FECHA:	**29/05/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**05**
HORA INICIO:	**2:00PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**3:00PM**
UBA/IPS:	**IPS SANTA ANA**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE MAYO 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 29 de mayo de 2026, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS EL SANTA ANA con la presencia de la promotora del siau y 2 integrantes de la asociacion, los demas,usuarios que pertenecen a la asociacion de usarios por motivos familiares no pudieron asistir.

Asociación de usuarios

- Gloria isabel rios usuaria que hace parte de la asociación de usuarios de la IPS EL Santa Ana
- Jorge alejandro gonzalez usuario que hace parte de la asociación de usuarios de la IPS SANTA ANA
-

Promotora Siau

- Claudia Saldaña de la IPS SANTA ANA

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

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

3. Medios de Convocatoria.

Con la finalidad de poder convocar a más usuarios a pertenecer, dar a conocer e informar de los procesos y gestiones que se realiza en la alianza de usuarios de la IPS EL SANTA ANA la convocatoria se realizó mediante el grupo de WhatsApp,



4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

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

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**
- **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**
- **Capacitación datos abiertos ¿Qué son y para qué sirven?**
- **Tipos de tecnología (Equipos de la ESE Imsalud)**
- **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

Desarrollo de las Temáticas:

CALIDAD EN SALUD



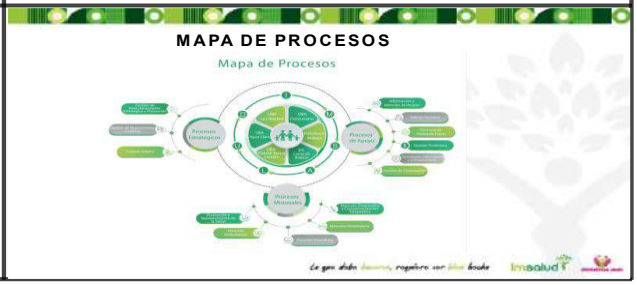
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES



PROMESA DE VALOR



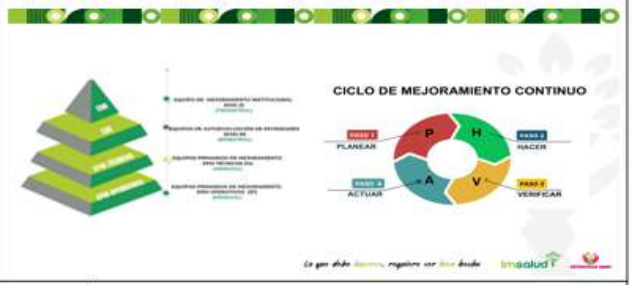
MAPA DE PROCESOS



(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.**

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.	**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	

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.

- **Capacitación datos abiertos ¿Qué son y para qué sirven?**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



La presentacion de los datos abiertos,nos brinada tanto a usuarios como al personal a estar mas,orientados y fortalecer,el acceso a la informacion,mediante una herramienta dijital que nos brinda un mejoramiento,la cual nos permite una orientacion mas eficaz y entendible,y asi tener un buen manejo para los usuarios y el persona.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Tipos de tecnología (Equipos de la ESE Imsalud)**







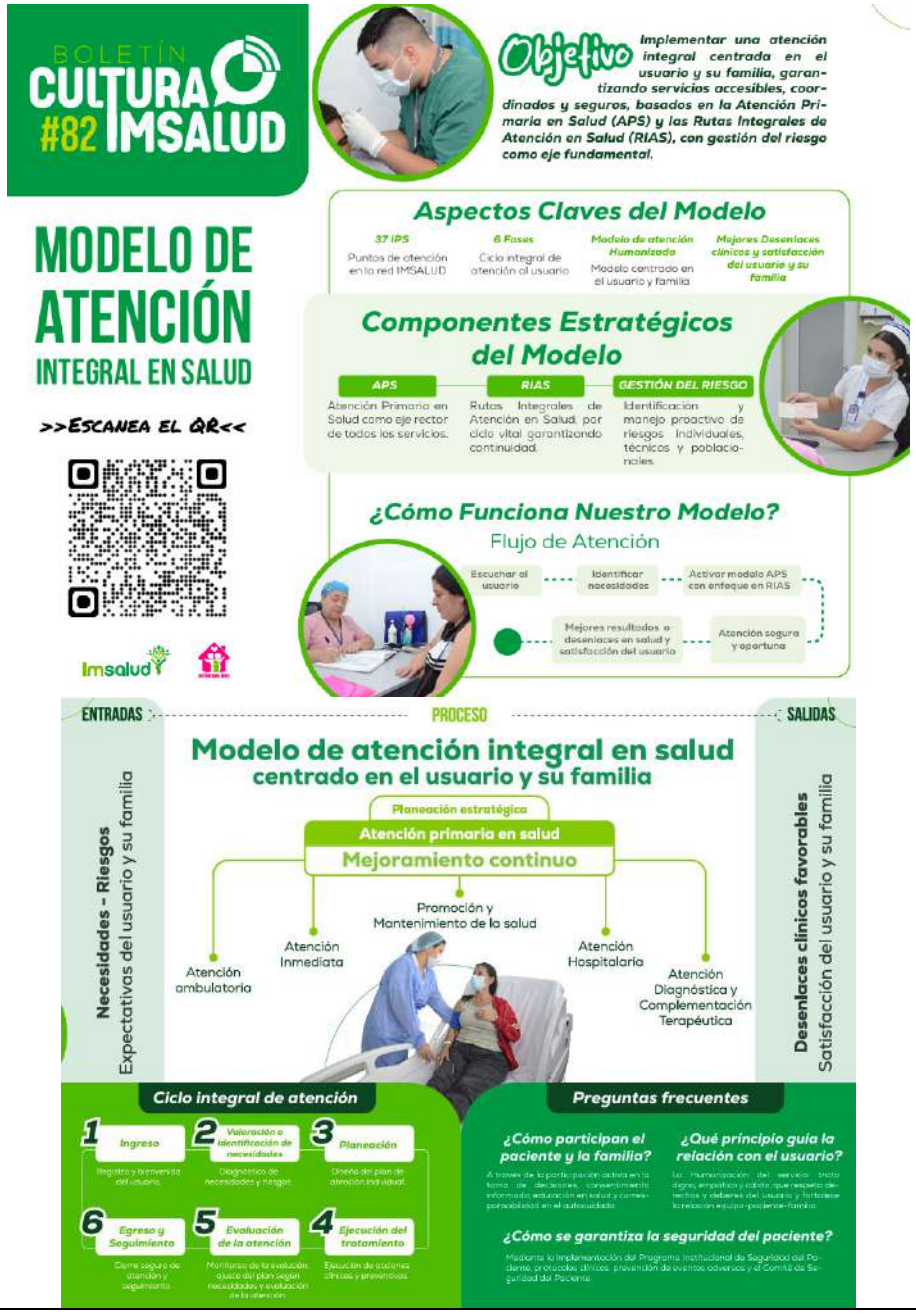


- **Boletín N.81 y 82 Cultura Imsalud**





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

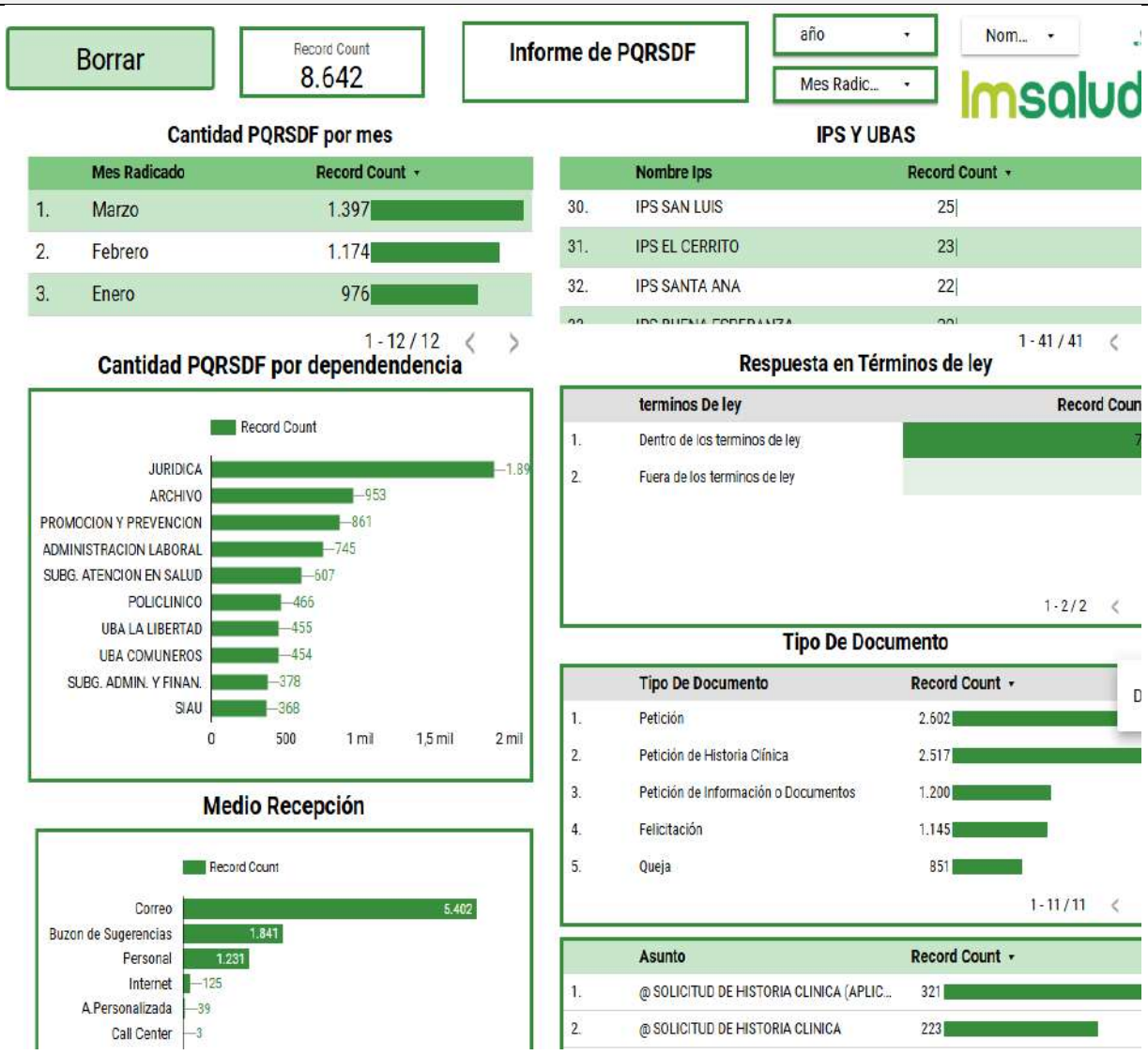


DESARROLLO DE LA REUNIÓN



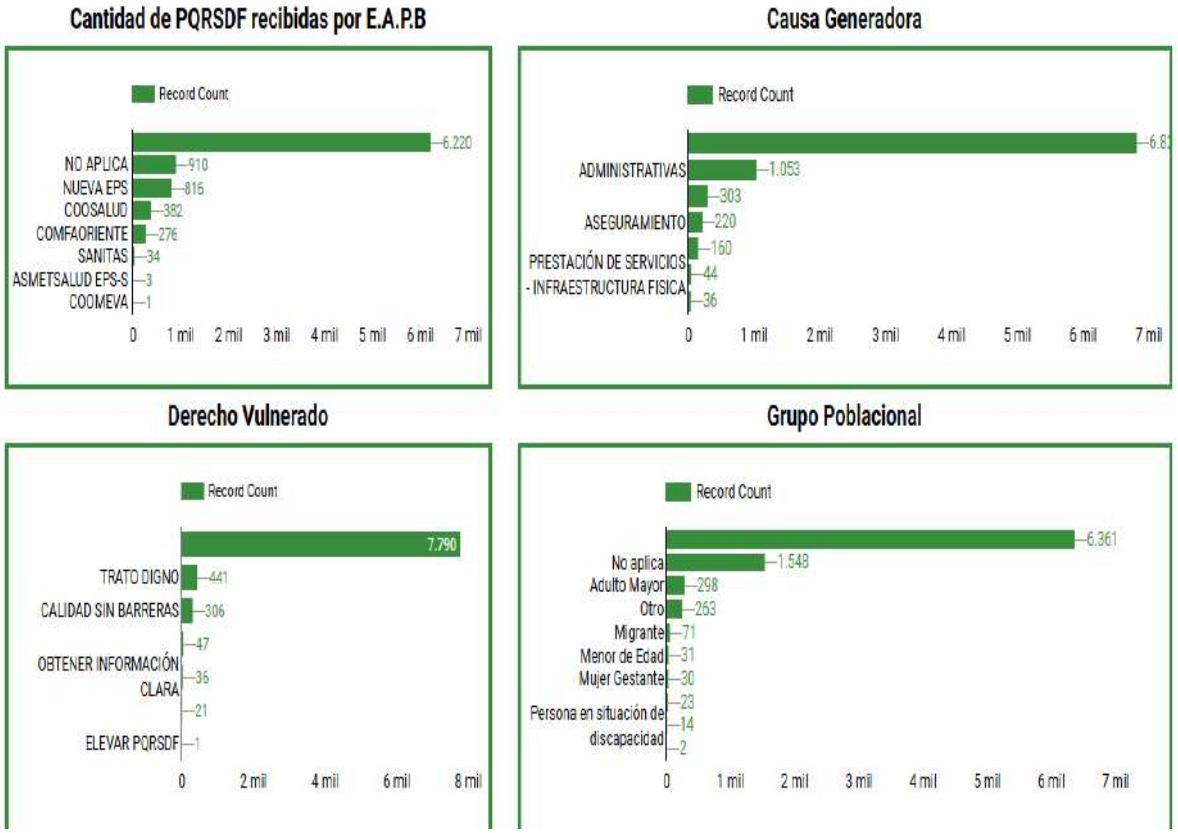
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



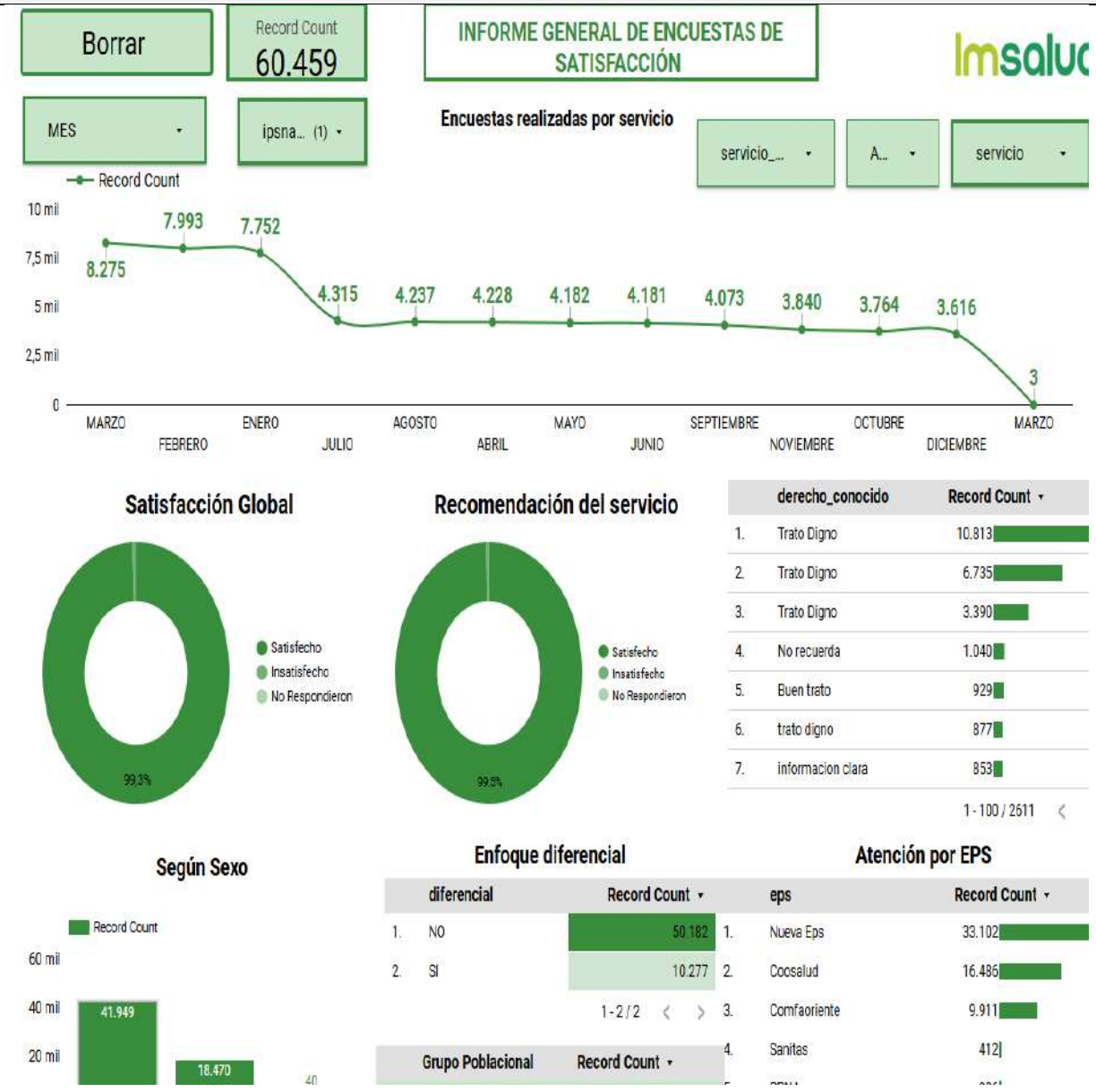
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Informe de PQRSDF



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



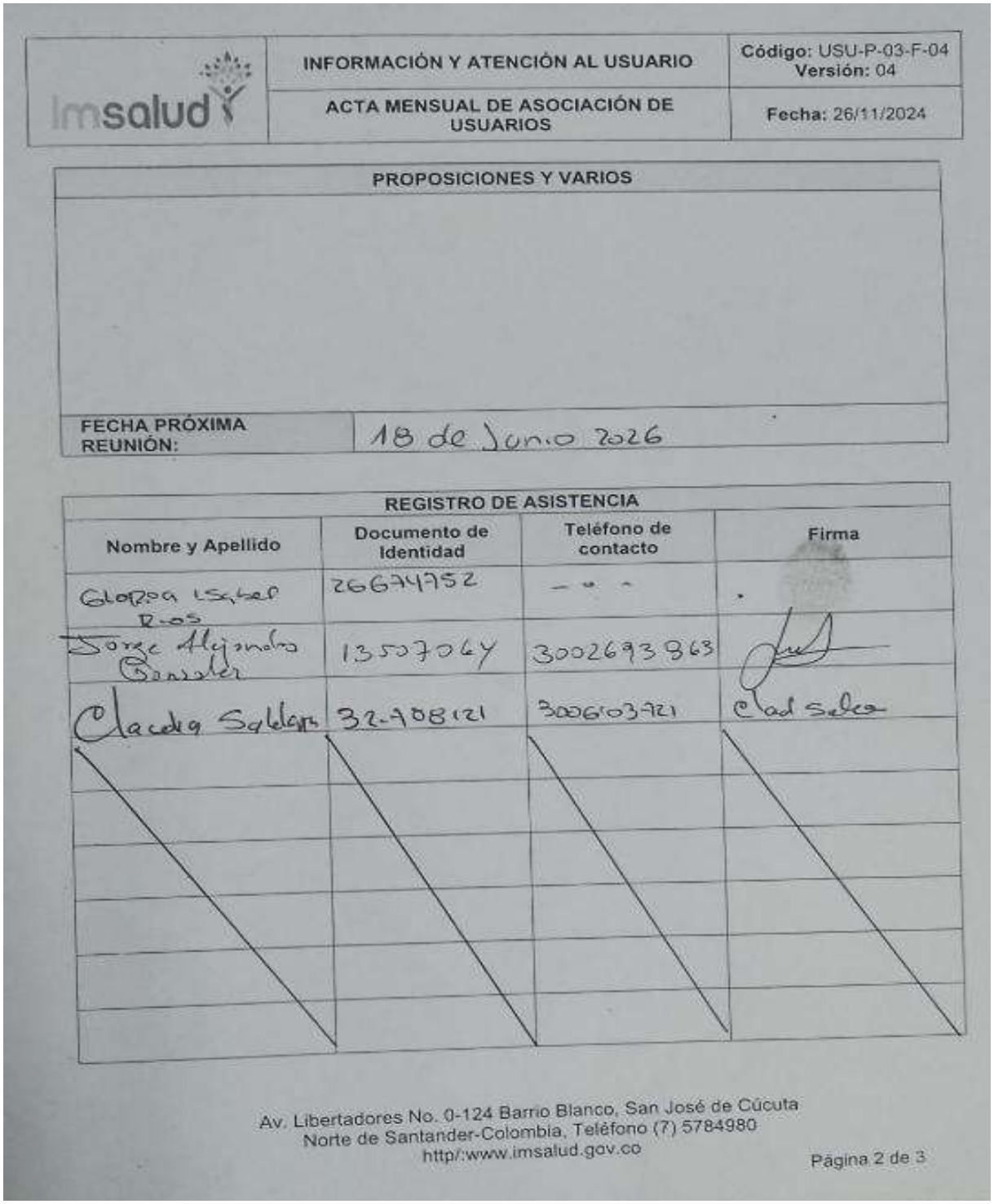
El informe general de encuestas de satisfacción evidencia resultados altamente positivos en la percepción de los usuarios frente a los servicios prestados por la IPS,

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

7. Proposiciones y varios.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
Durante la reunion de la asociación se les pregunta a la asociación de usuarios si manifiestan alguna novedad o algun compromiso que consideren, a lo que menciones que por el momento no hay ninguna propicionque estabin adecuada la la ips en todo . **8.** Evidencia fotográfica.   

PROPOSICIONES Y VARIOS	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**18 / JUNIO / 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

PROPOSICIONES Y VARIOS

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	18 de Junio 2026

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Gloria Isabel Ríos	26674752	- - -	
Jorge Alejandro González	13507064	3002693863	
Claudia Sabogal	32.708121	3006103721	

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 3

FECHA:	**20 DE MAYO 2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**05**
HORA INICIO:	**02:00PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**03:00PM**
UBA/IPS:	**IPS DOMINGO PEREZ**		

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

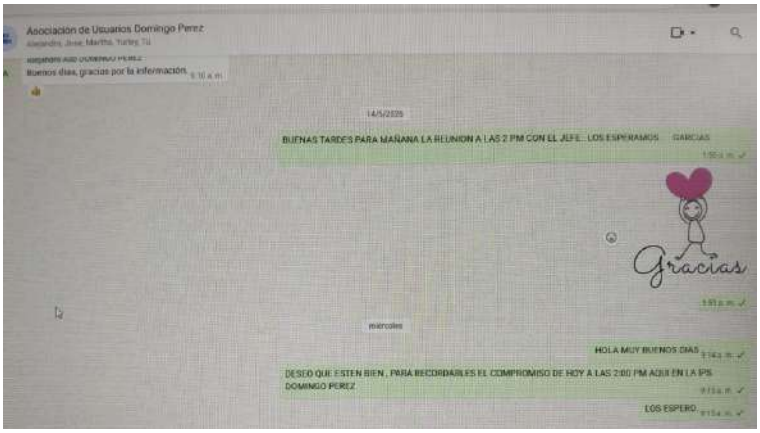
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. **Llamado a lista:** En primer lugar se da un cordial saludo a los participantes de la asociación de esta forma se valida la asitencia realizando el llamado a lista en la cual se observa la asitencia de los señores, usuarios afiliados a la asociación usuarios: Martha Lucia Arciniegas Herrera, Alejandro Bautista Gallo, y el señor Jose Angel Reyes.

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

3. **Medios de Convocatoria**: Medios de convocatoria. vía WHATSAPP se convoca para el día 20 DE MAYO 2026 a las 2:00 PM a si mismo se publica durante todo el mes en la cartelera informativa.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN





4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

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

5. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

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

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**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

CONVOCADO

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

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

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

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

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



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

6. 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 las Temáticas:

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

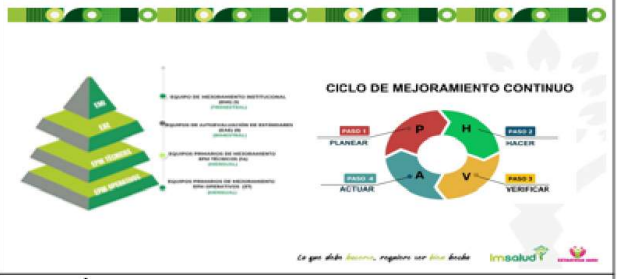


- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**
- **Mejoramiento De La Calidad**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 806 del 20 de noviembre de 2025**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**

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



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



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

POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

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

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



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

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

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

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

- Dentro de los más destacados tenemos:

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

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

❖ **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

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

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

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

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

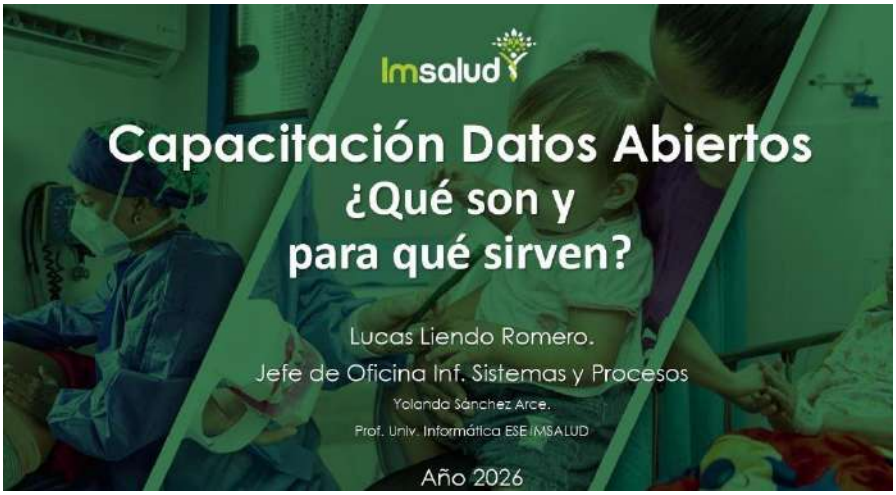


- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Capacitación datos abiertos ¿Qué son y para qué sirven?**











DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Tipos de tecnología (Equipos de la ESE Imsalud)**

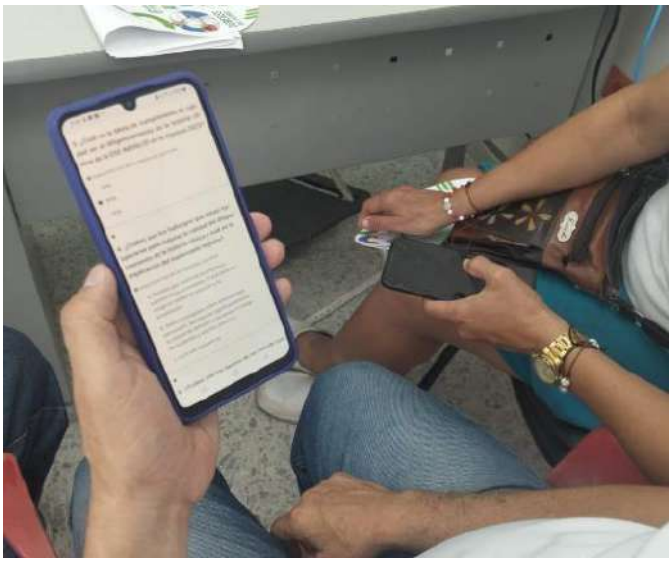




DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Boletín N.82 y 83 Cultura Imsalud**





DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Denominación del formulario (ID): Encuesta Boletin No. 83 Historia Clínica (758653)

REGISTRO (674)

luis bonilla

Nombre Completo

(9034)

Tipo: (Sheet short)

1329663

Documento Identidad

(9035)

Tipo: (Número)

alfredulis369@gmail.com

Cargo

(9036)

Tipo: (Sheet short)

alfredulis369@gmail.com

Correo electrónico

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **SOCIALIZACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN DEL INFORME MENSUAL PQRSDF**



INFORME DE CONSULTA EXTERNA



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

INFORME DE ODONTOLOGIA



INFORME DE LABAROTARIO



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

INFORME DE PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

ANÁLISIS INSATISFACCIONES DEL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2026

Imsalud

Comparativo general 1T-2025 vs. 1T-2026

Indicador	1T-2025	1T-2026	Variación
Encuestas aplicadas	13.029	11.664	-1.365 aprox.
Insatisfacciones	410	282	-128
% insatisfacción	3,16 %	2,42 %	-0,74 p.p.
Servicio con mayor insatisfacción	Consulta Externa	Odontología	Cambio de foco
Segundo foco relevante	Urgencias	Laboratorio	Cambio de patrón
Principal foco IPS/UBA	UBA Libertad / UBA Puente Barco	UBA Comuneros	Cambio en IPS/UBA

El comparativo interanual evidencia una mejora global en el primer trimestre de 2026 frente al mismo periodo de 2025. Mientras en 2025 se registraron 410 insatisfacciones, en 2026 se consolidaron aproximadamente 282, lo que representa una reducción cercana al 31 %. Esta disminución se observa también en el porcentaje de insatisfacción, que pasó de 3,16 % a 2,42 %. No obstante, la mejora global estuvo acompañada de una reconfiguración de los focos críticos: en 2025 la mayor concentración se encontraba en Consulta Externa y Urgencias, mientras que en 2026 el peso se desplazó hacia Odontología y Laboratorio.

Insatisfacciones por servicio

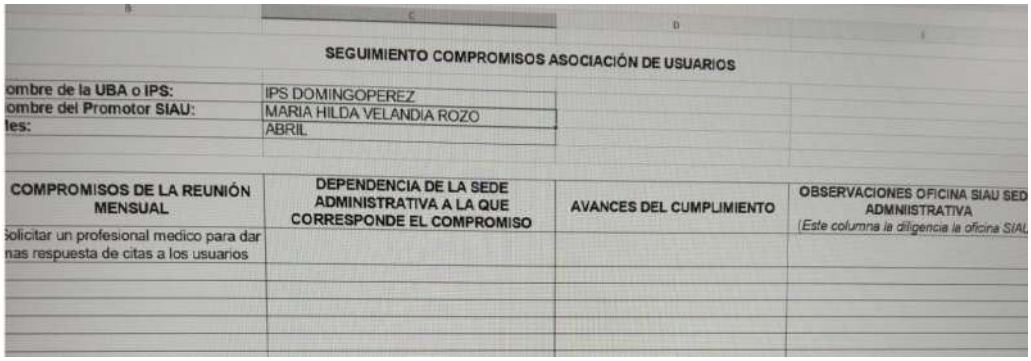
Servicio	Enero	Febrero	Marzo	Total, 1T-2026
Consulta Externa	17	15	11	43
Hospitalización	12	8	11	31
Laboratorio	16	19	23	58
Odontología	20	24	21	65
Promoción y Prevención	15	13	9	37
Urgencias	26	15	7	48
Total	**106**	**94**	**82**	**282**

Durante el primer trimestre de 2026, Odontología concentró el mayor número absoluto de insatisfacciones, con 65 casos, seguido de Laboratorio con 58 y Urgencias con 48. Este comportamiento muestra que la carga de insatisfacción se desplazó desde los servicios de atención inmediata hacia servicios ambulatorios y de apoyo diagnóstico.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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



SEGUIMIENTO COMPROMISOS ASOCIACIÓN DE USUARIOS

ombre de la UBA o IPS:	IPS DOMINGOPEREZ
ombre del Promotor SIAU:	MARIA HILDA VELANDIA ROZO
les:	ABRIL

COMPROMISOS DE LA REUNIÓN MENSUAL	DEPENDENCIA DE LA SEDE ADMINISTRATIVA A LA QUE CORRESPONDE EL COMPROMISO	AVANCES DEL CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES OFICINA SIAU SED ADMNIISTRATIVA (Este columna la diligencia la oficina SIAU
Solicitar un profesional medico para dar nas respuesta de citas a los usuarios			

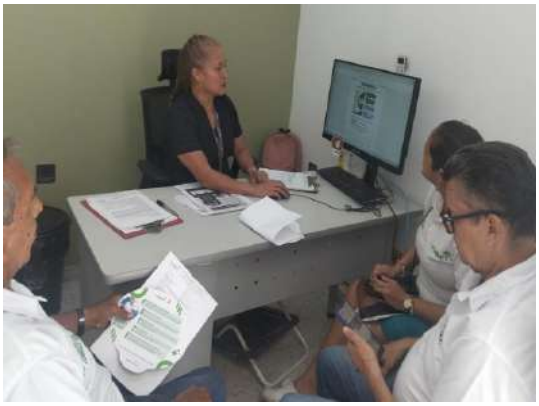
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

8. Proposiciones y varios.

Seguimos en la espera de respuesta en la solicitud de otro profesional medico .

9. Evidencia fotográfica

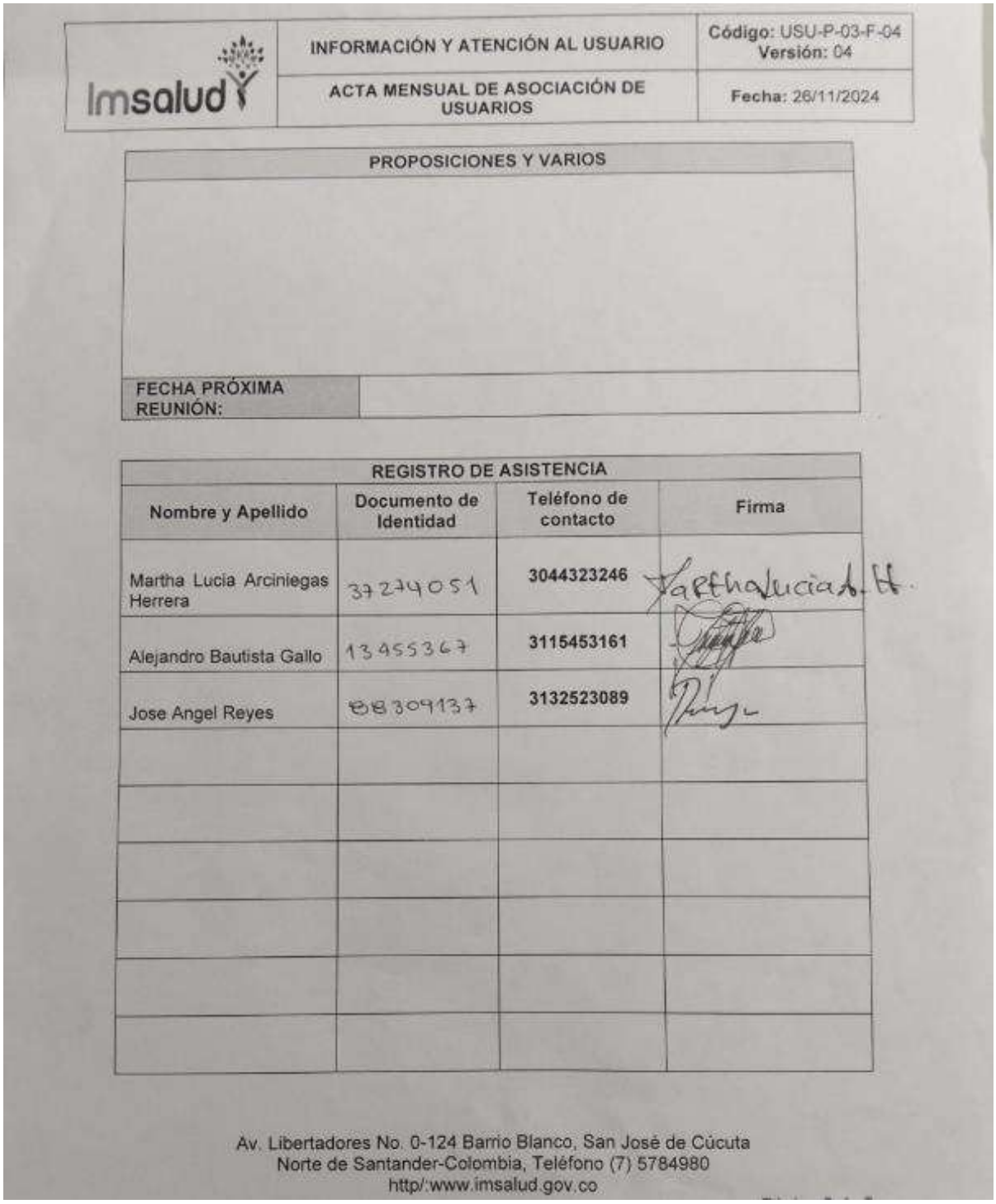






PROPOSICIONES Y VARIOS	
Se programa próxima reunión según el cronograma de reunión mensual de las asociaciones y sus fechas tentativas, se explica que se le estará avisando el próximo encuentro del 2026 via WhatsAPP y cartelera informativa. ***Se realizara seguimiento frente al compromiso del punto 7***	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**PROXIMA REUNION JUNIO 2:00PM**

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



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

PROPOSICIONES Y VARIOS	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Martha Lucia Arciniegas Herrera	37274051	3044323246	Marthalucia A. H.
Alejandro Bautista Gallo	13455367	3115453161	
Jose Angel Reyes	88309137	3132523089	

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

FECHA:	**8/05/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**05**
HORA INICIO:	**2:00 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**3:00 PM**
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 2:00 PM 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 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.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

En el marco de la reunión mensual de la Asociación de Usuarios, se contó con la participación activa de los integrantes Antonio Rico, Doris Pérez, Jenny Pérez, Remigia Cárdenas, Carmen Jaimes, Vianey Manrique y Ana García. Asimismo, es importante destacar la incorporación de las señoras Luisa Soto y Mónica

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.

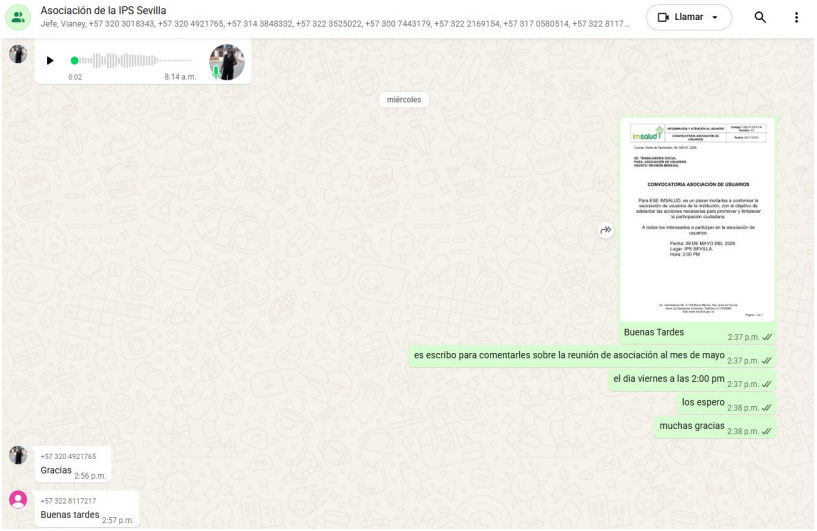
3. Medios de Convocatoria.

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



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. Lectura y aprobación del acta anterior.

Se dio lectura al acta de la reunión precedente, la cual fue revisada y aprobada sin objeciones. Los presentes ratificaron el contenido de la misma, quedando firmada como constancia de los acuerdos alcanzados.

6. 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.

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

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

- **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**
- **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**
- **Capacitación datos abiertos ¿Qué son y para qué sirven?**
- **Tipos de tecnología (Equipos de la ESE Imsalud)**
- **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

Desarrollo de las Temáticas:

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

CALIDAD EN SALUD



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN,



PROMESA DE VALOR



MAPA DE PROCESOS



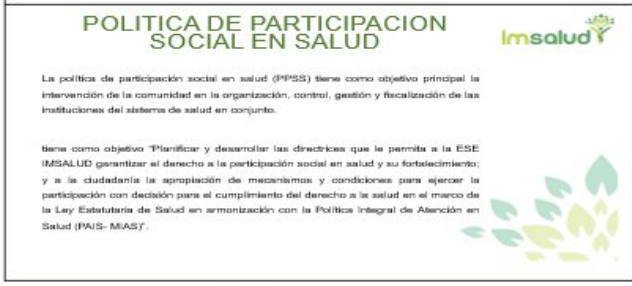
(7) EJES DE ACREDITACIÓN ALINEADOS CON LA PROMESA DE VALOR



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.**

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

Lo que debo hacer, requiero ser bien hecho

2. Declaratoria de la Política de Atención Humanizada



Lo que debo hacer, requiero ser bien hecho

3. Líneas Estratégicas de la Política de Atención Humanizada



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

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

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

Lo que debo hacer, requiero ser bien hecho

4. Fortalecimiento del Programa de Humanización





Encuentros Comunales

Lo que debo hacer, requiero ser bien hecho

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

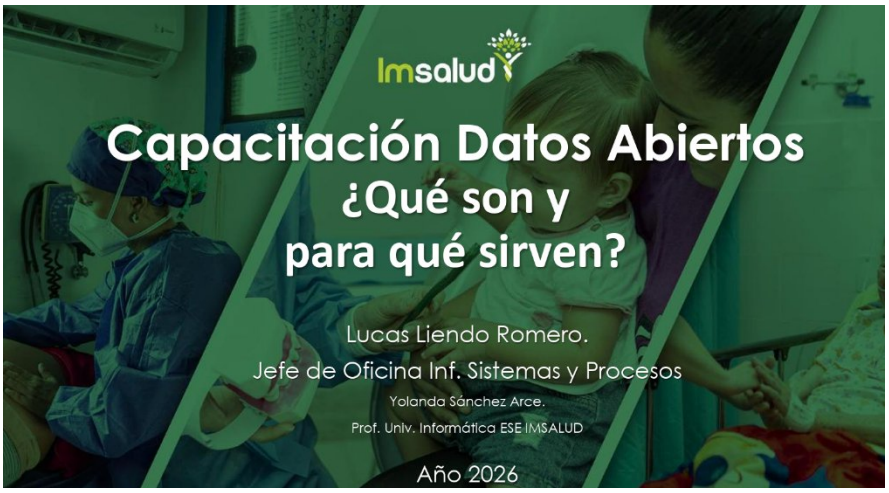
EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN ESTÁNDARES DE GERENCIA DE AMBIENTE FÍSICO PARA LA VIGENCIA 2025 Y COMO REFUERZO PARA EL PRC DE AUDITORÍAS QUE SE REALIZAN A LOS CENTROS DE ATENCIÓN ADSCRITOS A LA E.S.E. IMSALUD.

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".* 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.	

- **Capacitación datos abiertos ¿Qué son y para qué sirven?**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Tipos de tecnología (Equipos de la ESE Imsalud)**

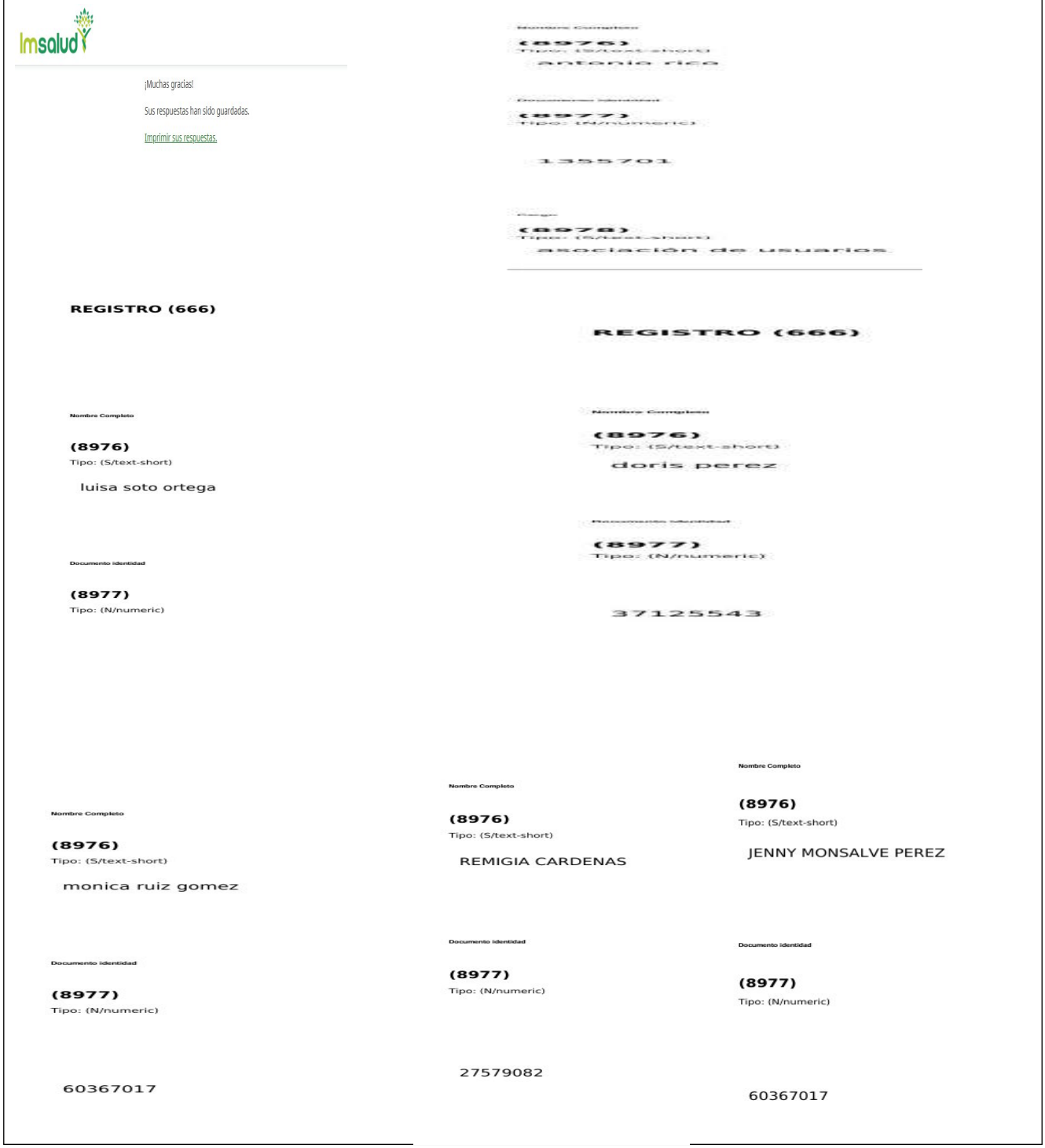


- **Boletín N.81 y 82 Cultura Imsalud**





DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Imsalud

¡Muchas gracias!

Sus respuestas han sido guardadas.

Imprimir sus respuestas.

