREDITACIÓN ALINEADOS CON LA PROMESA DE VALOR



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RESOLUCIÓN NO. 806 DEL 20 DE NOVIEMBRE DE 2025





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

- Atendiendo las regulaciones que indica el Decreto 2150/95 por el cual se regulan los procedimientos y trámites en la Administración pública, la E.S.E. IMSALUD ha implementado estrategias y planes de mejoramiento continuo para garantizar la óptima atención integral de salud a los usuarios.

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

- Dentro de los más destacados tenemos:

1. Asignación de citas medicas y odontológicas por vía telefónica, pagina web y línea de WhatsApp.
2. Orientación individual por parte del personal SIAU en todas sus IPS y UBA's de la ESE.
3. Solicitud de Historia Clínica.
4. Resultados de Laboratorios y Rayos X.
5. Entrega de certificados de nacido vivo o acta de defunción.

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

✣ **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

Este servicio nos permite obtener resultados de laboratorio de manera oportuna y de fácil acceso tanto para el personal asistencial como para el usuario.

- Los resultados de laboratorios clínicos los puedes encontrar en el link imsalud.gov.co: Atención al Usuario – Resultados de Laboratorios Clínicos.
- Las lecturas de Rayos x, puedes solicitarlos al personal SIAU de su IPS o UBA.

✣ **ENTREGA DE CERTIFICADOS DE NACIDO VIVO O ACTA DE DEFUNCIÓN.**

- El certificado de nacido vivo permite que el recién nacido sea registrado de manera oportuna disminuyéndose la vulnerabilidad en el proceso de registro del nacimiento, **el cual es entregadoen el servicio de urgenciasde la UBA.**
- **El certificadode acta de defunción**es el documento mediante el cual se acredita legalmente el fallecimiento de una persona, **el cual es entregadoen el serviciode urgenciasde la UBA.**

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

En la ESE IMSALUD cuenta con los siguientes servicios de primer nivel para ofertar a sus usuarios:

- **Consulta Externa**

Prestamos el servicio de medicina general y odontología general

- **Urgencias**

En el servicio de urgencias que prestamos en las Unidades Básicas de Atención se encuentran, Medicina general, observación, sala de reanimación y procedimientos.

- **Hospitalización y partos**

En este servicio contamos con laboratorio clínico, transporte asistencial básico (ambulancia), radiología y ecografías.

Cabe mencionar que el servicio de partos se presta en las UBAS de la ESES IMSALUD.



PORTAFOLIO DE SERVICIOS

- **Programa de Promoción y Mantenimiento de Salud**

Dentro del programa encontramos las consultas de crecimiento y desarrollo, Adulto mayor, control prenatal, planificación familiar, citologías, agudeza visual, vacunación y curso profiláctico para el embarazo.

- **Vigilancia Epidemiológica**

Cumpliendo con lo establecido por la legislación de salud pública contamos con personal a cargo del departamento de Epidemiología en la ese IMSALUD











POLÍTICA HUMANIZACIÓN

1. Adopción de la Política de Atención Humanizada





Res. 272 del 02 de Junio del 2022 - Adopción de la POLITICA DE ATENCION HUMANIZADA



Res. 455 del 05 Oct.2023. Por medio de la cual se modifican y adicionan los numerales 4.5 y 4,6 de la Res .-272 del 02 junio del 2022



Res. 667 del 09 de Dic. Del 2024. Por medio de la cual se deroga la Res . 272 y 455 y se Adopta la Versión 3 de la Política de Atención Humanizada de la ESE IMSALUD

2. Declaratoria de la Política de Atención Humanizada





3. Líneas Estratégicas de la Política de Atención Humanizada



Respeto: Conocer el valor propio y honrar el valor de los demás	Buen Trato: Prácticas de Cuidado	Derechos y Deberes
• Atención con enfoque diferencial • Espacios Humanizados • Comunicación e Información • Cero Tolerancia a la Agresión • Apoyo espiritual • Apropiación del Código de integridad por cada servidor público	• Comportamientos esperados y prácticas humanizadas • Manejo del Dolor • Gestión y manejo del Duelo • Bienvenida y Acogida al usuario • Primeros Auxilios Psicológicos	• Estrategias de Divulgación en Salas de Espera • Semana de Humanización • Encuentros Comunales • Escoger el médico Tratante • Consentimiento Informado

4. Fortalecimiento del Programa de Humanización





Encuentros Comunales

EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN ESTÁNDARES DE GERENCIA DE AMBIENTE FÍSICO PARA LA VIGENCIA 2025 Y COMO REFUERZO PARA EL PF DE AUDITORÍAS QUE SE REALIZAN A LOS CENTROS DE ATENCIÓN ADSCRITOS A LA E.S.E. IMSALUD.