REGISTRO (666)

Nombre Completo

(8976)
Tipo: (S/text-short)
luisa soto ortega

Documento identidad

(8977)
Tipo: (N/numeric)

Nombre Completo

(8976)
Tipo: (S/text-short)
monica ruiz gomez

Documento identidad

(8977)
Tipo: (N/numeric)

60367017

Nombre Completo

(8976)
Tipo: (S/text-short)
antonia rica

(8977)
Tipo: (N/numeric)

1355701

(8978)
Tipo: (S/text-short)
asociación de usuarios

REGISTRO (666)

Nombre Completo

(8976)
Tipo: (S/text-short)
doris perez

(8977)
Tipo: (N/numeric)

37125543

Nombre Completo

(8976)
Tipo: (S/text-short)
REMIGIA CARDENAS

Documento identidad

(8977)
Tipo: (N/numeric)

27579082

Nombre Completo

(8976)
Tipo: (S/text-short)
JENNY MONSALVE PEREZ

Documento identidad

(8977)
Tipo: (N/numeric)

60367017

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

CARMEN JAIMES

Nombre Completo

(8976)

Tipo: (S/text-short)

37232419

Documento identidad

(8977)

Tipo: (N/numeric)

ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Cargo

(8978)

Tipo: (S/text-short)

ANA BELCY GARCIA VILLAMIZAR

Nombre Completo

(8976)

Tipo: (S/text-short)

60341339

Documento identidad

(8977)

Tipo: (N/numeric)

ASOCIACION DE USUARIOS

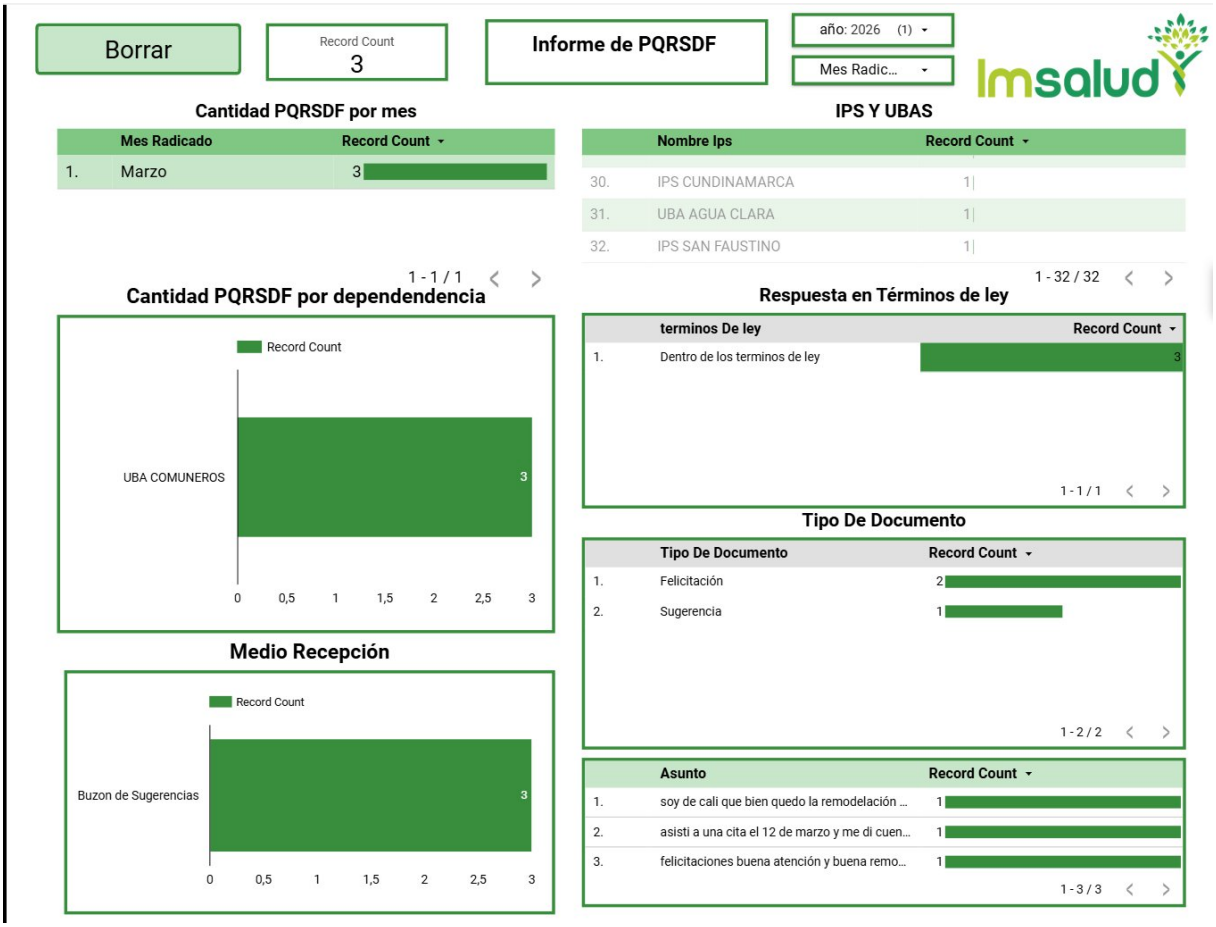
Cargo

(8978)

Tipo: (S/text-short)

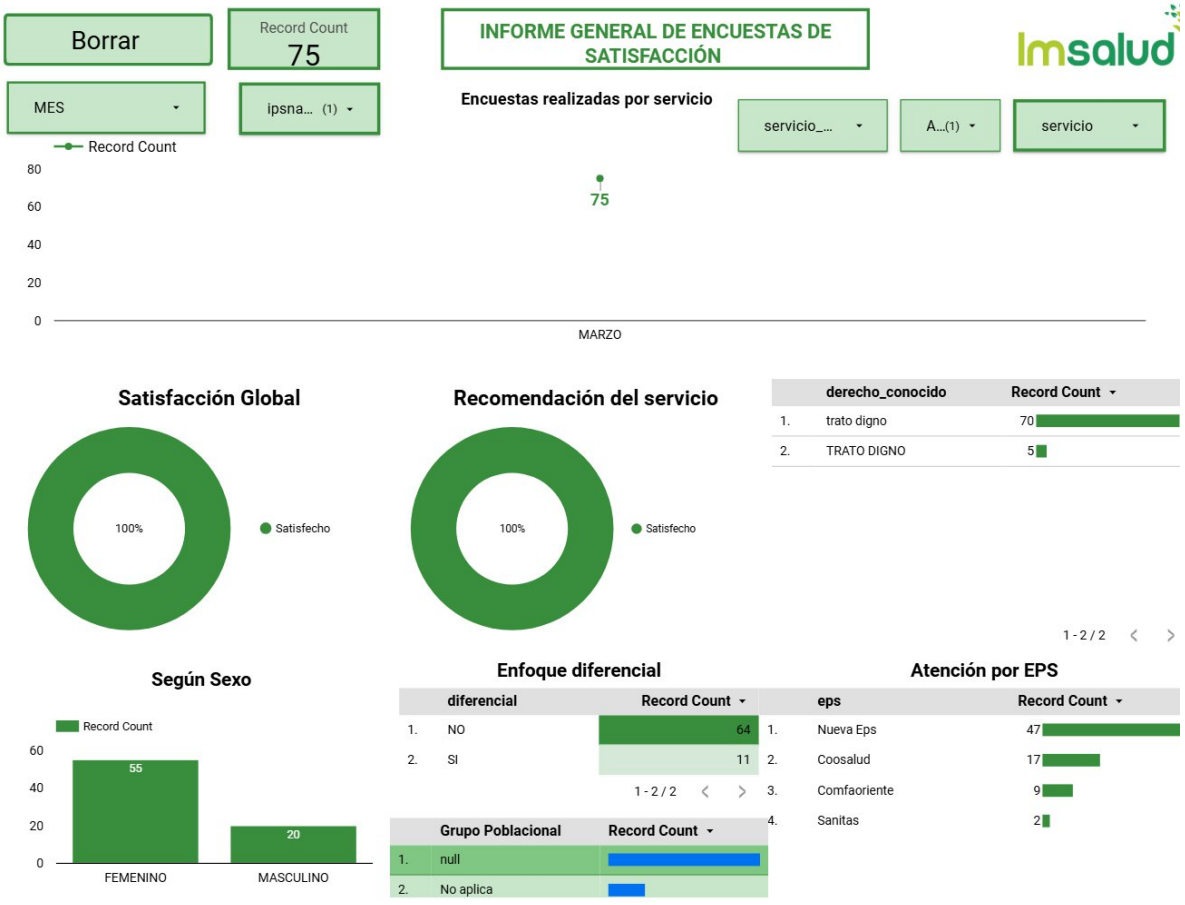
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

SEGUIMIENTO COMPROMISOS ASOCIACIÓN DE USUARIOS

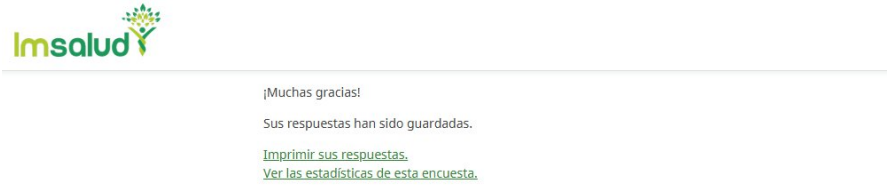
Nombre de la UBA o IPS:	IPS SEVILLA
Nombre del Promotor SIAU:	YULIETH CONTREAS
Mes:	ABRIL

No.	COMPROMISOS DE LA REUNIÓN MENSUAL	DEPENDENCIA DE LA SEDE ADMINISTRATIVA A LA QUE CORRESPONDE EL COMPROMISO	AVANCES DEL CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES OFICINA SIAU SEDE ADMNIISTRATIVA *(Este columna la diligencia la oficina SIAU)*
1.	Reestablecimiento del area de odontologia	Coordinación	Tramite	
2.				
3.				

9. Proposiciones y varios.

Como conclusión de esta reunión mensual, se formaliza la proposición de adquirir nuevo mobiliario, tras evidenciarse que la capacidad actual es insuficiente para cubrir la demanda de la comunidad; por lo tanto, se acuerda como prioridad la gestión de más sillas para evitar que los asistentes permanezcan de pie durante las jornadas de vacunación, garantizando así un servicio digno y organizado para todos.

https://encuestas.imsalud.gov.co/index.php/972427?lang=es



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

10. Evidencia fotográfica.



PROPOSICIONES Y VARIOS	
Como conclusión de esta reunión mensual, se formaliza la proposición de adquirir nuevo mobiliario, tras evidenciarse que la capacidad actual es insuficiente para cubrir la demanda de la comunidad; por lo tanto, se acuerda como prioridad la gestión de más sillas para evitar que los asistentes permanezcan de pie durante las jornadas de vacunación, garantizando así un servicio digno y organizado para todos.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**12/06/2024**

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
Gustavo Ricor	13 86701	3137033864	
[illegible]	37125543	3204921765	[illegible]
Luisa Sofia Ortega	1090414051	3115231286	Luisa
Mónica Ruiz Gómez	60367017	3213375960	[illegible]
Jenny Mansdut Pete	37723762	3143848332	Jenny Mansdut P.
Remigia Carolena	27579082		Remigia C.
Carmen Lamus	37232419	3263018343	Carmen
M. Vianney M.S.	60327885	3146322913	M. Vianney M.S.
Ana Belay García Villamizar	60341339	3170580514	Ana Belay García V.

Powered by CamScanner

FECHA:	**23-05-2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**05**
HORA INICIO:	**8:30**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**9:50**
UBA/IPS:	**BELEN**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE MAYO 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 8:30 AM del día 23 DE MAYO 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

EUGENIA GALVAN INVITADA

MARIA DEL PILAR MENDOZA CARREÑO PROMOTOR SIA

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

- Publicar en cartelera la fecha de reunión mensual y la invitación a nuevos usuarios para la conformación de la asociación de usuarios.
- 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 23 DE MAYO A LAS 8:30 AM 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, BARARBARA RAMIREZ Y SE INVITA A UNA USUARIA PARA QUE SE INTEGRE A LA ASOCIACION DE USURIOS DE LA IPS BELEN 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.81Y 82 RESULRDO DE LOS HABITOS DE VIDA SALUDABLE,QUE SON LAS PRECTICAS DIARIAS QUE MEJORANEL BIENESTAR FISICO Y MENTAL Y EMOCIONAL COMO UNA BUENA ALIMENTACION EJERCICIO DESCANSO ADECUADO Y PREVENCION MEDICA ESTAS ACCIONESREDUJEN RIEGOS Y ENFERMEDADES CRNICASY MEJORAN LA CALIDADA DE VIDA, ADEMASSON CLAVES EN LA PREVENCION EN SALUD YA QUE PERMITEN ENCONTRAR FACTORES DE RIESGOS A TIEMPO, PARA LA E.S.E DE IMSALUD LO CUAL SE IMPLEMENTAS LOS SIGUIENTES INDICADORES PARA MEDIR SU ADOPCION, PARTICIPACION DE LA POBLACION JOVEN 18 A 28 AÑOS EN LA TOMA DE LABORATORIOS PARA TAIZAJE DE RIESGO CARDIOBASCULAR, COMO PERFIL LIPIDICO. HEMOGRANA, PARCIAL DE ORINA ENTRE OTROS, ASISTENCA DE LA POBLACION FEMENINA EN EDADA FERTIL, ASESORIAS DE PLANIFICACION FAMILIAR, DE ACUERDO AL BOLETIN 83 TEMENOS LAS HISTORIAS CLINICAS CONFIDENCIALES Y POR QUE ESTAM IMPORTANTE, SU ADECUADO DILIJAMIENTO GARANTIZA , CALIDAD EN LA ATENCION, SEGURIDADA DEL PACIENTE, CONTINUIDADA DEL CUIDADO, SOPORTE LEGAL Y PROBATORIO, ENTRE LOS LOGROS DE AUDITORIA DE CALIDAD HISTORIAS CLINICAS 2025SE AUDITAN PERIODICAMNETE Y ESTO NOS PERMITEN GARANTIZAR LA CALIDAD SEGURIDADA Y CONFIABILIADA, DEL REGISTRO MEDICO FORTALECIENDO LA ATENCION BRINDADAA LOS UUSRIOSLOS RESULTADOS POR SERVICO AROJARON UN PORCENTAJE DE ATYENCIAO AMBULATORIA DEL 88.15 % ENTRE ENERO Y JUNIO Y EL 95;43% ENTRE JULIO Y DICIMBRE, LA ATENCION HIOSPITALARIA ARROJA UNA OBRE META DE 94,28% ENTRE ENERO Y JULIO Y 93.98% ENTRE JULIO Y DICIEMBRE. LA ATENCION INMEDIATA DE URGENCIAS MAS 9.40 PP ENTRE ENERO Y JUNIO ARROJO UN PORCENTAJE DEL 88.19% Y ENTRE JULIO Y DICIEMBRE UN PORCENTAJE DE 97.59% Y DE ODONTOLIGA UN MAS .7.77% ENTRE ENERO Y JUNIO 86.68% Y ENTRE JULIO Y DICIEMBRE 94.39% **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**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
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 ASOCIACION SE DEN CUENTA Y SEPAN 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 OTRAS 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** • **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** • **Capacitación datos abiertos ¿Qué son y para qué sirven?** • **Tipos de tecnología (Equipos de la ESE Imsalud)** • **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web** • **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF** • **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)** **Desarrollo de las Temáticas:**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

CALIDAD EN SALUD



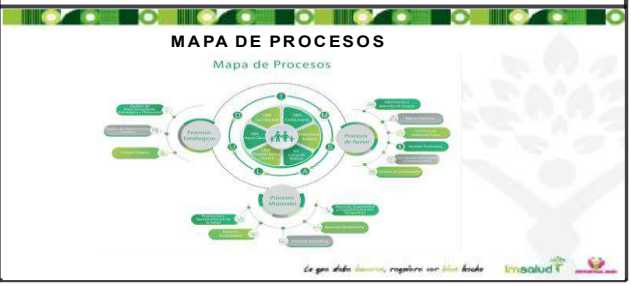
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES



PROMESA DE VALOR



MAPA DE PROCESOS



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



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RESOLUCIÓN NO. 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 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.**

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

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

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

4. Fortalecimiento del Programa de Humanización





Encuentros Comunales

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.

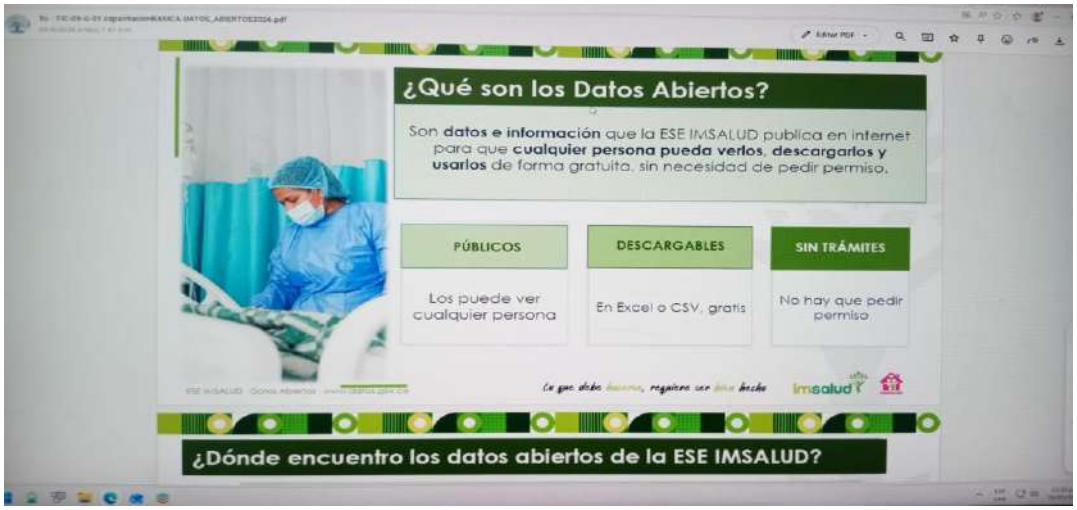
RESIDUOS NO PELIGROSOS: son aquellos producidos por el generador en cualquier lugar y en desarrollo de su actividad, que no presentan riesgo para la salud humana y el medio ambiente.
BIODEGRADABLES, INERTES U ORDINARIOS (NEGRO): son aquellos generados en el desempeño normal de las actividades. Estos 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.	**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	

- **Capacitación datos abiertos ¿Qué son y para qué sirven?**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN





DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Tipos de tecnología (Equipos de la ESE Imsalud)**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN





DESARROLLO DE LA REUNIÓN



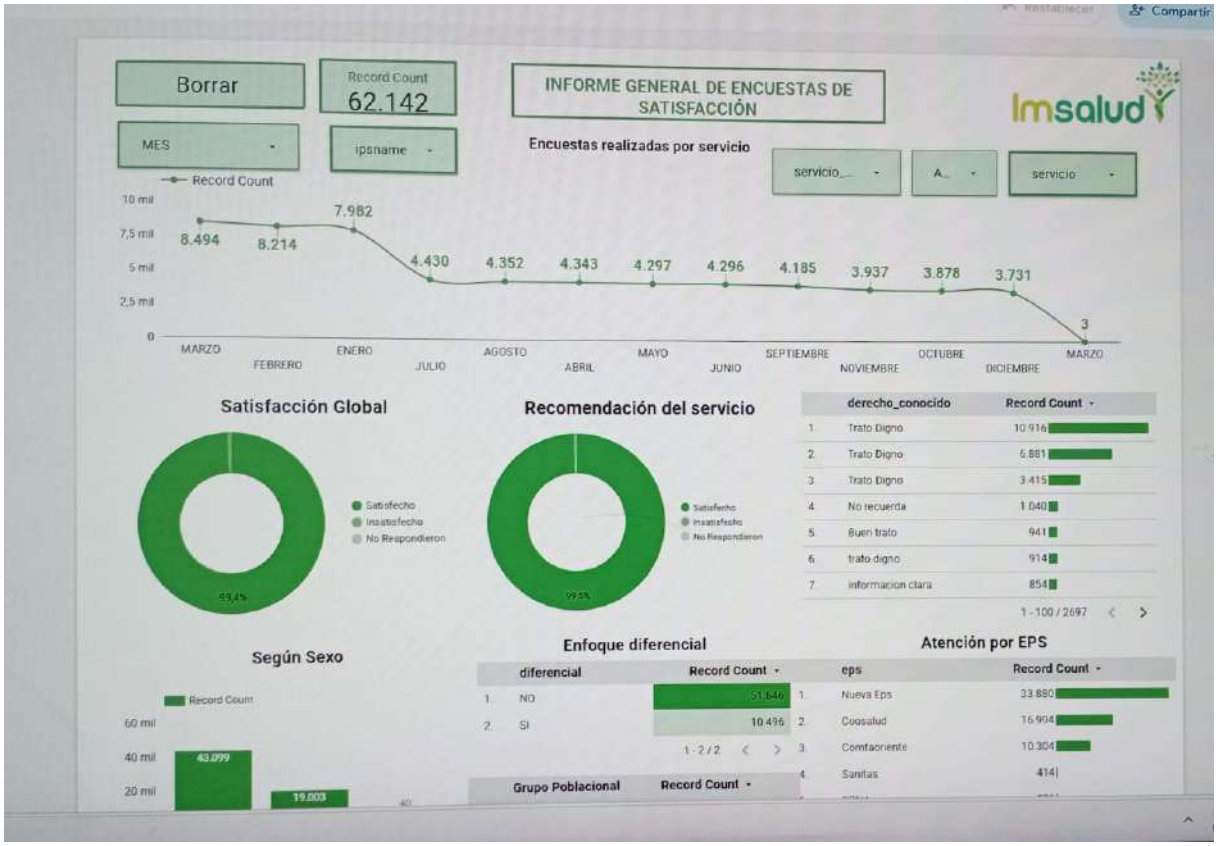
- **Boletín N.81 y 82 Cultura Imsalud**



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

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

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

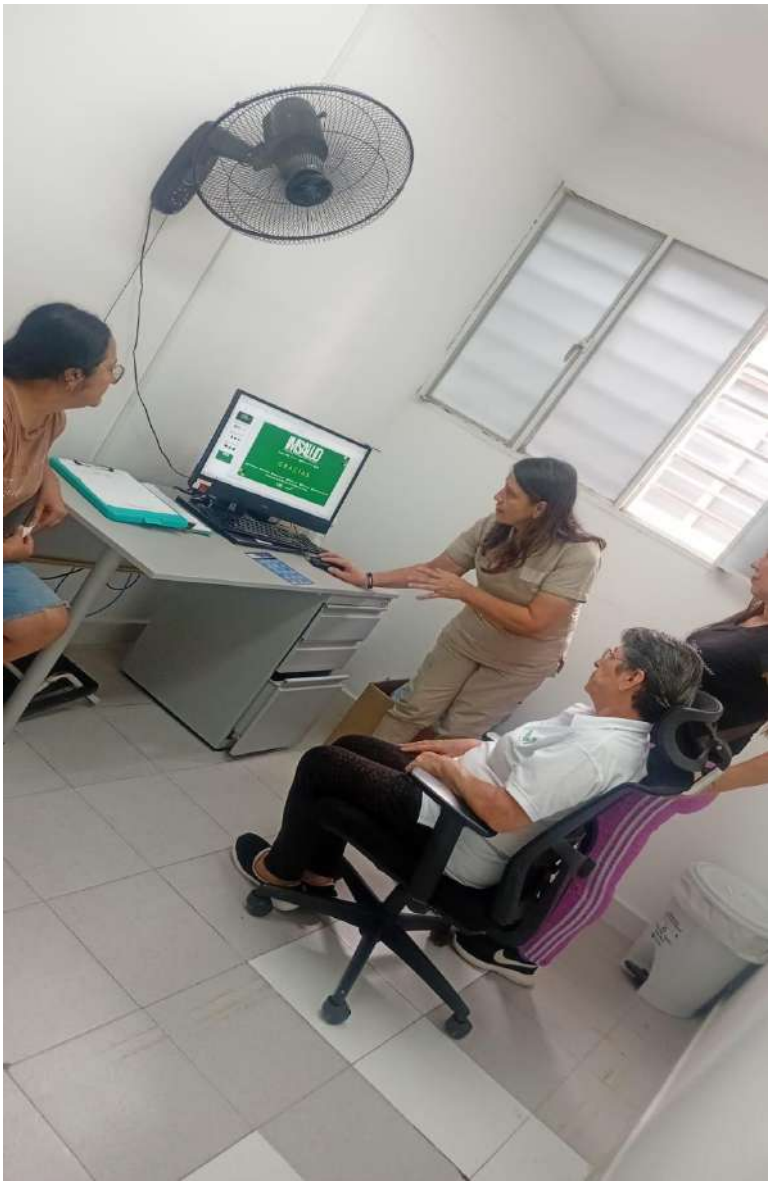
7. Proposiciones y varios.

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

8. Evidencia fotográfica.



PROPOSICIONES Y VARIOS



PROPOSICIONES Y VARIOS





PROPOSICIONES Y VARIOS

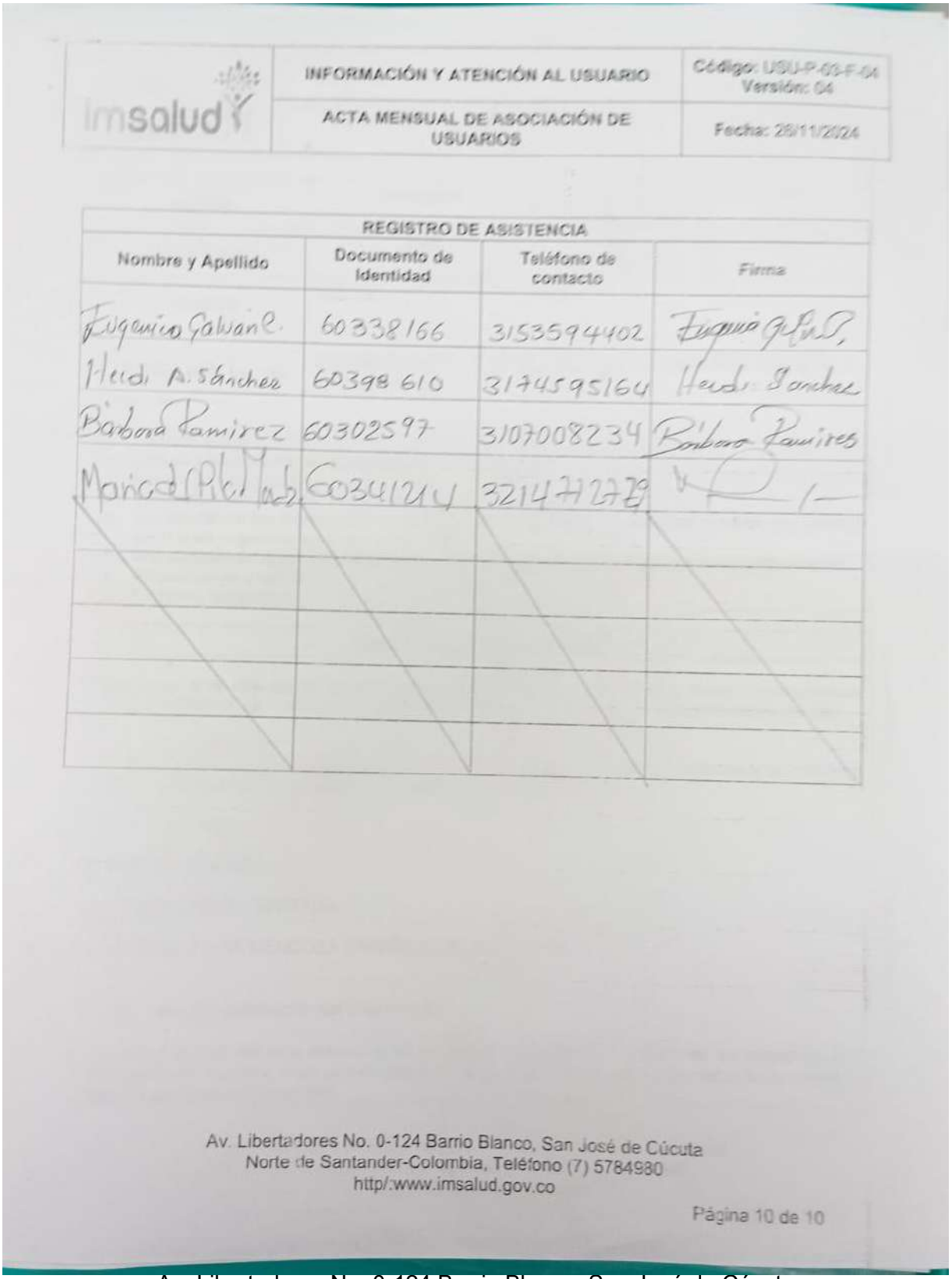


PROPOSICIONES Y VARIOS	
LOS USURIOS DE LA IPS DE BELEN LES REFIEREN A LO DE LA ASOCIACION QUE POR FAVON HAYAN MAS VENTILADORES EN LAS SAL DE ESPERA Y PASILLOS DE LA IPS YA QUE EL CALOR ES IMPRESIONANTE A VECES.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**JUNIO 23 DE 2026**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
EUGENIA GALVAN	60338166	**3153594402**	**EUGENIA GALVAN**
HEIDI A SANCHEZ	60398610	**3174595164**	HEIDI A SANCHEZ
BARBARA RAMIREZ	60302597	**3107008234**	BARBARA RAMIREZ
MARIA DEL PILAR MENDOZA CARREÑO	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
Eugenia Galvan C.	60338166	3153594402	Eugenia G.
Heidi A. Sánchez	60398 610	3174595164	Heidi Sanchez
Bárbara Ramirez	60302597	3107008234	Bárbara Ramires
Maricel Pelaez	60341214	3214712789	

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:	**26/05/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**05**
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 MAYO 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 8 miembros; Rosany Soto, Diana Granados, Carmen Salazar, Saúl Suárez, andrea Diaz, Astrid Aguirre,Gloria Castellanos y Andres ortega.

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



Cúcuta, Norte de Santander, 18 MAYO 2026.

DE: TRABAJADORA SOCIAL SIAU
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: 26/05/2026
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.

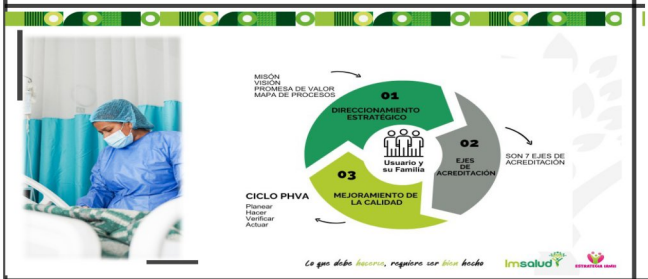
Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas:

- **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**
- **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**
- **Capacitación datos abiertos ¿Qué son y para qué sirven?**
- **Tipos de tecnología (Equipos de la ESE Imsalud)**
- **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

Desarrollo de las Temáticas:

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

CALIDAD EN SALUD



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN,



PROMESA DE VALOR



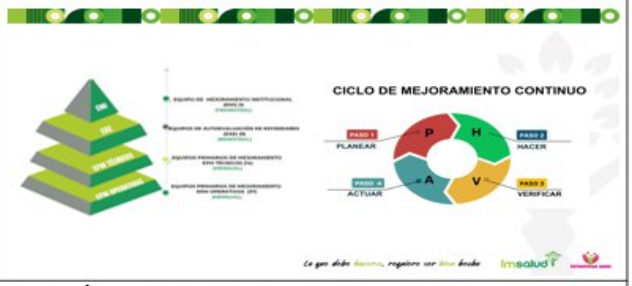
MAPA DE PROCESOS



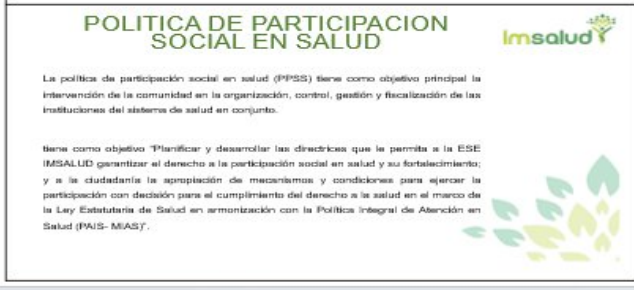
(7) EJES DE ACREDITACIÓN ALINEADOS CON LA PROMESA DE VALOR



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.**

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

Lo que debo hacer, requiero ser bien hecho

2. Declaratoria de la Política de Atención Humanizada





Lo que debo hacer, requiero ser bien hecho

3. Líneas Estratégicas de la Política de Atención Humanizada



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

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

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

Lo que debo hacer, requiero ser bien hecho

4. Fortalecimiento del Programa de Humanización





Encuentros Comunales

Lo que debo hacer, requiero ser bien hecho

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

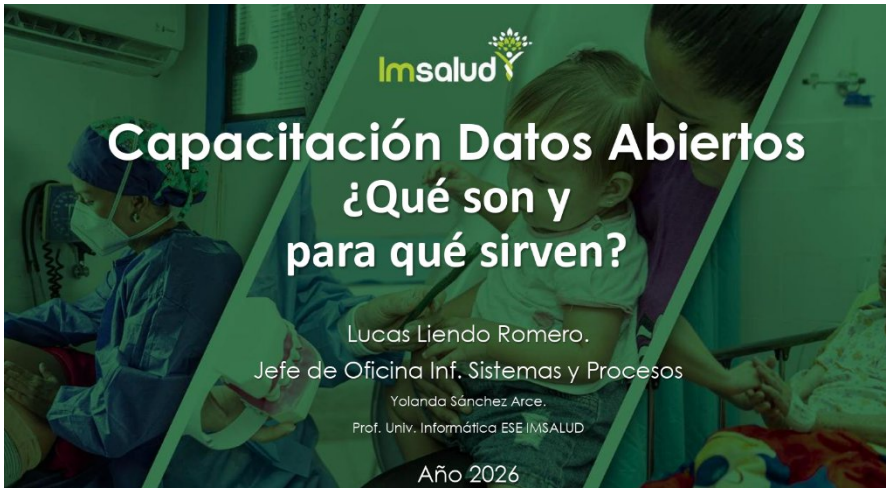
EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN ESTÁNDARES DE GERENCIA DE AMBIENTE FÍSICO PARA LA VIGENCIA 2025 Y COMO REFUERZO PARA EL PRC DE AUDITORÍAS QUE SE REALIZAN A LOS CENTROS DE ATENCIÓN ADSCRITOS A LA E.S.E. IMSALUD.

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".* 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.	

- **Capacitación datos abiertos ¿Qué son y para qué sirven?**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Tipos de tecnología (Equipos de la ESE Imsalud)**



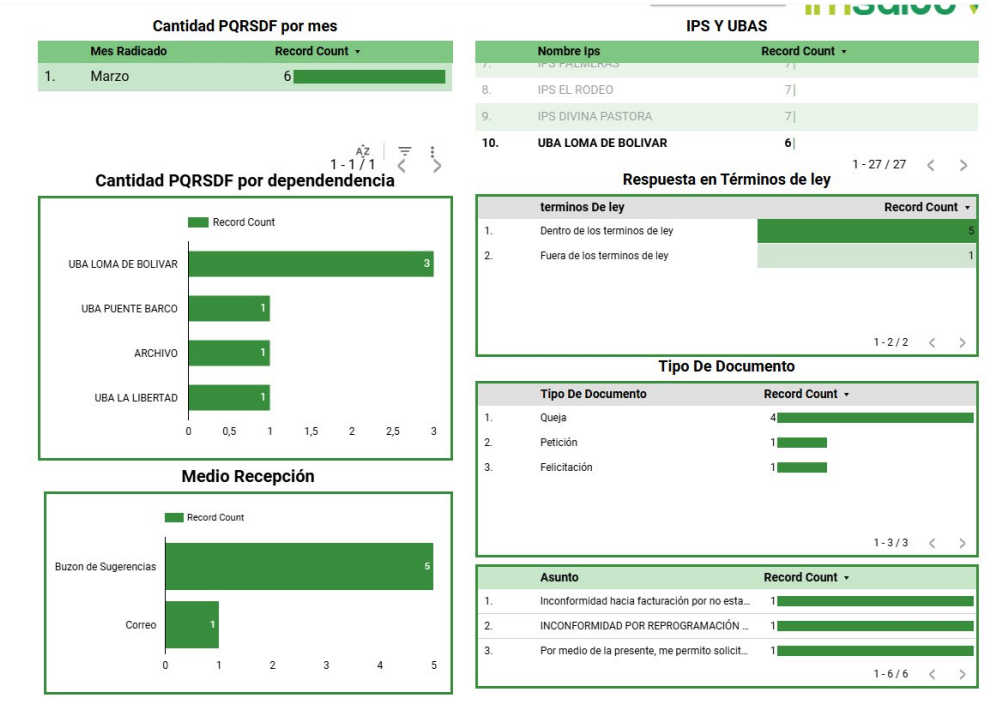


DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Boletín N.83 y 84 Cultura Imsalud**



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



Se llevó a cabo la **socialización del informe periódico de incidencias relacionadas con el sistema PQRSDF** (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones), destacando su

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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 6 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.

- **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.

Se dio cumplimiento con la solicitud ya que se realizo la celebracion del dia del niño el dia 29 de abril.

7. Proposiciones y varios.

– Realizar reunion con la secretaria de gobierno para organizar paradero de taxi y vendedores.
– Por desicion unanime de los miembros presentes, se acuerda el retiro voluntario de todos

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
los integrantes del grupo, dejando constancia que dicha determinacion fue tomada por mayoria de votos posterior a esto se procede a Realizar nueva convocatoria de conformacion de asociacion de usuarios de la unidad basica loma de bolivar. **8.** Evidencia fotográfica. 

PROPOSICIONES Y VARIOS	
– Realizar reunion con la secretaria de gobierno para organizar paradero de taxi y vendedores. – Realizar nueva convocatoria de conformacion de asociacion de usuarios.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**19 Junio 2026 - 7:00 Am**

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Carmen Yamile S S.	60.302.486	3187373763	Carmen Y S S.
Andrea Ruiz	37.272475	3108375432	Andrea Ruiz
Rosany soto	60301.117	3118417674	Rosany soto
Andres Ortega Romero	13.493873	3126034687	
Diana Granados	27590860	3212253460	Diana Granados
Gloria P. Castellanos	37-2/8728	3/5.905-67.40 37-2	
[illegible]	13468986	3228269517	
Joany Astrid Ayala	60370.046.	3185125687	
Katherine Mora.	1090401853	3008391007	Katherine Mora.
Maria fernanda Nuñez	1090466893	3213436675	
Yuley A Ocampo	60450638	3112521105	

FECHA:	**14/05/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**5**
HORA INICIO:	**2:30 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**5:00P M**
UBA/IPS:	**UBA LIBERTAD**		

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

- 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

- Lectura y aprobación del acta anterior.

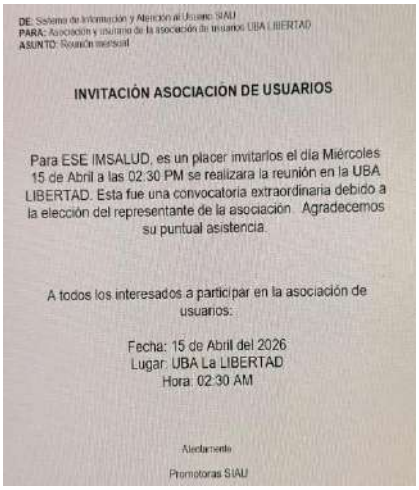
Para garantizar que nuestra asociación sea un ente verdaderamente dinámico y transparente, y que las voces de nuestros miembros se traduzcan en acciones concretas, cada mes llevamos a cabo reuniones dedicadas a revisar las propuestas y sugerencias presentadas previamente por nuestros usuarios. Este espacio 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.

- 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





DE: Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU
PARA: Asociación y usuarios de la asociación de usuarios UBA LIBERTAD
ASUNTO: Reunión mensual

INVITACIÓN ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Para ESE IMSALUD, es un placer invitarlos el día Miércoles 15 de Abril a las 02:30 PM se realizara la reunión 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 asociación de usuarios:

Fecha: 15 de Abril del 2026
Lugar: UBA La LIBERTAD
Hora: 02:30 AM

Atentamente

Promotoras SIAU

- Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

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

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

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





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** • **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** • **Capacitación datos abiertos ¿Qué son y para qué sirven?** • **Tipos de tecnología (Equipos de la ESE Imsalud)** • **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web** • **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF** • **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)** **Desarrollo de las Temáticas:**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

CALIDAD EN SALUD



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES



PROMESA DE VALOR



MAPA DE PROCESOS



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



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RESOLUCIÓN NO. 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)".



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.

POLÍTICA HUMANIZACIÓN

1. Adopción de la Política de Atención Humanizada



2. Declaratoria de la Política de Atención Humanizada



3. Líneas Estratégicas de la Política de Atención Humanizada



4. Fortalecimiento del Programa de Humanización





Encuentros Comunales

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

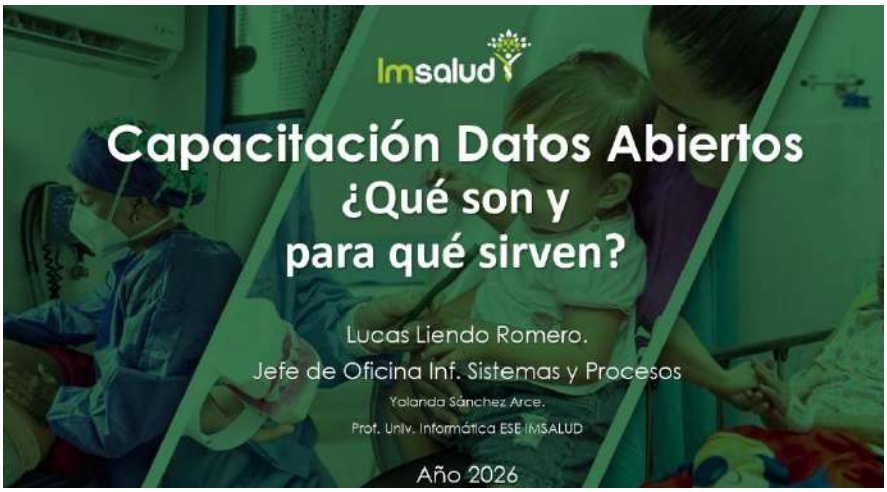
EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN ESTÁNDARES DE GERENCIA DE AMBIENTE FÍSICO PARA LA VIGENCIA 2025 Y COMO REFUERZO PARA EL PROCESO DE AUDITORÍAS QUE SE REALIZAN A LOS CENTROS DE ATENCIÓN ADSCRITOS A LA E.S.E. IMSALUD.

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.	

- **Capacitacion datos abiertos ¿Que son y para que sirven?**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Tipos de tecnología (Equipos de la ESE Imsalud)**



- **Boletín N.81 y 82**



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

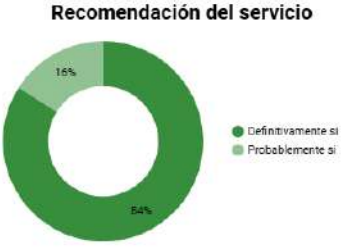
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

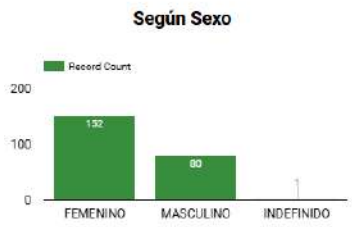
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (se enviará link)**

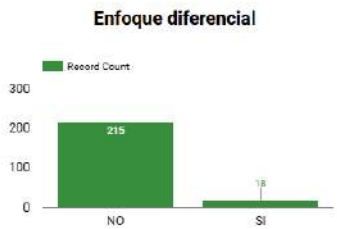














- **Portafolio de servicios**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- 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	

- 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.

La asociación de usuarios se compromete a gestionar con tránsito para mejorar la seguridad vial y la movilidad vehicular.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Evidencia fotográfica.





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

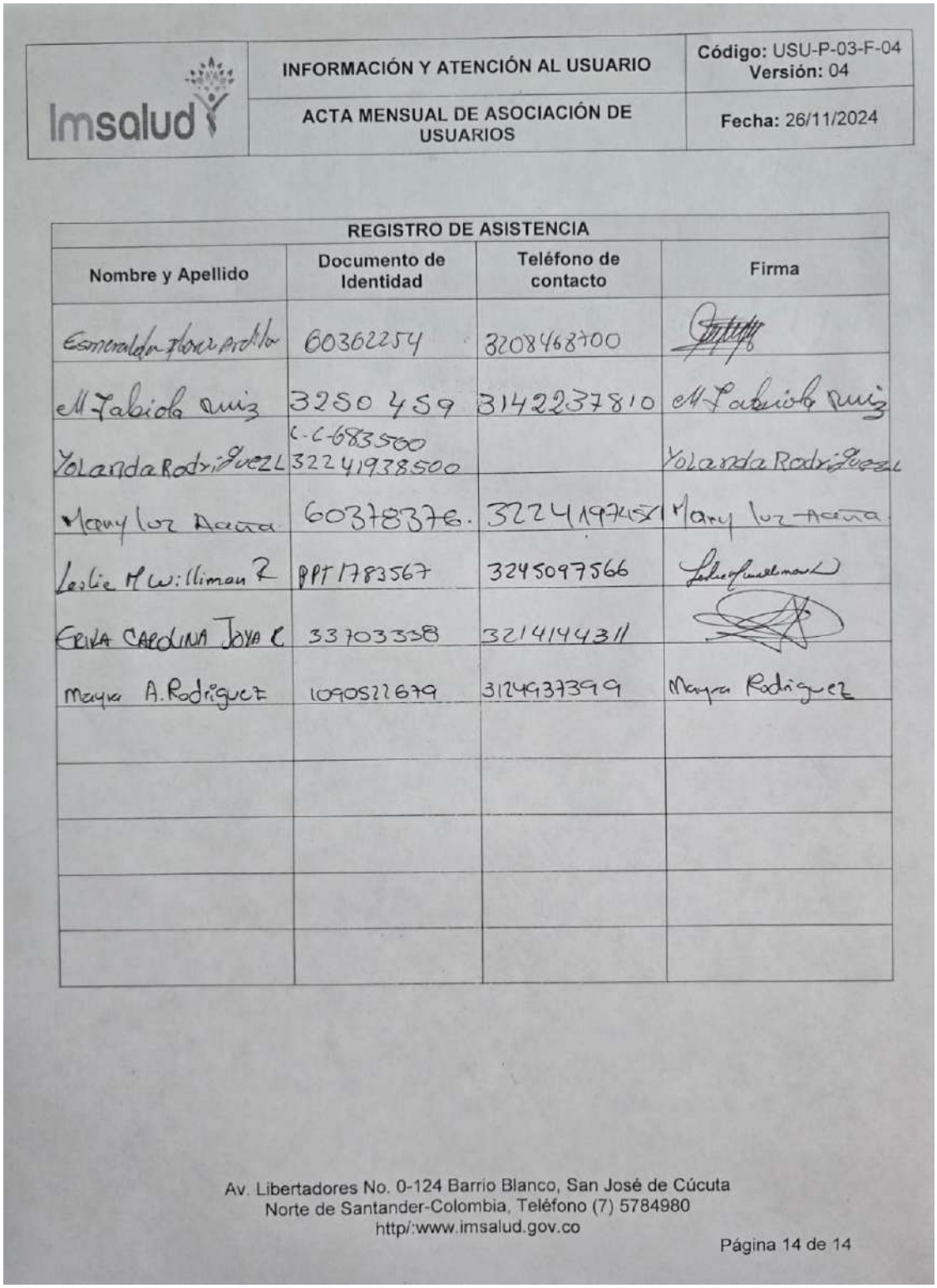




PROPOSICIONES Y VARIOS

- Carros en la parte de afuera
- Fortalecer la asociación de usuarios
- Señor de los pasteles , aparta puesto
- Señora del megáfono
- Mejoramiento de la movilidad vehicular con gestión de la asociación.

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**14 DE JUNIO 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
Esmeralda Flórez Ardila	60362254	3208468700	
M Fabiola Ruiz	3250459	3142237810	M Fabiola Ruiz
Yolanda Rodriguez L	C-C-683500 3224193850O		Yolanda Rodriguez L
Mary luz Acuña	60378376.	3224197451	Mary luz Acuña
Leslie M Williman Z	PPT1783567	3245097566	
Erika Carolina Jaya C	33703358	3214144311	
Mayra A. Rodriguez	1090522679	3124937399	Mayra Rodriguez

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

Página 14 de 14

FECHA:	**21/05/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**5**
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 MAYO 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 inicia la reunión brindando un cordial saludo y la bienvenida a todos los participantes. Posteriormente, se realiza el llamado a lista con el fin de verificar la asistencia y constatar el quórum correspondiente para el desarrollo de la sesión; contando con la participación de los siguientes representantes.

- José Barrientos
- José Daniel Barrientos
- Fabian Jaimes
- Graciela Contreras
- Abelardo Pabón
- Xiomara Ascencio (Apoyo de enfermería de la ESE IMSALUD)

2. Lectura y aprobación del acta anterior.
Seguidamente, se llevó a cabo la lectura del acta correspondiente a la reunión del mes anterior, con el propósito de recordar y contextualizar a los participantes sobre los temas tratados en dicha sesión. Durante esta actividad, se socializaron de manera detallada los acuerdos, decisiones y acciones definidas previamente, haciendo especial énfasis en los compromisos asignados a cada responsable. Asimismo, se realizó un seguimiento al estado de cumplimiento de estos compromisos, permitiendo identificar avances, dificultades

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

presentadas y aspectos pendientes por ejecutar. De igual manera, se resaltó la importancia de dar continuidad a las actividades propuestas, garantizando el cumplimiento de los objetivos establecidos y fortaleciendo el proceso de mejora y seguimiento de las acciones acordadas en reuniones anteriores.

3. Medios de Convocatoria.

En la reunión realizada durante el mes de abril quedó establecida la fecha para la siguiente sesión de trabajo. En cumplimiento de lo acordado, quince (15) días antes de la fecha programada se inició el proceso de convocatoria a todos los participantes. Para ello, se publicó la información correspondiente en la cartelera informativa de la institución, indicando la fecha, hora y lugar de la reunión. De manera complementaria, se utilizaron diferentes canales de comunicación para garantizar la participación de los convocados. A través del grupo de WhatsApp se enviaron mensajes recordatorios con información relacionada con la reunión y los temas a tratar. Asimismo, se realizaron llamadas telefónicas a los integrantes con el fin de confirmar su asistencia, resolver inquietudes y reforzar la importancia de su participación en el encuentro.
Estas acciones permitieron mantener una comunicación oportuna con los participantes, promover una adecuada asistencia y asegurar el desarrollo efectivo de la reunión programada.