Política Ambiental	El tema abordado es la socialización de la política ambiental de la E.S.E. Imsalud, por lo cual se expone al personal el propósito u objetivo de la misma y que comprende lo siguiente: *"disminuir los impactos ambientales negativos mediante la generación de una conciencia ambiental y así cumplir con los requisitos legales aplicables y la normatividad ambiental vigente".* Añadido de lo anterior, se expone a todo el personal los 3 ejes de implementación de la política: 1. Gestión integral de residuos. 2. Uso eficiente de recursos. 3. Limpieza y desinfección de áreas y superficies.

MANUAL DE MANEJO SEGURO DEL AMBIENTE FÍSICO.

El primer tema abordado es la socialización del Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA, en la pestaña del proceso de Ambiente Físico y el cual dictamina lo siguiente en su alcance "Es un documento guía, en el cual se establecen lineamientos a seguir en el mantenimiento y manejo seguro del ambiente físico de la Empresa Social del Estado E.S.E. IMSALUD en todas sus CIAS, el cual es aplicable en todas las áreas o ambientes de la institución, buscando estandarizar todos sus procesos y procedimientos garantizando practicas seguras", lo anterior se expone como parte del despliegue del suscrito manual.

CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS

RESIDUOS NO PELIGROSOS: son aquellos producidos por el generador en cualquier lugar y en desarrollo de su actividad, que no presentan riesgo para la salud humana y el medio ambiente.
BIODEGRADABLES, INERTES U ORDINARIOS (NEGRO): son aquellos generados en el desempeño normal de las actividades. Estos residuos se generan en oficinas, pasillos, áreas comunes, cafeterías, salas de espera, auditorios y en general en todos los sitios del establecimiento del generador. Ejemplo: barrido, hojarasca, icopor, restos de comida y otros.
RECICLABLES (BLANCO): son aquellos que no se descomponen fácilmente y pueden volver a ser utilizados en procesos productivos como materia prima. Ejemplo: papel, plástico, cartón y otros.
RESIDUOS PELIGROSOS (ROJO): son aquellos residuos producidos por el generador con alguna de las siguientes características: infecciosos, combustibles, inflamables, explosivos, reactivos, Radiactivos, volátiles, corrosivos y/o tóxicos; las cuales pueden causar daño a la salud humana y/o al medio ambiente. Así mismo se considerarán peligrosos los envases, empaques y embalajes que hayan estado en contacto con ellos.
BIOSANITARIOS: son todos aquellos elementos o instrumentos utilizados durante la ejecución de los procedimientos asistenciales que tienen contacto con materia orgánica, sangre o fluidos corporales del paciente humano o animal. Ejemplo: Algodón, gasas, jeringa, vendas, sondas, elementos de protección personal (EPP), y otros



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SOCIALIZACIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA DE LA ESE IMSALUD









- **Buenas prácticas del código de integridad**





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Participación social y atención humanizada en la salud mental: Rol del SIAU en la ley 2460 de 2025.**



En el marco de lo establecido en la Ley 2460 de 2025, la cual modifica la Ley 1616 de 2013, se reconoce la salud mental como un derecho fundamental, destacando la participación social como un componente esencial para garantizar una atención integral, continua y con enfoque humanizado. En este contexto normativo, el Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) se posiciona como un eje estratégico dentro del sistema de salud, en tanto facilita la interacción efectiva entre los usuarios, la comunidad y las instituciones prestadoras de servicios, promoviendo el acceso oportuno, la garantía de derechos y el fortalecimiento de los procesos de participación social.