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

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

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 realizó una socialización sobre los derechos y deberes de los usuarios, con el propósito de fortalecer su conocimiento y promover una participación activa e informada dentro de los procesos institucionales. Durante la actividad, se efectuó un repaso de los principales aspectos relacionados con la atención, la calidad de los servicios y los mecanismos de participación disponibles para los usuarios.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
Asimismo, se recordó la promesa de valor institucional, resaltando el compromiso de la organización con la prestación de servicios seguros, humanizados y de calidad. De igual manera, se abordaron otros temas de interés relacionados con el proceso de acreditación, enfatizando la importancia del cumplimiento de los estándares de calidad, la cultura de mejoramiento continuo y el papel fundamental que desempeñan los usuarios en la consolidación de este proceso. 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** • **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** • **Capacitación datos abiertos ¿Qué son y para qué sirven?** • **Tipos de tecnología (Equipos de la ESE Imsalud)** • **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web** • **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF** • **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)** **Desarrollo de las Temáticas:**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

CALIDAD EN SALUD



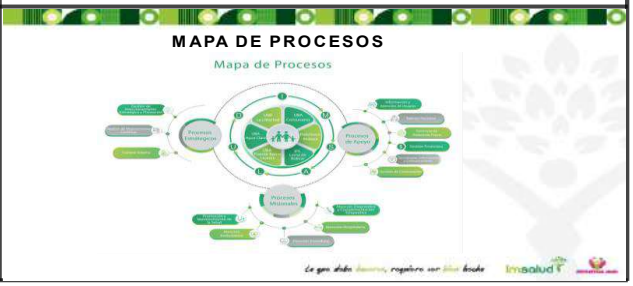
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES



PROMESA DE VALOR



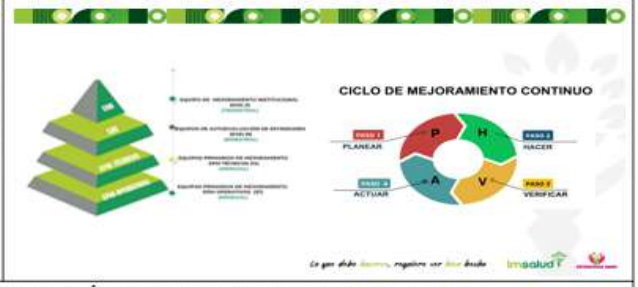
MAPA DE PROCESOS



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



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



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





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

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA ES.E. IMSALUD

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

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA 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.**

POLÍTICA HUMANIZACIÓN

1. Adopción de la Política de Atención Humanizada



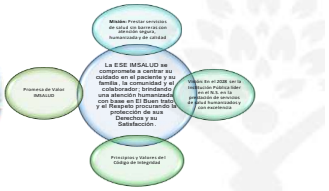
Res. 272 del 02 de Junio del 2022 - Adopción de la POLITICA DE ATENCION HUMANIZADA

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

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

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

4. Fortalecimiento del Programa de Humanización





Encuentros Comunales

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.	**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 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	

- **Capacitación datos abiertos ¿Qué son y para qué sirven?**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Tipos de tecnología (Equipos de la ESE Imsalud)**



- **Boletín N.81 y 82 Cultura Imsalud**





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Boletín 86 - Higiene de Manos



Boletín 85 - Política y Programa de Seguridad del Paciente



Boletín 84 - Guías de Práctica Clínica



Boletín 83 - Historia Clínica



Boletín 82 - Modelo de Atención Integral en Salud



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Boletín 81 - Hábitos de Vida Saludable



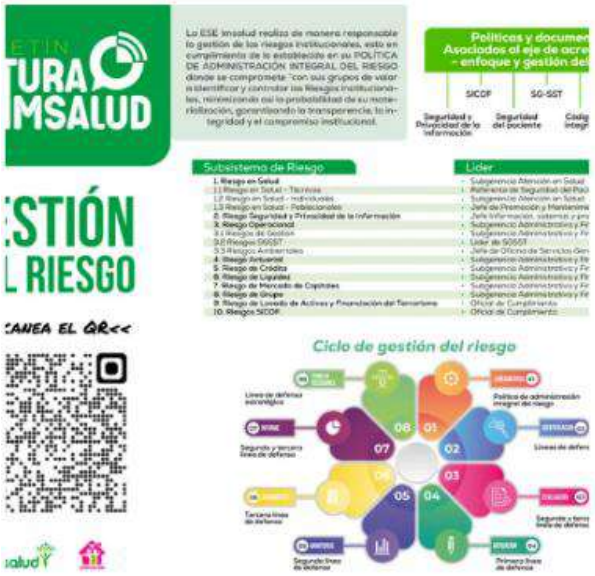
Boletín 80 - Planes Anuales operativos (POA)



Boletín 79 - Comportamientos Asociados a casos de Violencia Intrainstitucional



Boletín 78 - Gestión del riesgo

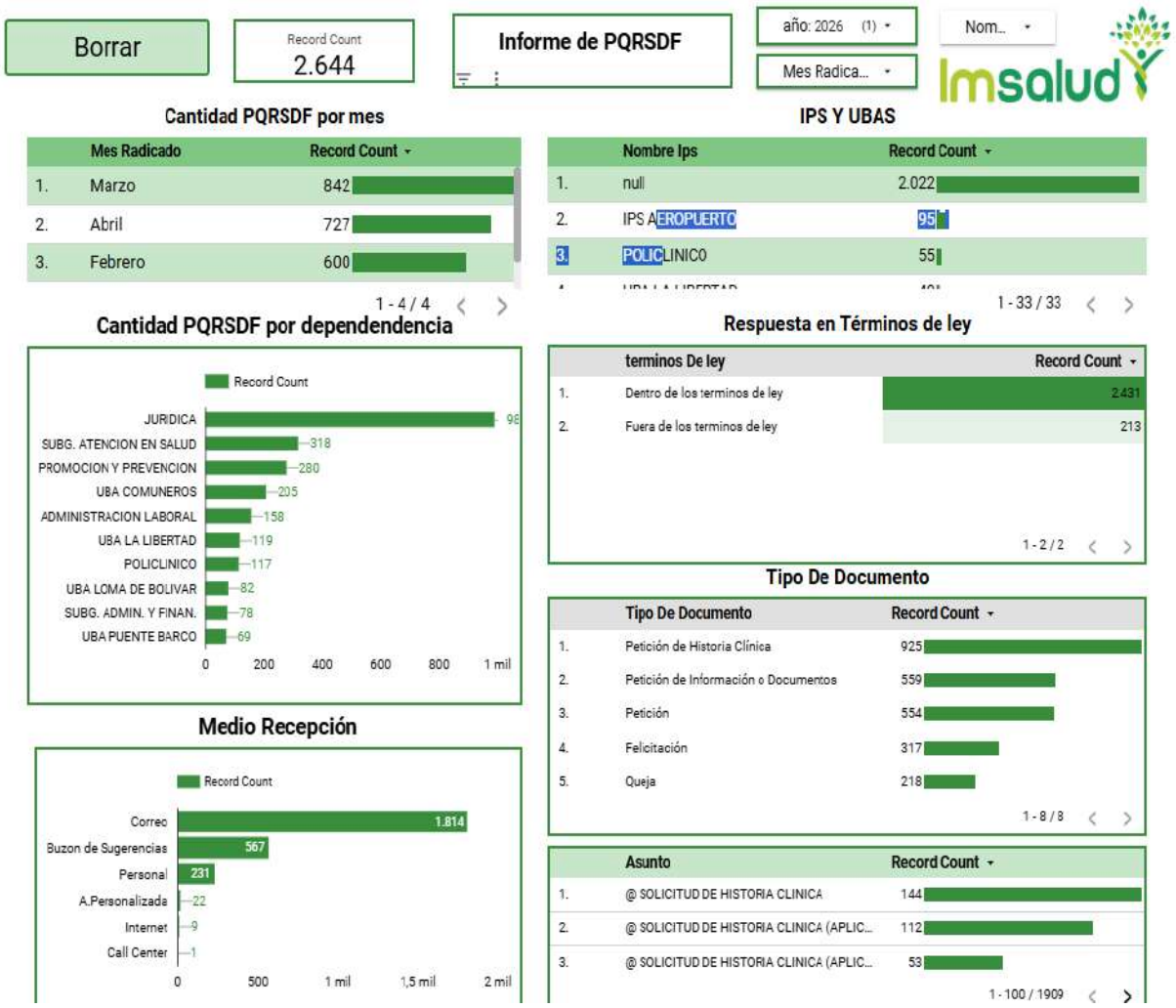


Boletín 77 - Política Institucionales



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

No se han encontrado hallazgos.

7. Proposiciones y varios.

Posteriormente, se llevó a cabo un debate constructivo en el que se analizaron los diferentes planteamientos expuestos, evaluando su pertinencia, viabilidad e impacto. Como resultado de la discusión y tras el consenso de los participantes, se concluyó que durante el presente mes no se identificarán solicitudes de mejora ni requerimientos adicionales, considerando que las actividades y compromisos establecidos se vienen desarrollando de manera satisfactoria y conforme a lo previsto.

8. Evidencia fotográfica.



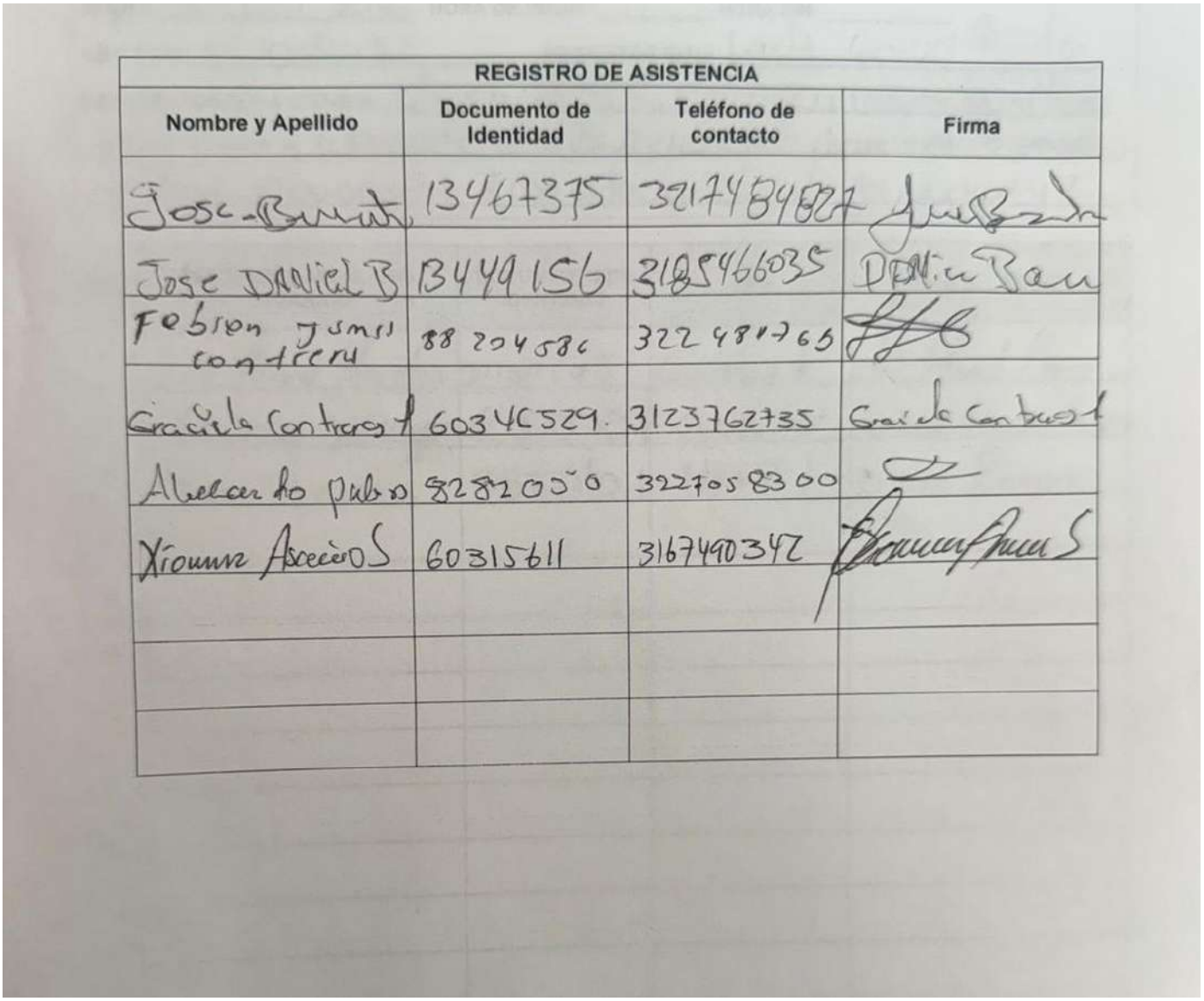
DESARROLLO DE LA REUNIÓN



PROPOSICIONES Y VARIOS

Luego de la revisión de los temas tratados y de la participación de los asistentes, no se encontró ninguna novedad que requiriera seguimiento, intervención o la implementación de acciones de mejora durante el presente período.

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**Viernes 26 de junio 2026**



REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Jose Bernal	13467375	3217484827	
Jose DANIEL B	1144 156	3185466035	
Fabian Jesus contrera	88 204 580	322 481 765	
Graciela Contreras	60345529	3123762735	
Alexander Pabon	82820000	3227058300	
Yiomara Acevedo S	60315611	3167490342	

FECHA:	**15 DE MAYO 2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**05**
HORA INICIO:	**7:00AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10:00AM**
UBA/IPS:	**IPS NIÑA CECI**		

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

Agenda

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

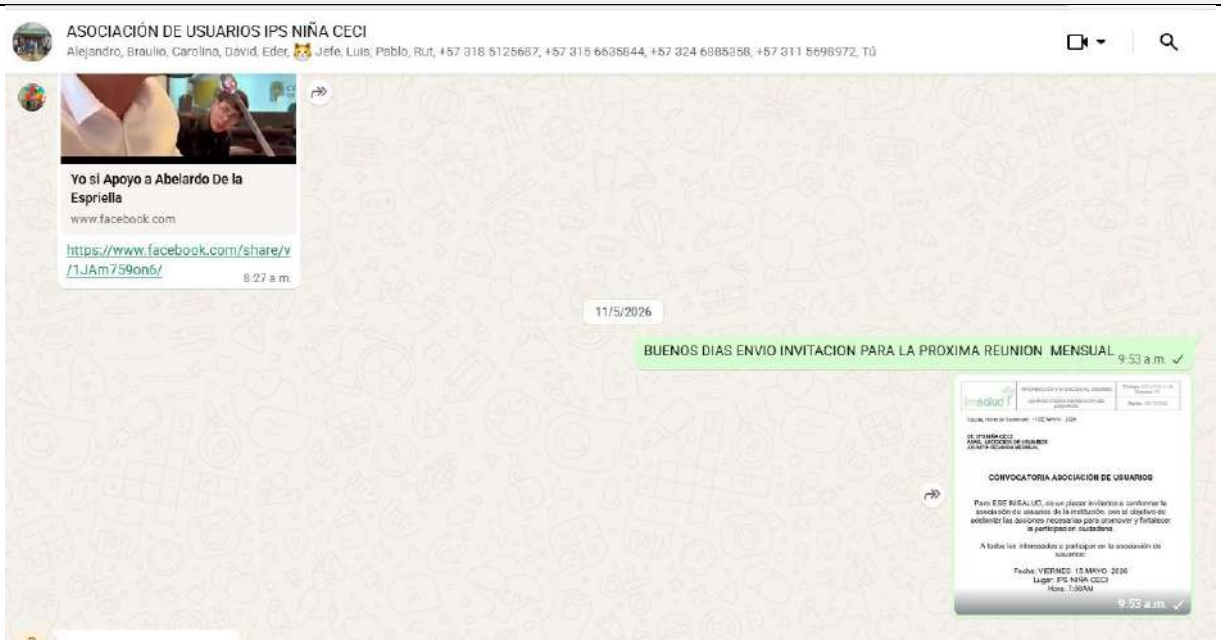
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. **Llamado a lista:** En primer lugar se da un cordial saludo a los participantes de la asociación y lideres de la zona de esta forma se valida la asitencia realizando el llamado a lista en la cual se observa la asitencia de los señores, LUIS ALFREDO BONILLA , LUIS ALEJANDRO GOMEZ MENDOZA ,PABLO ENRIQUE HIGUERA MORA Y LA SEÑORA RUTH, usuarios afiliados a la asociación usuarios.

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

3. **Medios de Convocatoria**: Medios de convocatoria. vía WHATSAPP se convoca para el día 15 DE MAYO 2026 a las 7:00AM a si mismo se publica durante todo el mes en la cartelera informativa.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

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

5. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

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

REQUISITOS

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **SER MAYOR DE EDAD**

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

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

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

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

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

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



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

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

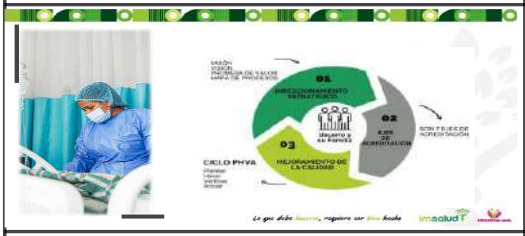
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

Desarrollo de las Temáticas:

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

CALIDAD EN SALUD



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES



PROMESA DE VALOR



MAPA DE PROCESOS



- **(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**

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

POLÍTICA HUMANIZACIÓN









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

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

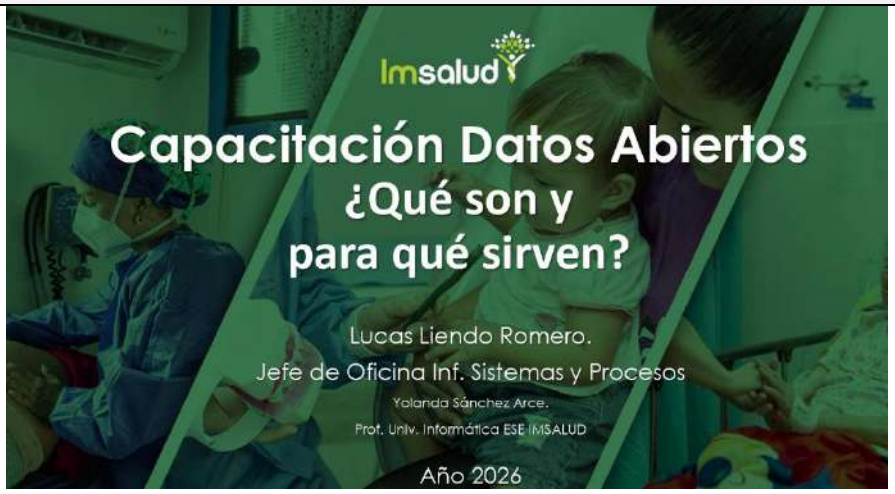
Política Ambiental	El tema abordado es la socialización de la política ambiental de la E.S.E. Imsalud, por lo cual se expone al personal el propósito u objetivo de la misma y que comprende lo siguiente: *"disminuir los impactos ambientales negativos mediante la generación de una conciencia ambiental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

- **Capacitación datos abiertos ¿Qué son y para qué sirven?**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN











DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Exportar a PDF

Exporte estas respuestas como queXML PDF:

Exportación PDF queXML

Denominación del formulario (ID): Encuesta Datos Abiertos - Cliente Externo (972427)

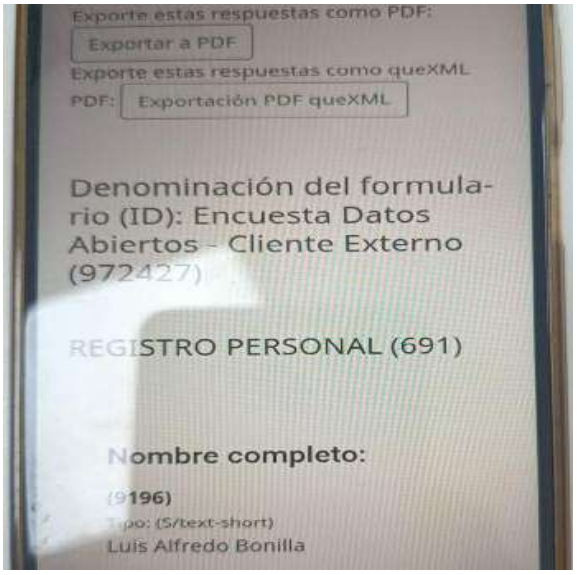
REGISTRO PERSONAL (691)

Nombre completo:

(9196)

Tipo: (S/text-short)

Ruth Cecilia Galvis Tellez



Denominación del formulario (ID): Encuesta Datos Abiertos - Cliente Externo (972427)

REGISTRO PERSONAL (691)

PABLO ENRIQUE HIGUERA MORA

Nombre completo:

(9156)

Tipo: (S/text-short)

pablohigueramora@gmail.com

Correo electrónico personal

(9157)

Tipo: (S/text-short)

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Tipos de tecnología (Equipos de la ESE Imsalud)**





- **Boletín N.82 y 83 Cultura Imsalud**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN


Denominación del formulario (ID): Encuesta Boletín No. 82 Modelo de Atención (338313)

REGISTRO (668)

luis bonilla

Nombre Completo

(8985)

Tipo: (S/text-short)

13236638

Documento identidad

(8986)

Tipo: (N/numeric)

usuarios asociacion

Cargo

(8987)

Tipo: (S/text-short)

alfredulvis@gmail.com

Correo electrónico


Denominación del formulario (ID): Encuesta Boletín No. 82 Modelo de Atención (338313)

REGISTRO (668)

pablo enrique higuera mora

Nombre Completo

(8985)

Tipo: (S/text-short)

13436517

Documento identidad

(8986)

Tipo: (N/numeric)

usuario asociacion

Cargo

(8987)

Tipo: (S/text-short)

Exporte estas respuestas como PDF:

Exportar a PDF

Exporte estas respuestas como queXML PDF:

Exportación PDF queXML

Denominación del formulario (ID): Encuesta Boletín No. 82 Modelo de Atención (338313)

REGISTRO (668)

Nombre Completo

(8985)

Tipo: (S/text-short)

Ruth Cecilia Galvis Tellez

Documento identidad

(8986)

Tipo: (N/numeric)

60392871

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Exporte estas respuestas como PDF:

Exportar a PDF

Exporte estas respuestas como queXML PDF:

Exportación PDF queXML

Denominación del formulario (ID): Encuesta Boletín No. 83 Historia Clínica (758653)

REGISTRO (674)

Denominación del formulario (ID): Encuesta Boletín No. 83 Historia Clínica (758653)

REGISTRO (674)

Nombre Completo

(9034)

Tipo: (S/text-short)

Ruth Cecilia Galvis Tellez

Documento identidad

(9035)

Tipo: (N/numeric)

60392871

luis bonilla

Nombre Completo

(9034)

Tipo: (S/text-short)

1329658

Documento identidad

(9035)

Tipo: (N/numeric)

alfredulis06@gmail.com

Cargo

(9036)

Tipo: (S/text-short)

alfredulis06@gmail.com

Correo electrónico

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **SOCIALIZACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN DEL INFORME MENSUAL PQRSDF**



INFORME DE CONSULTA EXTERNA



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

INFORME DE ODONTOLOGIA



INFORME DE LABAROTARIO



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

INFORME DE PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

ANÁLISIS INSATISFACCIONES DEL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2026

Imsalud

Comparativo general 1T-2025 vs. 1T-2026

Indicador	1T-2025	1T-2026	Variación
Encuestas aplicadas	13.029	11.664	-1.365 aprox.
Insatisfacciones	410	282	-128
% insatisfacción	3,16 %	2,42 %	-0,74 p.p.
Servicio con mayor insatisfacción	Consulta Externa	Odontología	Cambio de foco
Segundo foco relevante	Urgencias	Laboratorio	Cambio de patrón
Principal foco IPS/UBA	UBA Libertad / UBA Puente Barco	UBA Comuneros	Cambio en IPS/UBA

El comparativo interanual evidencia una mejora global en el primer trimestre de 2026 frente al mismo periodo de 2025. Mientras en 2025 se registraron 410 insatisfacciones, en 2026 se consolidaron aproximadamente 282, lo que representa una reducción cercana al 31 %. Esta disminución se observa también en el porcentaje de insatisfacción, que pasó de 3,16 % a 2,42 %. No obstante, la mejora global estuvo acompañada de una reconfiguración de los focos críticos: en 2025 la mayor concentración se encontraba en Consulta Externa y Urgencias, mientras que en 2026 el peso se desplazó hacia Odontología y Laboratorio.

Insatisfacciones por servicio

Servicio	Enero	Febrero	Marzo	Total, 1T-2026
Consulta Externa	17	15	11	43
Hospitalización	12	8	11	31
Laboratorio	16	19	23	58
Odontología	20	24	21	65
Promoción y Prevención	15	13	9	37
Urgencias	26	15	7	48
Total	**106**	**94**	**82**	**282**

Durante el primer trimestre de 2026, Odontología concentró el mayor número absoluto de insatisfacciones, con 65 casos, seguido de Laboratorio con 58 y Urgencias con 48. Este comportamiento muestra que la carga de insatisfacción se desplazó desde los servicios de atención inmediata hacia servicios ambulatorios y de apoyo diagnóstico.

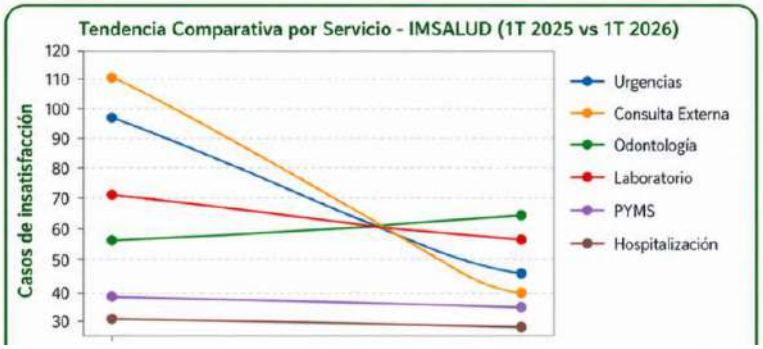
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Tendencia de insatisfacción por servicio

Imsalud



El mapa de calor comparativo muestra una reducción marcada en Consulta Externa y Urgencias en 1T-26 frente a 1T-25, reflejando mejoras relevantes en los servicios históricamente de mayor demanda y foco crítico. Se observa una disminución moderada en Laboratorio, PYMS y Hospitalización, mientras que Odontología presenta un incremento, convirtiéndose en el principal servicio de atención en 2026. Este comportamiento sugiere una reducción global favorable de la insatisfacción; no obstante, evidencia una reconfiguración de los principales puntos de presión hacia Odontología y Laboratorio, que requieren seguimiento y gestión prioritaria.



La tendencia de los servicios confirma una reducción interanual de la insatisfacción en la mayoría de los servicios, destacándose Consulta Externa y Urgencias con las mayores disminuciones. Odontología presenta un aumento y Laboratorio se mantiene como un servicio relevante.

Este patrón indica que la carga de insatisfacción se desplaza desde los servicios tradicionalmente de mayor demanda hacia los servicios ambulatorios y de apoyo diagnóstico. Por ello, las acciones de mejora deben priorizar el acceso, la oportunidad, la orientación al usuario, la comunicación y la organización del flujo de los servicios para consolidar las mejoras alcanzadas y

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

7. 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:	ABRIL

o.	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	En abril solo esta pendiente subsanar el cambio de ventiladores de la sala de espera.		en proceso de contratacion	Esta en tramite desde el mes de enero

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

8. Proposiciones y varios.

1. Proponen agilidad con los ventiladores adeacuados para la IPS

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:	**PROXIMA REUNION JUNIO 7:00AM**

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**
Pablo Vizcaya	1343517	3247604933	
Luis Alejandro Ojeda	1364858	3146674630	
Omil Alfredo Bonilla	13236638	3114807847	
Ruth Carolina Flórez	60392871	3124999790	
Erika Y. Conedo	1.090.361.703	3170549150	

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

FECHA:	**20 DE MAYO 2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**05**
HORA INICIO:	**02 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**03:30 PM**
UBA/IPS:	**IPS SAN MARTIN**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE MAYO 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 Miercoles del presente año, se realiza la reunión mensual con la Asociación de usuarios en la oficina de archivo, para este mes se tuvo como invitada a la Xiomara Ascencio Suárez apoyo en humanización; quien nos acompaño para dar 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 Asociación

- Marleny Calixto
- Sonia Alcina
- Belén Corina Contreras
- Pabla Zolipa
- Leonor Bernal
- Saray Becerra
- Willan Beltrán
- Cristian Alvarez

En ausencia de los siguientes integrantes

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Gladys Estela Escalante
- Gloria Amparo

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 ya se culmino las invitaciones hacia los usuarios ya que se cuentan con 10 participantes activos y motivados por su IPS SAN MARTIN

- 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.

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

La promotora Siau les hizo una actividad lúdica que consistía en buscar y ordenar los Derechos Y Deberes, donde cada usuario se levantaba y agarraba un derecho o deber y lo tenia que colocar donde corresponde, 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.

De igual forma, se profundizo en el tema de las vacunas, puesto que, es importante saber que la ESE IMSALUD brinda este servicio sin costo adicional, ya sean para los usuarios contributivos, que no tengan EPS o no tengan sisben, siendo este servicio completamente gratuito para los beneficiarios.

Se esta aplicando las vacunas contra el Dengue para los niños y niñas de 9 años o que estén cursando 4° año de primaria, no interesa la edad siempre y cuando traigan el soporte que están cursando 4° año de primaria.

Vacuna VPH que es para prevenir el papiloma humano aplica para niños y niñas de 9 a 17 años de edad.

Vacuna Influenza para adultos mayores de 60 años de edad.

La promotora siau explico el seguimiento de PQRSDF de la IPS SAN MARTIN.

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.

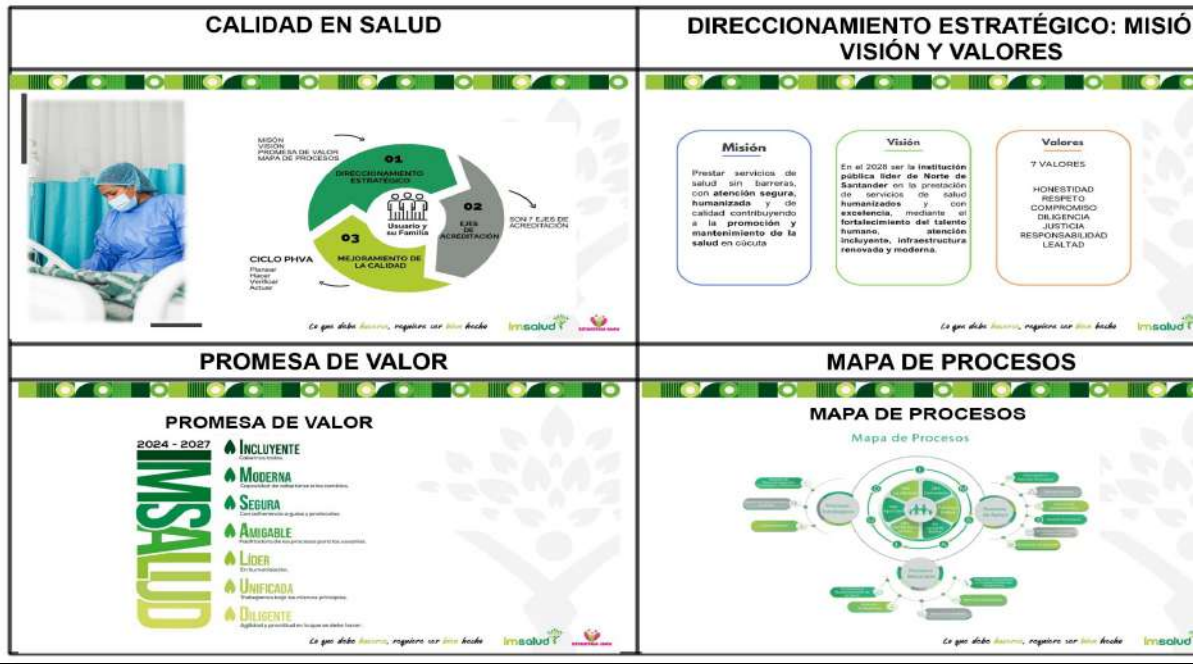
Resaltando que todo lo que sale en el buzón es confidencial y nadie puede leer lo que sale.

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

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**
- **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**
- **Capacitación datos abiertos ¿Qué son y para qué sirven?**
- **Tipos de tecnología (Equipos de la ESE Imsalud)**
- **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

Desarrollo de las Temáticas:



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RESOLUCIÓN NO. 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 su y UBA's de la ESE.
3. Solicitud de Historia Clínica.
4. Resultados de Laboratorios y Rayos X.
5. Entrega de certificados de nacido vivo o acta de defunción.

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

✧ **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

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

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

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

POLÍTICA HUMANIZACIÓN



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, pasillo comunes, cafeterías, salas de espera, auditorios y en general en todos los s establecimiento del generador. Ejemplo: barrido, hojarasca, icopor, restos de comida
RECICLABLES (BLANCO): son aquellos que no se descomponen fácilmente y volver a ser utilizados en procesos productivos como materia prima. Ejemplo: papel, cartón y otros.
RESIDUOS PELIGROSOS (ROJO): son aquellos residuos producidos por el gener alguna de las siguientes características: infecciosos, combustibles, inflamables, ex reactivos, Radiactivos, volátiles, corrosivos y/o tóxicos; las cuales pueden causar d salud humana y/o al medio ambiente. Así mismo se consideran peligrosos los e empaques y embalajes que hayan estado en contacto con ellos.
BIOSANITARIOS: son todos aquellos elementos o instrumentos utilizados du ejecución de los procedimientos asistenciales que tienen contacto con materia o sangre o fluidos corporales del paciente humano o animal. Ejemplo: Algodón, gasas, vendas, sondas, elementos de protección personal (EPP), y otros

MANUAL DE MANEJO SEGURO DEL AMBIENTE FÍSICO.

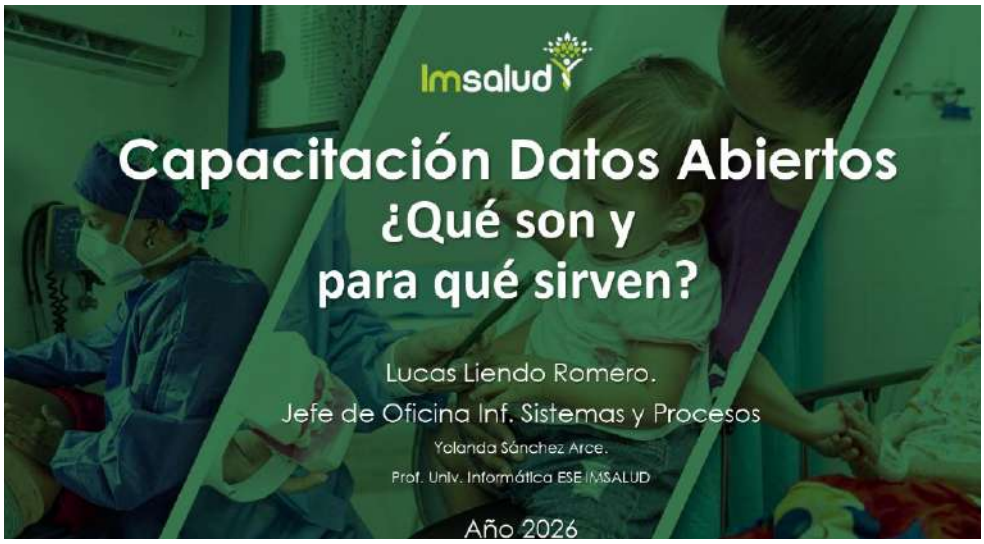
El primer tema abordado es la socialización del Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA, en la pestaña del proceso de Ambiente Físico y el cual dictamina lo siguiente en su alcance "Es un documento guía, en el cual se establecen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

CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS



- **Capacitación datos abiertos ¿Qué son y para qué sirven?**
- **Tipos de tecnología (Equipos de la ESE Imsalud)**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN





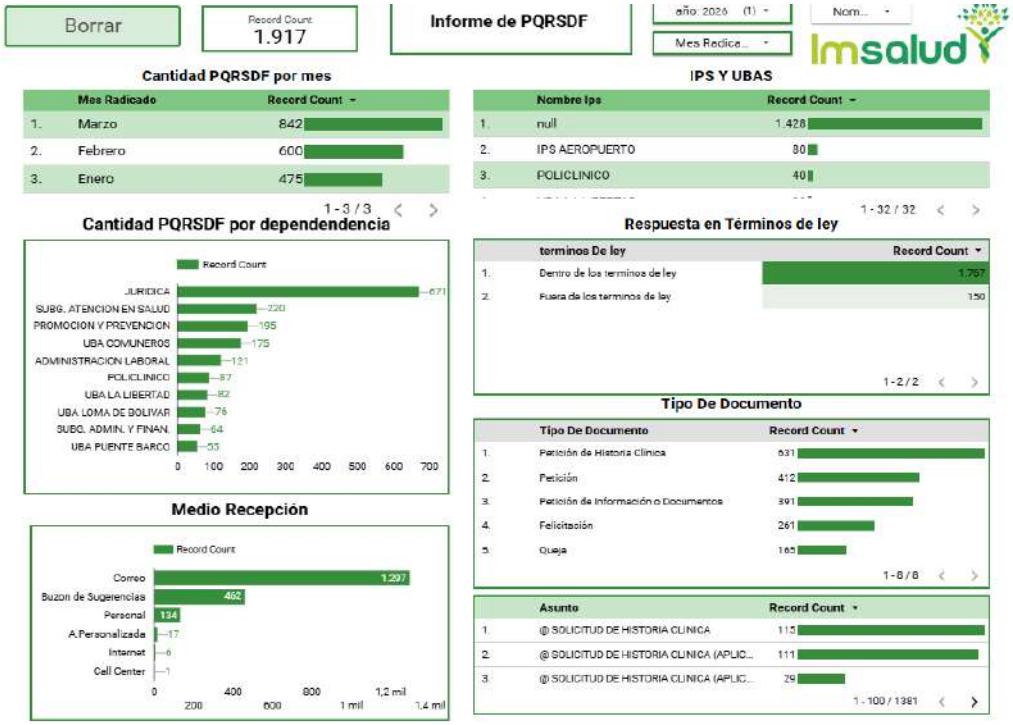
- **Boletín N.82 y 83 Cultura Imsalud**

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.
- Volvio el Dr Hernandez
- Tenemos Jefe de enfermeria Nueva
- Cambiaron al guarda de seguridad
- Dar educacion a los usuarios como traer la muestra (parcial de orina y cropologico).
- Dar eduacion a los usuarios que se debe desechar el algodon en la caneca roja cuando salgan de laboratorio
- 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 las Gestantes

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- 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 03:30 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 .

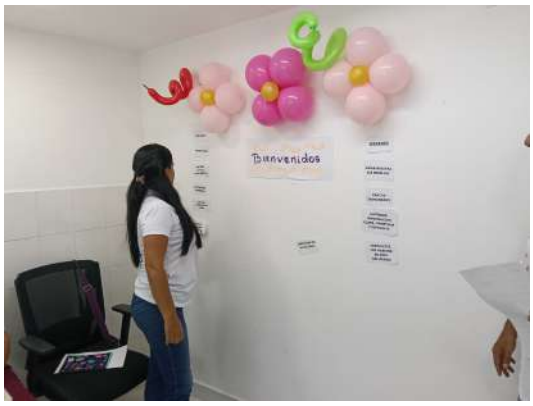
- La asociación sugiere un espacio mas grande al realizar la reunión y contar con sillas, ya que a la hora de realizar las reuniones siau tiene que buscar sillas de los otros consultorios

- 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 Martín.
- Quedo como compromiso junto con Xiomara gestionar un aire acondicionado y sillas ya que se evidencio gran cantidad de usuarios de la asociación y por ende no hay espacio en la oficina siau.

8. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN















DESARROLLO DE LA REUNIÓN



PROPOSICIONES Y VARIOS

- Los usuarios manifiestan conformidad con la prestación de servicios en la IPS San Martín y disponibilidad de agenda que se les brinda, se motiva para que pasen por los diferentes programas de PyM..
- La asociación sugiere que coloquen un aire en la oficina SIAU, para que se pueda realizar la reunión en la misma .
- La asociación 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
- 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 Martín.

PROPOSICIONES Y VARIOS	
• Quedo como compromiso junto con Xiomara gestionar un aire acondicionado y sillas ya que se evidencio gran cantidad de usuarios de la asociación y por ende no hay espacio en la oficina siau.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	VIERNES 19 DE JUNIO 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
Belén Corina Cortés	27633936	3167708235	
Marlen Calderón	60324313.	3114986176	
Leonor Bernal	16.033.166	3160950664	
Pablo Zolipa	1005407	3505497831	Pablo
SHIRLEY DELGADO	60318275	3209241062	
WILLIAM BELTRAN	13'452.953	3185963241	
Sonia Alcuiac	37.325849	3163349322	
Cristhian M Alvarez A	1148965382	3112907954	
Yoaun Ascanio	60315611	3167490342	
Kellys Beltran	1057673560	3208972657	

Powered by CamScanner

FECHA:	**28/05/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**05**
HORA INICIO:	**1:00 pm**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**2:30 pm**
UBA/IPS:	**IPS BELISARIO**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE MAYO 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 BELISARIO siendo las 1:00 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

-MAYRA TRIANA
-NAYIVE DE MARTINEZ
-MAYRA TRIANA
-DORIS
-DOCTORA JENNY LOZANO

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.

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.

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**
- **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**
- **Capacitación datos abiertos ¿Qué son y para qué sirven?**
- **Tipos de tecnología (Equipos de la ESE Imsalud)**
- **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

Desarrollo de las Temáticas:

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

CALIDAD EN SALUD



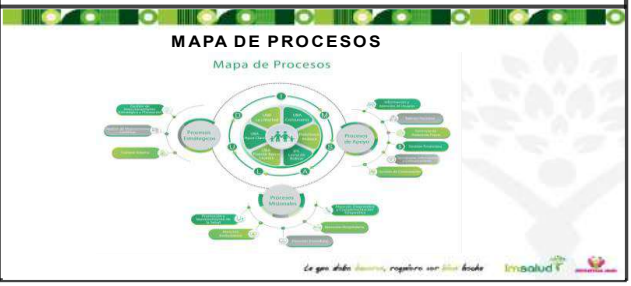
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES



PROMESA DE VALOR



MAPA DE PROCESOS



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



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RESOLUCIÓN NO. 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)".



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

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA ES.E. IMSALUD

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

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA ES.E. IMSALUD

- Dentro de los más destacados tenemos:

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

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

❖ **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

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

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

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

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

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

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

Buen Trato: Prácticas de Cuidado

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

Derechos y Deberes

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

4. Fortalecimiento del Programa de Humanización





Encuentros Comunales

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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.	

- **Capacitación datos abiertos ¿Qué son y para qué sirven?**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Tipos de tecnología (Equipos de la ESE Imsalud)**



- **Boletín N.81 y 82 Cultura Imsalud**





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN


ACTA DE ASOCIACION DE USUARIOS BELISARIO ABRIL.pdf

14 of 15 — Automatic Zoom

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.

7. Proposiciones y varios.

Al momento no encontramos ninguna petición o sugerencia solamente queda en espera saber cuando nos entregan la ips de Belisario ubicada en la calle 14.

8. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

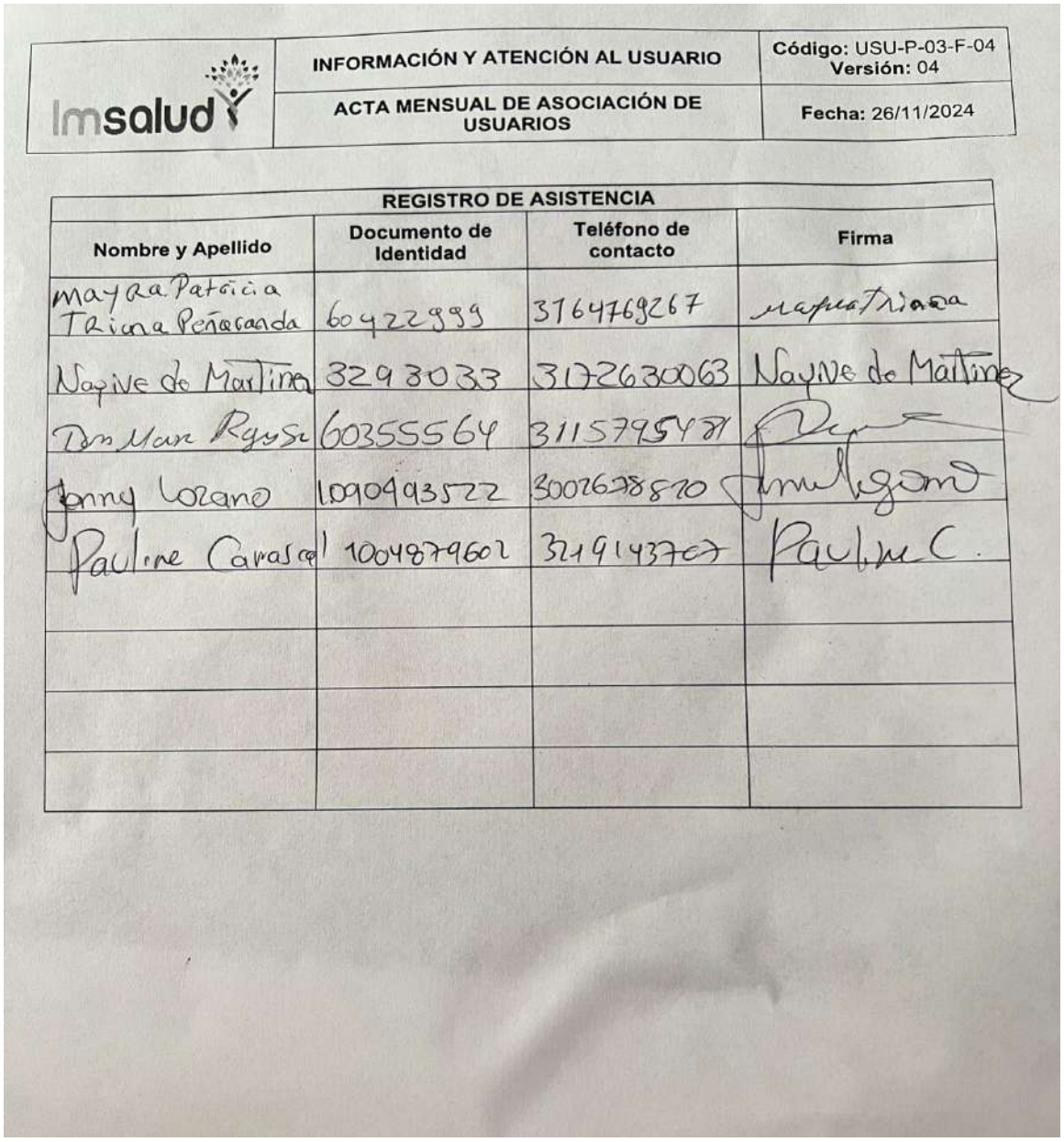




PROPOSICIONES Y VARIOS

Al momento no encontramos ninguna petición o sugerencia solamente queda en espera saber cuando nos entregan la ips de Belisario ubicada en la calle 14.

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**29 DE JUNIO A LAS 1:00 PM**



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

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Mayra Patricia Triana Peñaranda	60422999	3164769267	mapatriana
Nayive de Martinez	32930333	3172630063	Nayive de Martinez
Don Mar Reyes	60355564	3115795481	
Jenny Lozano	1090493522	3002678870	
Pauline Carrascal	1004879602	3219143707	Pauline C.

FECHA:	**22/05/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**05**
HORA INICIO:	**8:30 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**9:30 AM**
UBA/IPS:	**IPS BOCONO**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE MAYO 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 08:30 am del día 22 de mayo 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
   - 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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

2. **Lectura y aprobación del acta anterior.**

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

3. **Medios de Convocatoria**

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

4. **Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación**
   Pieza de comunicación – Chat de Whatsap Asociación de Usuarios

5. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Estrategias para vincular:

- Se realizó la publicación en cartelera de la fecha de reunión mensual y la invitación dirigida a nuevos usuarios para la conformación de la Asociación de Usuarios.
- Se logró establecer comunicación con presidentes de Juntas de Acción Comunal, promoviendo su participación e invitando a miembros de la comunidad que cumplen con los requisitos establecidos según el procedimiento.
- Se estableció comunicación con líderes comunales, incentivando su participación e invitando a personas de la comunidad que cumplen con los requisitos establecidos según el procedimiento.personas de la comunidad que cumplan con los requisitos según el procedimiento.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



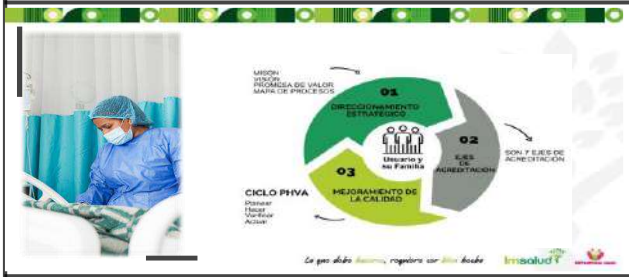
Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas:

- **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**
- **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**
- **Capacitación datos abiertos ¿Qué son y para qué sirven?**
- **Tipos de tecnología (Equipos de la ESE Imsalud)**
- **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Desarrollo de las Temáticas:

CALIDAD EN SALUD



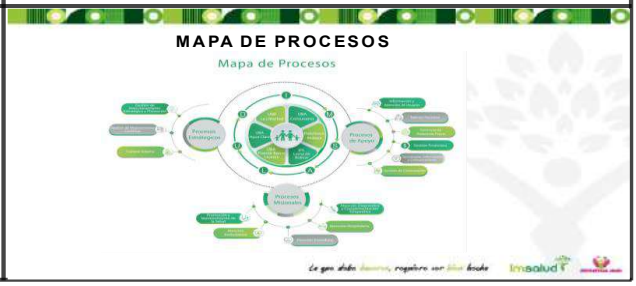
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES



PROMESA DE VALOR



MAPA DE PROCESOS



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



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RESOLUCIÓN NO. 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 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.**

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

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

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

4. Fortalecimiento del Programa de Humanización





Encuentros Comunales

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.	**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	

- **Capacitación datos abiertos ¿Qué son y para qué sirven?**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Tipos de tecnología (Equipos de la ESE Imsalud)**



- **Boletín N.81 y 82 Cultura Imsalud**





DESARROLLO DE LA REUNIÓN







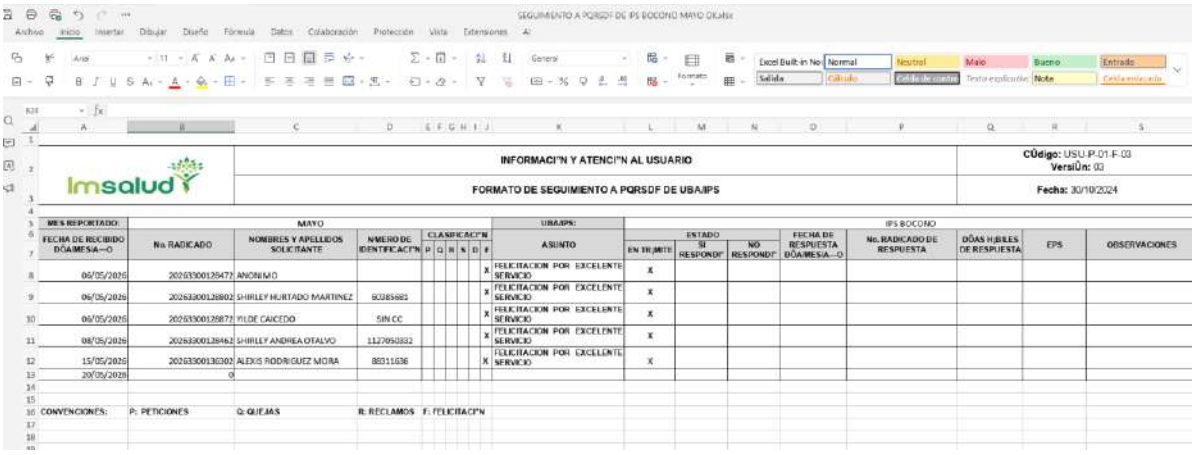






DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



| | | |

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

| | | |

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	
No se presentó ninguna novedad durante el encuentro. Se socializaron todos los puntos establecidos y se llevó a cabo la ejecución de los boletines programados.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**19/06/2026 - 8:00 AM**

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
MABEL ROMERO GARCIA	60352870	3208882263	Mabel García R.
HUGO GABRIEL GARCIA BARRERA	1090409283	3123004859	Hugo G Barrera G
LIZBETH GARCIA ROMERO	37393363	3026617086	Lizbeth García R
NORALY MONTAÑEZ PEÑARANDA	1004903816	3212145853	Noraly montañez P

FECHA:	**21/MAYO/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**05**
HORA INICIO:	**10:00 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**11:00AM**
UBA/IPS:	**IPS BUENA ESPERANZA**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE MAYO 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 21 de Mayo de la anualidad 2026, se da inició la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS BUENA ESPERANZA, se reprogramo para este dia siguiente, motivo que la asociacion tenia un encuentro

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 3 usuarios; el Sr ROZO RAMIREZ MANCILLA, Sr. JORGE GUILLERMO SUÁREZ y la Sra. MARTHA OLIVA ENRIQUEZ afiliados a la asociación de usuarios.