De acuerdo con lo abordado en las diapositivas de la capacitación, específicamente en el componente “El SIAU como puente en salud mental”, se resalta su función como canal articulador que permite orientar a los usuarios frente a las rutas de atención, gestionar sus solicitudes, peticiones, quejas o reclamos, y canalizar casos hacia los servicios correspondientes, especialmente en situaciones relacionadas con salud mental. Así mismo, en las diapositivas sobre “estructura dinámica de redes” y “valoración integral de la salud”, se evidencia que el SIAU cumple un papel clave en la identificación de situaciones de vulnerabilidad, la activación de las Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS) y la articulación intersectorial, favoreciendo la continuidad del cuidado y el seguimiento de los casos.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Adicionalmente, en las diapositivas relacionadas con “educación para la salud” y “promoción de derechos”, se enfatiza que el SIAU contribuye al fortalecimiento de la participación social mediante procesos de información, orientación y acompañamiento, facilitando que los usuarios conozcan sus derechos y deberes, y participen activamente en la toma de decisiones relacionadas con su salud. En coherencia con lo establecido por la normativa vigente, el SIAU trasciende una función meramente administrativa, consolidándose como un mecanismo fundamental para la humanización de la atención, la construcción de redes de apoyo, la promoción del autocuidado y la garantía efectiva del derecho a la salud, en concordancia con los principios de integralidad, equidad y participación social establecidos en la ley.

- **Rutas de atención en salud**



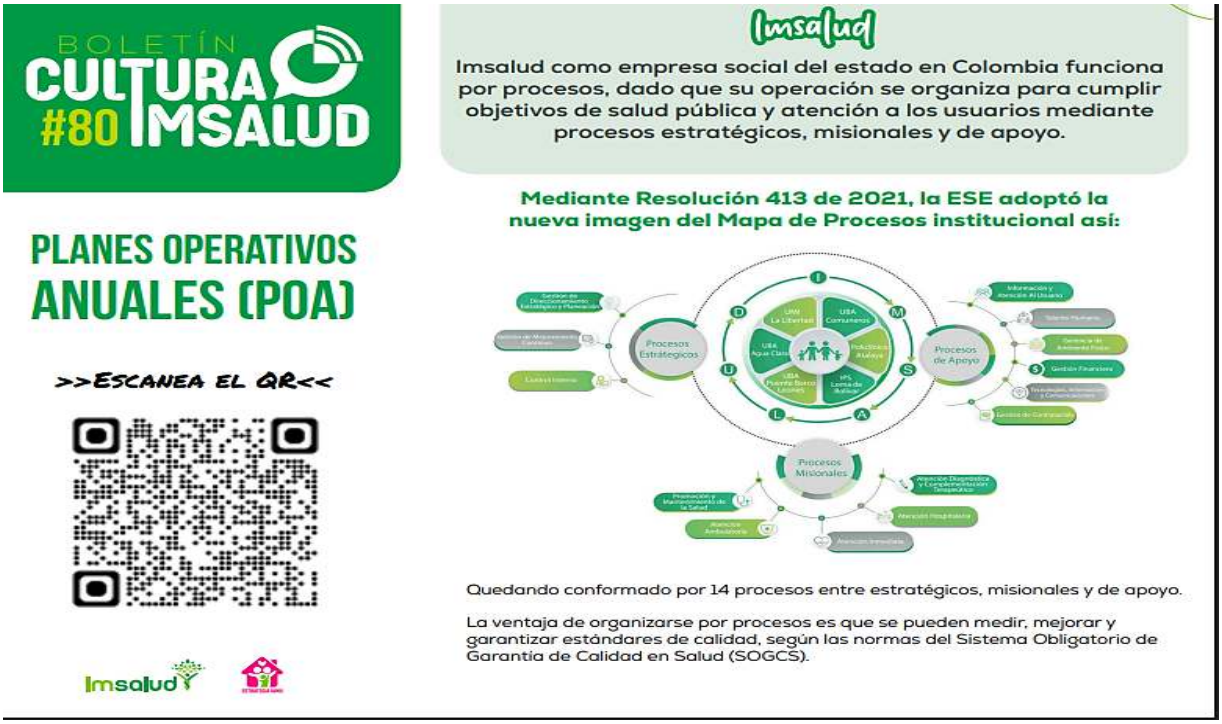
En el marco de la atención integral en salud, las Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS) constituyen un conjunto de acciones organizadas que orientan la promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y seguimiento de los usuarios, garantizando una atención continua, oportuna y con enfoque diferencial. De acuerdo con lo abordado en las diapositivas, estas rutas incluyen componentes como la promoción y mantenimiento de la salud, la detección temprana de alteraciones y la atención específica de eventos, integrando dimensiones como la salud física, mental, familiar y social.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