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

3. Medios de Convocatoria.

La convocatoria para el encuentro mensual de la Asociación de Usuarios de la IPS Buena Esperanza 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 21 de mayo 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.

También se les comunico la invitación al FORO Urbano rendición de cuentas de la Empresa Social del Estado ESE Imsalud vigencia 2025 el día 22 de mayo 03:00pm de la tarde en el teatro municipal ciudad de Cúcuta 2026 en el que firmaron el recibido y se les informa que la zona rural cuenta con trasporte de ida y regreso para su acompañamiento y participación.

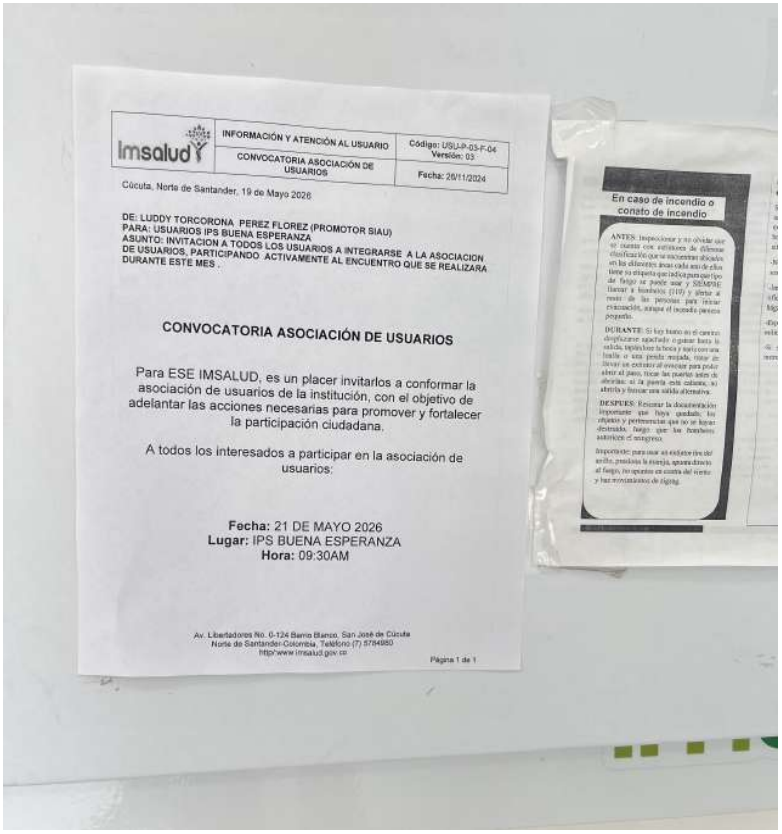
Asimismo se les informa la presentación de la acreditación de la zona rural las (6) IPS Buena esperanza, IPS Floresta, Ips Banco de arena, IPS Palmarito, IPS guaramito y IPS San Faustino pertenecientes a la CIA de Aguaclara que estarán en proceso de acreditación, la importancia de participar también el día 19 de mayo se presentaran en la Ese Imsalud a la práctica de conocimiento de información de los servicios de Imsalud , para la presentación de evaluacion el día 28 de mayo en club comercio de Cúcuta . 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 realizadas con los usuarios presentes, invitándolos a vincularse y explicándoles el propósito, la importancia y las funciones de estos encuentros en beneficio de la comunidad y del fortalecimiento de la participación social en salud.

Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Como estrategia para la vinculación de nuevos integrantes a la Asociación de Usuarios de la IPS Buena esperanza, 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 fundamental que cumple la Asociación de Usuarios, con el fin de motivar a la comunidad a integrarse de manera activa en los procesos de participación social en salud.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Asimismo, se comunicó de manera virtual al grupo de la comunidad de buena esperanza y permanente con los diferentes presidentes de Junta de Acción Comunal, a quienes se les compartieron de forma continua los comunicados relacionados con los servicios ofrecidos en la IPS, para que estos fueran replicados en los grupos comunales donde cuentan con participación, garantizando así que la comunidad se mantuviera informada a través del contacto directo con sus líderes. De igual manera, cuando se identificó disposición e interés por parte de algunos usuarios, se les brindó información de manera personalizada sobre la Asociación y se les realizó la invitación formal para integrarse y participar activamente en este proceso comunitario, 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



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

socialización se resaltaron los siguientes derechos fundamentales:



1. Trato digno: Todo usuario tiene derecho a ser atendido con respeto, amabilidad y cortesía. La atención debe garantizar privacidad y confidencialidad, sin ningún tipo de discriminación por edad, género, condición social, etnia, orientación sexual o cualquier otra condición.

2. Obtener información clara: 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**
- **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**
- **Capacitación datos abiertos ¿Qué son y para qué sirven?**
- **Tipos de tecnología (Equipos de la ESE Imsalud)**
- **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

Desarrollo de las Temáticas:

CALIDAD EN SALUD



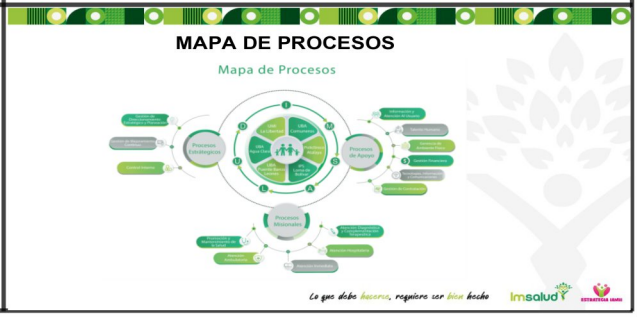
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES



PROMESA DE VALOR



MAPA DE PROCESOS



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



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

POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

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

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



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

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

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

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

- Dentro de los más destacados tenemos:

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

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

❖ **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

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

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

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

POLÍTICA HUMANIZACIÓN









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.

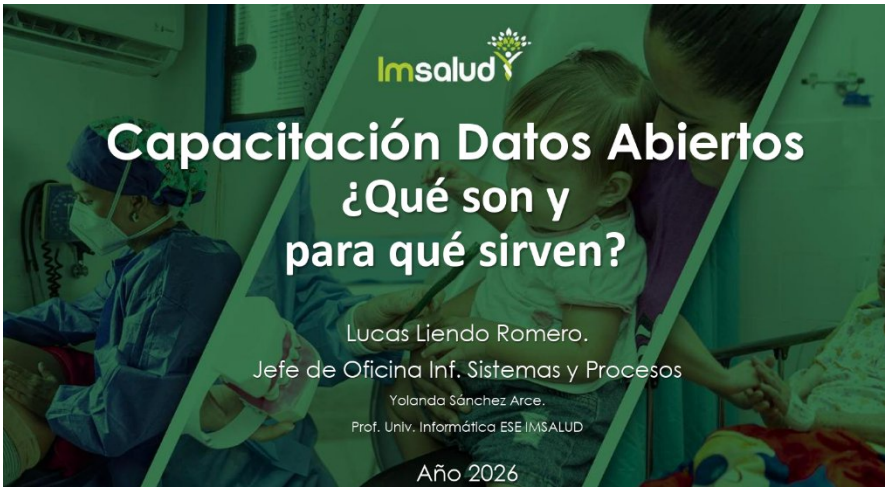
Política Ambiental	El tema abordado es la socialización de la política ambiental de la E.S.E. Imsalud, por lo cual se expone al personal el propósito u objetivo de la misma y que comprende lo siguiente: *"disminuir los impactos ambientales negativos mediante la generación de una conciencia ambiental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

- **Capacitación datos abiertos ¿Qué son y para qué sirven?**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Durante el encuentro de la Asociación de Usuarios se socializó información relacionada con la estrategia de Datos Abiertos implementada por la ESE IMSALUD, explicando a los asistentes que estos corresponden a datos e información pública que pueden ser consultados, descargados y utilizados gratuitamente por cualquier ciudadano, sin necesidad de realizar trámites o solicitar permisos. Asimismo, se informó que esta estrategia fortalece la transparencia institucional y permite que la comunidad conozca de manera más clara la gestión realizada por la entidad.

De igual manera, se dieron a conocer los diferentes tipos de información que publica la ESE IMSALUD a través de la plataforma de Datos Abiertos, entre ellos: enfermedades por grupos de edad, usuarios por atender, estadísticas vitales relacionadas con fallecimientos, enfermedades por servicio y género, activos de información, consultas realizadas por sedes y procedimientos médicos registrados por CUPS. Se explicó que esta información permite analizar necesidades en salud y fortalecer la toma de decisiones institucionales y comunitarias.

Finalmente, se resaltó la importancia de los Datos Abiertos como herramienta para promover la transparencia, la participación ciudadana, la investigación y la planeación de estrategias de salud basadas en información real. Los integrantes de la Asociación manifestaron interés en el tema y reconocieron la importancia de que la comunidad conozca y haga uso de esta información para fortalecer el control social y la participación comunitaria en los procesos de salud.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Tipos de tecnología (Equipos de la ESE Imsalud)**



Durante la reunión se socializó con los integrantes de la Asociación de Usuarios la importancia de la tecnología y los equipos utilizados en la IPS para garantizar una adecuada prestación de los servicios de salud. Se explicó que dentro de la institución se cuenta con diferentes tipos de tecnologías, entre ellas los equipos industriales, como plantas eléctricas, motobombas y aires acondicionados, los cuales permiten el adecuado funcionamiento de la infraestructura y garantizan la continuidad de los servicios ante situaciones de emergencia o fallas eléctricas.

Asimismo, se abordó el tema de la tecnología biomédica, resaltando la importancia de equipos utilizados diariamente en la atención de los usuarios, tales como el fonendoscopio, los tensiómetros, las básculas para el control de peso y los equipos de signos vitales, herramientas fundamentales para la valoración y seguimiento del estado de salud de los pacientes. Se explicó que estos equipos contribuyen directamente a la calidad y oportunidad en la atención médica brindada por la IPS.

Finalmente, se socializó la importancia de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), entre las cuales se encuentran los computadores, impresoras y teléfonos institucionales, herramientas que facilitan los procesos administrativos, la atención al usuario, el registro de información y la comunicación interna y externa de la institución. Los asistentes manifestaron interés en el tema y reconocieron la importancia de mantener y utilizar adecuadamente cada una de estas tecnologías para fortalecer la calidad de los servicios prestados a la comunidad.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Boletín N.81 y 82 Cultura Imsalud**

En el boletín 81 se socializaron los resultados relacionados con los hábitos de vida saludable y las acciones de promoción y prevención desarrolladas por la ESE IMSALUD. Se informó que ha aumentado la participación de las mujeres en edad fértil en las asesorías de planificación familiar, lo cual contribuye a disminuir riesgos maternos y perinatales y fortalece la salud sexual y reproductiva de la comunidad. Asimismo, se resaltó la importancia de mantener hábitos saludables como la buena alimentación, la actividad física, el descanso adecuado y los controles médicos preventivos, ya que estas prácticas ayudan a prevenir enfermedades y mejorar la calidad de vida.

De igual manera, se evidenció un incremento en la participación de jóvenes entre 18 y 28 años en la realización de laboratorios para tamizaje de riesgo cardiovascular, reflejando mayor conciencia sobre el cuidado de la salud y la prevención temprana de enfermedades. También se presentaron avances en la cobertura de vacunación en menores de cinco años, mostrando una mayor participación de las familias en los esquemas de inmunización y la necesidad de continuar fortaleciendo las estrategias de promoción y acceso a los servicios de vacunación. Finalmente, se destacó la mejora significativa en la adherencia a los controles prenatales por parte de las gestantes, superando la meta establecida por la institución y evidenciando mayor compromiso con el autocuidado y la prevención de riesgos durante el embarazo.

Por otra parte, en el boletín 82 se explicó el modelo de atención integral en salud implementado por la ESE IMSALUD, el cual está centrado en el usuario y su familia, buscando garantizar una atención accesible, segura, coordinada y humanizada. Se informó que este modelo se basa en la Atención Primaria en Salud y en las Rutas Integrales de Atención, permitiendo identificar riesgos de manera temprana y brindar seguimiento continuo a los pacientes para mejorar los resultados en salud y la satisfacción de los usuarios.

Además, se socializó que el modelo promueve la participación activa del paciente y su familia en la toma de decisiones relacionadas con su atención, fortaleciendo el autocuidado y la educación en salud. También se resaltó la importancia de la humanización del servicio mediante un trato digno, respetuoso y cálido por parte del personal de salud. Igualmente, se explicó que la institución cuenta con estrategias para garantizar la seguridad del paciente, a través de protocolos clínicos, prevención de eventos adversos y seguimiento permanente de la atención. Finalmente, se presentó el ciclo integral de atención, el cual incluye ingreso, valoración, planeación, ejecución del tratamiento, evaluación y seguimiento del usuario para asegurar continuidad y calidad en los servicios prestados.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

BOLETÍN CULTURA #81 IMSALUD

RESULTADOS DE LOS HÁBITOS DE VIDA SALUDABLE

>>ESCANEA EL QR<<

Imsalud

Los hábitos de vida saludable son prácticas diarias que mejoran el bienestar físico, mental y emocional, como una buena alimentación, ejercicio, descanso adecuado y prevención médica.

Estas ***acciones reducen el riesgo de enfermedades*** crónicas y mejoran la calidad de vida. Además, son clave en la prevención en salud, ya que permiten controlar factores de riesgo a tiempo.

Para la ESE IMSALUD, ***fomentarlos disminuye la carga de enfermedades*** y fortalece la participación comunitaria, por lo que se implementan los siguientes indicadores para medir su adopción.

1 Participación de la población joven (18-28 años) en la toma de laboratorios para tamizaje de riesgo cardiovascular

Mide el porcentaje de personas jóvenes (de 18 a 28 años) que se someten a tamizajes de perfil lipídico, glucosa, creatinina y parcial de orina para detectar riesgo cardiovascular temprano, un alto nivel de participación indica conciencia sobre el cuidado cardiovascular y la disposición de la juventud a adoptar hábitos saludables.

Periodos	2024	2025
Ene	48,85%	52,66%
Feb	48,24%	65,55%
Mar	75,68%	63,41%
Abr	20,10%	58,99%
Acumulado	*48,21%*	*60,15%*

El porcentaje de población tamizada en la ESE IMSALUD muestra **un aumento significativo de 2024 a 2025, reflejando mayor cobertura** en la prevención del riesgo cardiovascular.

2 Asistencia de la población femenina en edad fértil a asesoría en planificación familiar



El indicador evidencia la **autonomía de la mujer en su vida reproductiva** y el uso de prácticas preventivas, lo que reduce riesgos y la morbimortalidad materno perinatal. Además, muestra una **cobertura sostenida** y en mejora en consultas de planificación familiar.

Periodos	2024	2025
Ene	92,26%	91,07%
Feb	90,67%	92,38%
Mar	66,25%	91,12%
Abr	89,21%	91,32%
May	93,33%	90,90%
Jun	90,60%	85,38%
Jul	93,47%	84,90%
Ago	94,18%	83,54%
Sep	88,25%	83,45%
Oct	81,92%	90,46%
Nov	84,14%	75,90%
Dic	86,75%	81,30%
Acomulado	*87,34%*	*86,81%*

Evidenciando un incremento continuo en la participación de esta población en las acciones de planificación familiar. Este comportamiento refleja la efectividad de las estrategias institucionales para promover la salud sexual y reproductiva, así como el fortalecimiento del acceso y la adherencia a los servicios de prevención en la población objetivo.

BOLETÍN CULTURA #82 IMSALUD

MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD

>>ESCANEA EL QR<<

Imsalud



Objetivo ***Implementar una atención integral centrada en el usuario y su familia, garantizando servicios accesibles, coordinados y seguros, basados en la Atención Primaria en Salud (APS) y las Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS), con gestión del riesgo como eje fundamental.***

Aspectos Claves del Modelo

37 IPS	*6 Fases*	*Modelo de atención Humanizado*	*Mejores Desenlaces clínicos y satisfacción del usuario y su familia*
Puntos de atención en la red IMSALUD	Ciclo integral de atención al usuario	Modelo centrado en el usuario y familia	

Componentes Estratégicos del Modelo



APS	RIAS	GESTIÓN DEL RIESGO
Atención Primaria en Salud como eje rector de todos los servicios.	Rutas Integrales de Atención en Salud, por ciclo vital garantizando continuidad.	Identificación y manejo proactivo de riesgos individuales, técnicos y poblacionales.

¿Cómo Funciona Nuestro Modelo?

Flujo de Atención



Escuchar al usuario → Identificar necesidades → Activar modelo APS con enfoque en RIAS → Atención segura y oportuna → Mejores resultados o desenlaces en salud y satisfacción del usuario

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

Se socializa ante la Asociación de Usuarios el informe de PQRSDF, recordando inicialmente que en lo corrido del año 2026 se han presentado (2)dos quejas (sugerencia) y (4)cuatro felicitacioes de PQRSDF relacionadas directamente con la IPS Buena esperanza a través de los diferentes mecanismos de participación ciudadana. Por esta razón, se cuenta con un informe propio de la sede y se toma como referencia el último informe general cargado en el sistema correspondiente al mes de abril de 2026, el cual consolida las PQRSDF registradas en toda la ESE IMSALUD.

Durante la socialización se recuerda a los asistentes los diferentes canales de participación y comunicación disponibles para los usuarios, entre ellos el buzón de sugerencias, donde pueden depositar felicitaciones, sugerencias, quejas o reclamos; igualmente, la página institucional de la ESE IMSALUD, los diferentes espacios de participación comunitaria y la atención directa a través del área SIAU, Servicio de Información y Atención al Usuario, con el fin de escuchar continuamente las necesidades, inquietudes y percepciones de la comunidad sobre los servicios de salud prestados.

NFORME GENERAL DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN – IMSALUD

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

En cuanto a los resultados presentados en el tablero de control,con el propósito de evaluar la percepción de los usuarios frente a la calidad de los servicios prestados, se informa que durante el mes de abril se aplicaron **3.841 encuestas de satisfacción**. Los resultados obtenidos permiten identificar el nivel de satisfacción de los usuarios, el conocimiento de sus derechos y algunas características de la población atendida.

Resultados Generales

La evaluación evidencia un desempeño altamente favorable, alcanzando una **satisfacción global del 99,5 %**, lo que demuestra que la gran mayoría de los usuarios califican positivamente la atención recibida. Asimismo, el indicador de **recomendación del**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

servicio obtuvo un resultado del **100 %**, reflejando la confianza de los usuarios en los servicios prestados por la institución.

En cuanto al conocimiento de los derechos de los usuarios, el aspecto más reconocido fue el **trato digno**, registrando el mayor número de respuestas. También se destacan derechos relacionados con la **calidad sin barreras**, lo que evidencia el fortalecimiento de las estrategias institucionales orientadas a garantizar una atención humanizada, respetuosa y centrada en el usuario.

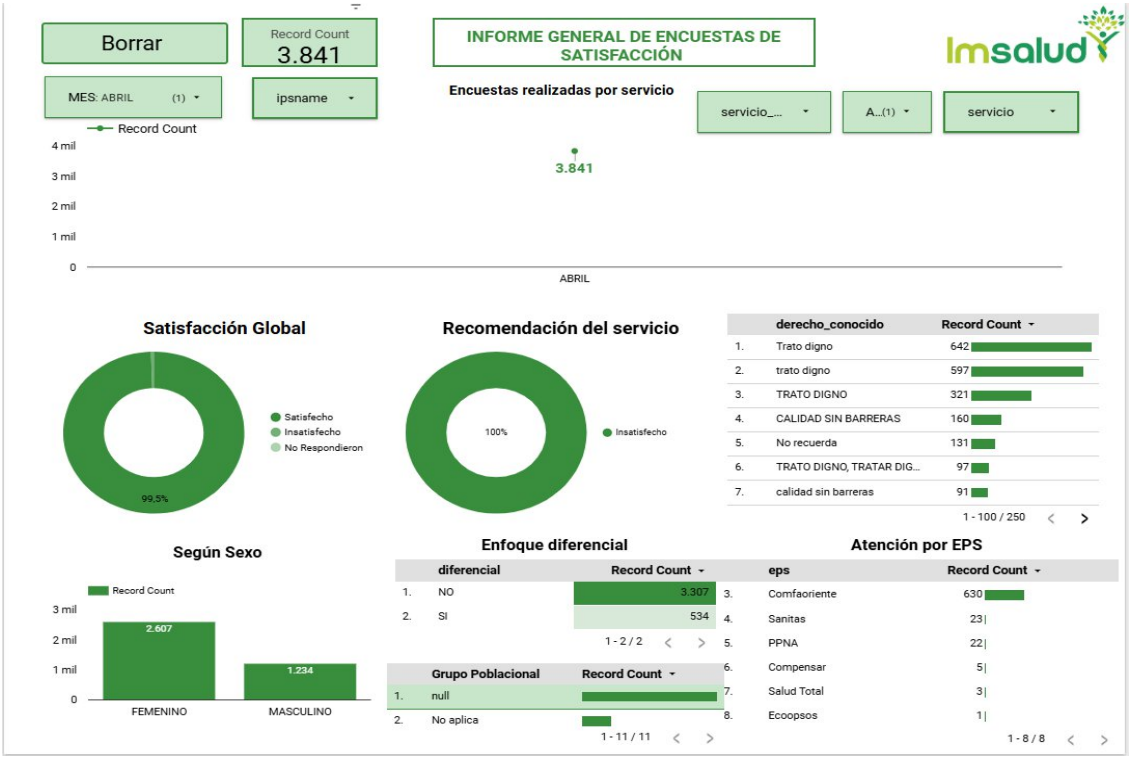
Respecto al enfoque diferencial, se observa que **3.307 usuarios** indicaron no pertenecer a ningún grupo diferencial, mientras que **534 usuarios** manifestaron pertenecer a alguna población con enfoque diferencial, información que contribuye a la planificación de acciones orientadas a la atención inclusiva y equitativa.

En la distribución por sexo se evidencia una mayor participación del sexo femenino, seguido por el sexo masculino, lo que permite contar con una representación amplia de la población usuaria atendida durante el período evaluado.

En relación con la atención por EPS, se identifica una mayor participación de usuarios afiliados a **Comfaoriente**, seguida de otras entidades aseguradoras como Sanitas, PPNA, Compensar, Salud Total y Ecoposos.

En conclusion los resultados obtenidos durante el mes de abril reflejan un excelente nivel de satisfacción por parte de los usuarios y evidencian el compromiso institucional con la prestación de servicios de salud con calidad, oportunidad y humanización. El alto porcentaje de satisfacción y recomendación constituye un indicador positivo de la gestión realizada y fortalece los procesos de mejoramiento continuo orientados a garantizar una atención segura, digna y centrada en las necesidades de los usuarios.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

Clasificado: IPS BUEAN ESPERANZA

Durante el mes de abril de 2026 en la IPS Buena Esperanza se aplicaron un total de 95 encuestas de satisfacción al cliente externo, evidenciando una percepción altamente positiva frente a la atención y los servicios prestados. Según los resultados obtenidos, con el propósito de evaluar la percepción sobre la calidad de los servicios prestados y la experiencia de atención recibida los resultados evidencian un desempeño altamente favorable, alcanzando una **satisfacción global del 100 %**, lo que refleja que la totalidad de los usuarios encuestados manifestaron sentirse satisfechos con la atención recibida. De igual manera, el indicador de **recomendación del servicio** obtuvo un resultado del **100 %**, demostrando la confianza de los usuarios y su disposición a recomendar los servicios de la institución a otras personas.

En cuanto al conocimiento de los derechos de los usuarios, el derecho más reconocido fue el **trato digno**, seguido por el derecho a la **confidencialidad de la historia clínica**, la

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

posibilidad de **elevar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF)**, así como el acceso a una atención con **calidad sin barreras**. Estos resultados reflejan el fortalecimiento de las acciones institucionales orientadas a la promoción de los derechos de los usuarios.

Respecto a las características de la población encuestada, se observa una mayor participación del sexo femenino con **67 usuarias (70,5 %)**, mientras que el sexo masculino registró **28 usuarios (29,5 %)**. En relación con el enfoque diferencial, **86 usuarios (90,5 %)** indicaron no pertenecer a ningún grupo diferencial y **9 usuarios (9,5 %)** manifestaron pertenecer a alguno de estos grupos.

En la distribución por aseguradora, la mayor proporción de usuarios atendidos correspondió a **Nueva EPS** con **53 encuestas**, seguida de **Coosalud** con **29 encuestas** y **Comfaoriente** con **13 encuestas**.

En conclusion los resultados obtenidos evidencian un excelente nivel de satisfacción por parte de los usuarios, así como una percepción positiva de la calidad y oportunidad de los servicios prestados. Estos indicadores ratifican el compromiso institucional con la atención humanizada, el respeto por los derechos de los usuarios y el fortalecimiento continuo de los procesos de mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios de salud.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

En cuanto a la socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes expuestas en la reunión anterior, se radico en ventanilla única de la administrativa de Imsalud un oficio presentado por la asociación de usuarios de la IPS Buena esperanza dirigido al Gerente de imsalud en solución y respuestas frente a la móvil ambulancia de la Ips Buena esperanza. Se les informó a los integrantes de la Asociación estar atentos a la respuesta a sus correos que fueron registrados en el acta de oficio para recibir dicha respuesta

Solicitudes en la reunión anterior :

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

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:	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 ADMNIISTRATIVA (*Este columna la diligencia la oficina SIAU)*
1	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 soluciÛn efectiva a su reparacion, pese a tratarse de un vehÌculo relativamente nuevo. Esta situaciÛn está afectando gravemente la prestación del servicio de salud en nuestras comunidades. Por lo anterior, solicitamos de manera respetuosa y urgente: ① La pronta soluciÛn del arreglo de la ambulancia. ② La devoluciÛn de la Ambulancia a la IPS	IMSALUD - GERENCIA -UBA AGUACLARA	Se les radico en ventanilla unica de la Sede administrativa de la ESE Imsalud un oficio presentado por la asociacion de usuarios de la IPS Buena esperanza con la IPS Floresta digirdo al Gerente de imsalud en solicitud a respuestas y solusion frente a la situacion de la movil ambulancia de la Ips Buena esperanza asignada.	
2				

ENERO 2026 | FEBRERO | MARZO | ABRIL

Proposiciones y varios.

Durante la reunión correspondiente al mes de mayo, se les hizo entrega de la invitación del FORO Urbano oficial, audiencia pública de rendición de cuentas de la Empresa Social del Estado ESE Imsalud vigencia 2025 el día 22 de mayo 03:00pm de la tarde en el teatro municipal de Cúcuta, en el que firmaron el recibido y se les informa que la zona rural cuenta con trasporte de ida y regreso para su acompañamiento y participación ,también se les habla sobre la importancia de participar a la presentación de la acreditación de las (6) IPS de la zona rural Buena esperanza, IPS Floresta, Ips Banco de arena, IPS Palmarito, IPS guaramito y IPS San Faustino pertenecientes a la CIA de Aguaclara que estarán en proceso de acreditación, en la que el dia 19 de mayo se presentaran en la Ese Imsalud a la práctica de conocimiento de información de los servicios de Imsalud , para la presentación de evaluacion el día 28 de mayo en club comercio de Cúcuta .

Donde se les socializo toda la información fundamental correspondiente ante los tramites de portafolio de servicios, los derechos y deberes del usuario, misión , visión de la ESE imslaud, los valores , la promesa de valor, el mapa de procesos, los (7) ejes de acreditación alineados a la promesa de valor y lema de imsalud entre las atención de servicios los

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

usuarios, haciéndoles entrega paquete de estudio y recordando diariamente por grupo de

WhatsApp y llamada individual a cada uno de los miembros de la asociación , comprometidos a su participación .

Para este mes mayo la Asociación de Usuarios manifestó sentirse muy insatisfechos con la atención y servicio de transporte asistencial que la IPS Buena esperanza tiene , debido que continua en espera de la devolución de la móvil ambulancia asignanda a estas IPS que cubre también la IPS floresta a la comunidad y sus veredas ,no han hecho entrega están en espera del comunicado de petición que les realizaron al gerente de la ESE Imsalud para su respetiva solución a su arreglo y devolución.

Solicitudes anteriores, una planta eléctrica para atender en ocasiones que la energía eléctrica sea retirada incluso a dos días por centrales eléctricas para continuar su prestación de servicios a los usuarios y no mover el personal a la UBA de aguaclara para cumplir su jornada.

Los asistentes resaltaron el buen funcionamiento de los servicios, la adecuada atención por parte del personal de salud y administrativo, así como la disposición institucional para continuar garantizando espacios de participación ciudadana, escucha activa y mmejoramiento continuo en beneficio de la comunidad usuaria.

Evidencia fotográfica.





DESARROLLO DE LA REUNIÓN





PROPOSICIONES Y VARIOS

Durante la reunión correspondiente al mes de mayo, la Asociación de Usuarios manifestó sentirse muy insatisfechos con la atención y servicio que falta de transporte asistencial que la IPS Buena esperanza ya no tiene , debido que no esta y continua en espera de la devolución de la móvil ambulancia asignando a estas IPS que cubre también la IPS floresta a la comunidad y sus veredas ,no han hecho entrega están en espera del comunicado de petición que les realizaron al gerente de la ESE Imsalud para su respetiva respuesta en solución a su arreglo y devolución.

Lo de más resaltaron el buen funcionamiento de los servicios, la adecuada atención por parte del personal de salud y administrativo, así como la disposición institucional para continuar garantizando espacios de participación ciudadana, escucha activa y mmejoramiento continuo en beneficio de la comunidad usuaria.

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**23/JUNIO/2026 HORA: 10:00AM**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Rosa Ramirez M.	1.993.766	310 800 3560	
Martha oliva	27920767	3133922731	Martha
Luis Ortiz.	13386778	3133339502	

FECHA:	**15/05/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**5**
HORA INICIO:	**1:30 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**2:30 PM**
UBA/IPS:	**IPS DIVINA PASTORA**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE MAYO 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 15 de Mayo 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 Mayo.

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, por ciclo vital del usuario ,morbilidad y vacunacion 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** • **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** • **Capacitación datos abiertos ¿Qué son y para qué sirven?** • **Tipos de tecnología (Equipos de la ESE Imsalud)** • **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web** • **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF** • **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)** **Desarrollo de las Temáticas:**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

CALIDAD EN SALUD



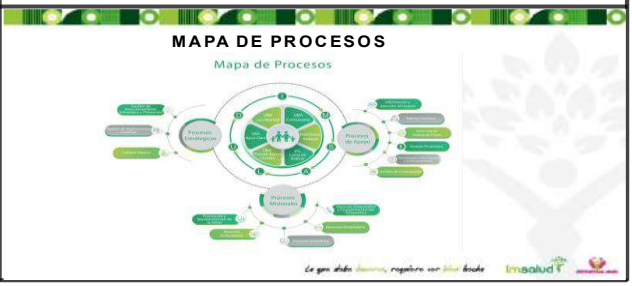
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES



PROMESA DE VALOR



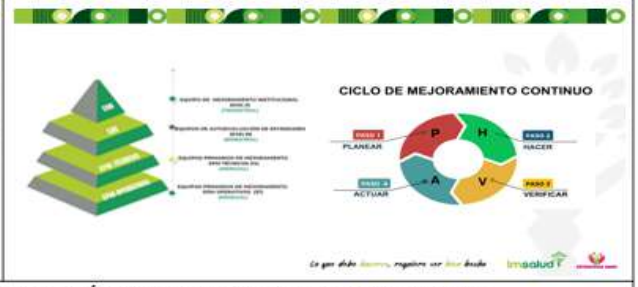
MAPA DE PROCESOS



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



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RESOLUCIÓN NO. 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)".



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.**

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

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

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

4. Fortalecimiento del Programa de Humanización





Encuentros Comunales

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.	**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	

- **Capacitación datos abiertos ¿Qué son y para qué sirven?**



- **Tipos de tecnología (Equipos de la ESE Imsalud)**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Boletín N.81 y 82 Cultura Imsalud**





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.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
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.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**24/06/2026 HORA 08:00 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**
Martha Jaimes Bayes	60341051	3208010835	Martha Jaimes B.

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

FECHA:	**20 DE MAYO 2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**5**
HORA INICIO:	**9:30 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10:40 AM**
UBA/IPS:	**IPS EL RODEO**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE MAYO 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 día 20 de MAYO 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 MAYO asistieron

SERGIO VILLAMIZAR,MARISELA GUERRERO,VALERY SANCHEZ Y STELLA MARTINEZ

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

Se dio lectura y aprobó el acta del mes de ABRIL

3. Medios de Convocatoria.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN





4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Estrategias para vincular:

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

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

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

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

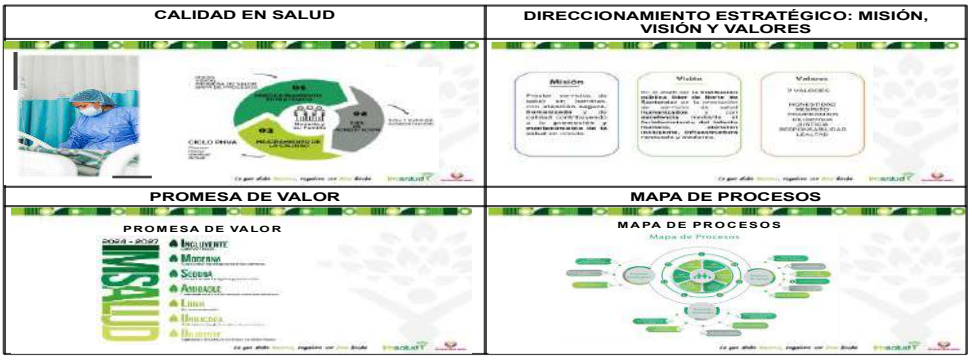
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **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**
- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**
- **Capacitación datos abiertos ¿Qué son y para qué sirven?**
- **Tipos de tecnología (Equipos de la ESE Imsalud)**
- **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

Desarrollo de las Temáticas:

El presente informe consolida la gestión desarrollada durante la reunión mensual de la Asociación de Usuarios de la IPS EL RODEO, correspondiente al mes de MAYO 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

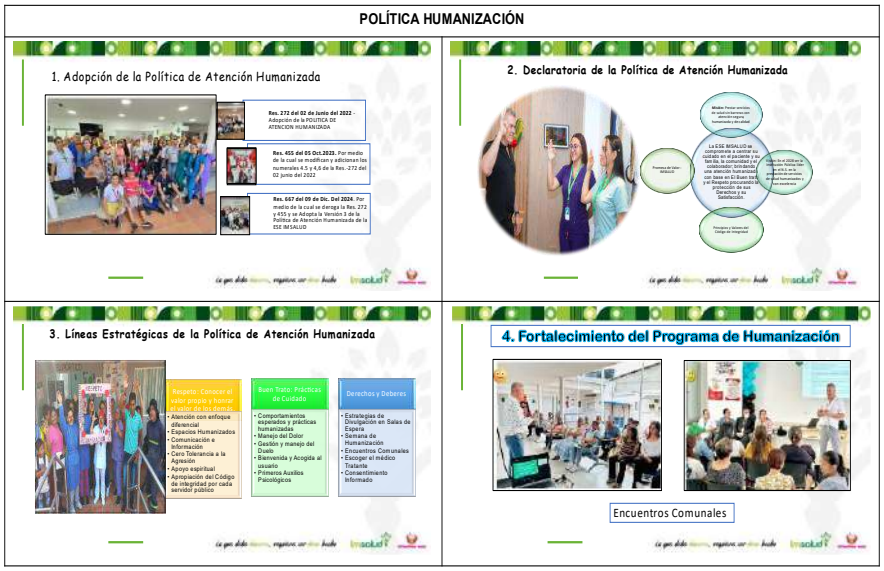


La Política de Participación Social en Salud y la Resolución 806 de 2025 integran al usuario como un actor estratégico, no solo como beneficiario, sino como aliado en la toma de decisiones, vigilancia y control social. Este componente potencia la transparencia, fortalece la gobernanza y asegura coherencia 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

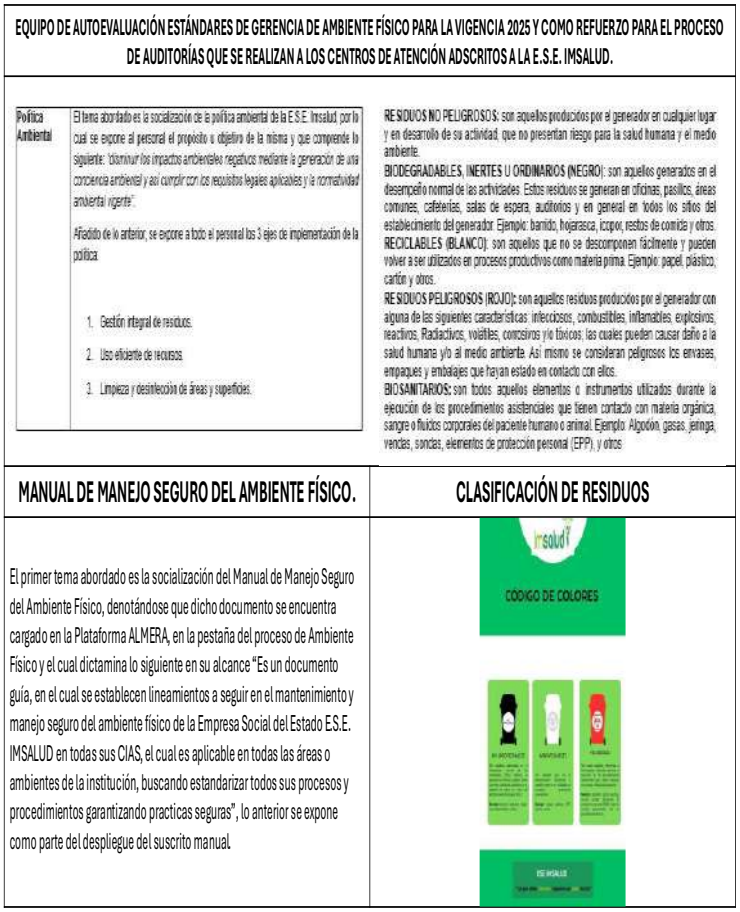
El módulo de Trámites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD evidencia una operación orientada a la eficiencia y a la accesibilidad del usuario. La entidad ha integrado procesos regulados por el Decreto 2150/95 con estrategias modernas de atención, incluyendo canales virtuales, asignación de citas por múltiples 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



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

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



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

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: bamido, 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.	

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Capacitación datos abiertos ¿Qué son y para qué sirven?**



La presentación sobre los datos abiertos de la ESE IMSALUD evidencia un enfoque institucional orientado a fortalecer la transparencia, el acceso a la información y la participación ciudadana mediante el uso de herramientas digitales accesibles. El contenido se desarrolla de manera clara y pedagógica, permitiendo que cualquier usuario comprenda qué son los datos abiertos, cómo acceder a ellos y cuál es su utilidad en la toma de decisiones, la investigación y el control social. Además, el diseño visual transmite cercanía y profesionalismo al integrar imágenes relacionadas con el sector salud y una estructura organizada que facilita la comprensión del mensaje. En términos cualitativos, se percibe un esfuerzo por promover una cultura de gobierno abierto, destacando el compromiso de la entidad con la modernización administrativa, la democratización de la información y la generación de confianza entre la institución y la comunidad.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Tipos de tecnología (Equipos de la ESE Imsalud)**









La presentación sobre los tipos de tecnología implementados en la ESE IMSALUD refleja una visión integral y estratégica orientada al fortalecimiento de los servicios institucionales mediante la incorporación de herramientas tecnológicas modernas. El contenido expone de forma organizada la clasificación entre equipos industriales, biomédicos y TIC, permitiendo identificar cómo cada uno cumple una función esencial en el funcionamiento eficiente de la entidad y en la calidad de la atención en salud. Desde una perspectiva cualitativa, se evidencia un compromiso con la innovación, la optimización de procesos y la modernización de la infraestructura tecnológica, aspectos fundamentales para responder a las necesidades actuales del sector salud. Asimismo, el diseño visual y la distribución de la información facilitan la comprensión del tema, proyectando una imagen institucional profesional, dinámica y alineada con procesos de transformación digital y mejora continua.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

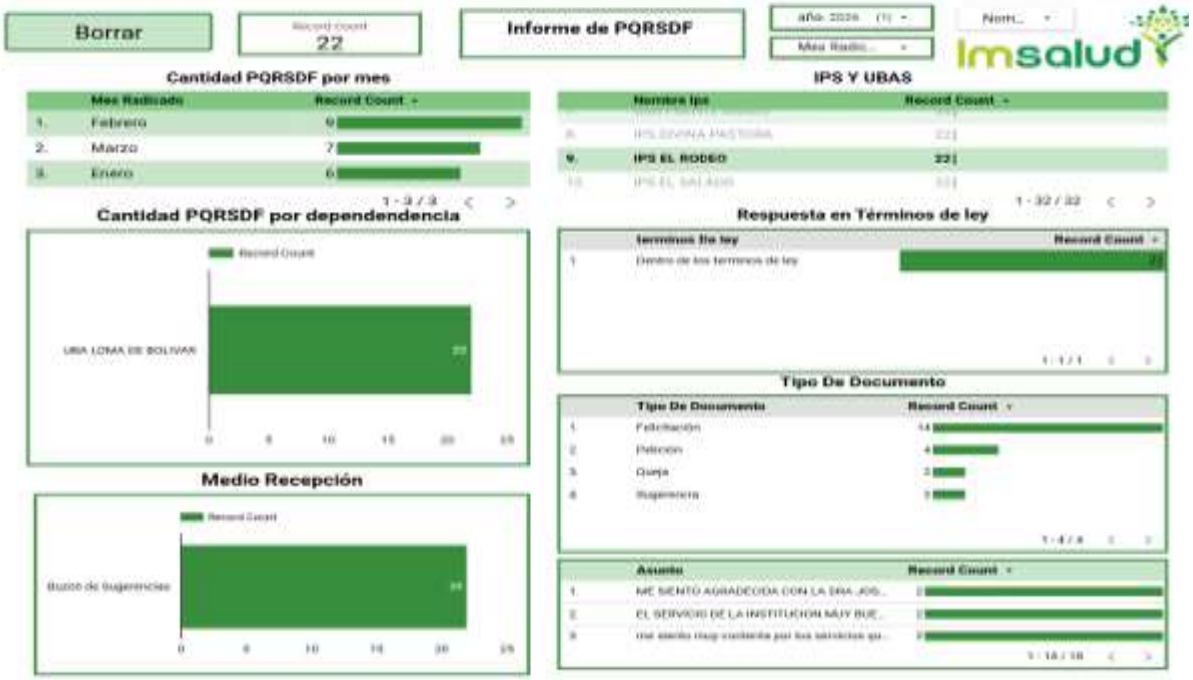
- **Boletín N.81 y 82 Cultura Imsalud**





- https://encuestas.imsalud.gov.co/index.php/343463?lang=es BOLETIN 81
- **https://encuestas.imsalud.gov.co/index.php/338313?lang=es BOLETIN 82**

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

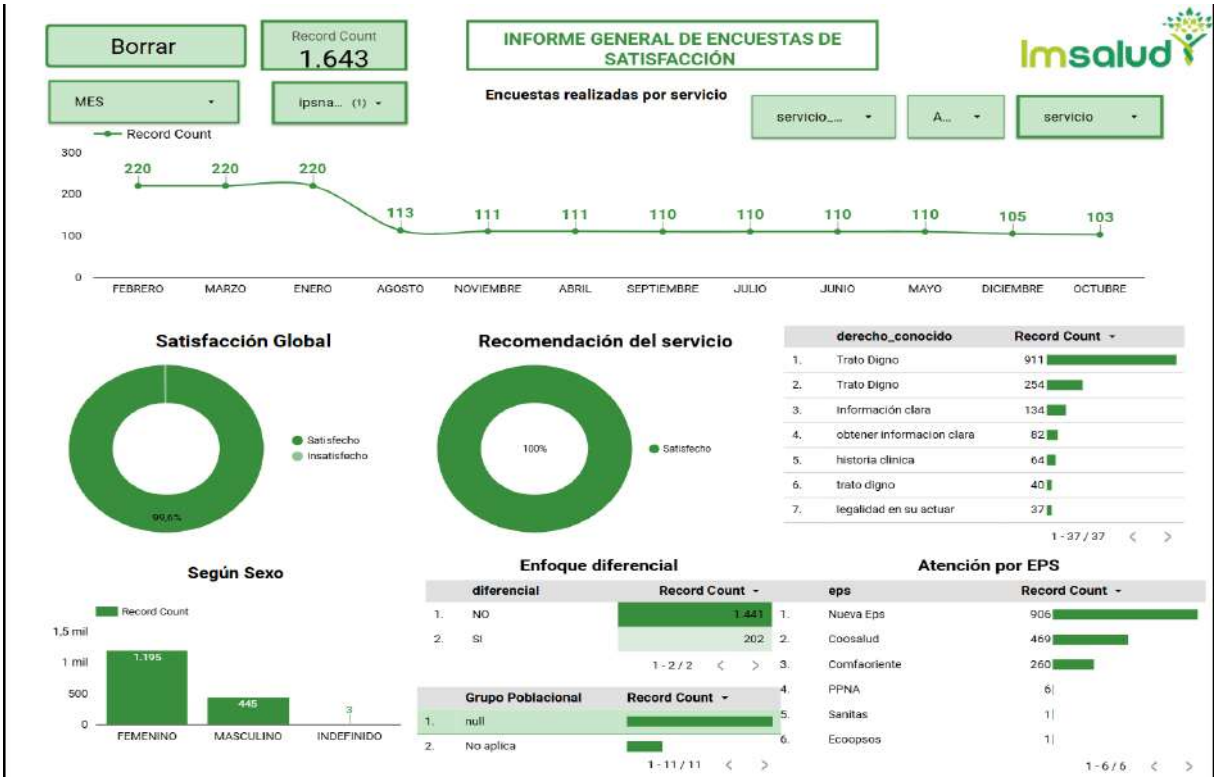


DESARROLLO DE LA REUNIÓN

El informe presentado para el informe de PQRSDF de la ESE IMSALUD evidencia una gestión organizada y orientada al seguimiento eficiente de las solicitudes ciudadanas**,** permitiendo visualizar de manera clara indicadores clave relacionados con la recepción, clasificación y respuesta de las peticiones. Desde un enfoque cualitativo, la herramienta refleja un compromiso institucional con la transparencia, la trazabilidad y el cumplimiento de los términos legales, aspectos fundamentales para fortalecer la confianza de los usuarios y garantizar una atención oportuna. Asimismo, la segmentación de la información por dependencias, tipos de documento, medios de recepción e IPS facilita el análisis estratégico y la identificación de oportunidades de mejora en los procesos de atención al usuario. El diseño del tablero transmite profesionalismo y funcionalidad, consolidándose como un instrumento útil para la toma de decisiones, el monitoreo de la calidad del servicio y la optimización de la gestión administrativa dentro de la entidad.

El informe registra un total de 22 PQRSDF, concentradas principalmente en el mes de febrero. La mayor cantidad de solicitudes proviene de la dependencia USA Loma de Bolívar y fueron recibidas, en su mayoría, mediante buzón de sugerencias. Asimismo, se evidencia que todas las respuestas se encuentran dentro de los términos establecidos por la ley, destacándose predominancia de felicitaciones frente a otros tipos de solicitudes como peticiones, quejas y sugerencias.

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

El informe general de encuestas de satisfacción evidencia resultados altamente positivos en la percepción de los usuarios frente a los servicios prestados por la IPS, registrando un total de 1.643 encuestas aplicadas. La satisfacción global alcanzó un 99,6 %, mientras que la recomendación del servicio obtuvo un 100 %, reflejando altos niveles de confianza, aceptación y credibilidad institucional. Asimismo, se observa una mayor participación del sexo femenino con 1.195 registros frente a 445 del sexo masculino. En cuanto a las EPS con mayor número de usuarios atendidos, se destacan Nueva EPS, Coosalud y Comfaoriente. De igual manera, el derecho más reconocido por los usuarios fue el trato digno, seguido de la información clara, aspectos fundamentales dentro de la calidad en la atención en salud.
Desde el componente cualitativo, los resultados permiten evidenciar que la IPS ha fortalecido una atención humanizada centrada en el respeto, la empatía y la adecuada comunicación con los usuarios. La alta percepción positiva demuestra compromiso institucional por parte del talento humano en la prestación de servicios oportunos y de calidad. Los usuarios reconocen principalmente el buen trato recibido y la claridad en la orientación brindada durante la atención, lo que fortalece la experiencia del usuario y contribuye al posicionamiento favorable de la institución ante la comunidad. No obstante, es importante continuar implementando acciones de mejora continua y estrategias de seguimiento que permitan mantener estos niveles de satisfacción y consolidar la cultura de calidad y humanización en la atención.

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 EL RODEO
Nombre del Promotor SIAU:	KELLY JOHANA COELLO ROCHEL
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 ADMNIISTRATIVA *(Este columna la diligencia la oficina SIAU)*
1	La asociacion de usuarios solicita a IMSALUD que se pueda activar bienla funcionalidad del CHATBOT ya que en ocasiones no funciona o no responden y le hes muy dificil solicitar una cita por allí.	Atencion en Salud.	a la espera de pronta respuesta	
2	La asociacion de usuarios solicita a IMSALUD que la movil pueda venir al barrio 1 vez a la semana como lo realizaban anterioemente	Atencion en Salud.	a la espera de pronta respuesta	

La asociación de usuarios esta en espera de respuesta por parte del área encargada

7. Proposiciones y varios.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.
9.





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:	**20 de JUNIO 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
Sergio M. Villamizar	1093744901	3155856065	Sergio M.
Marisela Guerrero	60449622	3222877098	Marisela G
Valeryn Sanchez	1094049741	3132925950	Valeryn Sanchez
Othella Martinez V.	60.285.065	3204737249	
Kelly Coello R	60412.782	3214503987	

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

Página 14 de 14

FECHA:	**25/MAYO/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**05**
HORA INICIO:	**02:00 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**3:00PM**
UBA/IPS:	**IPS FLORESTA**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE MAYO 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 25 de Mayo 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 3 usuarios que son; El Sr. GERMAN SANCHEZ GELVEZ , JORGE ESPARZA ALARCON y la Sra. LEONOR MORENO MEDINA afiliados a la asociación de usuarios.

Cabe 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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

uno de los puntos.

3. Medios de Convocatoria.

La convocatoria para el encuentro mensual de la Asociación de Usuarios de la IPS Floresta 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 25 de mayo de 2026. Adicionalmente, se enviaron recordatorios individuales de manera diaria y por medio de llamadas telefónicas con el fin de confirmar la asistencia y reiterar el compromiso y la responsabilidad de cada integrante con la Asociación.

También se les comunico la invitación al FORO Urbano, rendición de cuentas de la Empresa Social del Estado ESE Imsalud vigencia 2025 el día 22 de mayo 03:00pm de la tarde en el teatro municipal ciudad de Cúcuta 2026 en el que firmaron el recibido y se les informa que la zona rural cuenta con trasporte de ida y regreso para su acompañamiento y participación.

Asimismo se les informa la presentación de la acreditación de la zona rural las (6) IPS Buena esperanza, IPS Floresta, Ips Banco de arena, IPS Palmarito, IPS guaramito y IPS San Faustino pertenecientes a la CIA de Aguaclara que estarán en proceso de acreditación, la importancia de participar también el día 19 de mayo se presentaran en la Ese Imsalud a la práctica de conocimiento de información de los servicios de Imsalud , para la presentación de evaluación el día 28 de mayo en club comercio de Cúcuta . 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 realizadas con los usuarios presentes, invitándolos a vincularse y explicándoles el propósito, la importancia y las funciones de estos encuentros en beneficio de la comunidad y del fortalecimiento de la participación social en salud.

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 realizadas con los usuarios presentes, invitándolos a vincularse y explicándoles el propósito, la importancia y las funciones de estos encuentros en beneficio de la comunidad y del fortalecimiento de la participación social en salud.

Se les comunica e invita a usuarios de la floresta que son atendidos en la Ips buena esperanza ya que por motivo de cierre por su remodelación de infraestructura de la IPS no se puede colocar el oficio de invitación en la cartelera informativa en la IPS Floresta.

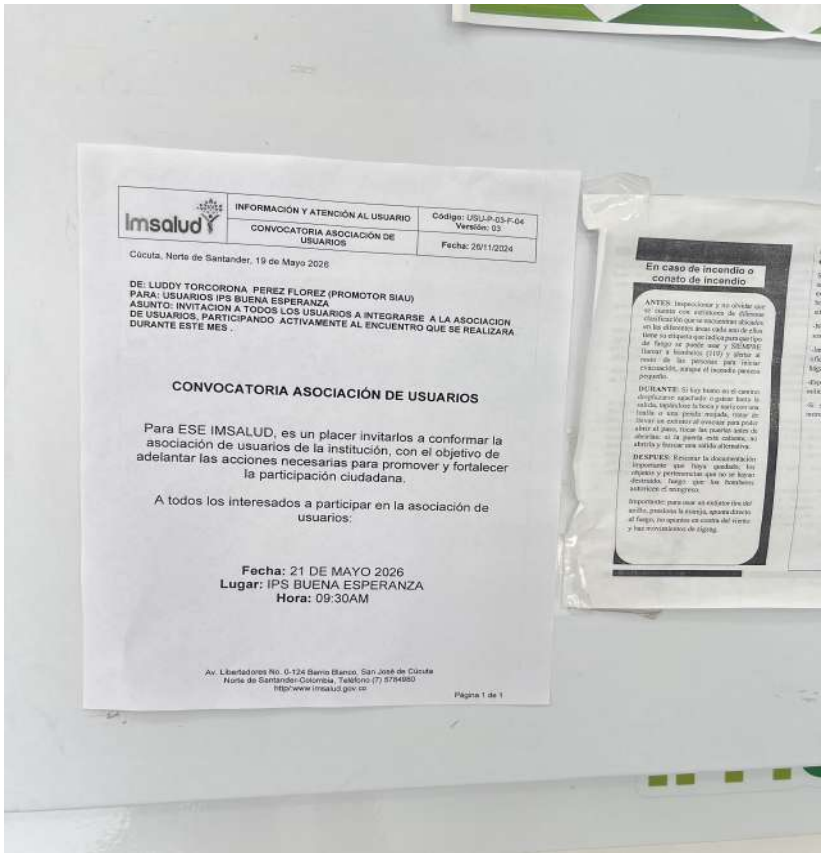
Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Como estrategia para la vinculación de nuevos integrantes a la Asociación de Usuarios de la IPSFLORESTA , se publicó en la cartelera informativa en la IPS Buena esperanza el formato de convocatoria dirigido a los usuarios, ya que por motivo de cierre por su remodelación de infraestructura de la IPS no se puede colocar el oficio de invitación en la cartelera informativa en la IPS Floresta, 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.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Adicionalmente, durante las charlas diarias se brindó información sobre la importancia de la participación comunitaria y el papel fundamental que cumple la Asociación de Usuarios, con el fin de motivar a la comunidad a integrarse de manera activa en los procesos de participación social en salud.

Asimismo, se comunico de manera virtual al grupo de la comunidad de Floresta y permanente con los diferentes presidentes de Junta de Acción Comunal, a quienes se les compartieron de forma continua los comunicados relacionados con los servicios ofrecidos en la IPS, para que estos fueran replicados en los grupos comunales donde cuentan con participación, garantizando así que la comunidad se mantuviera informada a través del contacto directo con sus líderes. De igual manera, cuando se identificó disposición e interés por parte de algunos usuarios, se les brindó información de manera personalizada sobre la Asociación y se les realizó la invitación formal para integrarse y participar activamente en este proceso comunitario, 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



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

Cúcuta, Norte de Santander, 19 de Mayo 2026

DE: LUDDY TORCORONA PEREZ FLOREZ (PROMOTOR SIAU)
PARA: USUARIOS IPS BUENA ESPERANZA
ASUNTO: INVITACION A TODOS LOS USUARIOS A INTEGRARSE A LA ASOCIACION DE USUARIOS, PARTICIPANDO ACTIVAMENTE AL ENCUENTRO QUE SE REALIZARA DURANTE ESTE MES .

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: 21 DE MAYO 2026
Lugar: IPS BUENA ESPERANZA
Hora: 09:30AM

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

En caso de incendio o conato de incendio

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

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 erechos fundamentales:



1. Trato digno: Todo usuario tiene derecho a ser atendido con respeto, amabilidad y cortesía. La atención debe garantizar privacidad y confidencialidad, sin ningún tipo de discriminación por edad, género, condición social, etnia, orientación sexual o cualquier otra condición.

2. Obtener información clara: 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.

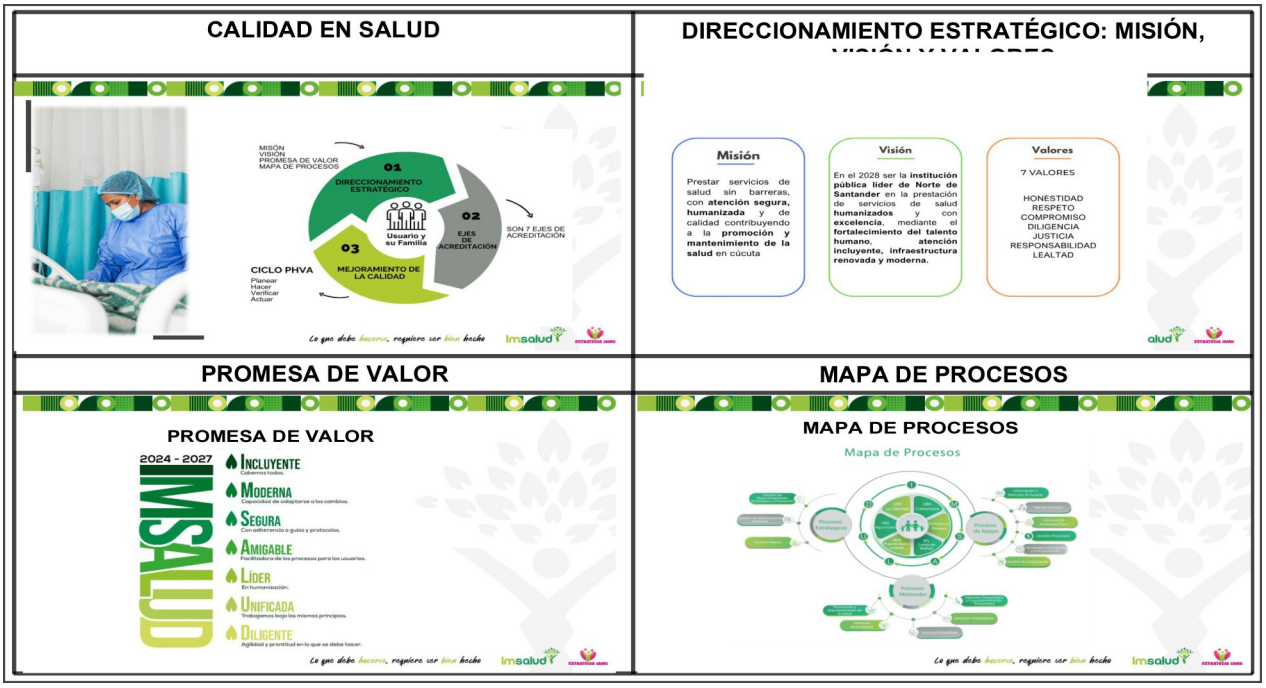
5. Entregar información clara, oportuna y suficiente: Brindar datos completos y correctos al personal que lo atiende, facilitando así un diagnóstico adecuado y un tratamiento oportuno.

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**
- **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**
- **Capacitación datos abiertos ¿Qué son y para qué sirven?**
- **Tipos de tecnología (Equipos de la ESE Imsalud)**
- **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

Desarrollo de las Temáticas:



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



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



POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

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

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



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

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

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

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

- Dentro de los más destacados tenemos:

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

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

❖ **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

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

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

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

POLÍTICA HUMANIZACIÓN









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"*. 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.

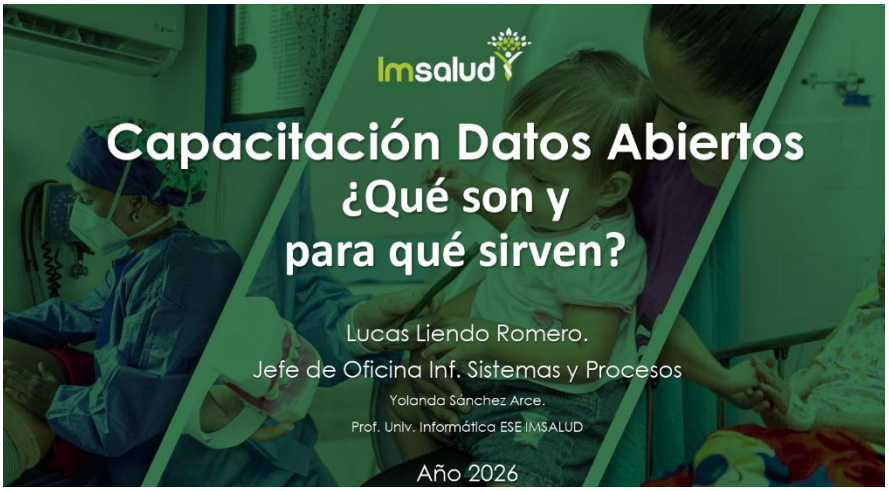
El primer tema abordado es la socialización del Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA, en la pestaña del proceso de Ambiente Físico y el cual dictamina lo siguiente en su alcance "Es un documento guía, en el cual se establecen 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



- **Capacitación datos abiertos ¿Qué son y para qué sirven?**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Durante el encuentro de la Asociación de Usuarios se socializó información relacionada con la estrategia de Datos Abiertos implementada por la ESE IMSALUD, explicando a los asistentes que estos corresponden a datos e información pública que pueden ser consultados, descargados y utilizados gratuitamente por cualquier ciudadano, sin necesidad de realizar trámites o solicitar permisos. Asimismo, se informó que esta estrategia fortalece la transparencia institucional y permite que la comunidad conozca de manera más clara la gestión realizada por la entidad.

De igual manera, se dieron a conocer los diferentes tipos de información que publica la ESE IMSALUD a través de la plataforma de Datos Abiertos, entre ellos: enfermedades por grupos de edad, usuarios por atender, estadísticas vitales relacionadas con fallecimientos, enfermedades por servicio y género, activos de información, consultas realizadas por sedes y procedimientos médicos registrados por CUPS. Se explicó que esta información permite analizar necesidades en salud y fortalecer la toma de decisiones institucionales y comunitarias.

Finalmente, se resaltó la importancia de los Datos Abiertos como herramienta para promover la transparencia, la participación ciudadana, la investigación y la planeación de estrategias de salud basadas en información real. Los integrantes de la Asociación manifestaron interés en el tema y reconocieron la importancia de que la comunidad conozca y haga uso de esta información para fortalecer el control social y la participación comunitaria en los procesos de salud.

- **Tipos de tecnología (Equipos de la ESE Imsalud)**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Durante la reunión se socializó con los integrantes de la Asociación de Usuarios la importancia de la tecnología y los equipos utilizados en la IPS para garantizar una adecuada prestación de los servicios de salud. Se explicó que dentro de la institución se cuenta con diferentes tipos de tecnologías, entre ellas los equipos industriales, como plantas eléctricas, motobombas y aires acondicionados, los cuales permiten el adecuado funcionamiento de la infraestructura y garantizan la continuidad de los servicios ante situaciones de emergencia o fallas eléctricas.

Asimismo, se abordó el tema de la tecnología biomédica, resaltando la importancia de equipos utilizados diariamente en la atención de los usuarios, tales como el fonendoscopio, los tensiómetros, las básculas para el control de peso y los equipos de signos vitales, herramientas fundamentales para la valoración y seguimiento del estado de salud de los pacientes. Se explicó que estos equipos contribuyen directamente a la calidad y oportunidad en la atención médica brindada por la IPS.

Finalmente, se socializó la importancia de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), entre las cuales se encuentran los computadores, impresoras y teléfonos institucionales, herramientas que facilitan los procesos administrativos, la atención al usuario, el registro de información y la comunicación interna y externa de la institución. Los asistentes manifestaron interés en el tema y reconocieron la importancia de mantener y utilizar adecuadamente cada una de estas tecnologías para fortalecer la calidad de los servicios prestados a la comunidad.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Boletín N.81 y 82 Cultura Imsalud**

En el boletín 81 se socializaron los resultados relacionados con los hábitos de vida saludable y las acciones de promoción y prevención desarrolladas por la ESE IMSALUD. Se informó que ha aumentado la participación de las mujeres en edad fértil en las asesorías de planificación familiar, lo cual contribuye a disminuir riesgos maternos y perinatales y fortalece la salud sexual y reproductiva de la comunidad. Asimismo, se resaltó la importancia de mantener hábitos saludables como la buena alimentación, la actividad física, el descanso adecuado y los controles médicos preventivos, ya que estas prácticas ayudan a prevenir enfermedades y mejorar la calidad de vida.

De igual manera, se evidenció un incremento en la participación de jóvenes entre 18 y 28 años en la realización de laboratorios para tamizaje de riesgo cardiovascular, reflejando mayor conciencia sobre el cuidado de la salud y la prevención temprana de enfermedades.

También se presentaron avances en la cobertura de vacunación en menores de cinco años, mostrando una mayor participación de las familias en los esquemas de inmunización y la necesidad de continuar fortaleciendo las estrategias de promoción y acceso a los servicios de vacunación. Finalmente, se destacó la mejora significativa en la adherencia a los controles prenatales por parte de las gestantes, superando la meta establecida por la institución y evidenciando mayor compromiso con el autocuidado y la prevención de riesgos durante el embarazo.

Por otra parte, en el boletín 82 se explicó el modelo de atención integral en salud implementado por la ESE IMSALUD, el cual está centrado en el usuario y su familia, buscando garantizar una atención accesible, segura, coordinada y humanizada. Se informó que este modelo se basa en la Atención Primaria en Salud y en las Rutas Integrales de Atención, permitiendo identificar riesgos de manera temprana y brindar seguimiento continuo a los pacientes para mejorar los resultados en salud y la satisfacción de los usuarios.

Además, se socializó que el modelo promueve la participación activa del paciente y su familia en la toma de decisiones relacionadas con su atención, fortaleciendo el autocuidado y la educación en salud. También se resaltó la importancia de la humanización del servicio mediante un trato digno, respetuoso y cálido por parte del personal de salud. Igualmente, se explicó que la institución cuenta con estrategias para garantizar la seguridad del paciente, a través de protocolos clínicos, prevención de eventos adversos y seguimiento permanente de la atención. Finalmente, se presentó el ciclo integral de atención, el cual incluye ingreso, valoración, planeación, ejecución del tratamiento, evaluación y seguimiento del usuario para asegurar continuidad y calidad en los servicios prestados.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

BOLETÍN CULTURA #81 IMSALUD

RESULTADOS DE LOS HÁBITOS DE VIDA SALUDABLE

>>ESCANEA EL QR<<

Imsalud

Los hábitos de vida saludable son prácticas diarias que mejoran el bienestar físico, mental y emocional, como una buena alimentación, ejercicio, descanso adecuado y prevención médica.

Estas ***acciones reducen el riesgo de enfermedades*** crónicas y mejoran la calidad de vida. Además, son clave en la prevención en salud, ya que permiten controlar factores de riesgo a tiempo.

Para la ESE IMSALUD, ***fomentarlos disminuye la carga de enfermedades*** y fortalece la participación comunitaria, por lo que se implementan los siguientes indicadores para medir su adopción.

1 Participación de la población joven (18–28 años) en la toma de laboratorios para tamizaje de riesgo cardiovascular

Mide el porcentaje de personas jóvenes (de 18 a 28 años) que se someten a tamizajes de perfil lipídico, glucosa, creatinina y parcial de orina para detectar riesgo cardiovascular temprano, un alto nivel de participación indica conciencia sobre el cuidado cardiovascular y la disposición de la juventud a adoptar hábitos saludables.

Periodos	2024	2025
Ene	48,85%	52,66%
Feb	48,24%	65,55%
Mar	75,68%	63,41%
Abr	20,10%	58,99%
Acumulado	48,21%	60,15%

El porcentaje de población tamizada en la ESE IMSALUD muestra **un aumento significativo de 2024 a 2025, reflejando mayor cobertura** en la prevención del riesgo cardiovascular.

2 Asistencia de la población femenina en edad fértil a asesoría en planificación familiar



El indicador evidencia la **autonomía de la mujer en su vida reproductiva** y el uso de prácticas preventivas, lo que reduce riesgos y la morbimortalidad materno perinatal. Además, muestra una **cobertura sostenida** y en mejora en consultas de planificación familiar.

Periodos	2024	2025
Ene	92,26%	91,07%
Feb	90,67%	92,38%
Mar	66,25%	91,12%
Abr	89,21%	91,32%
May	93,33%	90,90%
Jun	90,60%	85,38%
Jul	93,47%	84,90%
Ago	94,18%	83,54%
Sep	88,25%	83,45%
Oct	81,92%	90,46%
Nov	84,14%	75,90%
Dic	86,75%	81,30%
Acomulado	87,34%	86,81%

Evidenciando un incremento continuo en la participación de esta población en las acciones de planificación familiar. Este comportamiento refleja la efectividad de las estrategias institucionales para promover la salud sexual y reproductiva, así como el fortalecimiento del acceso y la adherencia a los servicios de prevención en la población objetivo.

BOLETÍN CULTURA #82 IMSALUD

MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD

>>ESCANEA EL QR<<

Imsalud



Objetivo ***Implementar una atención integral centrada en el usuario y su familia, garantizando servicios accesibles, coordinados y seguros, basados en la Atención Primaria en Salud (APS) y las Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS), con gestión del riesgo como eje fundamental.***

Aspectos Claves del Modelo

37 IPS	6 Fases	Modelo de atención Humanizado	Mejores Desenlaces clínicos y satisfacción del usuario y su familia
Puntos de atención en la red IMSALUD	Ciclo integral de atención al usuario	Modelo centrado en el usuario y familia	

Componentes Estratégicos del Modelo



APS	RIAS	GESTIÓN DEL RIESGO
Atención Primaria en Salud como eje rector de todos los servicios.	Rutas Integrales de Atención en Salud, por ciclo vital garantizando continuidad.	Identificación y manejo proactivo de riesgos individuales, técnicos y poblacionales.

¿Cómo Funciona Nuestro Modelo?

Flujo de Atención



Escuchar al usuario → Identificar necesidades → Activar modelo APS con enfoque en RIAS → Atención segura y oportuna → Mejores resultados o desenlaces en salud y satisfacción del usuario

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

Primeramente se les recuerda que no hay informe de PQRSDF para la IPS Floresta porque no esta abierta , no hay servicios de atencion para los usuarios por su remodelacion de insfaestructura no se esta usando el buzon de sugerencias les informa que hasta que esté la IPS Floresta en funcionamiento y el buzón de sugerencias no hay registro de PQRSDF (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones).

Asimismo durante la socialización se recuerda a los asistentes los diferentes canales de participación y comunicación disponibles para los usuarios, entre ellos el buzón de sugerencias, donde pueden depositar felicitaciones, sugerencias, quejas o reclamos; igualmente, la página institucional de la ESE IMSALUD, los diferentes espacios de participación comunitaria y la atención directa a través del área SIAU, Servicio de Información y Atención al Usuario, con el fin de escuchar continuamente las necesidades, inquietudes y percepciones de la comunidad sobre los servicios de salud prestados

Se les socializa el procedimiento del PQRSDF (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones), su funcionamiento y participación de los usuarios, , 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.

INFORME GENERAL DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN – IMSALUD

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

En cuanto a los resultados presentados en el tablero de control,con el propósito de evaluar la percepción de los usuarios frente a la calidad de los servicios prestados, se informa que durante el mes de abril se aplicaron **3.841 encuestas de satisfacción**. Los resultados obtenidos permiten identificar el nivel de satisfacción de los usuarios, el conocimiento de

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

sus derechos y algunas características de la población atendida.

Resultados Generales

La evaluación evidencia un desempeño altamente favorable, alcanzando una **satisfacción global del 99,5 %**, lo que demuestra que la gran mayoría de los usuarios califican positivamente la atención recibida. Asimismo, el indicador de **recomendación del servicio** obtuvo un resultado del **100 %**, reflejando la confianza de los usuarios en los servicios prestados por la institución.

En cuanto al conocimiento de los derechos de los usuarios, el aspecto más reconocido fue el **trato digno**, registrando el mayor número de respuestas. También se destacan derechos relacionados con la **calidad sin barreras**, lo que evidencia el fortalecimiento de las estrategias institucionales orientadas a garantizar una atención humanizada, respetuosa y centrada en el usuario.

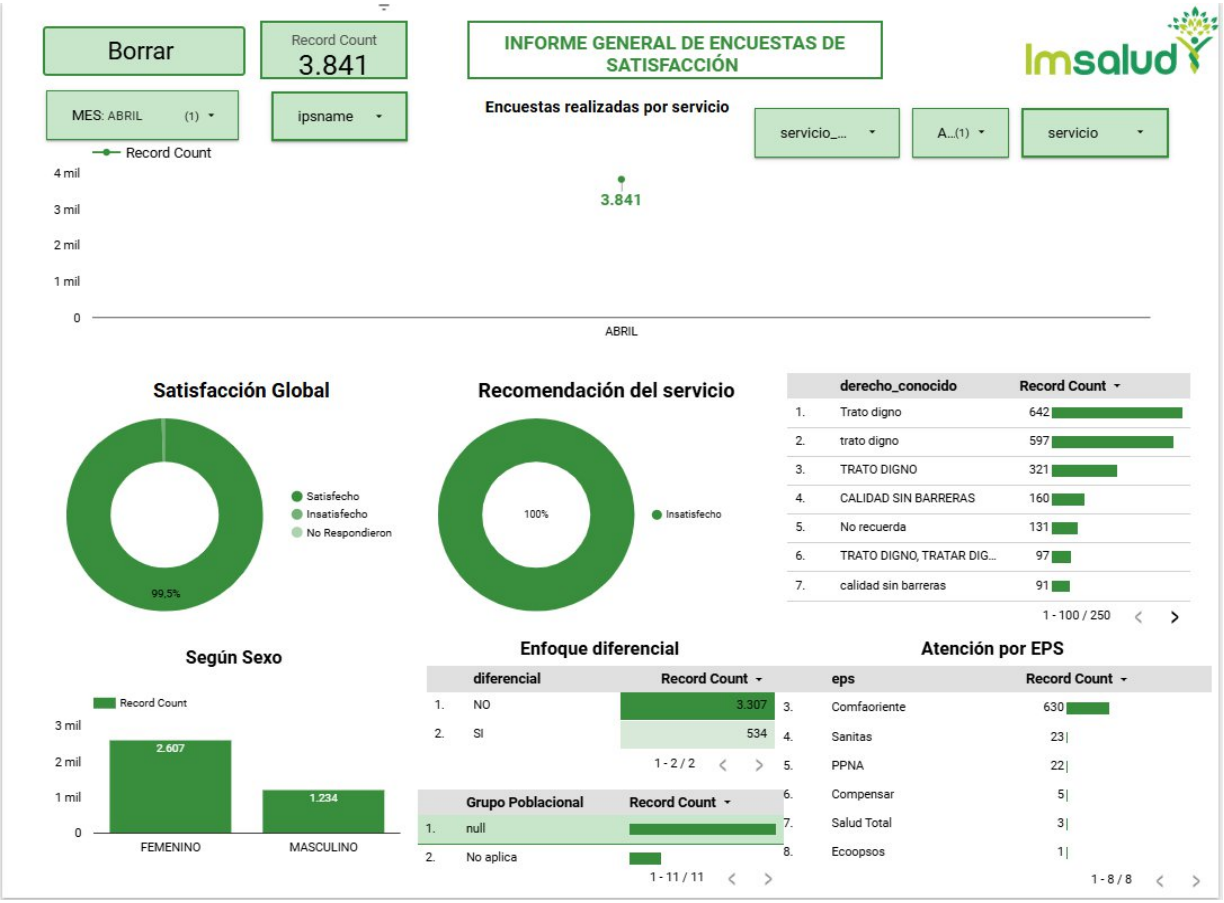
Respecto al enfoque diferencial, se observa que **3.307 usuarios** indicaron no pertenecer a ningún grupo diferencial, mientras que **534 usuarios** manifestaron pertenecer a alguna población con enfoque diferencial, información que contribuye a la planificación de acciones orientadas a la atención inclusiva y equitativa.

En la distribución por sexo se evidencia una mayor participación del sexo femenino, seguido por el sexo masculino, lo que permite contar con una representación amplia de la población usuaria atendida durante el período evaluado.

En relación con la atención por EPS, se identifica una mayor participación de usuarios afiliados a **Comfaoriente**, seguida de otras entidades aseguradoras como Sanitas, PPNA, Compensar, Salud Total y Ecoposos.

En conclusion los resultados obtenidos durante el mes de abril reflejan un excelente nivel de satisfacción por parte de los usuarios y evidencian el compromiso institucional con la prestación de servicios de salud con calidad, oportunidad y humanización. El alto porcentaje de satisfacción y recomendación constituye un indicador positivo de la gestión realizada y fortalece los procesos de mejoramiento continuo orientados a garantizar una atención segura, digna y centrada en las necesidades de los usuarios.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

Clasificado: IPS FLORESTA

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.

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

En la reunión anterior correspondiente al mes ABRIL 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 y que continuen prestando los servicios en la Ips Buena esperanza como plan de contingencia , con calidad en la atencion , trato digno respetando lo derechos de los usuarios.

SEGUIMIENTO COMPROMISOS ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Nombre de la UBA o IPS:	IPS FLORESTA
Nombre del Promotor SIAU:	LUDDY TORCORONA PEREZ FLOREZ
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 ADMNIISTRATIVA (*Este columna la diligencia la oficina SIAU)*
1	• Para el presente mes, la Asociación de Usuarios no presentan ninguna solicitud, solo estan en espera atentos a la termnacion y entrega de la Ips renovada para continuar la prestacion de los servicios de salud a los usuarios de la comunidad y que continuen prestando los servicios en la Ips Buena esperanza como plan de contingencia , con calidad en la atencion , trato digno respetando sus derechos .	IMSALUD		

ENERO 2026 | FEBRERO | MARZO | ABRIL

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
Proposiciones y varios. Durante la reunión correspondiente al mes de mayo, se les hizo entrega de la invitación del FORO Urbano oficial, audiencia pública de rendición de cuentas de la Empresa Social del Estado ESE Imsalud vigencia 2025 el día 22 de mayo 03:00pm de la tarde en el teatro municipal de Cúcuta, en el que firmaron el recibido y se les informa que la zona rural cuenta con trasporte de ida y regreso para su acompañamiento y participación ,también se les habla sobre la importancia de participar a la presentación de la acreditación de la zona rural de las (6) IPS Buena esperanza, IPS Floresta, Ips Banco de arena, IPS Palmarito, IPS guaramito y IPS San Faustino pertenecientes a la CIA de Aguaclara que estarán en proceso de acreditación, en la que el día 19 de mayo se presentaran en la Ese Imsalud a la práctica de conocimiento de información de los servicios de Imsalud , para la presentación de evaluación el día 28 de mayo en club comercio de Cúcuta . Donde se les explico y enseño socializando toda la información fundamental correspondiente a ESE IMSALUD ante los tramites de portafolio de servicios, los derechos y deberes del usuario, misión , visión de la ESE imslaud, los valores , la promesa de valor, el mapa de procesos, los (7) ejes de acreditación alineados a la promesa de valor y lema de imsalud entre las atención de servicios los usuarios, haciéndoles entrega de un paquete de estudio y recordando diariamente por grupo de WhatsApp y llamada individual a cada uno de los miembros de la asociación , comprometidos a su participación . 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 se siente muy satisfechos en recibir la atención en la IPS Buena esperanza resaltaron el buen funcionamiento de los servicios, la adecuada atención por parte del personal de salud y administrativo, así como la disposición institucional para continuar garantizando espacios de participación ciudadana, escucha activa y mmejoramiento continuo en beneficio de la comunidad usuaria.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Evidencia fotográfica.









PROPOSICIONES Y VARIOS

Para el presente mes, la Asociación de Usuarios no presenta solicitudes, solo están en espera atentos a la terminación y entrega de la IPS renovada para continuar la prestación de los servicios de salud a los usuarios de la comunidad y que continúen prestando los servicios en la Ips Buena esperanza como plan de contingencia, con calidad en la atención, trato digno respetando los derechos de los usuarios. .

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**22/JUNIO/2026 HORA: 02:00PM**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
German Sanchez Gelvez	13237502	320 300 6651	
Leonor Moreno Medina	39644070	3108507059	Leonor Moreno Medina
Jorge Enrique	90704688	312 2585655	

FECHA:	**21/05/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**5**
HORA INICIO:	**9:30 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10:300 AM**
UBA/IPS:	**IPS GUAIMARAL**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Llamado a lista

Siendo las 09:30 Pm del día 21 de Mayo de la anualidad 2026, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS GUAIMARAL con el siguiente orden del día:

Quienes asistieron a la reunión fue la usuaria

- Juan Carlos umbarila
- Cecilia Jaimes garcia
- Luis Manuel Villamizar

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 Mayo.

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, por ciclo vital del usuario ,morbilidad y vacunacion 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** • **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** • **Capacitación datos abiertos ¿Qué son y para qué sirven?** • **Tipos de tecnología (Equipos de la ESE Imsalud)** • **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web** • **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF** • **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)** **Desarrollo de las Temáticas:**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

CALIDAD EN SALUD



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES



PROMESA DE VALOR



MAPA DE PROCESOS



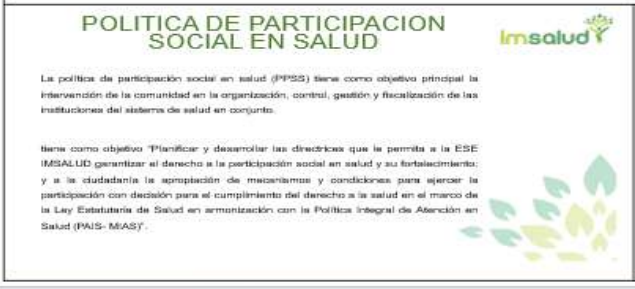
(7) EJES DE ACREDITACIÓN ALINEADOS CON LA PROMESA DE VALOR



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RESOLUCIÓN NO. 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)".



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.

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. 687 del 09 de Dic. Del 2024. Por medio de la cual se deroga la Res. 272 y 455 y se Adopta la Versión II 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



- 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 menor Traumático
- Consentimiento Informado

4. Fortalecimiento del Programa de Humanización





Encuentros Comunales

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

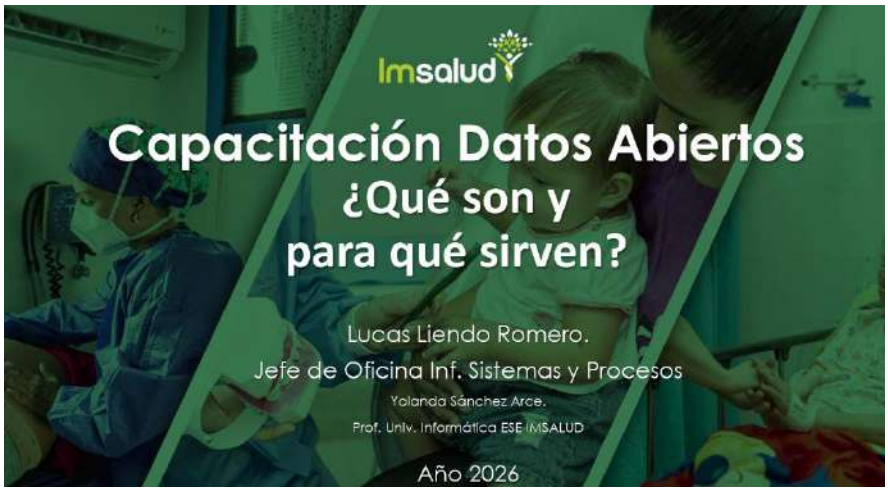
EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN ESTÁNDARES DE GERENCIA DE AMBIENTE FÍSICO PARA LA VIGENCIA 2025 Y COMO REFUERZO PARA EL PROCESO DE AUDITORÍAS QUE SE REALIZAN A LOS CENTROS DE ATENCIÓN ADSCRITOS A LA E.S.E. IMSALUD.

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.	

- **Capacitación datos abiertos ¿Qué son y para qué sirven?**



- **Tipos de tecnología (Equipos de la ESE Imsalud)**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Boletín N.81 y 82 Cultura Imsalud**





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.

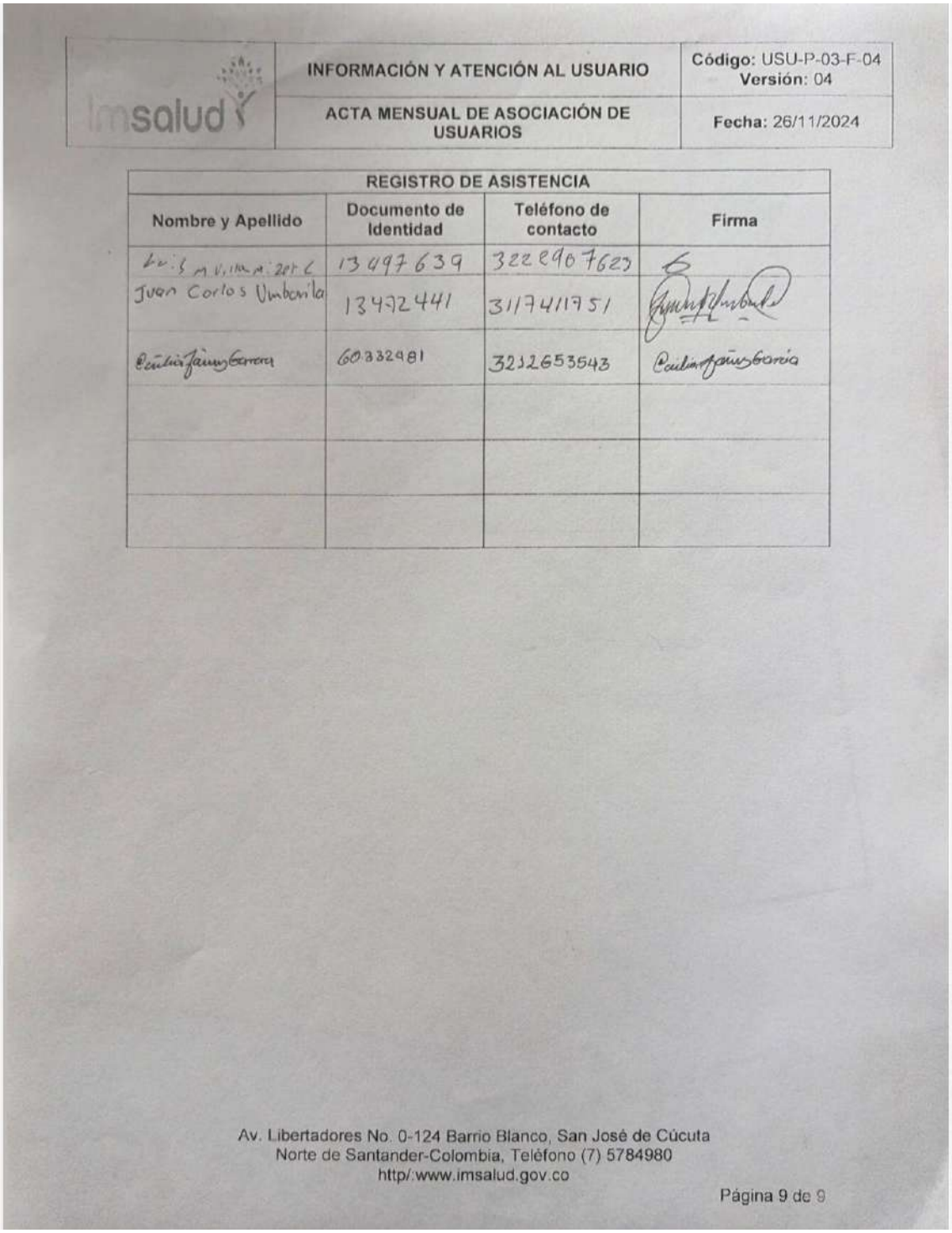
Se atendieron compromisos de reunión anterior.

7. Proposiciones y varios.

- Fortalecer la asociación de usuarios incluyendo la participación de ediles, juntas de acción comunal y comunidad interesada en el proceso.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
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.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**24/06/2026 HORA 08:00 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
Juan Carlos Umbarila	13497639	3228907623	
	13472441	3174117951	
	60332981	3212653543	

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:	**22 de mayo 2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**05**
HORA INICIO:	**09:30 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10:30 AM**
UBA/IPS:	**IPS OSPINA PEREZ**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE MAYO 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 22 DE MAYO DEL 2026 se dio inicio a la reunión programada de asociación de usuarios de la IPS OSPINA PEREZ y en compañia de la enfermera xiomara de apoyo en humanizacion

▪RICO MENDOZA CARLOS ENRIQUE

• SEMECO SORELYS MARISOL

▪ LEONEL ENRIQUE LUNA

▪CASTILLO LUIS ALFONSO

▪Xiomara ascencio (apoyo en humanizacion)

• MAGDA ALVAREZ (promotora siau)

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

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

3. Medios de Convocatoria.

cartelera informativa y por medio de whatsApp





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

Cúcuta, Norte de Santander, 19/05/2026

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

CONVOCATORIA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

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

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

Fecha: 22 de mayo del año 2026
Lugar: IPS OSPINA PEREZ
Hora: 9:30 AM

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

Página 1 de 1

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

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

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN





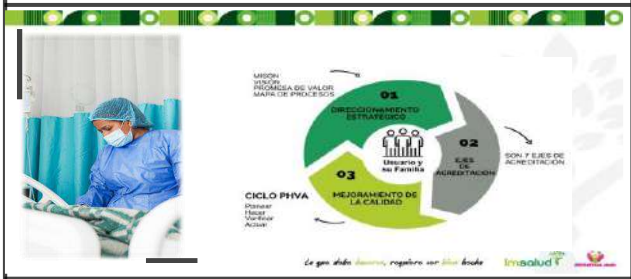
Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas:

- **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**
- **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**
- **Capacitación datos abiertos ¿Qué son y para qué sirven?**
- **Tipos de tecnología (Equipos de la ESE Imsalud)**
- **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Desarrollo de las Temáticas:

CALIDAD EN SALUD



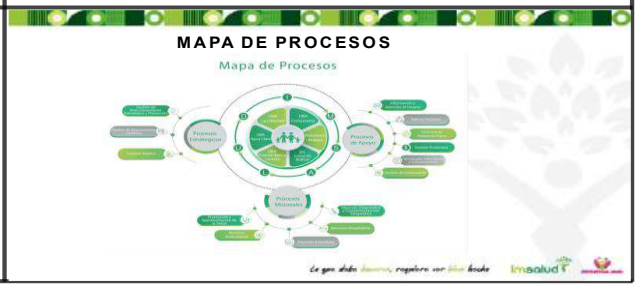
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES



PROMESA DE VALOR



MAPA DE PROCESOS



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



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RESOLUCIÓN NO. 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

El contenido de la información evidencia una estructura institucional madura, garantiza la calidad, participación ciudadana y alineación normativa. Los 7 ejes de acreditación funcionan como el marco que traduce la promesa de valor en acciones medibles, permitiendo que la organización conecte su identidad institucional con prácticas operativas concretas. El módulo de mejoramiento de la calidad, articulado al ciclo PHVA, demuestra un compromiso real con la optimización continua, reforzando la capacidad de respuesta y la eficiencia en la prestación de servicios.
Por otra parte, la Política de Participación Social en Salud y la Resolución 651 de 2024 integran al usuario como un actor estratégico, no solo como beneficiario, sino como aliado en la toma de decisiones, vigilancia y control social. Este componente potencia la transparencia, fortalece la gobernanza y asegura coherencia entre lo institucional y lo comunitario. En conjunto, las diapositivas muestran una entidad bien estructurada, con enfoque preventivo, orientación al usuario y un ecosistema de gestión que impulsa resultados sostenibles y mayor legitimidad social.

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

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

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

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

- Dentro de los más destacados tenemos:

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

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

❖ **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

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

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

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.

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.

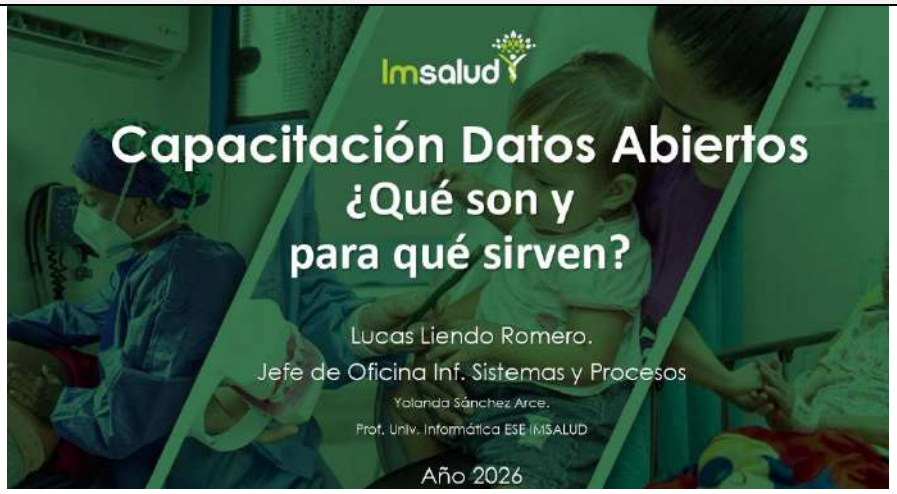
Política Ambiental	El tema abordado es la socialización de la política ambiental de la E.S.E. Imsalud, por lo cual se expone al personal el propósito u objetivo de la misma y que comprende lo siguiente: *"disminuir los impactos ambientales negativos mediante la generación de una conciencia ambiental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

- **Capacitación datos abiertos ¿Qué son y para qué sirven?**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Tipos de tecnología (Equipos de la ESE Imsalud)**



- **Boletín N.81- 82- 83 Cultura Imsalud**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



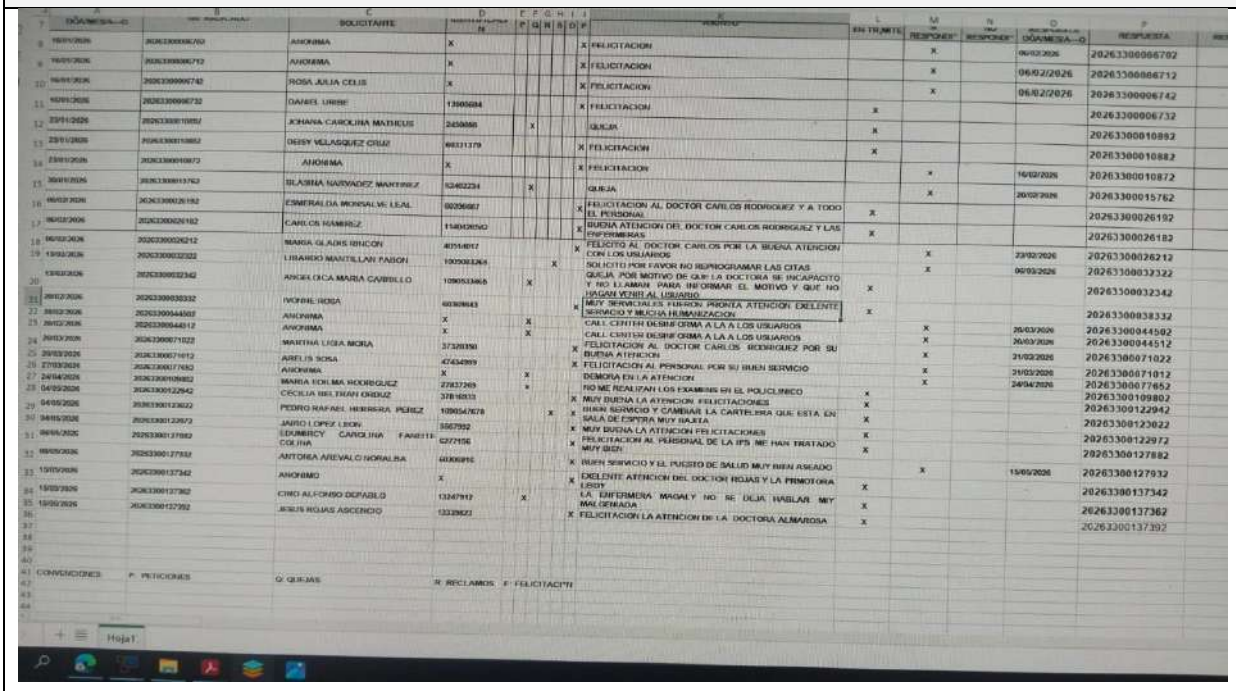


DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



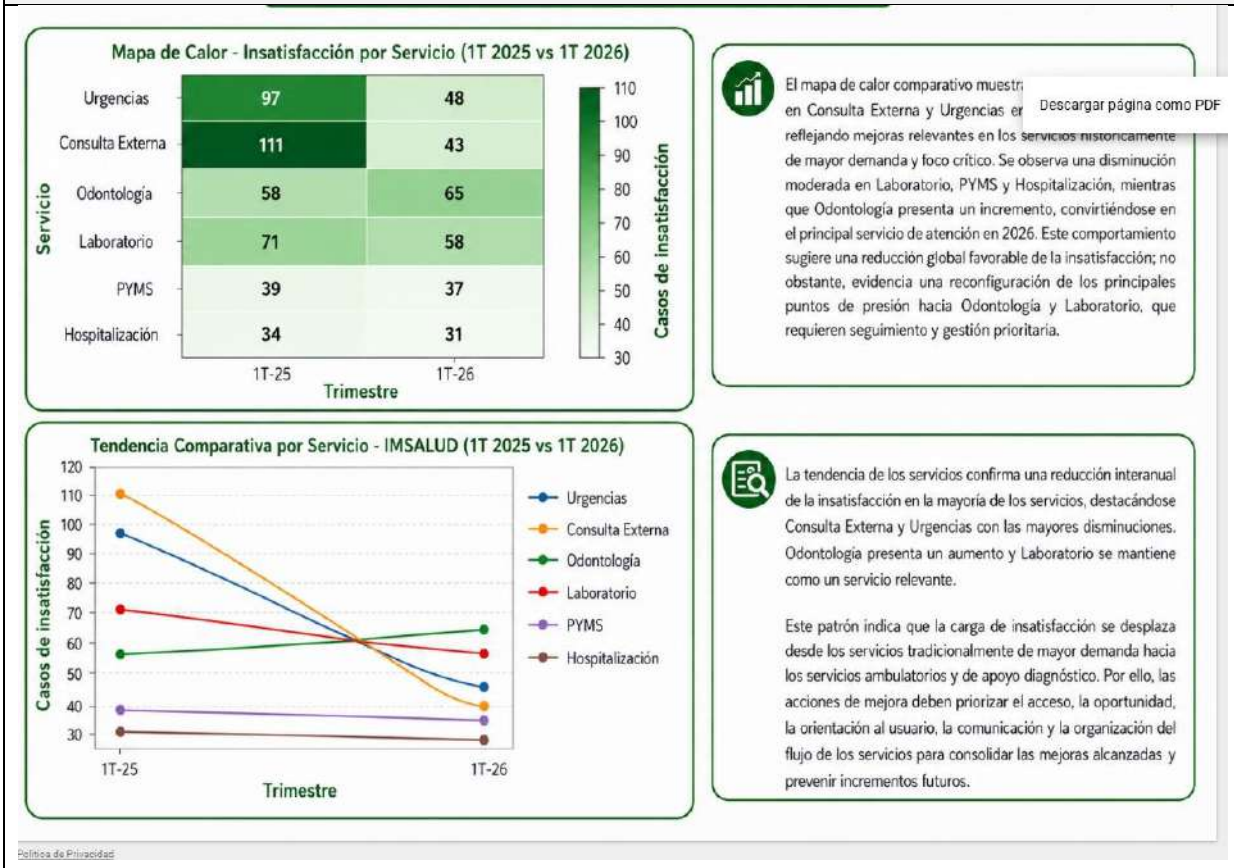
DÍA/MES/AÑO		SOLICITANTE									EN TRAMITE	RESPONDE	RESPONDE	DÍA/MES/AÑO	RESPUESTA
06/02/2026	20263300006702	ANONIMA	X						X	FELICITACION		X		06/02/2026	20263300006702
06/02/2026	20263300006712	ANONIMA	X						X	FELICITACION		X		06/02/2026	20263300006712
06/02/2026	20263300006742	ROSA JULIA CELIS	X						X	FELICITACION		X		06/02/2026	20263300006742
10/02/2026	20263300006732	DANIEL URIBE		13905084					X	FELICITACION					20263300006732
23/01/2026	20263300010882	JOHANA CAROLINA MATHEUS		2450868		X				QUEJA	X				20263300010882
23/01/2026	20263300010882	DEISY VELASQUEZ CRUZ		60311379					X	FELICITACION	X				20263300010882
23/01/2026	20263300010872	ANONIMA	X						X	FELICITACION					20263300010872
30/01/2026	20263300015762	BLASINA NARVAEZ MARTINEZ		52462234		X				QUEJA		X		16/02/2026	20263300015762
06/02/2026	20263300026192	ESMERALDA MORALES LEAL		60306667					X	FELICITACION AL DOCTOR CARLOS RODRIGUEZ Y A TODO EL PERSONAL		X		20/02/2026	20263300026192
06/02/2026	20263300026182	CARLOS RAMIREZ		1140836760					X	BUENA ATENCION DEL DOCTOR CARLOS RODRIGUEZ Y LAS ENFERMERAS	X				20263300026182
06/02/2026	20263300026212	MARIA GLADIS RINCON		40514017					X	FELICITO AL DOCTOR CARLOS POR LA BUENA ATENCION CON LOS USUARIOS	X				20263300026212
13/02/2026	20263300032322	LIBARDO MANTILLAN PASON		1005031264			X			SOLICITO POR FAVOR NO REPROGRAMAR LAS CITAS		X		23/02/2026	20263300032322
13/02/2026	20263300032342	ANGELOICA MARIA CARRILLO		1090533465		X				QUEJA POR MOTIVO DE QUE LA DOCTORA SE INCAPACITO Y NO LLAMAN PARA INFORMAR EL MOTIVO Y QUE NO HAGAN VENIR AL USUARIO	X			06/03/2026	20263300032342
20/02/2026	20263300038332	IVONNE ROSA		60369843					X	MUY SERVICIALES FUERON PRONTA ATENCION EXELENTE SERVICIO Y MUCHA HUMANIZACION	X				20263300038332
26/02/2026	20263300044502	ANONIMA	X			X				CALL CENTER DESINFORMA A LA A LOS USUARIOS		X		26/03/2026	20263300044502
26/02/2026	20263300044512	ANONIMA	X			X				CALL CENTER DESINFORMA A LA A LOS USUARIOS		X		26/03/2026	20263300044512
26/02/2026	20263300071022	MARTHA LUCIA MORA		37328350					X	FELICITACION AL DOCTOR CARLOS RODRIGUEZ POR SU BUENA ATENCION		X		21/03/2026	20263300071022
26/03/2026	20263300071012	ARELIS SOSA		47434989					X	FELICITACION AL PERSONAL POR SU BUEN SERVICIO		X		21/03/2026	20263300071012
27/03/2026	20263300077652	ANONIMA	X			X				DEMORA EN LA ATENCION		X		24/04/2026	20263300077652
24/04/2026	20263300109802	MARIA EDILMA RODRIGUEZ		27837269		*				NO ME REALIZAN LOS EXAMENS EN EL POLICLINICO	x				20263300109802
04/05/2026	20263300122942	CECILIA BELTRAN ORDUZ		37816833					X	MUY BUENA LA ATENCION FELICITACIONES	x				20263300122942
04/05/2026	20263300123022	PEDRO RAFAEL HERRERA PEREZ		1090547678			X		X	BUEN SERVICIO Y CAMBIAR LA CARTELERA QUE ESTA EN SALA DE ESPERA MUY BAJITA	x				20263300123022
04/05/2026	20263300123072	JAIRO LOPEZ LEON		5567992					X	MUY BUENA LA ATENCION FELICITACIONES	x				20263300123072
06/05/2026	20263300127082	EDUMERCY CAROLINA FAMILIA COLINA		6277156					X	FELICITACION AL PERSONAL DE LA IPS ME HAN TRATADO MUY BIEN	x				20263300127082
08/05/2026	20263300127932	ANTONIA AREVALO NORALBA		60306915					X	BUEN SERVICIO Y EL PUESTO DE SALUD MUY BIEN ASEADO		X		15/05/2026	20263300127932
13/05/2026	20263300137342	ANONIMO	X						X	EXELENTE ATENCION DEL DOCTOR ROJAS Y LA PRMOTORA LISBY	x				20263300137342
13/05/2026	20263300137362	CIRO ALFONSO OCAMPO		13247912		X				LA ENFERMERA MAGALY NO SE DEJA HABLAR MUY MALCRIADA	x				20263300137362
13/05/2026	20263300137392	JESUS ROJAS ASCENCIO		13328021					X	FELICITACION LA ATENCION DE LA DOCTORA ALMAROSA	x				20263300137392

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

Hoja1

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

Proposiciones y varios.