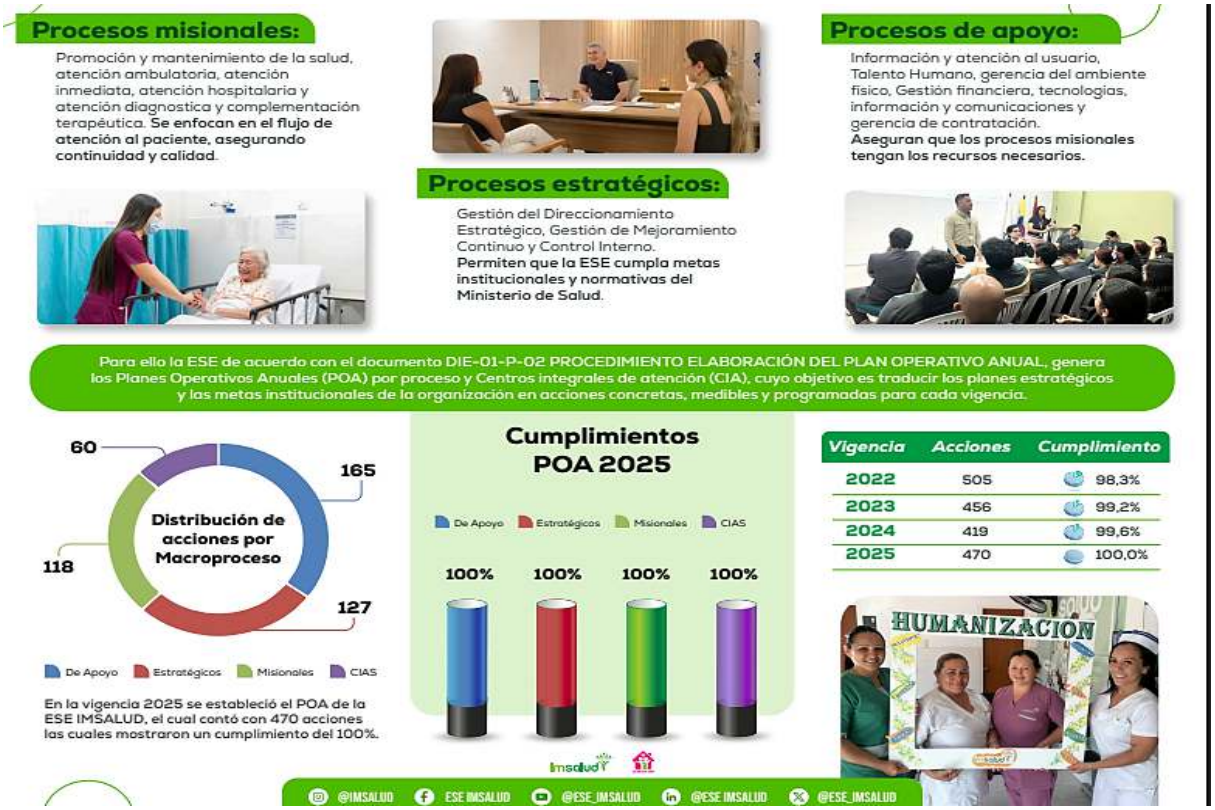
Entre las rutas mencionadas se destacan aquellas relacionadas con alteraciones nutricionales, salud bucal, salud auditiva, salud visual y salud mental, así como la RIA materno-perinatal y la ruta dirigida a población con riesgos asociados al consumo de sustancias psicoactivas, epilepsia y trastornos mentales. Estas rutas contemplan procesos como la valoración integral del usuario, que incluye el análisis del estado de salud general, la dinámica familiar, el contexto social y las redes de apoyo, permitiendo identificar de manera temprana factores de riesgo o situaciones de vulnerabilidad.

De manera específica, la ruta de promoción y mantenimiento de la salud está orientada a fortalecer hábitos saludables mediante educación en temas como alimentación, habilidades para la vida, derechos sexuales y reproductivos, convivencia y cuidado del entorno. Por su parte, la ruta de detección temprana busca identificar oportunamente alteraciones en la salud para intervenir de manera preventiva, mientras que las rutas de atención en salud mental priorizan la identificación de signos de alarma, la canalización de los casos, la intervención psicosocial y la articulación con redes de apoyo institucionales y comunitarias, estas rutas se desarrollan bajo un enfoque de atención integral y humanizada, en articulación con diferentes sectores y actores sociales, donde el SIAU cumple un papel fundamental en la orientación, activación y seguimiento de las mismas, garantizando que los usuarios accedan de manera adecuada a los servicios requeridos y que se dé continuidad a su proceso de atención dentro del sistema de salud.

- **Boletín N.80**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Las imágenes presentan el boletín #80 informativo de la ESE IMSALUD sobre su modelo de gestión por procesos y el cumplimiento del Plan Operativo anual como empresa social del Estado, desarrolla su gestión institucional bajo un modelo organizado por procesos, adoptado mediante la Resolución 413 de 2021, el cual estructura el funcionamiento de la entidad en procesos estratégicos, misionales y de apoyo con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos de salud pública y la adecuada prestación de los servicios a la comunidad; los procesos estratégicos se encargan de la planeación, el direccionamiento, el seguimiento, la evaluación y el control interno, permitiendo que la institución cumpla las metas establecidas y la normatividad vigente del Ministerio de Salud; los procesos misionales constituyen el eje central de la entidad, ya que abarcan la promoción y mantenimiento de la salud, la atención ambulatoria, la atención inmediata, la atención hospitalaria y el apoyo diagnóstico y terapéutico, asegurando una atención integral, continua, segura y con calidad para los usuarios; mientras que los procesos de apoyo garantizan los recursos necesarios como talento humano, gestión financiera, infraestructura, tecnología, contratación y gestión documental, fortaleciendo el correcto funcionamiento de los servicios; asimismo, el boletín resalta la importancia de los Planes Operativos Anuales (POA), instrumento mediante el cual se traducen los planes estratégicos en acciones concretas, medibles y programadas durante cada vigencia

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Explicando los tres tipos de procesos institucionales**:**

- **Procesos misionales:** son los que están directamente relacionados con la atención del paciente. Incluyen promoción y mantenimiento de la salud, atención ambulatoria, urgencias, hospitalización, diagnóstico y tratamiento. Su enfoque principal es garantizar una atención continua y de calidad al usuario.
- **Procesos estratégicos:** orientan la dirección de la institución, como la planeación, el direccionamiento estratégico, el mejoramiento continuo y el control interno. Su función es asegurar que la institución cumpla sus metas y objetivos del sector salud.
- **Procesos de apoyo:** brindan soporte a los demás procesos, como talento humano, gestión financiera, tecnologías de la información, contratación y servicios administrativos.

Este plan permite evaluar resultados y asegurar el mejoramiento continuo, evidenciando que en 2025 se establecieron 470 acciones con un cumplimiento del 100%, superando progresivamente los resultados de años anteriores (98,3% en 2022, 99,2% en 2023 y 99,6% en 2024), lo que demuestra el compromiso institucional con la eficiencia, la calidad en la atención, el fortalecimiento organizacional y la satisfacción de los usuarios.

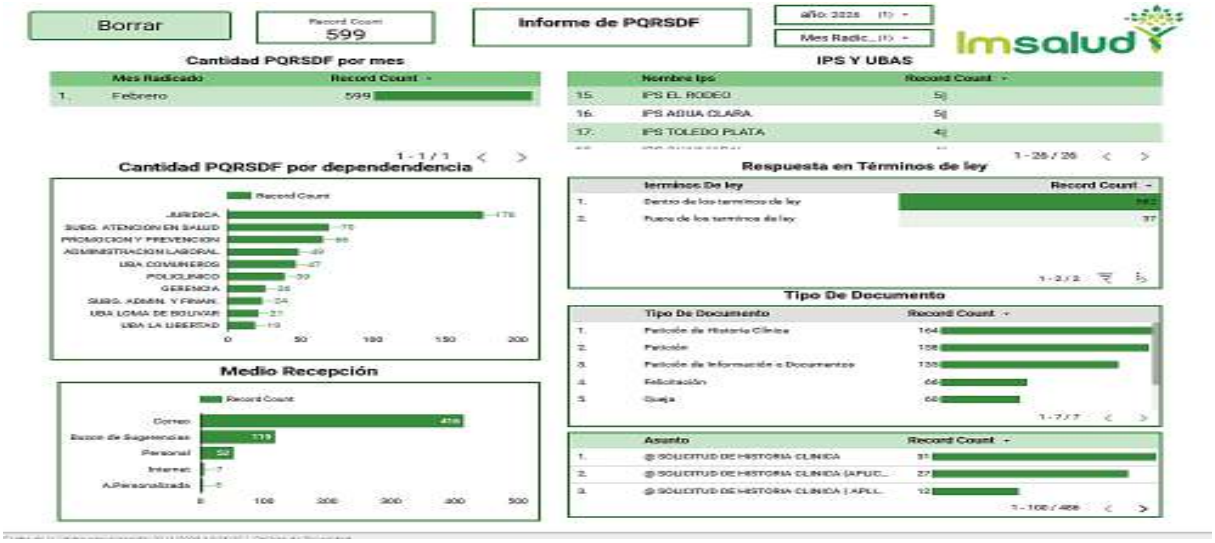
- **Portafolio de servicios**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