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

.se sugiere un dispensador de agua para los usuarios y el personal de la ips

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

7. Evidencia fotográfica.







PROPOSICIONES Y VARIOS

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**26 de junio 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**
[illegible]	1350655[illegible]	3043218942	
Sorelys Marsol Sea	41136230	3012616341	
Jose A Castillo	13490063	3142192057	
Yomira Asceio	60315611	3167490347	
Magda Alvarez.	37273376.	3204677265	Magda Alvarez
leonel luna tirla	1350849	3237991035	

FECHA:	**16/05/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**05**
HORA INICIO:	**9:00AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10:30AM**
UBA/IPS:	**IPS EL SALADO**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Llamado a lista

Siendo las 09:00 PM del día 18 de mayo 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 SALADO

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

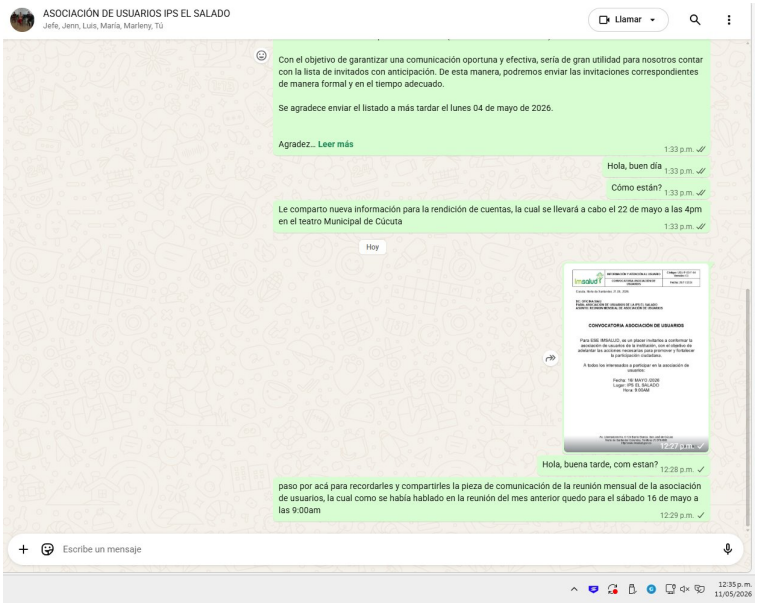
Se realizó lectura del acta anterior con la aprobación de los usuarios además que logro la participación de los usuarios donde los que asistieron pudieron conversar sobre diferentes temas y como se desarrolló con el fin de que estos se den por enterado las gestiones que se han realizado en pro de la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

3. Medios de Convocatoria.

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

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

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



- Cartelera informativa y pieza de comunicación

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, 21,04, 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: 16/ MAYO /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

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**
- **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**
- **Capacitación datos abiertos ¿Qué son y para qué sirven?**
- **Tipos de tecnología (Equipos de la ESE Imsalud)**
- **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

Desarrollo de las Temáticas:

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

CALIDAD EN SALUD



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN,



PROMESA DE VALOR



MAPA DE PROCESOS



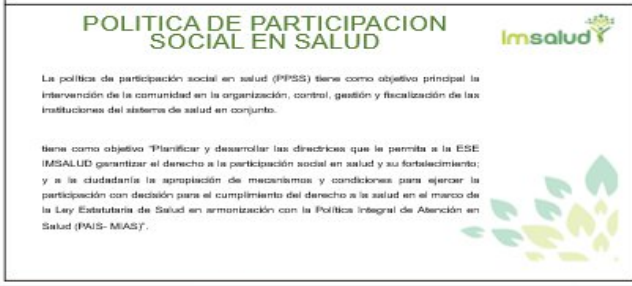
(7) EJES DE ACREDITACIÓN ALINEADOS CON LA PROMESA DE VALOR



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.**

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

Lo que debo hacer, requiero ser bien hecho

2. Declaratoria de la Política de Atención Humanizada





Lo que debo hacer, requiero ser bien hecho

3. Líneas Estratégicas de la Política de Atención Humanizada



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

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

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

Lo que debo hacer, requiero ser bien hecho

4. Fortalecimiento del Programa de Humanización





Encuentros Comunales

Lo que debo hacer, requiero ser bien hecho

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

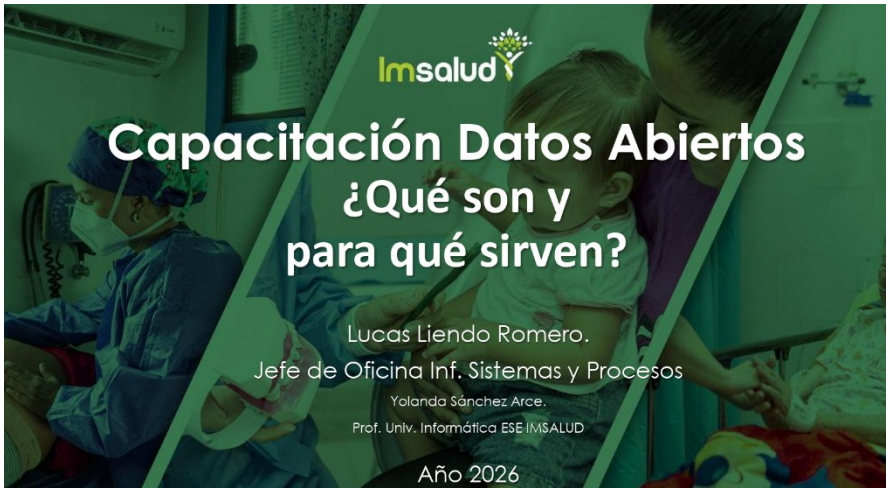
EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN ESTÁNDARES DE GERENCIA DE AMBIENTE FÍSICO PARA LA VIGENCIA 2025 Y COMO REFUERZO PARA EL PRC DE AUDITORÍAS QUE SE REALIZAN A LOS CENTROS DE ATENCIÓN ADSCRITOS A LA E.S.E. IMSALUD.

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".* 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.	

- **Capacitación datos abiertos ¿Qué son y para qué sirven?**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Tipos de tecnología (Equipos de la ESE Imsalud)**

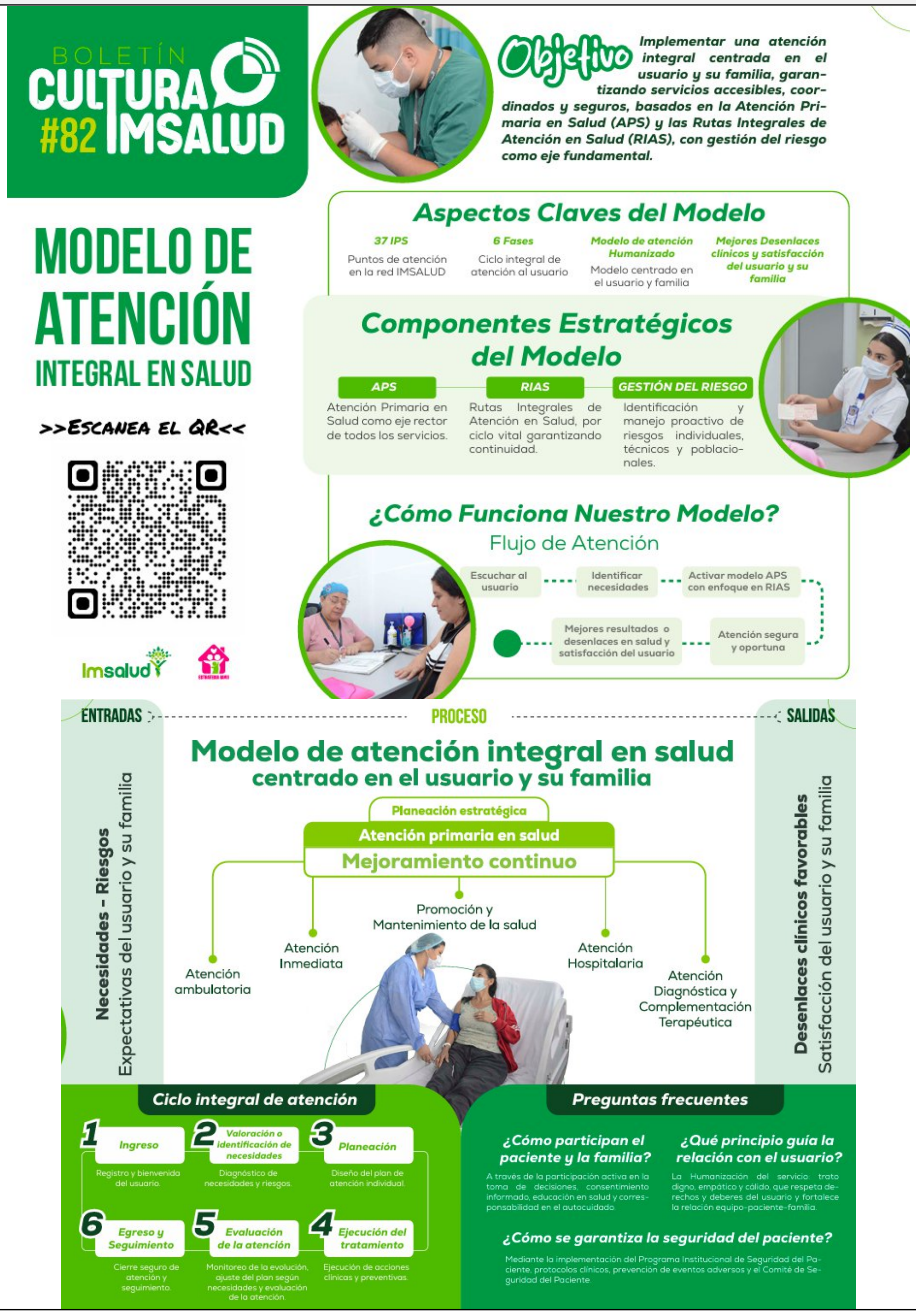


- **Boletín N.81 y 82 Cultura Imsalud**





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

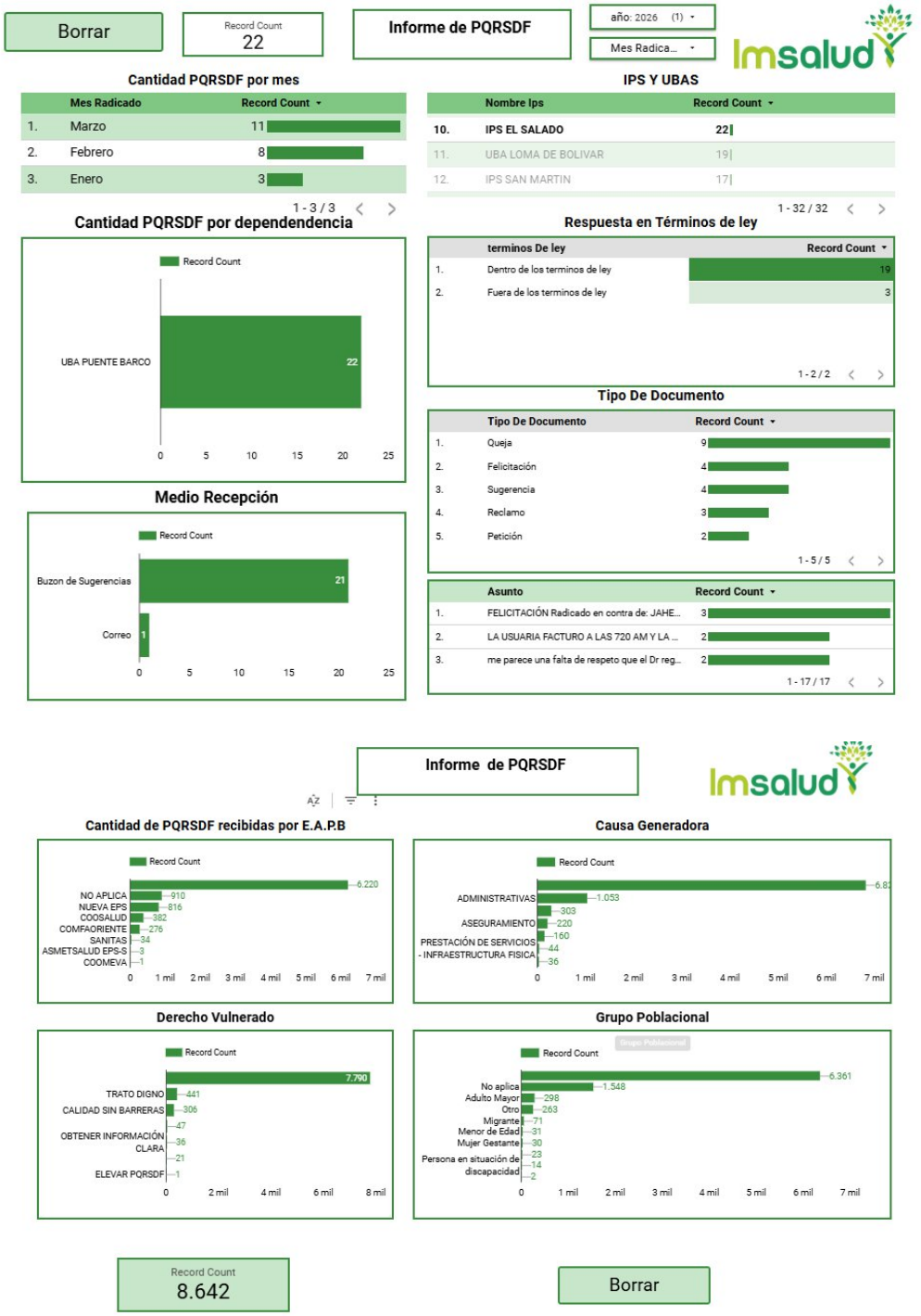


DESARROLLO DE LA REUNIÓN



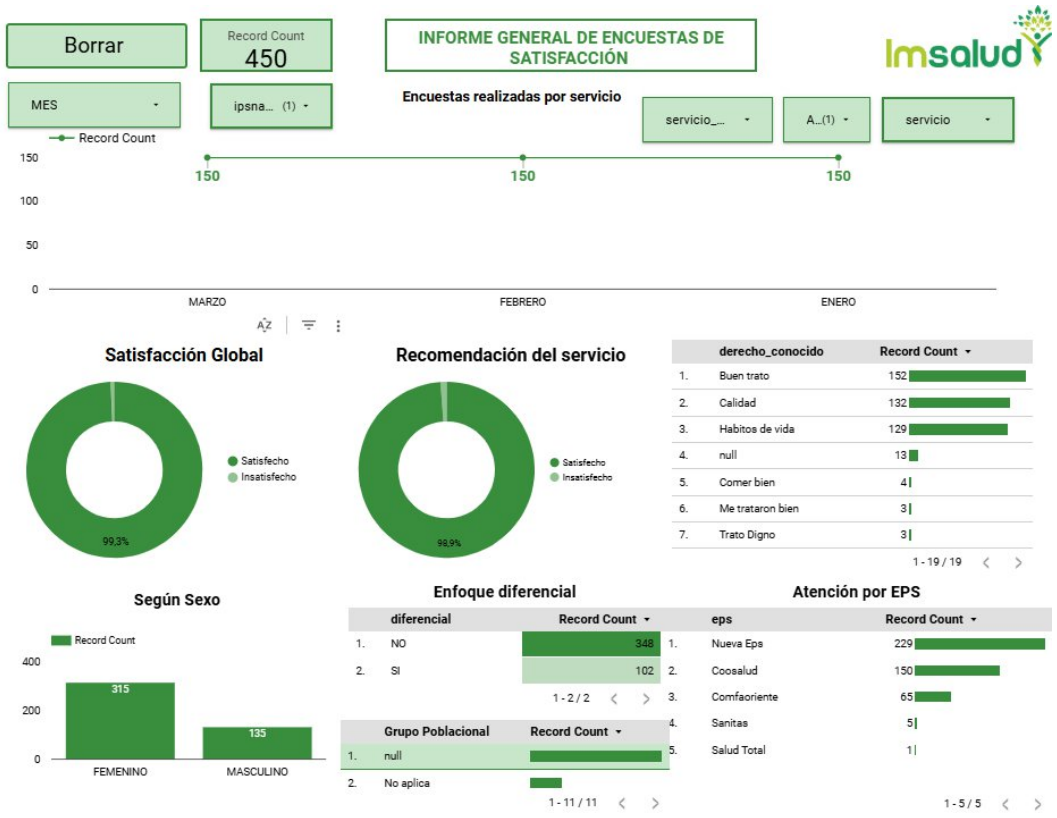
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SEGUIMIENTO COMPROMISOS ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Nombre de la UBA o IPS:	IPS EL SALADO
Nombre del Promotor SIAU:	JAHEL MARTINEZ
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 ADMNIISTRATIVA (*Este columna la diligencia la oficina SIAU)*
	Durante la reunion de la asociación manifiestan que por este mes no hay ninguna novedad	SIAU		

ENERO | FEBRERO | MARZO | **ABRIL** | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE

7. Proposiciones y varios.

Durante la reunion de la asociación se les pregunta a la asociación de usuarios si manifiestan alguna novedad o algun compromiso que consideren, a lo que menionan que por el momento no hay ninguna novedad.

8. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN


PROPOSICIONES Y VARIOS	
Durante la reunion de la asociación se les pregunta a la asociación de usuarios si manifiestan alguna novedad o algun compromiso que consideren, a lo que menionan que por el momento no hay ninguna novedad.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**26 / JUNIO / 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**
Carmen Elsa Ybarra	60348345		Carmen Elsa Ybarra
Marleny Sarmiento	60 311184	3125075439	Marleny Sarmiento
Luis E. Goyeneche	13848624	3118680400	

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 MAYO 2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**05**
HORA INICIO:	**02:00 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**03:00 PM**
UBA/IPS:	**SAN FAUSTINO**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE MAYO 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 02:00 Pm del día 15 de Mayo 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 brinda un cordial saludo a las participantes de la reunión, dando apertura al encuentro con la nueva conformación de usuarios de la IPS. Posteriormente, se realiza el llamado a lista para validar la asistencia, contando con la participación de cinco usuarias, quienes estuvieron acompañadas por la promotora de salud. De esta manera, se da inicio a la reunión, fortaleciendo los espacios de participación y comunicación entre las usuarias y la institución.

2. **Lectura y 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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

la invitación para la reunión programada el día 15 de MAYO de 2026, también se subió en los estados de la misma red social. Asimismo, se enviaron recordatorios individuales de manera diaria, con el objetivo de confirmar la asistencia y reiterar el compromiso y la responsabilidad que cada integrante tiene con la Asociación.

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

Partiendo de la necesidad de llegar a más personas a ser parte de la asociación en consenso con los integrantes se conversó sobre que estrategias funcionarían para vincular a más personas, esto con el fin de que los partícipes mencionaran opciones que en su caso llamarían la atención, Publicar en cartelera la fecha de reunión mensual y la invitación a nuevos usuarios para la conformación de la asociación de usuarios, 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 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,

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

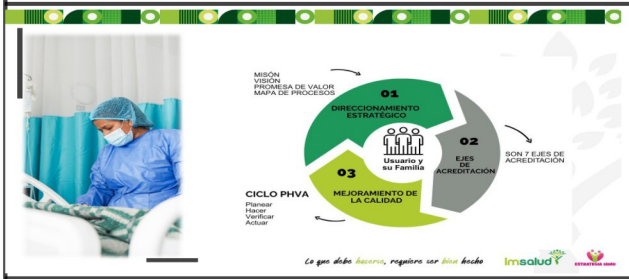
- **Calidad En Salud**
- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**
- **Promesa De Valor**
- **Mapa De Procesos**
- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**
- **Mejoramiento De La Calidad**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 806 del 20 de noviembre de 2025**
- **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**
- **Capacitación datos abiertos ¿Qué son y para qué sirven?**
- **Tipos de tecnología (Equipos de la ESE Imsalud)**
- **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

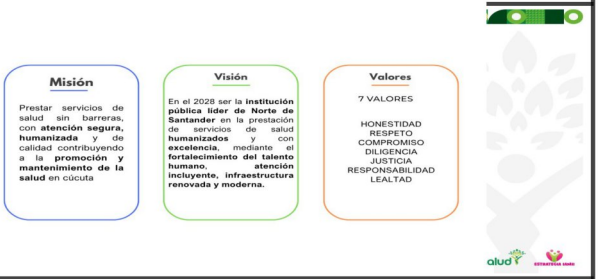
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

Desarrollo de las Temáticas:

CALIDAD EN SALUD



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN,



PROMESA DE VALOR



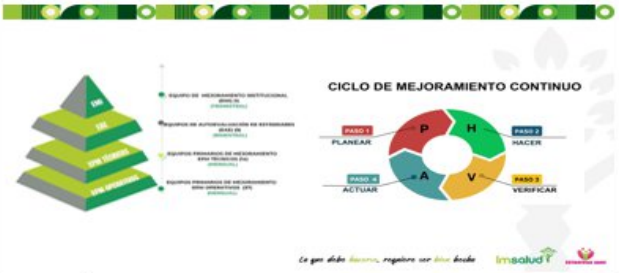
MAPA DE PROCESOS



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



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



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





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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

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

- Dentro de los más destacados tenemos:

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

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

❖ **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

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

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

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

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

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

Lo que debo hacer, requiero ser bien hecho

2. Declaratoria de la Política de Atención Humanizada





Lo que debo hacer, requiero ser bien hecho

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

Lo que debo hacer, requiero ser bien hecho

4. Fortalecimiento del Programa de Humanización





Encuentros Comunales

Lo que debo hacer, requiero ser bien hecho

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

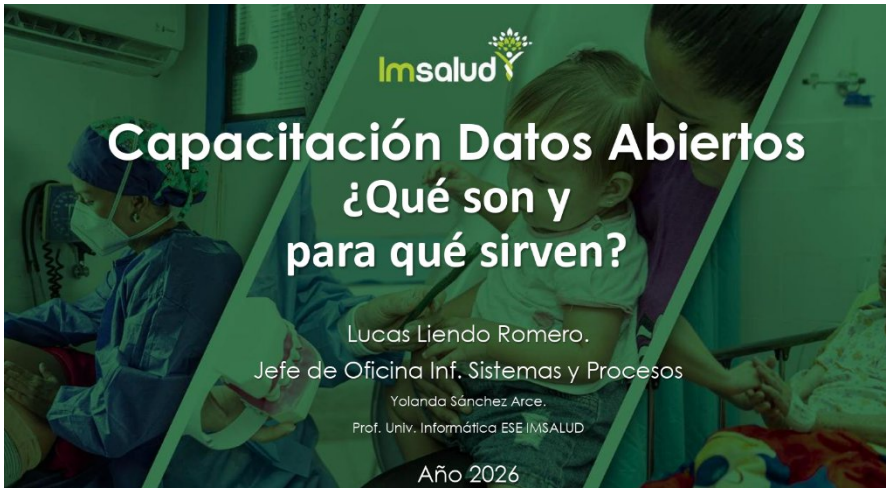
EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN ESTÁNDARES DE GERENCIA DE AMBIENTE FÍSICO PARA LA VIGENCIA 2025 Y COMO REFUERZO PARA EL PRC DE AUDITORÍAS QUE SE REALIZAN A LOS CENTROS DE ATENCIÓN ADSCRITOS A LA E.S.E. IMSALUD.

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".* 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.	

- **Capacitación datos abiertos ¿Qué son y para qué sirven?**



Los Datos Abiertos de la ESE IMSALUD, explicando que estos corresponden a información pública publicada en internet para que cualquier persona pueda acceder, visualizar, descargar y utilizar los datos de manera gratuita y sin necesidad de realizar trámites o solicitar permisos. Asimismo, se dio a conocer la importancia de la transparencia y el acceso a la información institucional, resaltando que los datos se encuentran disponibles en formatos descargables como Excel y CSV, facilitando

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

su consulta y uso por parte de la ciudadanía.
De igual manera, se socializaron los diferentes tipos de información y datasets publicados por la ESE IMSALUD, entre ellos: morbilidad con grupos etarios según la Resolución 3280 de 2018, usuarios de la ESE IMSALUD, estadísticas vitales y defunciones registradas, morbilidad por año, servicio y diagnóstico, activos de información institucional, consultas realizadas por IPS y procedimientos en salud clasificados por CUPS. Durante la actividad se explicó que esta información permite conocer indicadores relacionados con enfermedades más frecuentes, población atendida, procedimientos realizados y estadísticas en salud, fortaleciendo así el acceso a la información, la participación ciudadana y el control social sobre la gestión institucional.

- **Tipos de tecnología (Equipos de la ESE Imsalud)**



La socialización del tema “Tipos de Tecnología”, presentado por Camila Yáñez Mondragón, en donde se explicó la clasificación de las tecnologías utilizadas dentro de la institución y su importancia en el desarrollo de las actividades asistenciales y administrativas. En la exposición se abordaron los equipos industriales, resaltando su función en los procesos operativos y de soporte; los equipos biomédicos, fundamentales para la atención en salud, diagnóstico, monitoreo y tratamiento de los pacientes; y los equipos TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación), orientados al manejo, almacenamiento y transmisión de información, facilitando la comunicación y optimización de los procesos institucionales. Asimismo, se destacó la relevancia del adecuado uso, mantenimiento y reconocimiento de cada tipo de tecnología para fortalecer la calidad, seguridad y eficiencia en la prestación de los servicios.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Boletín N.83 Cultura Imsalud**

El boletín Cultura IMSALUD #83 está enfocado en la importancia de la historia clínica como documento fundamental para garantizar una atención segura, continua y de calidad para los pacientes. Se destaca que el adecuado diligenciamiento de la historia clínica fortalece la calidad en la atención, la seguridad del paciente, la continuidad del cuidado y el soporte legal y probatorio de los procesos asistenciales.
El boletín presenta los resultados de auditoría de calidad de historias clínicas durante la vigencia 2025, evidenciando avances positivos en servicios como atención ambulatoria, urgencias, hospitalización y odontología, con mejoras significativas en los porcentajes de cumplimiento y metas de calidad institucional.
Asimismo, se identifican oportunidades de mejora relacionadas con el registro de datos del acompañante, antecedentes personales, revisión por sistemas y examen físico completo, resaltando la importancia de consignar información clara, completa y oportuna en cada atención.
Finalmente, el boletín promueve una cultura de calidad compartida mediante buenas prácticas del equipo asistencial, enfatizando que el registro oportuno y adecuado de la historia clínica contribuye a reducir errores, fortalecer la auditoría médica, garantizar la continuidad asistencial y brindar respaldo legal tanto al profesional como a la institución.



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**

Durante la reunión realizada, se presentó el informe correspondiente a las encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios, con el propósito de evaluar la percepción frente a la calidad de los servicios brindados por la institución. Durante el periodo analizado se efectuaron 70 encuestas, distribuidas entre los meses de enero y febrero con 35 encuestas en cada uno, evidenciando seguimiento continuo en la medición de la satisfacción de los usuarios. Los resultados obtenidos reflejan un nivel de satisfacción global del 100%, así como un porcentaje total de recomendación del servicio, lo que demuestra una percepción favorable frente a la atención recibida y al cumplimiento en la prestación de los servicios de salud.
Asimismo, se socializaron los principales derechos identificados por los usuarios, destacándose el derecho al trato digno, seguido del acceso a la información y la atención con calidad y sin barreras, aspectos que evidencian fortalezas en humanización, comunicación y accesibilidad institucional. También se identificó menor reconocimiento en temas relacionados con confidencialidad de la historia clínica y otros derechos del usuario, motivo por el cual se resaltó la importancia de fortalecer las estrategias de información y socialización de derechos y deberes.
De igual manera, se expusieron los resultados relacionados con la caracterización de la población participante, evidenciando mayor participación del género femenino en las encuestas aplicadas y diversidad en los tipos de identificación de los usuarios atendidos. En cuanto a las EPS, se

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

observó predominio de usuarios afiliados a Nueva EPS, seguida de Coosalud y Comfaoriente. Finalmente, se concluyó que los resultados reflejan una percepción positiva frente a la calidad y humanización del servicio, identificando a su vez oportunidades de mejora orientadas al fortalecimiento de la participación de los usuarios y al mejoramiento continuo de los procesos institucionales.



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 03:00 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.

8. **Evidencia fotográfica**.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN


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:	**JUNIO 06, 10:00 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**
Edid catalina vega perez	1004842317	3103289965	edid vega perez
[illegible]	60376423	3125551136	[illegible]
Carmenza Duran castañeda	60381345	3118418269	Carmenza Duran castañeda
Rosa Elena Garcia contreras	1092156085	3223007243	Rosa Garcia C.
Yeryyuletsy Perez Torres	1010074353	3104589167	Yeryyuletsy Perez T.
Emiliano Vega P.	1010075118	3168294151	

Powered by CamScanner

FECHA:	**28 DE MAYO DEL 2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**05**
HORA INICIO:	**8:30 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**9:30 AM**
UBA/IPS:	**IPS SAN LUIS**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE MAYO 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 8:30 am del 28 de Mayo 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.

a 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.

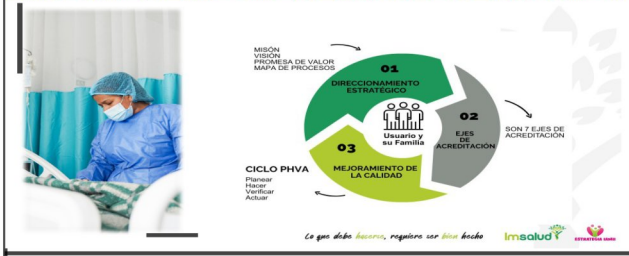
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

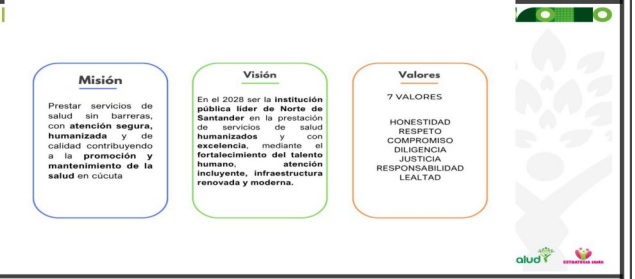
- **Calidad En Salud**
- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**
- **Promesa De Valor**
- **Mapa De Procesos**
- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**
- **Mejoramiento De La Calidad**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 806 del 20 de noviembre de 2025**
- **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**
- **Capacitación datos abiertos ¿Qué son y para qué sirven?**
- **Tipos de tecnología (Equipos de la ESE Imsalud)**
- **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

Desarrollo de las Temáticas:

CALIDAD EN SALUD



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES



PROMESA DE VALOR



MAPA DE PROCESOS



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



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

POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

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

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



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

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

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

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

- Dentro de los más destacados tenemos:

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

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

❖ **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

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

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

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

POLÍTICA HUMANIZACIÓN



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"*. 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.

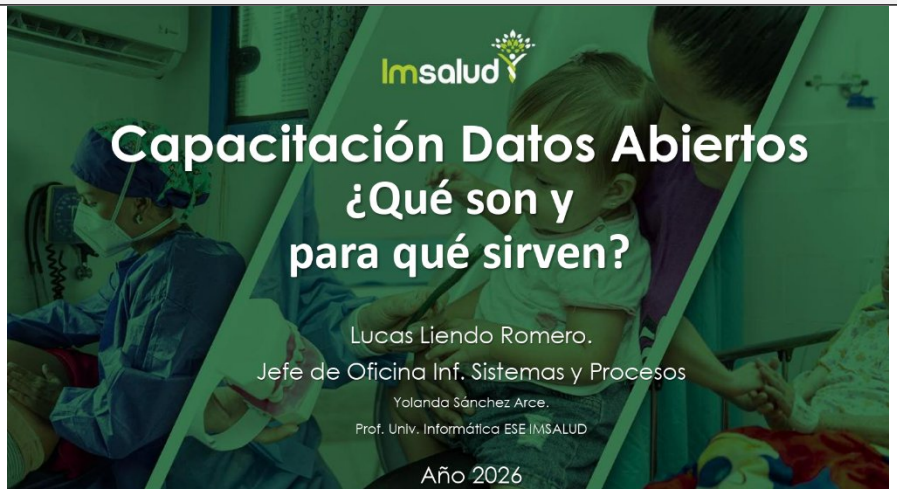
El primer tema abordado es la socialización del Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA, en la pestaña del proceso de Ambiente Físico y el cual dictamina lo siguiente en su alcance "Es un documento guía, en el cual se establecen 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



- **Capacitación datos abiertos ¿Qué son y para qué sirven?**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Tipos de tecnología (Equipos de la ESE Imsalud)**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Boletín N.84 y 85**





DESARROLLO DE LA REUNIÓN



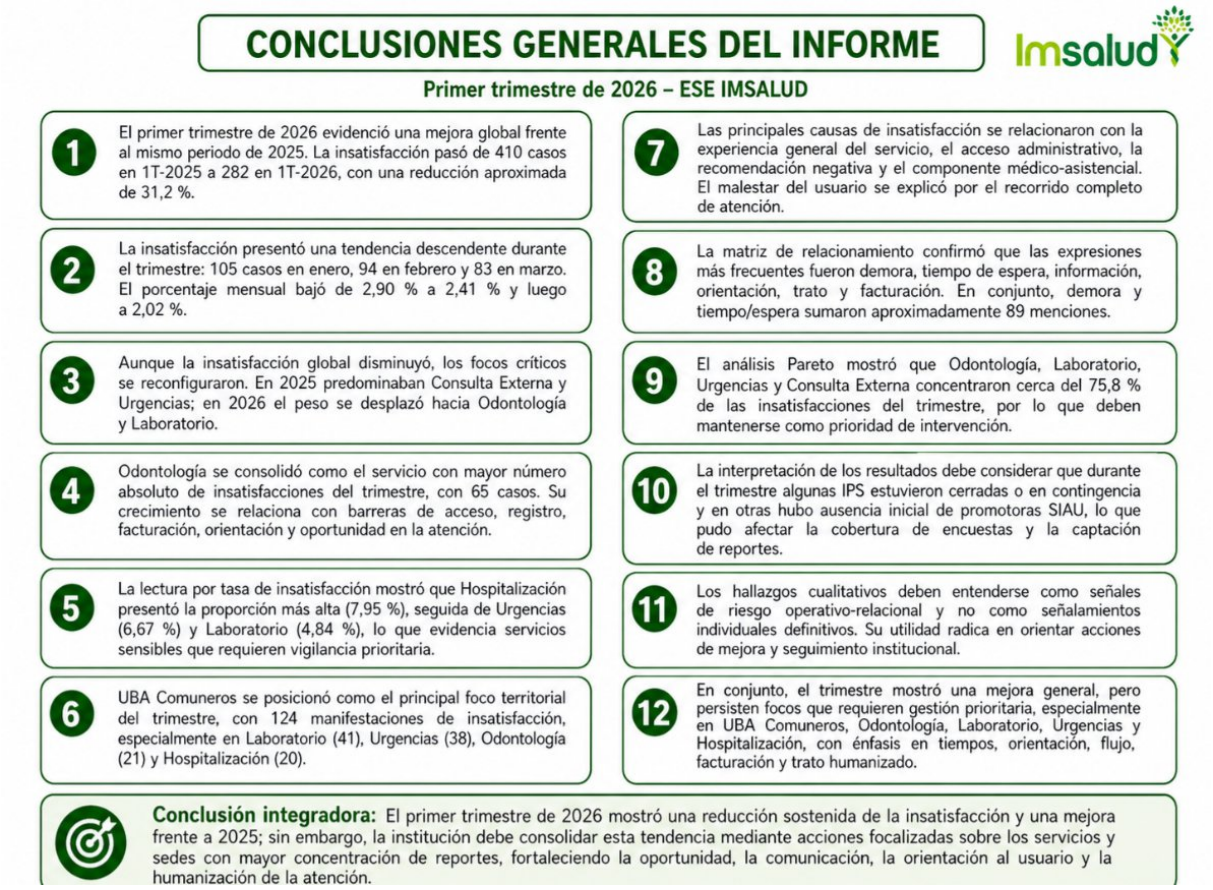


- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



RECOMENDACIONES

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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: 19/06/2026 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.

8. Evidencia fotográfica.



PROPOSICIONES Y VARIOS	
• FECHA PROXIMA REUNION: 19/06/2026 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:	19/06/2026 9:30 AM

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Ana Angelica Paola Sánchez carvajal	1093746693	3117005126	Angelica Sánchez.
Yudith S. Duarte	60.376.173	3125513488	Yudith S. Duarte
Julio Santos Pedraza.	1975418.	3124157903	
Carlos A. Dueñas	13461271	3223512823	Carlos A Dueñas.

FECHA:	**14 DE MAYO**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**05**
HORA INICIO:	**9:30**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10:30**
UBA/IPS:	**SAN MATEO**		

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
Cabe resaltar que a la reunión mensual de la Asociación de Usuarios asistieron las siguientes integrantes: salomon chacon /luis antonio blanco/ / 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:** • Publicar en cartelera la fecha de reunión mensual y la invitación a nuevos usuarios para la conformación de la asociación de usuarios. • Indagar y lograr comunicación con presidentes de Junta de Acción Comunal para que participen e inviten a personas de la comunidad que cumplan con los requisitos según el procedimiento. 5 Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del sistema general de seguridad social en salud entre otros.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

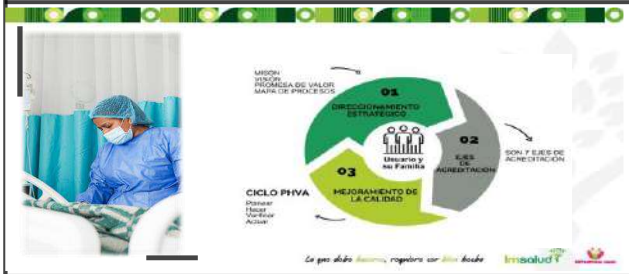


Indagar y lograr comunicación con Líderes Comunales para que participen e inviten a personas de la comunidad que cumplan con los requisitos según el procedimiento
Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas:

- **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**

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





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.**

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

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

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

4. Fortalecimiento del Programa de Humanización





Encuentros Comunales

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.	**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	

- **Capacitación datos abiertos ¿Qué son y para qué sirven?**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Tipos de tecnología (Equipos de la ESE Imsalud)**



- **Boletín N.81 y 82 Cultura Imsalud**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

En el mes de mayo se realizo una sugerencia de insatisfaccion con el odontologo ricardo maldonado
Se socializa la insatisfaccion dejando como compromiso manejar un vocabulario adecuado con el usuario

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

5. Proposiciones y varios.

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

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

6. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



PROPOSICIONES Y VARIOS

7. Proposiciones y varios.

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

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.
Hace acompañamiento en la reunion la auxiliar de enfermeria y apoyo al proceso XIOMARA ASENCIO

. 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 mate

PROPOSICIONES Y VARIOS	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**11 DE JUNIO 2026 HORA 9 AM**

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Marleny Ibarra	P.T. 1155665	3026887833	Marleny Ibarra
Luz Elena G.	60.377489	3024496789	Luz Elena G.
Jorge Enrique C	13448.724	3174541787	J.E.C
Ana Yaneth Acero	60315611	3167490342	Ana Yaneth Acero
Candy Sidny C	60364461	3219300596	Candy Cmb
Salomón Ochoa	13'452435	3202437875	

FECHA:	**26/05/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**05**
HORA INICIO:	**9:30AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10:30 AM**
UBA/IPS:	**IPS TOLEDO PLATA**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 09:30 am del día sábado 26 de mayo del presente año, se realiza la reunión mensual con la Asociación de usuarios en la oficina Siau, dando cumplimiento a los compromisos adquiridos con la IPS /UBA como Veedores y representantes de la misma, teniendo en cuenta que se adelantó la reunión para la elección de representante de la ips TOLEDO PLATA, conociendo que se tenía una fecha estipulada y por ende no todos los integrantes de la asociación pudieron asistir.

1. Llamado a lista

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

- Zoraida Solano
- Sandra Cano
- Sandra palacios

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.

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



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.

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** • **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** • **Capacitación datos abiertos ¿Qué son y para qué sirven?** • **Tipos de tecnología (Equipos de la ESE Imsalud)** • **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web** • **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF** • **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)** **Desarrollo de las Temáticas:**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

CALIDAD EN SALUD



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES



PROMESA DE VALOR



MAPA DE PROCESOS



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



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RESOLUCIÓN NO. 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 servicio de urgenciasde la UBA.

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. 687 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



- 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
- Escaleritos Comunales
- Escoger el médico Tratante
- Consentimiento Informado

4. Fortalecimiento del Programa de Humanización





Encuentros Comunales

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

- **Capacitación datos abiertos ¿Qué son y para qué sirven?**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Tipos de tecnología (Equipos de la ESE Imsalud)**



- **Boletín N.81 y 82 Cultura Imsalud**



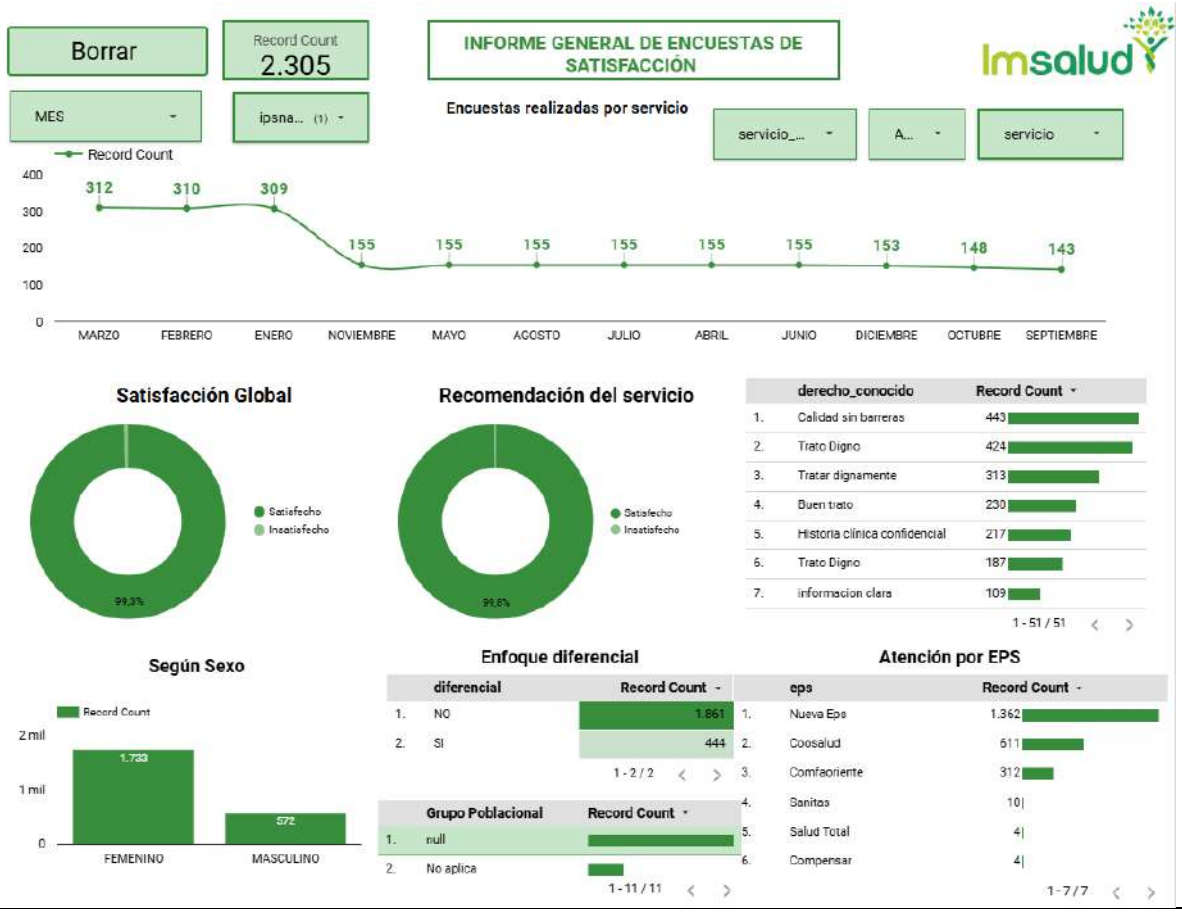


- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**

- 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.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- 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.