El Portafolio de Servicios de la E.S.E. IMSALUD describe de manera integral la estructura y funcionamiento de la entidad, la cual desde el año 2000 presta servicios de salud de primer nivel de atención en el municipio de San José de Cúcuta, como empresa social del Estado con autonomía administrativa y presupuestal; su misión es prestar servicios de salud sin barreras, con atención segura, humanizada y de calidad, contribuyendo a la promoción y mantenimiento de la salud de la población, y su visión proyecta que para el año 2028 será la institución pública líder en Norte de Santander en la prestación de servicios humanizados y con excelencia, mediante el fortalecimiento del talento humano, una atención incluyente y una infraestructura moderna; para lograrlo, la entidad orienta su gestión a través de ejes estratégicos enfocados en participación ciudadana, fortalecimiento de la capacidad instalada, atención segura, trato digno y respetuoso, mejoramiento del ambiente laboral, transparencia, cuidado del medio ambiente y fortalecimiento institucional; dentro de su modelo de Atención Primaria en Salud trabaja bajo el enfoque de curso de vida, atendiendo de manera diferencial la primera infancia, infancia, adolescencia, juventud, adultez y vejez, con acciones de promoción, prevención, detección temprana y control de enfermedades; sin embargo, en el servicio de consulta externa específicamente solo se cuenta con medicina general, odontología general, enfermería y vacunación, donde se realizan valoraciones médicas, controles, educación en salud, procedimientos básicos y aplicación del esquema regular de biológicos, mientras otros servicios se gestionan mediante remisión dentro de la red; además, la institución organiza su red en Centros de Atención Integral (CIA), que son CIA Comuneros, CIA Policlínico Juan Atalaya, CIA Puente Barco Leones, CIA Loma de Bolívar, CIA La Libertad y CIA Agua Clara, los cuales agrupan IPS urbanas y rurales y concentran servicios como urgencias 24 horas en las sedes habilitadas, hospitalización adulto y pediátrica, atención del parto según capacidad instalada, servicio farmacéutico, laboratorio clínico, toma de muestras, imágenes diagnósticas, radiología odontológica, nutrición, ginecobstetricia en algunos centros y transporte asistencial básico y medicalizado, fortaleciendo así la cobertura territorial y garantizando acceso, continuidad e integralidad en la atención a la comunidad.

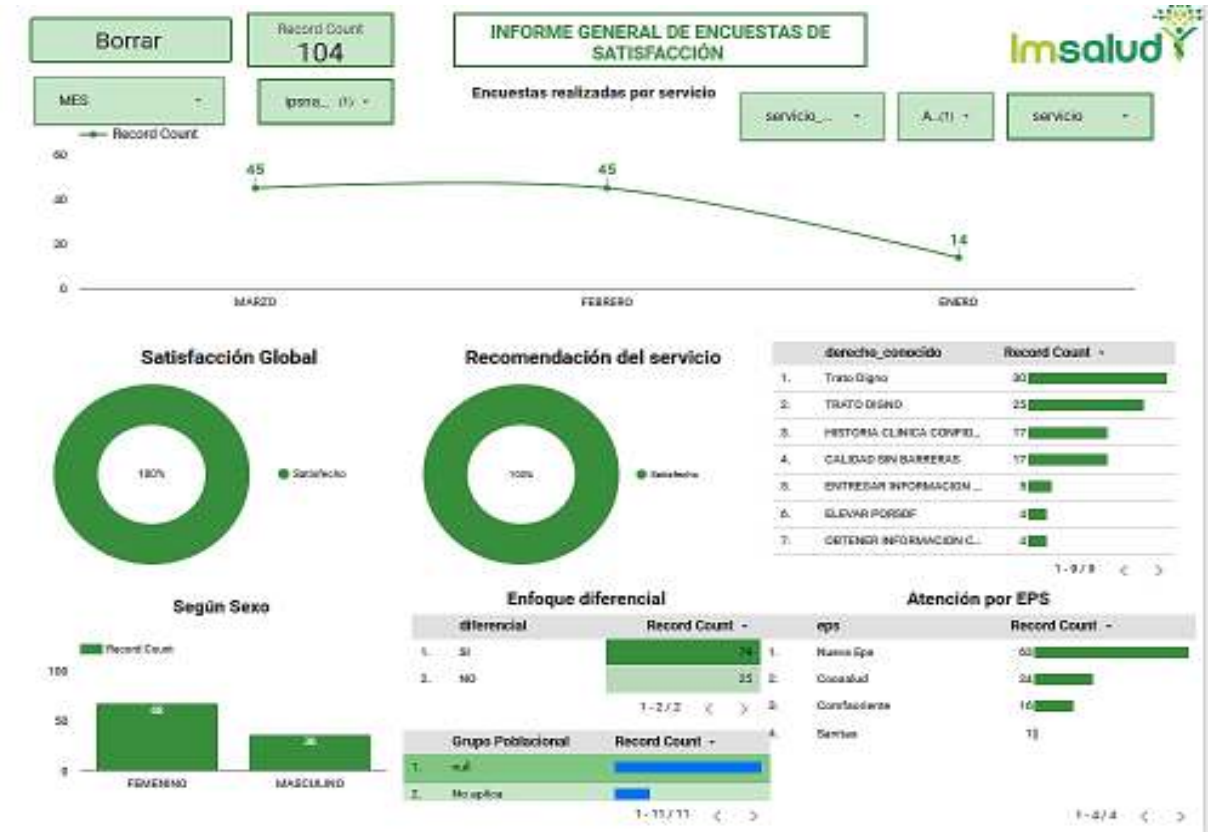
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

El informe de PQRSDF correspondiente al año 2026 evidencia un total de 599 registros radicados, concentrados en el mes de febrero. En cuanto al cumplimiento en los términos de ley, se observa que 562 solicitudes fueron respondidas dentro del tiempo establecido y 37 fuera del término, lo que refleja un alto nivel de oportunidad en la gestión de respuestas. Por dependencia, la mayor cantidad de registros corresponde al área Jurídica con 176 casos, seguida de Subgerencia de Atención en Salud con 70, Promoción y Prevención con 66, Administración Laboral con 49, UBA Comuneros con 47 y Policlínico con 39, entre otras. En relación con el tipo de documento, predominan las solicitudes de Historia Clínica (164), seguidas de Peticiones (158) y Peticiones de Información o Documentos (135), además de felicitaciones (66) y quejas (60). Respecto al medio de recepción, la mayoría de los casos fueron recibidos por correo electrónico (416), seguido del buzón de sugerencias (119), atención personal (52), internet (7) y atención personalizada (5), lo que demuestra que el canal virtual es el más utilizado por los usuarios. Es importante precisar que no existe un informe establecido de PQRSDF para la IPS Palmarito, debido a que en ninguno de los mecanismos de participación (correo, buzón, atención presencial, internet u otros canales) se han registrado PQRSDF correspondientes a esta IPS en lo que va del año 2026; sin embargo, se proyecta presentar un informe general institucional que incluya el comportamiento global de las PQRSDF dentro de la ESE IMSALUD, garantizando transparencia y seguimiento continuo.

- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

En el tablero de control de satisfacción del cliente externo se evidencia que durante el periodo evaluado se aplicaron 104 encuestas. En los meses de febrero y marzo se alcanzó la meta establecida de 45 encuestas mensuales; sin embargo, en enero únicamente se realizaron 14 encuestas debido a un daño eléctrico presentado en la IPS Palmarito, situación que afectó la prestación normal de los servicios y limitó el cumplimiento de la meta para ese mes.

Los resultados reflejan un 100% de satisfacción global y un 100% en la recomendación del servicio, lo que demuestra una percepción altamente positiva por parte de los usuarios frente a la atención recibida. Entre los derechos más reconocidos se destaca el trato digno, seguido de la confidencialidad de la historia clínica y la calidad sin barreras, evidenciando que los usuarios valoran principalmente el respeto, la humanización en la atención y la protección de su información.