Nombre de la UBA o IPS:	IPS TOLEDO PLATA
Nombre del Promotor SIAU:	JESSICA ANDREA HERNANDEZ LOPEZ
Mes:	ABRIL

COMPROMISOS DE LA REUNIÓN MENSUAL	DEPENDENCIA DE LA SEDE ADMINISTRATIVA A LA QUE CORRESPONDE EL COMPROMISO	AVANCES DEL CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES OFICINA SIAU SEDE ADMNIISTRATIVA *(Este columna la diligencia la oficina SIAU)*
La asociacion de usuarios solicita a imsalud un odontologo para las horas de la tarde por su gran demanda de usuarios	ATENCION EN IMSALUD	En espera de respuestas	
La asociacion soliicta una vez al mes la movil en la ips.	ATENCION EN IMSALUD	En espera de respuestas	

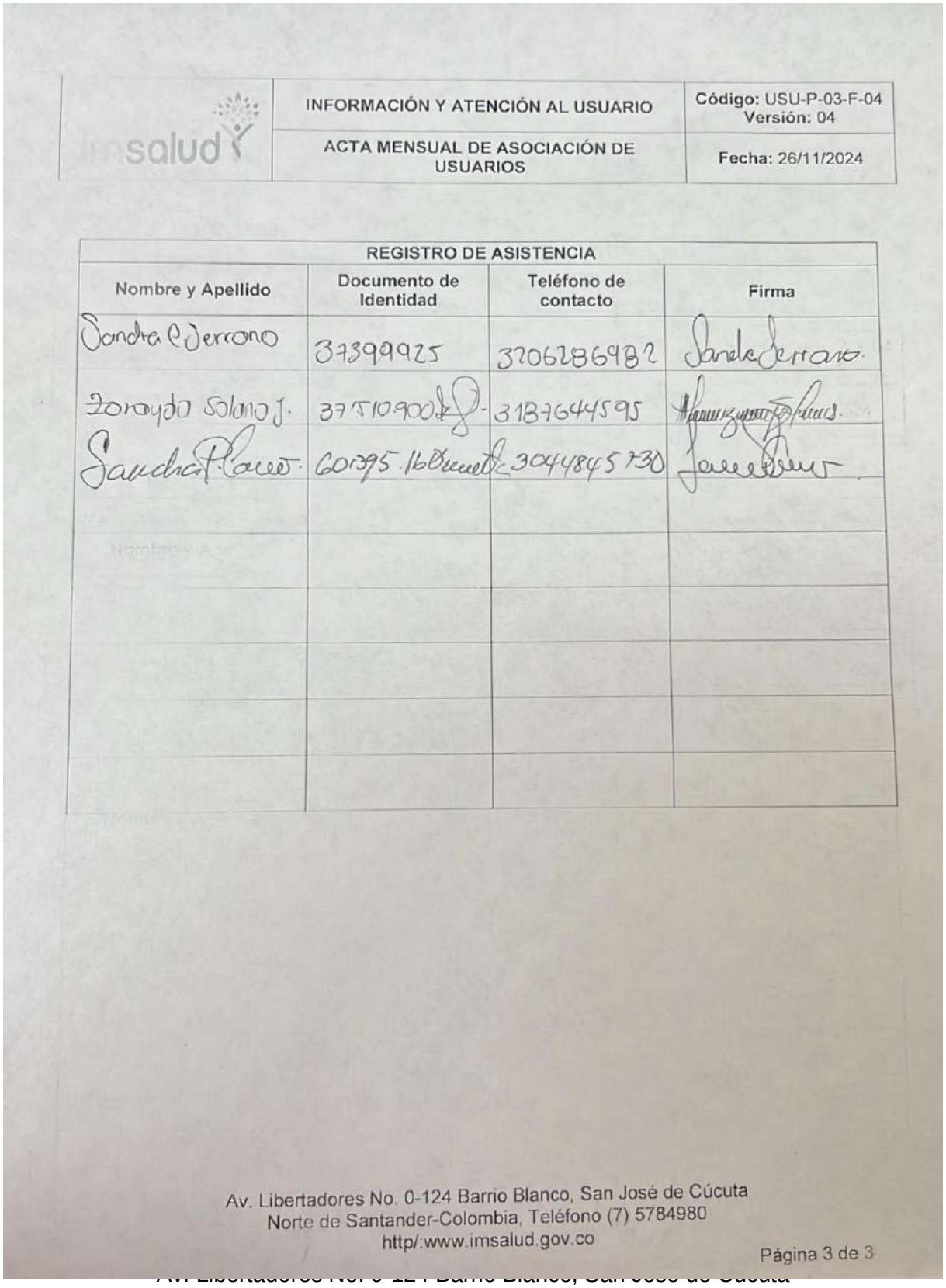
7. Proposiciones y varios.

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	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**20/06/2026 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

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Sandra C Serrano	37399925	3206286982	Sandra Serrano.
Zoraida Solano J.	37510900	3187644595	
Sandra Pérez	60795 1680	3044845730	

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:	**26 de mayo de 2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**05**
HORA INICIO:	**9:30 am**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**11:00 am**
UBA/IPS:	**IPS PALMERAS**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL ASOCIACIÓN DE USUARIOS IPS PALMERAS DEL MES DE MAYO 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 PALMERAS siendo las 9:30 AM con el personal convocado.

Damos la bienvenida a los integrantes, se hace la respectiva verificación de que allá quorum en el cumpliendo de la participación de los convocados en parte del compromiso mensual, lo cual no fue posible ya que dos de sus integrantes estuvieron ausentes por compromisos personales, la reunión se llevó a cabo en compañía de la profesional de la oficina de humanización Xiomara Asencio.

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 anhela dejar en la comunidad de Cúcuta. Es precisamente por esta razón que nos encontramos en una búsqueda constante y dinámica para invitar y dar la más a más usuarios que deseen unirse a
este equipo de trabajo ya que con su vinculación se traerán nuevos conocimientos y perspectivas innovadoras para toda la comunidad, la oficina de humanización con la profesional nos va estar apoyando en el proceso.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- María José Mendéz
- Damelis Carolina Venta
- Xiomara Asencio
- Promotor SIAU Delyi Johanna Rodríguez

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.

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.

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

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

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

- **Calidad En Salud**
- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**
- **Promesa De Valor**
- **Mapa De Procesos**
- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**
- **Mejoramiento De La Calidad**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 806 del 20 de noviembre de 2025**
- **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**
- **Capacitación datos abiertos ¿Qué son y para qué sirven?**
- **Tipos de tecnología (Equipos de la ESE Imsalud)**
- **Boletín clima y cultura organizacional – 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

CALIDAD EN SALUD



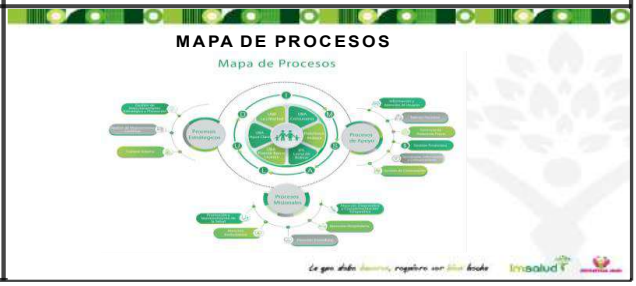
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES



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





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.**

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



Misión: Prestar servicios de salud sin barreras con atención segura, humanizada y de calidad

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

Promesa de Valor: IMSALUD

Visión: En el 2028 ser la institución Pública líder en el N.S. en la prestación de servicios de salud humanizados y con excelencia

Principios y Valores del Código de Integridad

3. Líneas Estratégicas de la Política de Atención Humanizada



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

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

Buen Trato: Prácticas de Cuidado

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

Derechos y Deberes

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

4. Fortalecimiento del Programa de Humanización





Encuentros Comunales

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.	**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 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	

- **Capacitación datos abiertos ¿Qué son y para qué sirven?**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Tipos de tecnología (Equipos de la ESE Imsalud)**



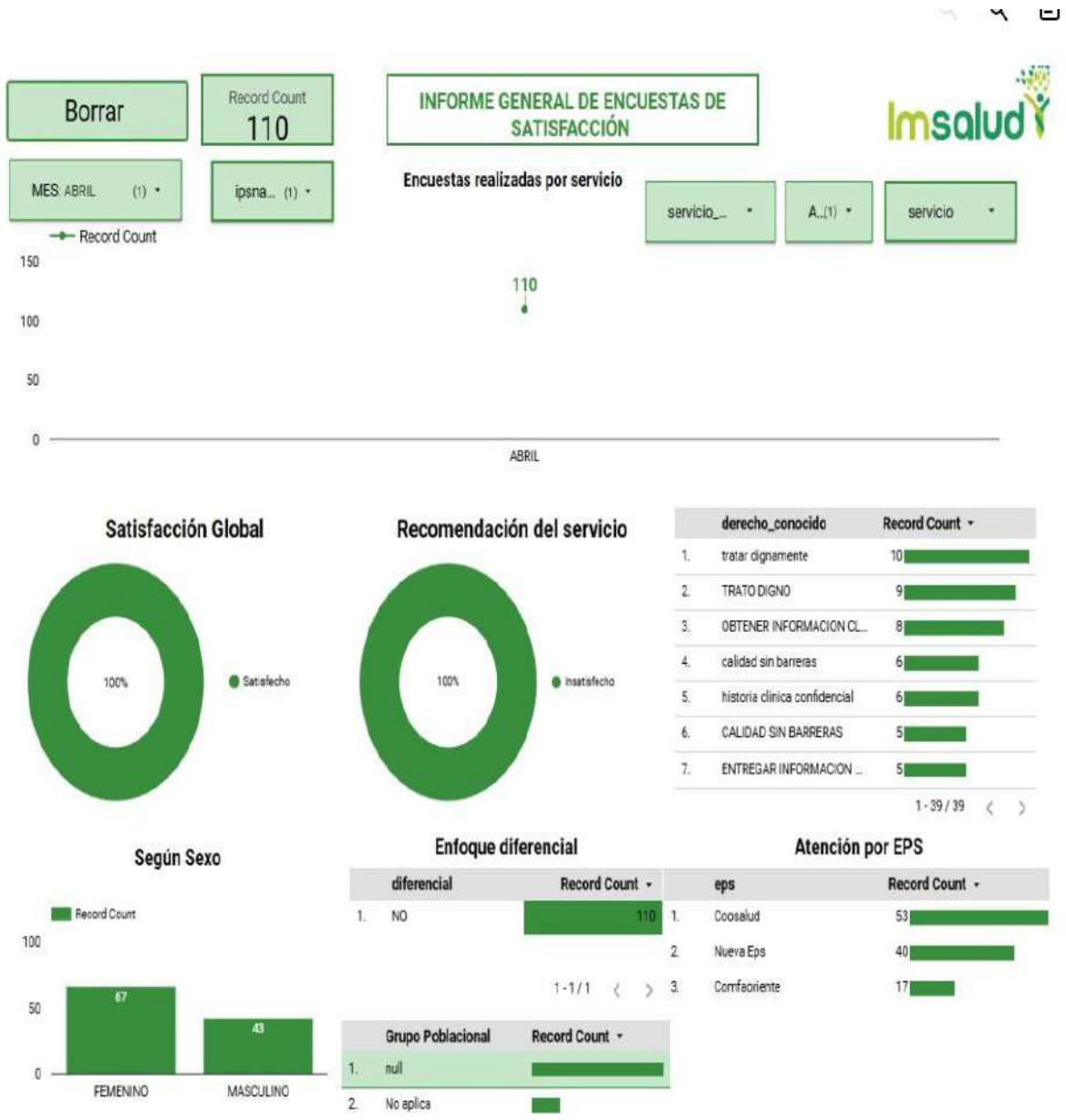
- **Boletín N.81 y 82 Cultura Imsalud**





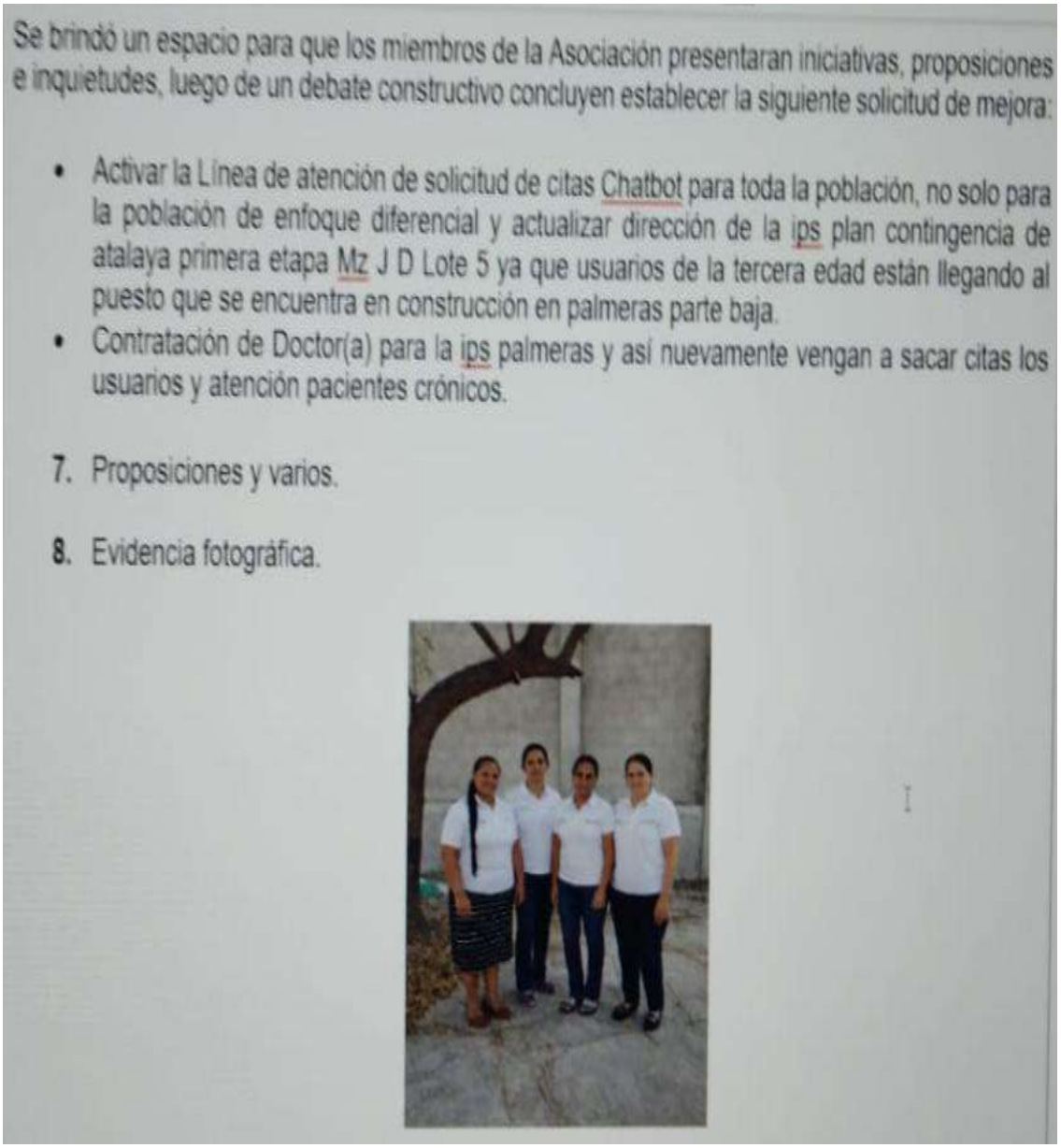
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **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.


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.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

7. Proposiciones y varios.

Al momento se sugiere cambio de medico ya que miembros de la comunidad comentan que el medico no tiene vocación de servir si no por cumplir con un trabajo.
Lo otro es cuánto tiempo más se requiere para la entrega de las instalaciones de la IPS Palmeras.

8. Evidencia fotográfica.



PROPOSICIONES Y VARIOS

Al momento se sugiere cambio de medico ya que miembros de la comunidad comentan que el medico no tiene vocación de servir si no por cumplir con un trabajo.
Lo otro es cuánto tiempo más se requiere para la entrega de las instalaciones de la IPS Palmeras

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**19 DE JUNIO A LAS 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**
Damelis Verta	6739215	3045649902	
Maria Mendez	PT 1184735	3118339759	Mendez
Yoaun Ascanio	60315611	3167490342	
Delyi Johana Rodriguez	37292965	3025991512	Delyi Johana R.

FECHA:	**15/05/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**5**
HORA INICIO:	**2:30 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**4:00 PM**
UBA/IPS:	**UBA COMUNEROS**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE MAYO 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 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. y damos la bienvenida a la nueva usuaria que quiso hacer parte de la asociación de usuario.

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, María del Carmen Laguado, Fanny Roa (nueva usuaria),Haydi Villamizar, Promotoras SIAU; Claudia Angarita y Paola Salamanca .

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.

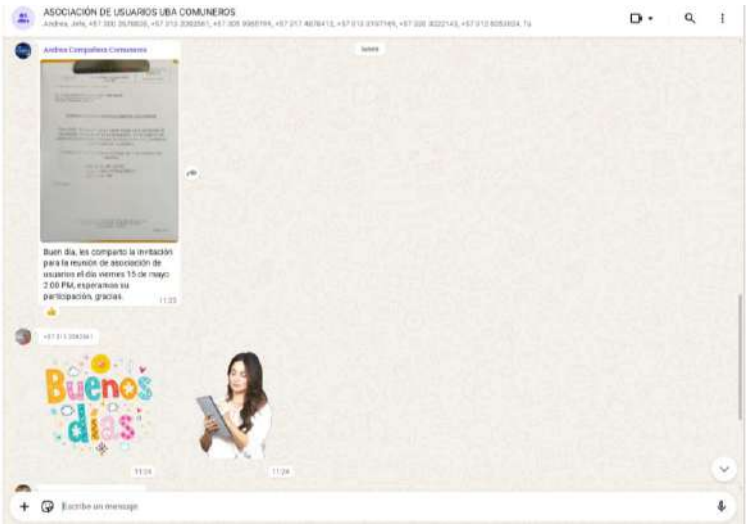
4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

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





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**
- **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**
- **Capacitación datos abiertos ¿Qué son y para qué sirven?**
- **Tipos de tecnología (Equipos de la ESE Imsalud)**
- **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

Desarrollo de las Temáticas:

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

CALIDAD EN SALUD



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES



PROMESA DE VALOR



MAPA DE PROCESOS



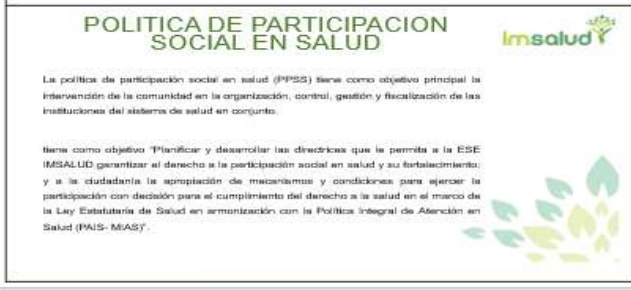
(7) EJES DE ACREDITACIÓN ALINEADOS CON LA PROMESA DE VALOR



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RESOLUCIÓN NO. 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 servicio de urgenciasde la UBA.

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. 687 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



- 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 medico Tratante
- Consentimiento Informado

4. Fortalecimiento del Programa de Humanización





Encuentros Comunales

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

- **Capacitación datos abiertos ¿Qué son y para qué sirven?**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Tipos de tecnología (Equipos de la ESE Imsalud)**



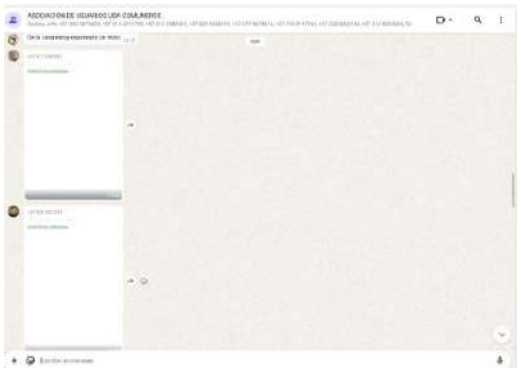
- **Boletín N.81, 82 y 83 Cultura Imsalud**







DESARROLLO DE LA REUNIÓN

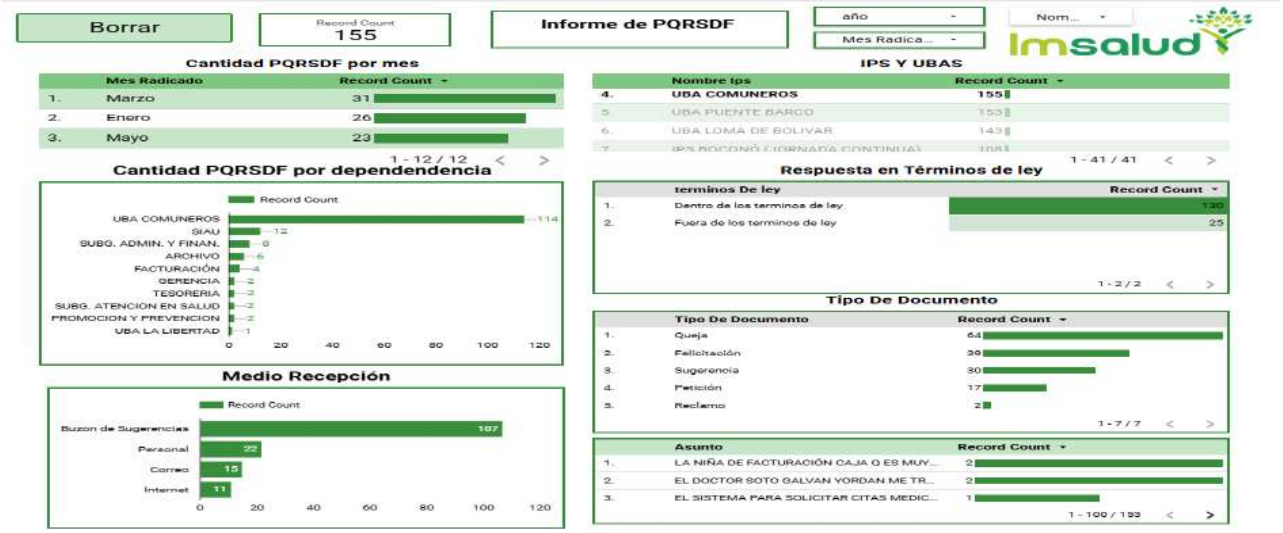








- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

En la UBA COMUNEROS se ha evidenciado que las quejas o sugerencias que más persisten es la demora en la atención en el servicio de urgencias, así mismo se indica que se dan charlas educativas a los usuarios indicándoles que en ocasiones la demora en el servicio es por el colapso, la falta de médicos, y pacientes con urgencias vitales. Con el fin de que los usuarios estén informados sobre lo que sucede en el servicio, con el fin de mejorar las atenciones y el trato digno de los funcionarios se refuerza sobre deberes y derechos de los usuarios.

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

https://datastudio.google.com/s/gCvWS-numUY

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



SEGUIMIENTO COMPROMISOS ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Nombre de la UBA o IPS:	UBA COMUNEROS
Nombre del Promotor SIAU:	PAOLA SALAMANCA-CLAUDIA ANGARITA
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 (Esta columna la diligencia la oficina SIAU)
1	DEMORA EN ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	COORDINACIÓN	EN TRÁMITE	

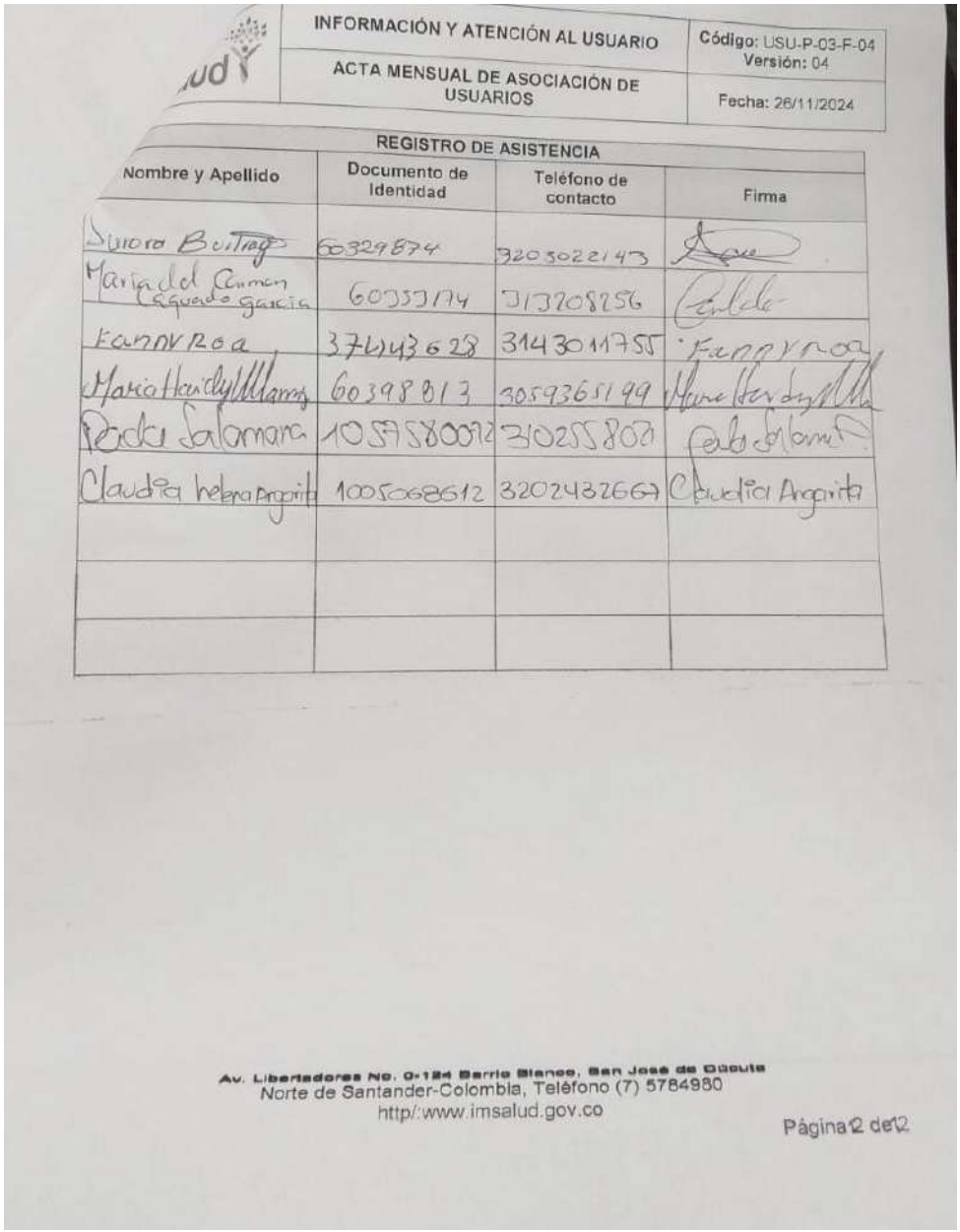
Se realizó socialización sobre la sugerencia anterior en la demora en el servicio de urgencias Con el fin de dar respuesta a la solicitud y sugerencias por parte de la asociación de usuarios. Explicando la demora en la atención que se ha evidenciado en ocasiones por falta de médicos o el colapso en el servicio.

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.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
8. Evidencia fotográfica. 

PROPOSICIONES Y VARIOS	
Durante el segmento dedicado a Proposiciones y Varios, se abrió un espacio para que los miembros de la Asociación pudieran presentar cualquier iniciativa o inquietud adicional. Luego de un debate constructivo y de la revisión de posibles puntos de agenda, se llegó a una solicitud de mejora sobre él servicio de urgencias.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**19 de JUNIO del 2026, 2: 00PM**



INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO | Código: USU-P-03-F-04 Versión: 04

ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS | Fecha: 26/11/2024

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Diloro Buitrago	60329874	3205022143	
María del Carmen Laguado García	60333174	3133708256	
Fanny Roa	37643628	3143011755	
María Haidy Llamas	60398813	3059365199	
Paola Salamanca	1057580092	3025558071	
Claudia Helena Angarita	1005068612	3202432667	

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

Página 12 de 12

FECHA:	**20/05/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**05**
HORA INICIO:	**2:00 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**4:30 PM**
UBA/IPS:	**POLICLINICO**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE MAYO 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 10 miembros;

- Laura Mariela Durán CC 60342715
- Isabel Teresa Ortiz Meneses CC 60287581
- Ana rincón CC 37247242
- Álvaro Mauricio delgado Ardila CC 13466718
- Luz Marina Duarte Torres CC 60299979
- Aracely torrado Rochela CC 60290354
- Gladys Omaira Omaña CC 60337657
- María Leonor Merchán CC 60282347
- María Roberta Gelvez López CC 37255302
- Ana Dolores Caicedo Ortega CC 60297605

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.





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





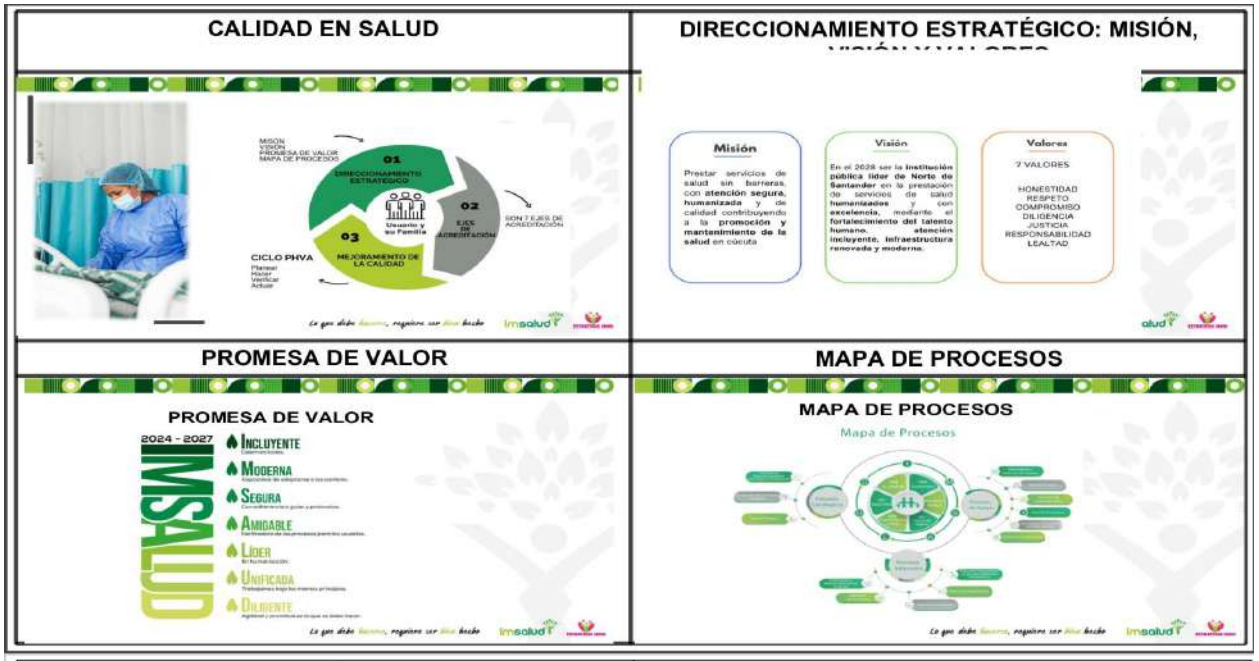
5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.

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**
- **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**
- **Capacitación datos abiertos ¿Qué son y para qué sirven?**
- **Tipos de tecnología (Equipos de la ESE Imsalud)**
- **Boletín clima y cultura organizacional – 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

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.**

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. 057 del 09 de Dic. Del 2024. Por medio de la cual se derogan 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



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

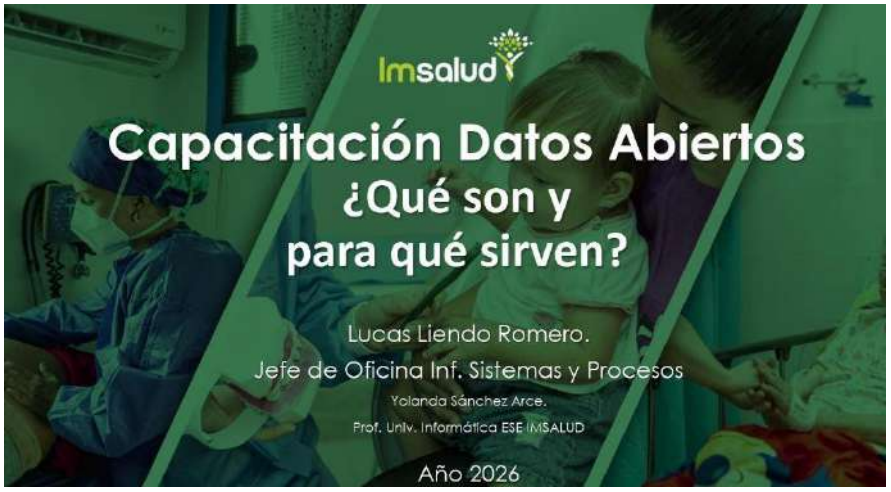
MANUAL DE MANEJO SEGURO DEL AMBIENTE FÍSICO.

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 Fisico 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



- **Capacitación datos abiertos ¿Qué son y para qué sirven?**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Tipos de tecnología (Equipos de la ESE Imsalud)**





DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Boletín N.83 y 84 Cultura Imsalud**



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



Se llevó a cabo la **socialización del informe periódico de incidencias relacionadas con el sistema**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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 **UBA POLICLINICO** se recibieron PQRSDF a través del buzón de sugerencias **11** pqrsdf, explicando también el proceso de **radicación formal de estos reportes a través del portal web de IMSALUD**, mediante la opción "Ventanilla Única". Durante este espacio, se brindó orientación sobre el **protocolo para diligenciar el acta de apertura del buzón y la tirilla de seguridad**, enfatizando la importancia de estos procedimientos para asegurar la **transparencia y eficacia en la gestión de las sugerencias y felicitaciones recibidas**. Se recordó que la **apertura del buzón se realiza todos los viernes**, siguiendo los lineamientos establecidos por la institución.

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



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

La ejecución de cercado para el jardín de la UBA no se ha realizado aún.

7. Proposiciones y varios.

Se deja como proposiciones seguir ampliando el grupo de asociación de usuarios y queda como propuesta poder seguir avanzando en el cercado del jardín de la fachada de la UBA.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

8. Evidencia fotográfica.





PROPOSICIONES Y VARIOS	
Se deja como proposiciones seguir ampliando el grupo de asociación de usuarios y queda como propuesta poder seguir avanzando en el cercado del jardín de la fachada de la UBA.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**19 Junio 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
Ana Cardozo	60297605	3214968124	
Omaira Omana	60337657	3124243680	
Laura Daniela	60342715	313 2312515	Laura Daniela Duarte
Alvaro Mauricio	13466718	3125769751	
Maria Leon	37048691	65:28234	Maria Leonor
Maria Roberto	1123725530	3137001280	
Ana M. Rincon	1175953693	CC 37247042	Ana M Rincon
Inez Marina Duarte T.	60299.979.	3242483891 3012271338	Inez Marina Duarte Torres
Isabel Teresa Ortiz	60307581	3279167104	Isabel Teresa Ortiz M.

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
Araceli Tarado	60240351	3123692844	Araceli Torrado
Ed. Marico	88273401	3132167582	Ed Mario
Roger Galvis	1094859465	3103431521	Roger Galvis
Paola Velásquez	60450358	3102358200	Paola V.

FECHA:	**21/05/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**5**
HORA INICIO:	**2:00 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**3:00 PM**
UBA/IPS:	**IPS AEROPUERTO**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE MAYO 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 mayo 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
• Lorena Ropero

2 Lectura y aprobación del acta anterior.

Se realiza lectura del acta anterior dándoles a conocer cada uno de los procesos, procedimientos, protocolos, tramites y servicios, línea ética, buenas prácticas del código de integridad y rutas de atención en salud 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 mayo, de la misma manera se realizó la invitación a toda la comunidad de forma presencial en cada charla realizada durante el día en el transcurso del mes.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Imsalud	**INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO**	**Código:** USU-P-03-F-04 **Versión:** 01
	CONVOCATORIA ASOCIACIÓN DE USUARIOS	**Fecha:** 14/02/2022

Cúcuta, Norte de Santander, 15 de mayo 2026.

DE: TRABAJADORA SOCIAL-SIAU
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: 21/05/2026
Lugar: IPS AEROPUERTO
Hora: 2:00 pm

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

Página 1 de 1

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

4 Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Estrategias para vincular:

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

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

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

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.

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**
- **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**
- **Capacitación datos abiertos ¿Qué son y para qué sirven?**
- **Tipos de tecnología (Equipos de la ESE Imsalud)**
- **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario.**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Desarrollo de las Temáticas:

CALIDAD EN SALUD



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

POLÍTICA HUMANIZACIÓN

1. Adopción de la Política de Atención Humanizada



2. Declaratoria de la Política de Atención Humanizada



3. Líneas Estratégicas de la Política de Atención Humanizada



4. Fortalecimiento del Programa de Humanización



Encuentros Comunales

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

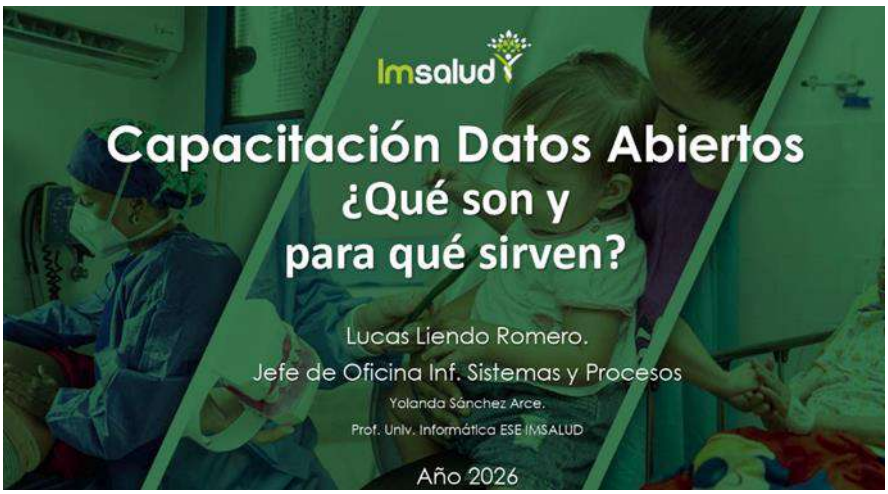
EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN ESTÁNDARES DE GERENCIA DE AMBIENTE FÍSICO PARA LA VIGENCIA 2025 Y COMO REFUERZO PARA EL PROCESO DE AUDITORÍAS QUE SE REALIZAN A LOS CENTROS DE ATENCIÓN ADSCRITOS A LA E.S.E. IMSALUD.

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.	

- **Capacitación datos abiertos ¿Qué son y para qué sirven?**



Son datos e información que la ESE IMSALUD publica en internet para que cualquier persona pueda verlos, descargarlos y usarlos de forma gratuita, sin necesidad de pedir permiso.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Tipos de tecnología (Equipos de la ESE Imsalud)**



La E.S.E. Imsalud cuenta con una robusta infraestructura tecnológica orientada a optimizar la prestación de sus servicios de salud. Esta gestión abarca tres grandes frentes: equipos industriales, esenciales para el soporte operativo y mantenimiento de las instalaciones; equipos biomédicos de última generación, destinados al diagnóstico y atención directa de los pacientes; y las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), las cuales garantizan la conectividad, la seguridad de los datos y la eficiencia administrativa.

- **Boletín N.81 y 82 Cultura Imsalud**





DESARROLLO DE LA REUNIÓN



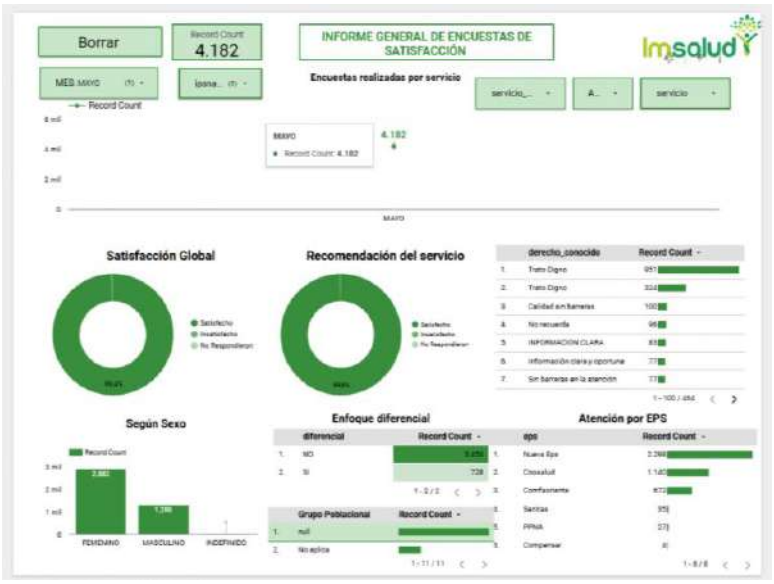


- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**

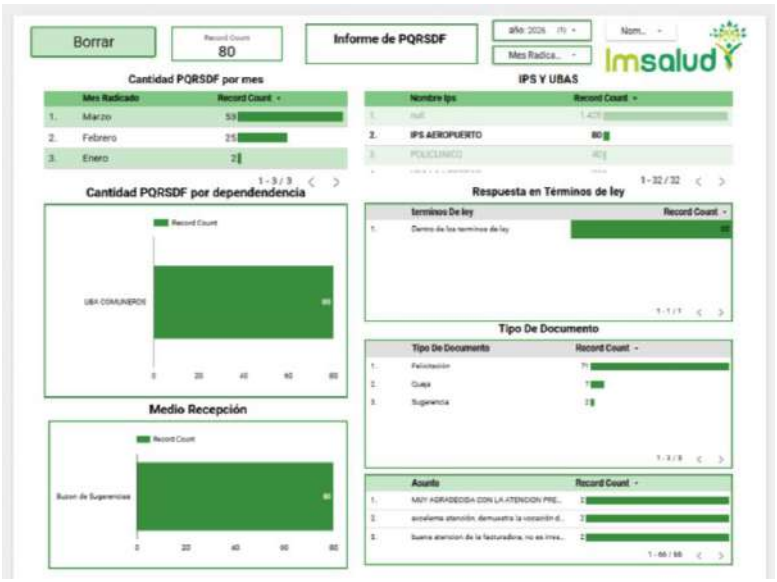
Se llevó a cabo la socialización del informe periódico de incidencias relacionadas con el sistema PQRSDF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones), destacando su relevancia como herramienta clave para la participación ciudadana y la mejora continua de los servicios. Se informó que, durante el mes de mayo, en la IPS AEROPUERTO se recibieron 9 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.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

Las sugerencias y solicitudes realizadas en el mes de abril siguen en trámite.

7 Proposiciones y varios.

- El mes de plazo para estudio en mejoría del comportamiento de los colaboradores no se cumplió ya que se reitera estos fueron trasladados hacia otras ips o ubas.

- Los miembros de la Asociación de Usuarios de la IPS Aeropuerto expresaron su inconformidad al considerar desestimado su rol de control social, debido a la falta de acompañamiento presencial de la coordinación en las reuniones mensuales. Por ello, decidieron no asistir a la reunión de mayo y declararse en cese provisional de participación, en solicitud del restablecimiento del canal de comunicación y del respaldo institucional.

- Se solicita atención urgente al baño de odontología ya que diferentes usuarios han manifestado el mal olor que se percibe de este.

8 Evidencia fotográfica.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN


PROPOSICIONES Y VARIOS	
• El mes de plazo para estudio en mejoría del comportamiento de los colaboradores no se cumplió ya que se reitera estos fueron trasladados hacia otras ips o ubas. • Los miembros de la Asociación de Usuarios de la IPS Aeropuerto expresaron su inconformidad al considerar desestimado su rol de control social, debido a la falta de acompañamiento presencial de la coordinación en las reuniones mensuales. Por ello, decidieron no asistir a la reunión de mayo y declararse en cese provisional de participación, en solicitud del restablecimiento del canal de comunicación y del respaldo institucional. • Se solicita atención urgente al baño de odontología ya que diferentes usuarios han manifestado el mal olor que se percibe de este.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**16/06/2026 2:00 PM**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Jenna Roper M	CC37276119	3134057895	
Eglee Bastidas	PPT569072J	3125109430	

FECHA:	**29/05/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**05**
HORA INICIO:	**1:30 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**2:30 PM**
UBA/IPS:	**UBA AGUA CLARA**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE MAYO 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 29 de mayo de la anualidad 2026, se da inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de Usuarios de la UBA Agua Clara, desarrollada en jornada de la tarde en las instalaciones de la institución.
Posteriormente, se procede a dar apertura formal al encuentro, resaltando la importancia de estos espacios de participación comunitaria para el fortalecimiento de la comunicación entre los usuarios y la institución, así como para el seguimiento de las acciones de mejora en la prestación de los servicios de salud.

Asociacion de usuarios:

Ketty Carrillo
Eddy Vivas
Damian Torres

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

En primer lugar, se brinda un cordial saludo a los participantes de la Asociación de Usuarios y a los líderes de la zona. Seguidamente, se realiza la validación de asistencia mediante el llamado a lista, evidenciando la participación de tres usuarios afiliados a la Asociación de Usuarios y un invitado de la comunidad de Agua Clara,
Durante la jornada se destacó la importancia de la participación ciudadana en los procesos de mejoramiento de los servicios de salud y el fortalecimiento del trabajo conjunto entre la comunidad y la institución. Asimismo, se promovió la vinculación de nuevas personas interesadas en hacer parte de la conformación de la Asociación de Usuarios, incentivando la participación activa y el compromiso comunitario.
De igual manera, se extendió la invitación a personas de la comunidad que desean asistir y participar en las reuniones, aunque actualmente no cumplan con todos los requisitos establecidos, permitiendo así fortalecer los espacios de diálogo, escucha y participación social en salud. Finalmente, se reiteró el compromiso de continuar promoviendo escenarios de integración comunitaria orientados al bienestar y mejoramiento de la atención en salud.

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 dentro de la institución. Durante la socialización se explicaron los avances y actividades desarrolladas, permitiendo a los asistentes conocer de manera detallada las acciones ejecutadas y los compromisos adquiridos en reuniones anteriores.
Asimismo, se brindó un espacio para resolver inquietudes y realizar observaciones frente a los temas expuestos, promoviendo la participación activa de los asistentes y fortaleciendo la comunicación entre la institución y la Asociación de Usuarios.
Una vez revisados y analizados cada uno de los puntos tratados en el acta, los participantes manifestaron su aprobación y conformidad con la información presentada, dejando constancia de aceptación de los compromisos, procesos y procedimientos socializados durante la jornada.

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 29 de mayo de 2026. Asimismo, se enviaron recordatorios de manera individual mediante llamadas telefónicas y se realizaron charlas informativas en la sala de espera dirigidas a las personas interesadas en vincularse y participar en las

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

actividades de la Asociación de Usuarios.
De igual manera, se promovió la importancia de la participación comunitaria en los procesos de salud, resaltando el papel fundamental de los usuarios como veedores y actores activos en el mejoramiento de la calidad de los servicios prestados por la institución. También se incentivó la asistencia continua a los encuentros y espacios de socialización, con el fin de fortalecer la comunicación entre la comunidad y el personal de salud.
Finalmente, se destacó el compromiso institucional de continuar generando estrategias de convocatoria y participación que permitan integrar a más miembros de la comunidad, fortaleciendo los espacios de diálogo, escucha y trabajo conjunto en beneficio de los usuarios y sus familias.

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Estrategias para vincular: Partiendo de la necesidad de ampliar la participación en la Asociación de Usuarios, se generó un espacio de diálogo con los integrantes presentes, en el cual se analizaron diferentes estrategias orientadas a vincular a más personas de la comunidad. Lo anterior,E señor Jose Damian Torres con C.C 13.475.956 dejo se ser invitado ya que estaba como contributivo, por o tanto ya se soluciono lo de la Eps y ya hace parte en la asociacion. con el propósito de que los participantes aportaran ideas y propuestas sobre aquellas acciones que, desde su perspectiva, resultaran más llamativas, efectivas y acordes a las necesidades de la población.
Como resultado de la socialización, se sugirió implementar estrategias como la publicación permanente de las convocatorias en la cartelera informativa de la institución, así como la difusión de la información durante las charlas educativas diarias y en reuniones externas lideradas por los responsables del proceso. Estas actividades tienen como finalidad dar a conocer qué es la Asociación de Usuarios, cuáles son sus funciones y resaltar la importancia de la participación comunitaria en los temas relacionados con la salud y el mejoramiento de los servicios.
De igual manera, se busca que los usuarios comprendan la finalidad de la asociación y se motiven a pertenecer y participar activamente en los diferentes encuentros, aportando sugerencias e iniciativas que contribuyan al fortalecimiento institucional y al bienestar de la comunidad.
Asimismo, se socializaron los requisitos establecidos para pertenecer a la Asociación de Usuarios, entre los cuales se encuentran: estar afiliado al régimen subsidiado, recibir servicios en la ESE IMSALUD, contar con 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 y reuniones programadas.
Igualmente, se dejó registro de la información en la cartelera informativa de la institución para conocimiento de toda la comunidad usuaria. Se destacó también la participación

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

activa de la presidenta de la junta, quien ha venido promoviendo espacios de comunicación con la comunidad e incentivando la vinculación de nuevos integrantes para fortalecer la participación en los encuentros mensuales.
Finalmente, se informó que se ha hecho presencia en reuniones externas y espacios comunitarios donde se socializan los requisitos y beneficios de pertenecer a la Asociación de Usuarios, fomentando así la participación ciudadana y el trabajo articulado entre la comunidad y la institución.

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



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**
- **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**
- **Capacitación datos abiertos ¿Qué son y para qué sirven?**
- **Tipos de tecnología (Equipos de la ESE Imsalud)**
- **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

Desarrollo de las Temáticas:

CALIDAD EN SALUD



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN,



PROMESA DE VALOR



MAPA DE PROCESOS



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



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

POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

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

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



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

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

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

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

- Dentro de los más destacados tenemos:

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

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

❖ **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

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

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

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

POLÍTICA HUMANIZACIÓN









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"*. 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.