En cuanto a la caracterización de los usuarios, se observa mayor participación del sexo femenino en la aplicación de encuestas. Predomina la respuesta afirmativa en el enfoque diferencial, lo que indica que este componente está siendo tenido en cuenta dentro del proceso de atención. Respecto a la atención por EPS, la mayor cantidad de registros corresponde a Nueva EPS, seguida de Coosalud, Comfaoriente y Sanitas. En general, el tablero muestra un desempeño satisfactorio en los indicadores evaluados, con resultados favorables en la percepción del servicio por parte del cliente externo.

6. Socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes en la reunión anterior.

Teniendo en cuenta que en la reunión anterior no se presentaron sugerencias, solicitudes ni proposiciones por parte de los integrantes de la Asociación de Usuarios, no hubo compromisos pendientes por gestionar. No obstante, se informó a los asistentes que la IPS continúa funcionando en óptimas condiciones, garantizando la prestación continua de los servicios de medicina y odontología, así como el cumplimiento de los lineamientos institucionales en calidad y humanización en la atención.

De igual manera, se reiteró el compromiso institucional de mantener espacios de participación activa, recordando a los usuarios los diferentes mecanismos disponibles para la presentación de sugerencias, peticiones o inquietudes.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SEGUIMIENTO COMPROMISOS ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Nombre de la UBA o IPS:	IPS PALMARITO
Nombre del Promotor SIAU:	KAREN JULIANA BAUTISTA MANZANO
Mes:	MARZO

No.	COMPROMISOS DE LA REUNIÓN MENSUAL	DEPENDENCIA DE LA SEDE ADMINISTRATIVA A LA QUE CORRESPONDE EL COMPROMISO	AVANCES DEL CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES OFICINA SIAU SEDE ADMINISTRATIVA (Este columna la diligencia la oficina SIAU)
1	Durante este encuentro, la Asociación de Usuarios no manifestó tener proposiciones, teniendo en cuenta que la IPS se encuentra funcionando en óptimas condiciones y los servicios han retornado a la normalidad. Asimismo, se destacó que actualmente se cuenta con atención médica y servicio de odontología de manera fija para la comunidad, lo cual ha contribuido a mejorar la satisfacción de los usuarios y la continuidad en la prestación de los servicios de salud.	No aplica, teniendo en cuenta que no se refiere ningún compromiso		

ENERO | FEBRERO | MARZO

7. Proposiciones y varios.

Durante esta oportunidad, por parte de la Asociación de Usuarios no se presentó ninguna proposición u observación adicional. Los integrantes manifestaron que, según su percepción, todo se encuentra marchando adecuadamente y que se está brindando un muy buen servicio en cada una de las áreas de atención, lo cual consideran fundamental para el adecuado funcionamiento y seguimiento de la IPS. Asimismo, resaltaron la importancia de contar con servicio fijo en la IPS Palmarito, ya que esto garantiza continuidad en la atención, mayor oportunidad para los usuarios y fortalecimiento en la calidad del servicio prestado. Finalmente, se agradece la disposición y acompañamiento permanente de la Asociación de Usuarios en los procesos de mejora y seguimiento institucional.

8. Evidencia fotográfica.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN


PROPOSICIONES Y VARIOS	
Durante esta oportunidad, por parte de la Asociación de Usuarios no se presentó ninguna proposición u observación adicional. Los integrantes manifestaron que, según su percepción, todo se encuentra marchando adecuadamente y que se está brindando un muy buen servicio en cada una de las áreas de atención, lo cual consideran fundamental para el adecuado funcionamiento y seguimiento de la IPS. Asimismo, resaltaron la importancia de contar con servicio fijo en la IPS Palmarito, ya que esto garantiza continuidad en la atención, mayor oportunidad para los usuarios y fortalecimiento en la calidad del servicio prestado. Finalmente, se agradece la disposición y acompañamiento permanente de la Asociación de Usuarios en los procesos de mejora y seguimiento institucional.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**22- MAYO-2026, HORA 1:30 PM**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Monica Rojas	1090535005	3203920455	Monica Rojas
Doris Bohorquez	22820238	3107303858	
Faren Juliana Bautista Montano	1004904898	3133148537	Faren Juliana B M

Scanned with CamScanner