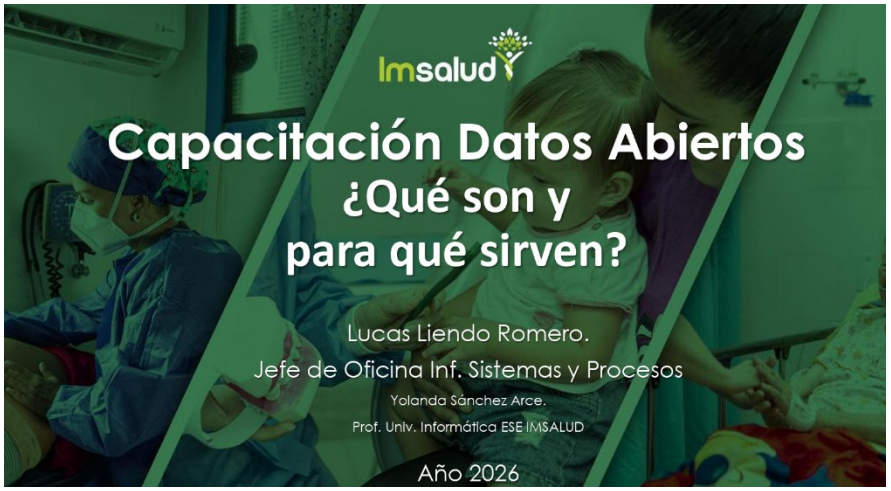
El primer tema abordado es la socialización del Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA, en la pestaña del proceso de Ambiente Físico y el cual dictamina lo siguiente en su alcance "Es un documento guía, en el cual se establecen 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

- **Capacitación datos abiertos ¿Qué son y para qué sirven?**



Durante el encuentro de la Asociación de Usuarios se socializó información relacionada con la estrategia de Datos Abiertos implementada por la ESE IMSALUD, explicando a los asistentes que estos corresponden a datos e información pública que pueden ser consultados, descargados y utilizados gratuitamente por cualquier ciudadano, sin necesidad de realizar trámites o solicitar permisos.

Asimismo, se informó que esta estrategia fortalece la transparencia institucional y permite que la comunidad conozca de manera más clara la gestión realizada por la entidad, facilitando el acceso a información relacionada con indicadores, servicios, programas y resultados institucionales. De igual manera, se destacó que los datos abiertos promueven la participación ciudadana, el control social y la confianza de los usuarios hacia la institución.

Durante la socialización también se explicó la importancia de que la comunidad haga uso de estas herramientas de información pública, ya que permiten conocer de manera oportuna las acciones desarrolladas por la ESE IMSALUD y favorecen la toma de decisiones informadas por parte de los ciudadanos.

Finalmente, se invitó a los asistentes a consultar los canales oficiales de la institución, donde se encuentra disponible la información de interés público, reiterando el compromiso de la ESE IMSALUD con la transparencia, la participación comunitaria y el fortalecimiento de la comunicación con los usuarios.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Tipos de tecnología (Equipos de la ESE Imsalud)**



Asimismo, se abordó el tema de la tecnología biomédica, resaltando la importancia de los equipos utilizados diariamente en la atención de los usuarios, tales como el fonendoscopio, los tensiómetros, las básculas para el control de peso y los equipos de signos vitales, herramientas fundamentales para la valoración, diagnóstico y seguimiento del estado de salud de los pacientes.

Durante la socialización se explicó que estos equipos contribuyen directamente a la calidad, seguridad y oportunidad en la atención médica brindada por la UBA, ya que permiten obtener información precisa sobre las condiciones de salud de los usuarios y facilitan la toma de decisiones por parte del personal asistencial.

De igual manera, se destacó la importancia del adecuado uso, mantenimiento y calibración de los equipos biomédicos, con el fin de garantizar resultados confiables y una atención segura para la comunidad. También se resaltó el compromiso institucional con el fortalecimiento de los recursos tecnológicos y la mejora continua de los servicios de salud ofrecidos a los usuarios.

Finalmente, se invitó a los asistentes a reconocer la relevancia de la tecnología biomédica dentro de los procesos de atención en salud, entendiendo que estas herramientas son fundamentales para brindar una atención integral, humanizada y de calidad a toda la población usuaria.

- **Boletín N.81 y 82 Cultura Imsalud**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



En el boletín 81 se socializaron los resultados relacionados con los hábitos de vida saludable y las acciones de promoción y prevención desarrolladas por la ESE IMSALUD. Se informó que ha aumentado la participación de las mujeres en edad fértil en las asesorías de planificación familiar, lo cual contribuye a disminuir riesgos maternos y perinatales y fortalece la salud sexual y reproductiva de la comunidad.

Asimismo, se resaltó la importancia de mantener hábitos saludables como una alimentación balanceada, la práctica regular de actividad física, el descanso adecuado y la asistencia periódica a los controles médicos preventivos, teniendo en cuenta que estas acciones favorecen la prevención de enfermedades y mejoran la calidad de vida de la población.

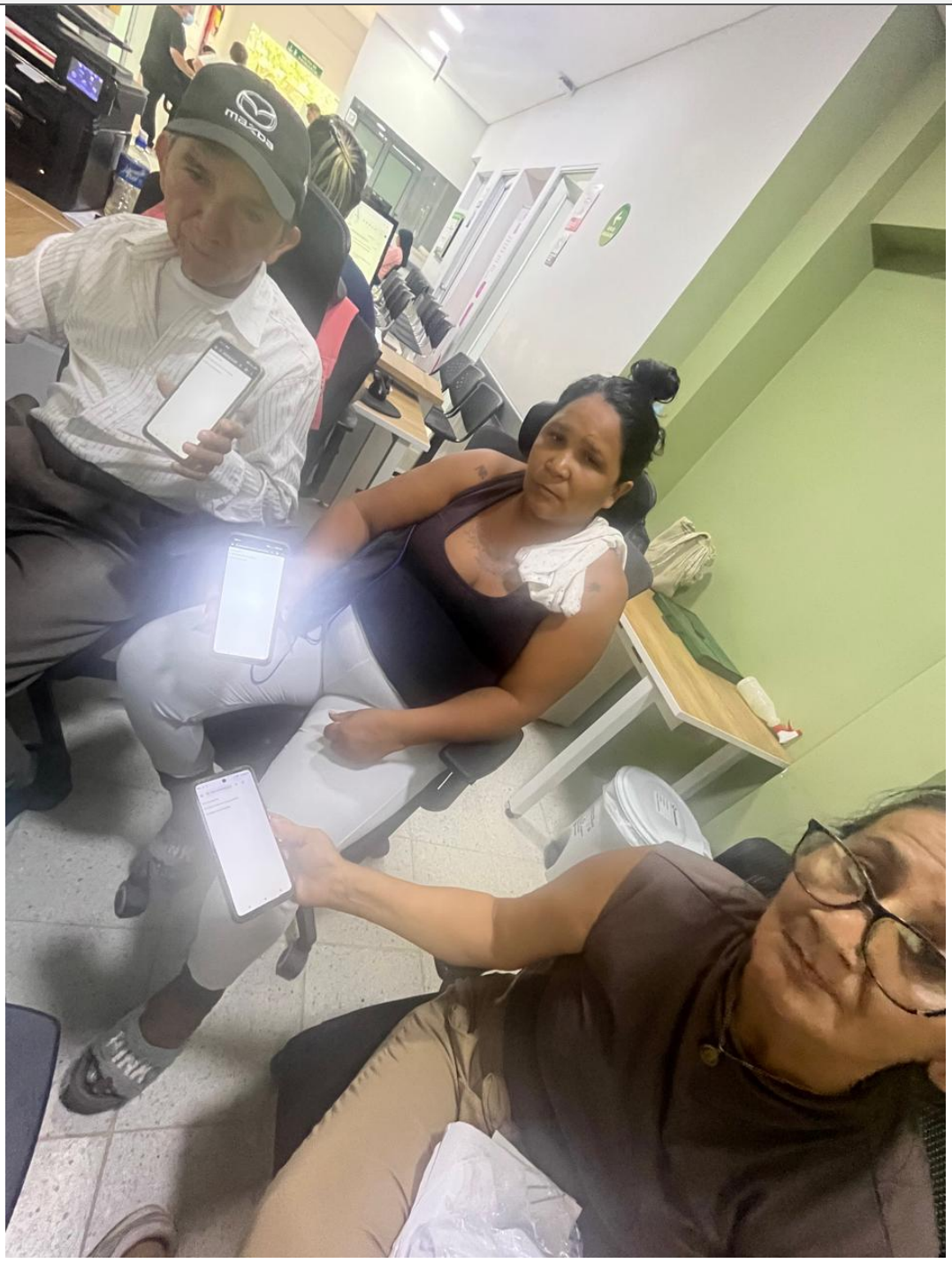
De igual manera, se motivó a los usuarios y sus familias a participar activamente en las jornadas educativas y actividades de promoción de la salud lideradas por la institución, promoviendo el autocuidado y la adopción de estilos de vida saludables. Finalmente, se reiteró el compromiso de la ESE IMSALUD con el bienestar integral de la comunidad mediante el fortalecimiento continuo de estrategias de prevención, educación y atención oportuna.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



En el boletín 82 se explicó el modelo de atención integral en salud implementado por la ESE IMSALUD, el cual está centrado en el usuario y su familia, buscando garantizar una atención accesible, segura, coordinada y humanizada. Se informó que este modelo se fundamenta en la Atención Primaria en Salud y en las Rutas Integrales de Atención, permitiendo identificar riesgos de manera temprana y brindar seguimiento continuo a los pacientes para mejorar los resultados en salud y la satisfacción de los usuarios.
Asimismo, se destacó la importancia del trabajo articulado entre los diferentes profesionales de la salud, con el fin de ofrecer una atención integral que responda a las necesidades físicas, emocionales y sociales de la comunidad. También se resaltó que este modelo promueve la participación activa de los usuarios y sus familias en el cuidado de la salud, fortaleciendo el autocuidado y la corresponsabilidad en los tratamientos y procesos de recuperación.
De igual manera, se socializó que la implementación de estas estrategias contribuye a optimizar la calidad de los servicios, prevenir complicaciones y facilitar el acceso oportuno a los programas de promoción y mantenimiento de la salud. Finalmente, la ESE IMSALUD reiteró su compromiso con el fortalecimiento de un sistema de atención humanizado, eficiente y orientado al bienestar integral de la población.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

Imsalud	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código: USU-P-01-F-03 Versión: 03
	FORMATO DE SEGUIMIENTO A PQRSDF DE UBA/IPS	Fecha: 30/10/2024

MES REPORTADO:	MAYO									UBA/IPS:	UBA AGUA CLARA						
FECHA DE RECIBIDO DIA/MES/AÑO	No. RADICADO	NOMBRES Y APELLIDOS SOLICITANTE	NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN	CLASIFICACIÓN						ASUNTO	ESTADO			FECHA DE RESPUESTA DIA/MES/AÑO	No. RADICADO DE RESPUESTA	DÍAS HÁBILES DE RESPUESTA	EPS	OBSERVA
				P	Q	R	S	D	F		EN TRÁMITE	SI RESPONDIÓ	NO RESPONDIÓ					
08/05/2026	20263300127112	ANONIMO			x					NO LE ENTREGARON LAS ORDENES		X		20/05/2026	20263130072171	15 DIAS	N/A	
29/05/2026	20263300149172	ANONIMO			X					MEDICO GROSERO	X					15 DIAS	N/A	

Se socializa el informe mensual de las P.Q.R.S.D.F., dando a conocer que durante el mes de mayo se recibieron dos P.Q.R.S.D.F. de manera anónima por parte de los usuarios participantes. En dichas manifestaciones se evidenciaron inconformidades relacionadas con la atención prestada en el servicio, específicamente en aspectos asociados al trato brindado y la oportunidad en la atención.
De igual manera, se realizó la respectiva revisión de las situaciones reportadas con el fin de identificar oportunidades de mejora que permitan fortalecer la calidad del servicio y garantizar una atención más humanizada, oportuna y eficiente para todos los usuarios.
Asimismo, se reiteró al personal la importancia de mantener una comunicación asertiva, el respeto hacia los usuarios y el cumplimiento adecuado de los protocolos institucionales establecidos.
Finalmente, se deja constancia de que las observaciones presentadas serán tenidas en cuenta dentro de los procesos de seguimiento y mejoramiento continuo, buscando prevenir la reincidencia de situaciones similares y promover la satisfacción de los usuarios frente a los servicios ofrecidos.

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

Durante la jornada se socializaron los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios, haciendo énfasis en los servicios de consulta externa y urgencias. Además, se explicó de manera detallada cada una de las preguntas contempladas en el instrumento de evaluación, con el propósito de dar claridad sobre los criterios utilizados para medir la percepción y satisfacción de los usuarios frente a la atención recibida.
Asimismo, se presentó el informe general de satisfacción del cliente externo, clasificando específicamente la información correspondiente a la UBA Agua Clara. Se informó que mensualmente se aplicaron 215 encuestas en los diferentes servicios de la unidad básica, distribuidas de la siguiente manera: consulta externa (40), odontología (40), PYM (35), laboratorio (40), urgencias (40) y hospitalización (20), para un total de 215 encuestas realizadas.
En relación con los resultados obtenidos, se destacó que el 100% de los usuarios manifestaron satisfacción con los servicios recibidos en la UBA, evidenciando una

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

percepción positiva frente a la calidad de la atención, el trato humanizado y la oportunidad en la prestación de los servicios. De igual manera, en la pregunta relacionada con la recomendación del servicio, se obtuvo un 100% de respuestas afirmativas, reflejando la confianza y aceptación de los usuarios hacia la atención brindada por el personal de salud. Finalmente, se resaltó la importancia de continuar fortaleciendo las estrategias de mejoramiento continuo y mantener los estándares de calidad en la atención, con el fin de seguir garantizando servicios oportunos, seguros y humanizados para toda la comunidad usuaria de la UBA Agua Clara.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

SEGUIMIENTO COMPROMISOS ASOCIACIÓN DE USUARIOS

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

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	Las alianzas de usuarios se sienten satisfechos ya que poco a poco se han logrado cada una de las solicitudes,las alianzas manifiestan sobre la posibilidad de que el servico de odontologia este habilitado en las horas de la tarde.	IMSALUD		

Se socializa a la Asociación de Usuarios las diferentes solicitudes e inconformidades presentadas durante los últimos meses, las cuales han venido siendo atendidas y solucionadas de manera progresiva por parte de la institución, con el objetivo de fortalecer la calidad y oportunidad en la prestación de los servicios de salud.
Dentro de las principales solicitudes manifestadas por los usuarios se encontraba la necesidad de contar con atención médica en la jornada de la tarde. Frente a esta situación, la institución gestionó la vinculación de un médico adicional para apoyar la atención en el horario comprendido entre las 2:00 p.m. y las 6:00 p.m., permitiendo mejorar la cobertura y disminuir los tiempos de espera de los pacientes.
Asimismo, se informó que se fortaleció el servicio en el área de urgencias mediante la ampliación del personal médico, contando actualmente con 11 médicos asignados al servicio, distribuidos de manera organizada para cubrir tres profesionales por cada turno, garantizando una atención más oportuna, continua y eficiente para los usuarios que requieren atención inmediata.
Finalmente, se destacó el compromiso institucional de continuar trabajando en el mejoramiento de los servicios, escuchando las necesidades de la comunidad y generando estrategias que contribuyan al bienestar y satisfacción de los usuarios.

7. Proposiciones y varios.

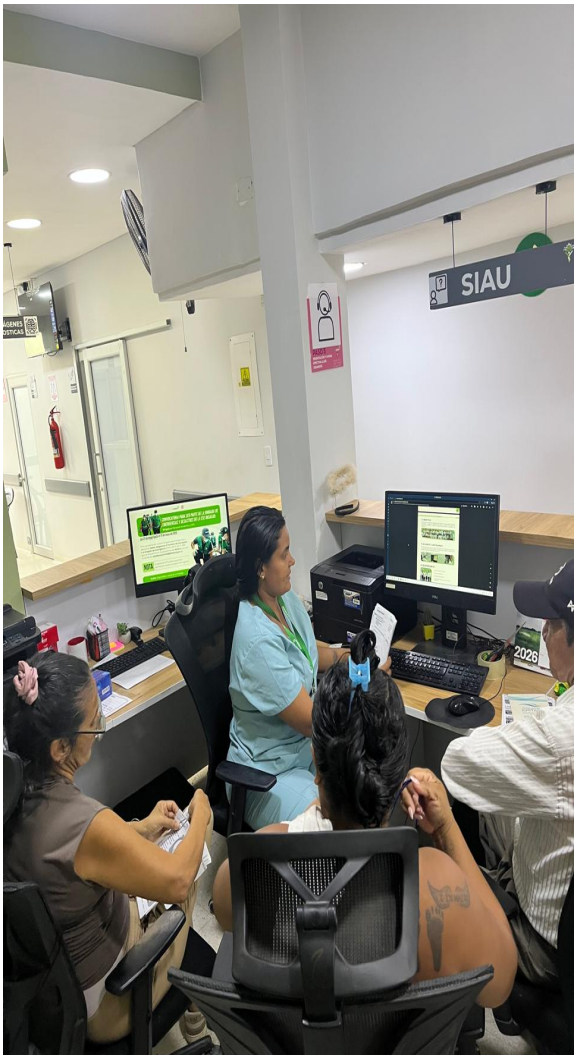
La Asociación de Usuarios manifiesta la necesidad de que la toma de muestras de laboratorio del CIADE sea realizada directamente en la Unidad Básica, con el fin de brindar una mejor atención a los pacientes y evitar desplazamientos innecesarios de un lugar a otro.
Asimismo, los participantes expresan que esta solicitud contribuiría a mejorar la oportunidad en la prestación del servicio, facilitar el acceso para los usuarios y generar mayor comodidad, especialmente para adultos mayores, personas con dificultades de movilidad y pacientes que requieren atención continua.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

De igual manera, se resalta que la implementación de este servicio en la UBA permitiría optimizar los procesos de atención y fortalecer la satisfacción de los usuarios frente a los servicios ofrecidos por la institución.
Finalmente, la solicitud queda registrada para su respectiva revisión y análisis por parte de la institución, con el propósito de evaluar posibles estrategias que permitan dar respuesta a la necesidad manifestada por la comunidad usuaria.

8. Evidencia fotográfica.





PROPOSICIONES Y VARIOS	
La Asociación de Usuarios manifiesta la necesidad de que la toma de muestras de laboratorio del CIADE sea realizada directamente en la Unidad Básica, con el fin de brindar una mejor atención a los pacientes y evitar desplazamientos innecesarios de un lugar a otro.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**25/06/2026**

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
José Damián Toro	13475956	3124363375	
Kelly Carrillo	80434491	3142717602	
Eddy Ruth Vivas Roa	60359386	3229746046	
Yorly Catriana	1010103026	3168865013	

Scanned with CamScanner

FECHA:	**28/05/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**05**
HORA INICIO:	**03:00 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**4:30 PM**
UBA/IPS:	**PUENTE BARCO LEONES**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 03:00 PM del día 28 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

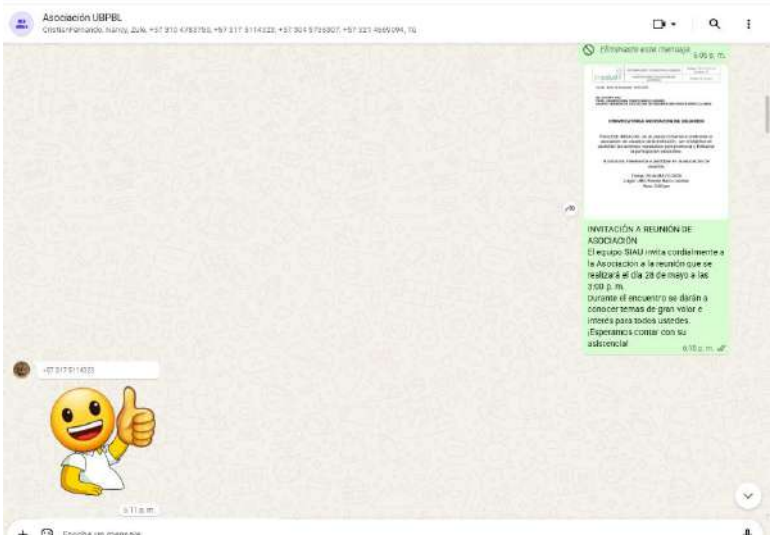
Para dar cumplimiento a este punto de la agenda se toma lista constatando la asistencia de los participantes en la reunión la cual se contó con 5 integrantes, Omaira Márquez, Norma Uribe, José Araque.
el señor Álvaro Ospino por motivos personales no le fue posible asistir a la reunión.

1. 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

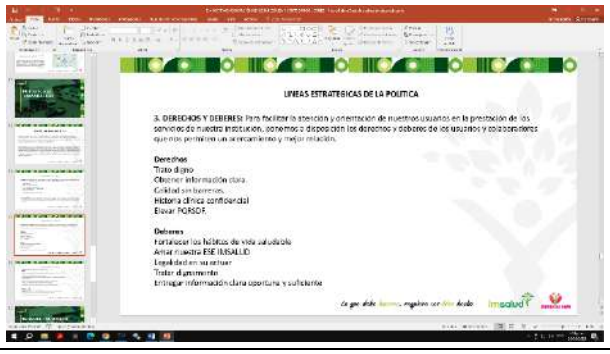
2. Medios de Convocatoria.



3. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

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

4. 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

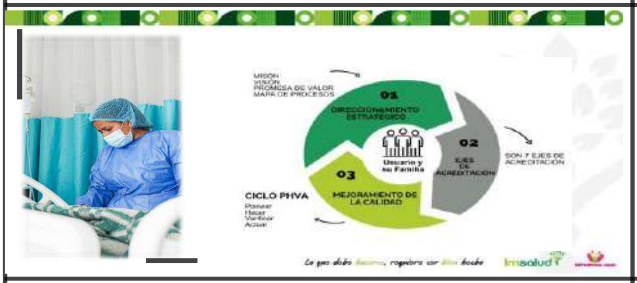
Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas:

- **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**
- **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**
- **Capacitación datos abiertos ¿Qué son y para qué sirven?**
- **Tipos de tecnología (Equipos de la ESE Imsalud)**
- **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

Desarrollo de las Temáticas:

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

CALIDAD EN SALUD



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES



PROMESA DE VALOR



MAPA DE PROCESOS



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



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RESOLUCIÓN NO. 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 defunción**es el documento mediante el cual se acredita legalmente el fallecimiento de una persona, **el cual es entregadoen el servicio de urgenciasde la UBA.**

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

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

Buen Trato: Prácticas de Cuidado

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

Derechos y Deberes

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

4. Fortalecimiento del Programa de Humanización





Encuentros Comunales

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.	**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	

- **Capacitación datos abiertos ¿Qué son y para qué sirven?**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Tipos de tecnología (Equipos de la ESE Imsalud)**



- **Boletín N.81 y 82 Cultura Imsalud**





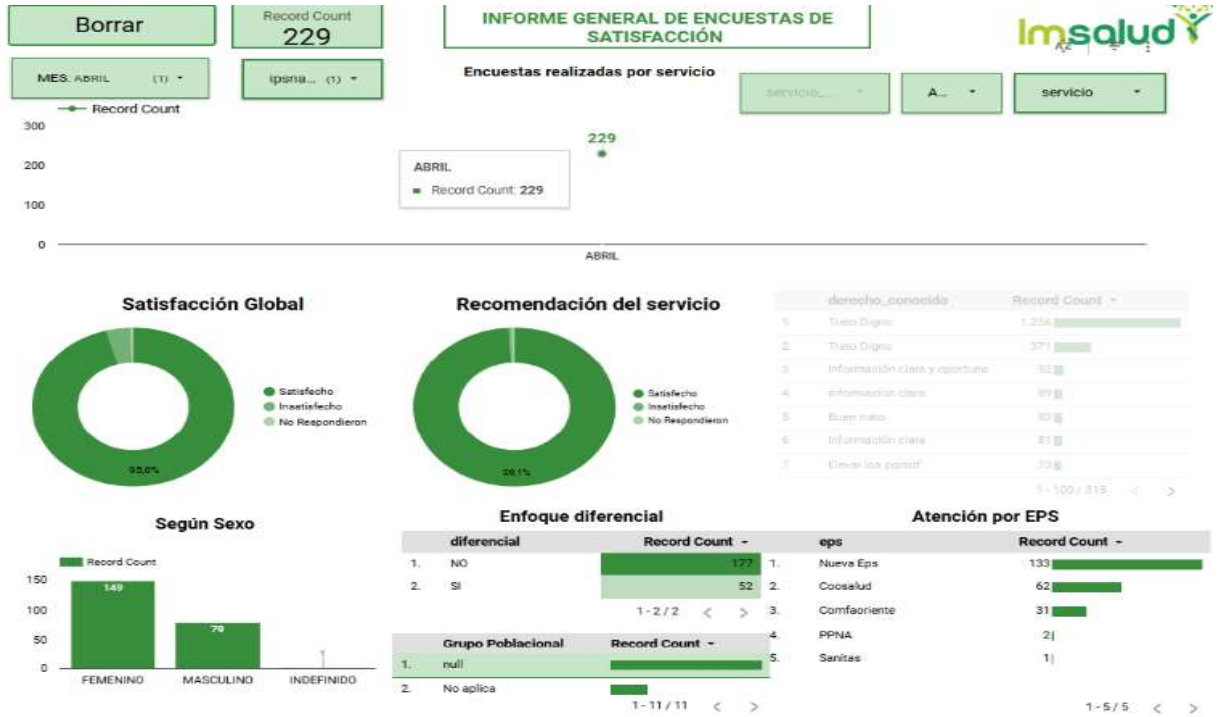
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Imsalud	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código: USU-P-01-F-03 Versión: 03
	FORMATO DE SEGUIMIENTO A PQRSDF DE UBA/IPS	Fecha: 30/10/2024

MES REPORTADO:	ABRIL								UBA/IPS:	UBA PUENTE BARCO LEONES							
FECHA DE RECIBIDO DÍA/MES/AÑO	No. RADICADO	NOMBRES Y APELLIDOS SOLICITANTE	NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN	CLASIFICACI					ASUNTO	ESTADO			FECHA DE RESPUESTA DÍA/MES/AÑ	No. RADICADO DE RESPUESTA	DÍAS HÁBILES DE RESPUESTA	EPS	OBSERVACIONES
				P	Q	R	S	D	F		EN TRÁMITE	SI RESPONDI	NO RESPOND				
6/04/2026	20263300085532	DANIELA ORTIZ CAÑIZARES	1005037738		X					QUEJA ENFERMERA MALGENIADA	X						
6/04/2026	20263300085492	ANONIMO	99999999				X			MUCHO DESORDEN, SALA DE TOMA DE LABORATORIO	X						
10/04/2026	20263300094282	LUCY STELLA ALVAREZ	60280911		X					MALA ATENCION EN LA CONSULTA	X						CONSULTA EXTERNA
10/04/2026	20263300094292	CLAUDIA GALVIS GALVIS	0				X			SUGIERE MASHUMANIDAD EN LA ATENCION	X						CONSULTA EXTERNA
17/042026	20263300103592	JENNY RAMIREZ	632824678						X	FELICITACION POR EL SERVICIO A LA JEFE	X					(NO APLICA)	URGENCIAS
20/04/2026	20263300104632	ROSALBA VILLAMIZAR	37368249		X					MALA ATENCION EN LA COLSULTA	X					(NUEVA EPS)	CONSULTA EXTERNA
20/04/2026	20263300106432	DANIELA CARABALLO	1143267982		X					FALTA DE RESPETO DE USUARIO A LA DOCTORA	X						URGENCIAS
21/04/2026	20263300106462	CENAIDA ORTEGA	60362475		X					FALTA DE HUMANIZACION EN LA ATENCION	X						CONSULTA EXTERNA

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

SEGUIMIENTO COMPROMISOS ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Nombre de la UBA o IPS:	UBA PUENTE BARCO LEONES
Nombre del Promotor SIAU:	HEISA PACHECO-CRISTIAN
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	• Demoras en la sala de espera en el servicio de urgencias, tanto en triage, como en el llamado hacia consulta.	ASOCIACION DE USUARIOS UBA PUENTE BARCO LEONES	EN PROCESO	
2	• 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.	ASOCIACION DE USUARIOS UBA PUENTE BARCO LEONES	EN PROCESO	
3	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.	ASOCIACION DE USUARIOS UBA PUENTE BARCO LEONES	EN PROCESO	

6. Proposiciones y varios.

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)**

7. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



PROPOSICIONES Y VARIOS

- En una consulta es posible identificar varias necesidades del paciente para brindar una atención más integral.
- En odontología deberían ajustarse o tratarse dos dientes en una misma cita cuando el procedimiento lo permita, y no solamente uno por atención.
- Reducir los tiempos de espera en la atención para mejorar la experiencia y satisfacción de los pacientes.

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**26/06/2026**

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
Cristian Sandoval	1004802414	3125926134	CristianSandoval
Hersa Xiomara Pacheco	1005076055	3173810965	HerseP
Jose Agustin Anaya	13259721	3214669094	Jose Agustin Anaya
norma nancy [illegible]	60325610	3115118509	[illegible]
Omaira Marquez	37.248.776	3177114323	Omaira Marquez

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

FECHA:	**30/05/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**5**
HORA INICIO:	**8:30 am**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**9:30 am**
UBA/IPS:	**IPS CUNDINAMARCA**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE MAYO 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
8:30 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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

impulsará aún más nuestras iniciativas.

Cabe resaltar que a la reunión mensual de la Asociación de Usuarios asistieron las siguientes integrantes: ROBERTO CARRASCAL, LUIS PEDROZA, MARLY YURLEY, JAVIER SUAREZ.

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.

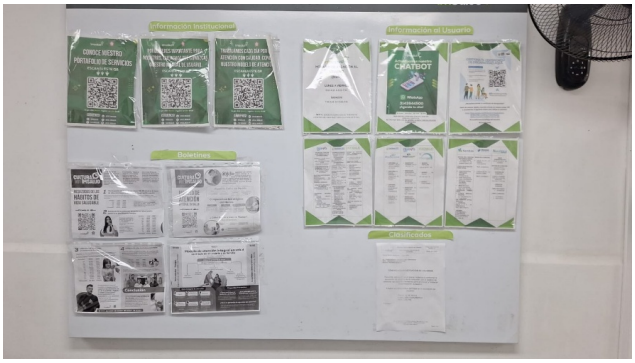
Para asegurar la máxima participación y mantener a todos nuestros miembros debidamente informados, la convocatoria a cada reunión mensual se realiza de manera formal y escrita. Utilizamos un formato de convocatoria estandarizado que se comparte eficientemente a través de nuestro grupo de WhatsApp, permitiendo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

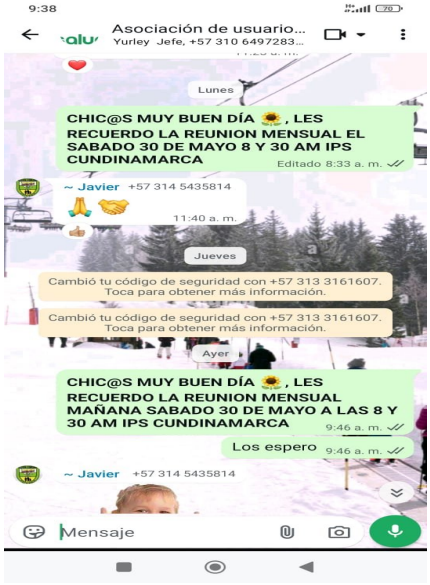
4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

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





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**
- **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**
- **Capacitación datos abiertos ¿Qué son y para qué sirven?**
- **Tipos de tecnología (Equipos de la ESE Imsalud)**
- **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

Desarrollo de las Temáticas:

CALIDAD EN SALUD



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓ



PROMESA DE VALOR



MAPA DE PROCESOS



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

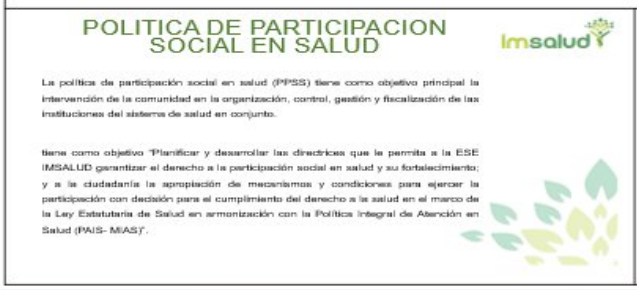
(7) EJES DE ACREDITACIÓN ALINEADOS CON LA PROMESA DE VALOR



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



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





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

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

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

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

Dentro de los más destacados tenemos:

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

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

RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X

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

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

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

ENTREGA DE CERTIFICADOS DE NACIDO VIVO O ACTA DE DEFUNCIÓN.

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

POLÍTICA HUMANIZACIÓN



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 s establecimiento del generador. Ejemplo: barrido, hojarasca, icopor, restos de comida
RECICLABLES (BLANCO): son aquellos que no se descomponen fácilmente y volver a ser utilizados en procesos productivos como materia prima. Ejemplo: papel, cartón y otros.
RESIDUOS PELIGROSOS (ROJO): son aquellos residuos producidos por el gener alguna de las siguientes características: infecciosos, combustibles, inflamables, ex reactivos, Radiactivos, volátiles, corrosivos y/o tóxicos; las cuales pueden causar 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.

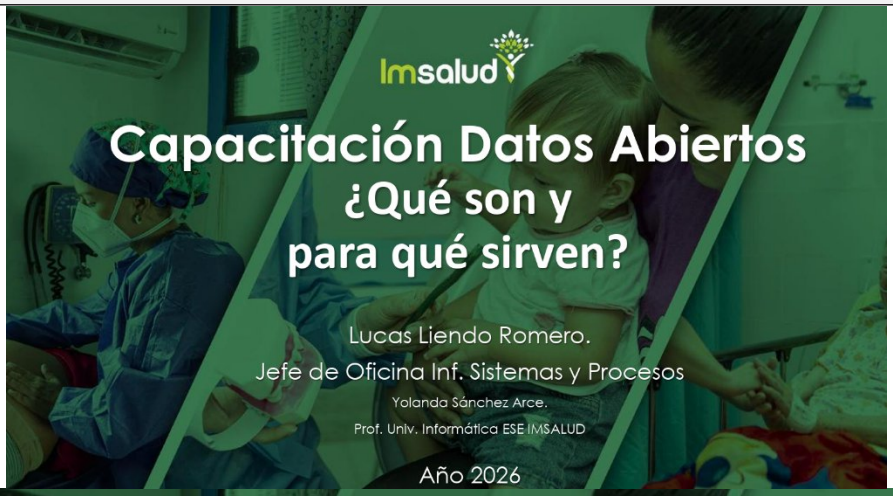
CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS



- **Capacitación datos abiertos ¿Qué son y para qué sirven?**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Tipos de tecnología (Equipos de la ESE Imsalud)**





- **Boletín N.81, 82 y 83 Cultura Imsalud**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

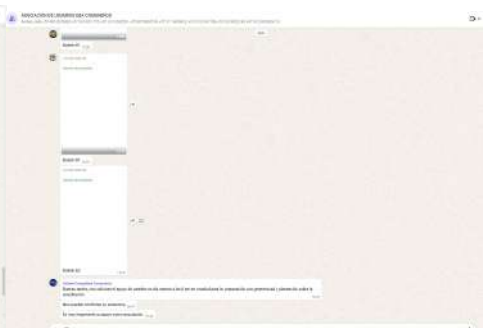






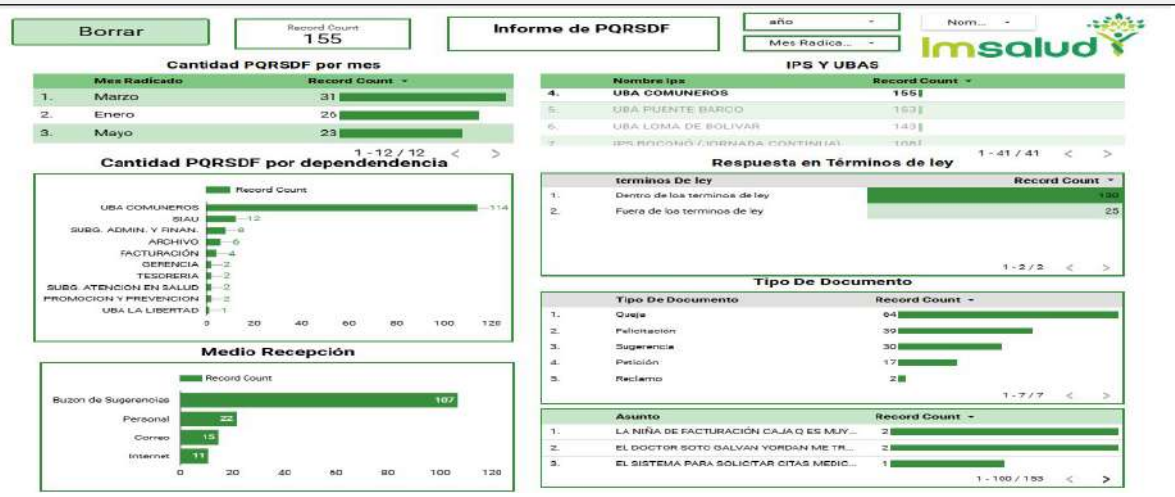






- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



En la IPS CUNDINAMARCA, se indica que se dan charlas educativas a los usuarios, con el fin de que los usuarios estén informados sobre lo que sucede en el servicio, mejorarando las atenciones y el trato digno de los funcionarios se refuerza sobre deberes y derechos de los usuarios.

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

https://datastudio.google.com/s/gCvWS-numUY

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

No se realizaron sugerencias ni 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, se llegó a una solicitud de mejora sobre él servicio de urgencias.

8. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN


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.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**27 de JUNIO del 2026, 8: 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**
Roberto Carrol	13371713	3118382729	
Mayra Yaguna M.	60.390.542	3153146245	
Luis Nedoza G	13225819	3177363403	
Marly Yurley L. A	37.276.757	3123510319	
Javier Suarez chacón	88248411	3123510319	

FECHA:	**20 DE MAYO 2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**05**
HORA INICIO:	**8:30 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**09:30 AM**
UBA/IPS:	**IPS CLARET**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE MAYO 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 8:30 am del día 20 de MAYO 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 MAYO asistieron

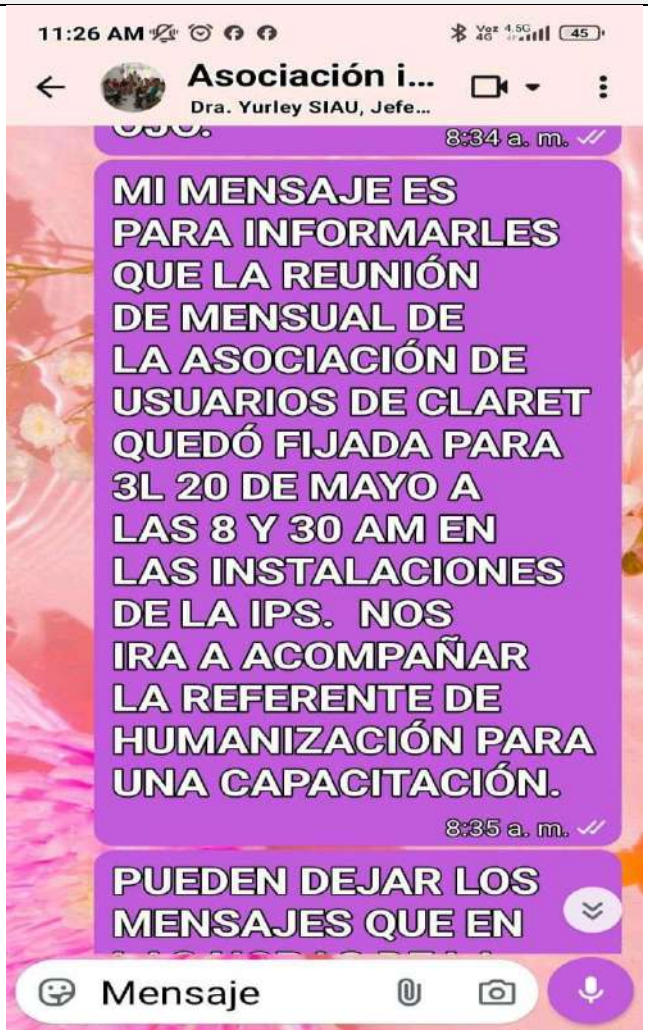
MARIA TERESA SANCHEZ

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

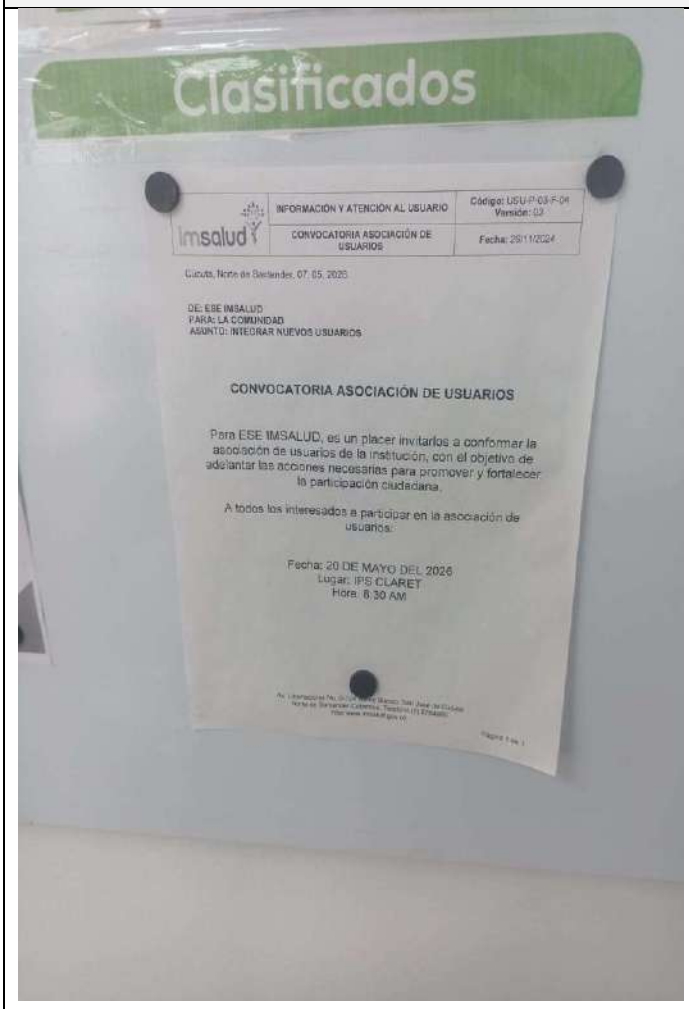
Se dio lectura y aprobó el acta del mes de ABRIL

3. Medios de Convocatoria.

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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:

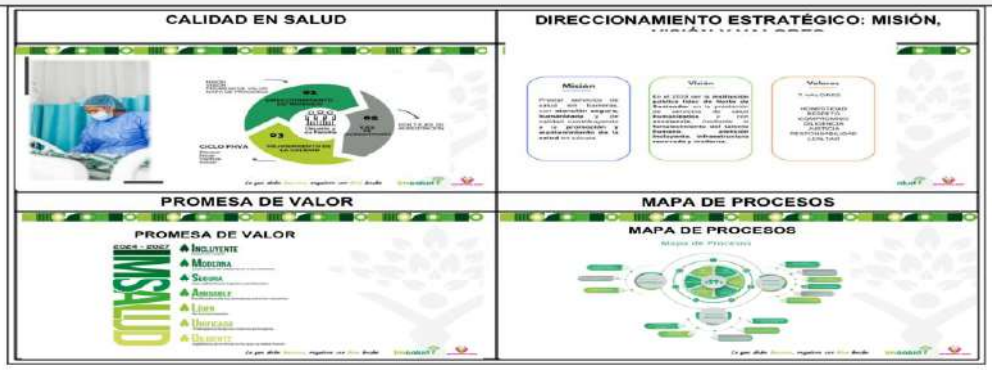
- **Calidad En Salud**
- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**
- **Promesa De Valor**
- **Mapa De Procesos**
- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**
- **Mejoramiento De La Calidad**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 806 del 20 de noviembre de 2025**
- **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**
- **Capacitación datos abiertos ¿Qué son y para qué sirven?**
- **Tipos de tecnología (Equipos de la ESE Imsalud)**
- **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

Desarrollo de las Temáticas:

El presente informe consolida la gestión desarrollada durante la reunión mensual de la Asociación de Usuarios de la IPS CLARET, correspondiente al mes de MAYO 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 CLARET.

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



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.	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.	

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.

- **Capacitación datos abiertos ¿Qué son y para qué sirven?**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN









La presentación sobre los datos abiertos de la ESE IMSALUD evidencia un enfoque institucional orientado a fortalecer la transparencia, el acceso a la información y la participación ciudadana mediante el uso de herramientas digitales accesibles. El contenido se desarrolla de manera clara y pedagógica, permitiendo que cualquier usuario comprenda qué son los datos abiertos, cómo acceder a ellos y cuál es su utilidad en la toma de decisiones, la investigación y el control social. Además, el diseño visual transmite cercanía y profesionalismo al integrar imágenes relacionadas con el sector salud y una estructura organizada que facilita la comprensión del mensaje. En términos cualitativos, se percibe un esfuerzo por promover una cultura de gobierno abierto, destacando el compromiso de la entidad con la modernización administrativa, la democratización de la información y la generación de confianza entre la institución y la comunidad.

- **Tipos de tecnología (Equipos de la ESE Imsalud)**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN









La presentación sobre los tipos de tecnología implementados en la ESE IMSALUD refleja una visión integral y estratégica orientada al fortalecimiento de los servicios institucionales mediante la incorporación de herramientas tecnológicas modernas. El contenido expone de forma organizada la clasificación entre equipos industriales, biomédicos y TIC, permitiendo identificar cómo cada uno cumple una función esencial en el funcionamiento eficiente de la entidad y en la calidad de la atención en salud. Desde una perspectiva cualitativa, se evidencia un compromiso con la innovación, la optimización de procesos y la modernización de la infraestructura tecnológica, aspectos fundamentales para responder a las necesidades actuales del sector salud. Asimismo, el diseño visual y la distribución de la información facilitan la comprensión del tema, proyectando una imagen institucional profesional, dinámica y alineada con procesos de transformación digital y mejora continua.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Boletín N.81 y 82 Cultura Imsalud**





- https://encuestas.imsalud.gov.co/index.php/343463?lang=es BOLETIN 81
- **https://encuestas.imsalud.gov.co/index.php/338313?lang=es BOLETIN 82**

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



El informe presentado para el informe de PQRSDF de la ESE IMSALUD evidencia una gestión organizada y orientada al seguimiento eficiente de las solicitudes ciudadanas, permitiendo visualizar de manera clara indicadores clave relacionados con la recepción, clasificación y respuesta de las peticiones. Desde un enfoque cualitativo, la herramienta refleja un compromiso institucional con la transparencia, la trazabilidad y el cumplimiento de los términos legales, aspectos fundamentales para fortalecer la confianza de los usuarios y garantizar una atención oportuna. Asimismo, la segmentación de la información por dependencias, tipos de documento, medios de recepción e IPS facilita el análisis estratégico y la identificación de oportunidades de mejora en los procesos de atención al usuario. El diseño del tablero transmite profesionalismo y funcionalidad, consolidándose como un instrumento útil para la toma de decisiones, el monitoreo de la calidad del servicio y la optimización de la gestión administrativa dentro de la entidad.

El informe registra un total de 22 PQRSDF, concentradas principalmente en el mes de febrero. La mayor cantidad de solicitudes proviene de la dependencia USA Loma de Bolívar y fueron recibidas, en su mayoría, mediante buzón de sugerencias. Asimismo, se evidencia que todas las respuestas se encuentran dentro de los términos establecidos por la ley, destacándose predominancia de felicitaciones frente a otros tipos de solicitudes como peticiones, quejas y sugerencias.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



El informe general de encuestas de satisfacción evidencia resultados altamente positivos en la percepción de los usuarios frente a los servicios prestados por la IPS, registrando un total de 1.643 encuestas aplicadas. La satisfacción global alcanzó un 99,6 %, mientras que la recomendación del servicio obtuvo un 100 %, reflejando altos niveles de confianza, aceptación y credibilidad institucional. Asimismo, se observa una mayor participación del sexo femenino con 1.195 registros frente a 445 del sexo masculino. En cuanto a las EPS con mayor número de usuarios atendidos, se destacan Nueva EPS, Coosalud y Comfaoriente. De igual manera, el derecho más reconocido por los usuarios fue el trato digno, seguido de la información clara, aspectos fundamentales dentro de la calidad en la atención en salud.

Desde el componente cualitativo, los resultados permiten evidenciar que la IPS ha fortalecido una atención humanizada centrada en el respeto, la empatía y la adecuada comunicación con los usuarios. La alta percepción positiva demuestra compromiso institucional por parte del talento humano en la prestación de servicios oportunos y de calidad. Los usuarios reconocen principalmente el buen trato recibido y la claridad en la orientación brindada durante la atención, lo que fortalece la experiencia del usuario y contribuye al posicionamiento favorable de la institución ante la comunidad. No obstante, es importante continuar implementando acciones de mejora continua y estrategias de seguimiento que permitan mantener estos niveles de satisfacción y consolidar la cultura de calidad y humanización en la atención.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
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



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:	**20 de JUNIO 2026 8 AM**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
María Teresa Sanchez	1.11.479256.	3247447835	
Piedad Cuellar	60341017	3024070118	

Powered by CamScanner

FECHA:	**21/05/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**5**
HORA INICIO:	**2:00 pm**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**3:00 pm**
UBA/IPS:	**LA ERMITA**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE MAYO 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 21 de Mayo del año en curso se llevo a cabo la reunion mensual de la Asociación de Usarios siendo las 2:00 pm 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.

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, Yaneth Caceres y Addy Velasquez, para el mes de mayo se conto con el apoyo y presencia de la funcionaria de la secretaria de Salud Rosario quien realizo una charla educativa sobre las RIAS y sobre

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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 Mayo, se vinculó una nueva usuaria: la señora Ana Lucia Angarita, nueva miembro de la Asociación IPS La Ermita.



	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código: USU-P-03-F-04 Versión: 01
Imsalud	CONCOVATORIA ASOCIACIÓN DE USUARIOS	Fecha: 14/02/2022

Cúcuta, Norte de Santander, 12 de Mayo del 2026.

DE: IPS LA ERMITA
PARA: USUARIOS IPS LA ERMITA
ASUNTO: REUNION MENSUAL ASOCIACION DE USUARIOS

CONVOCATORIA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

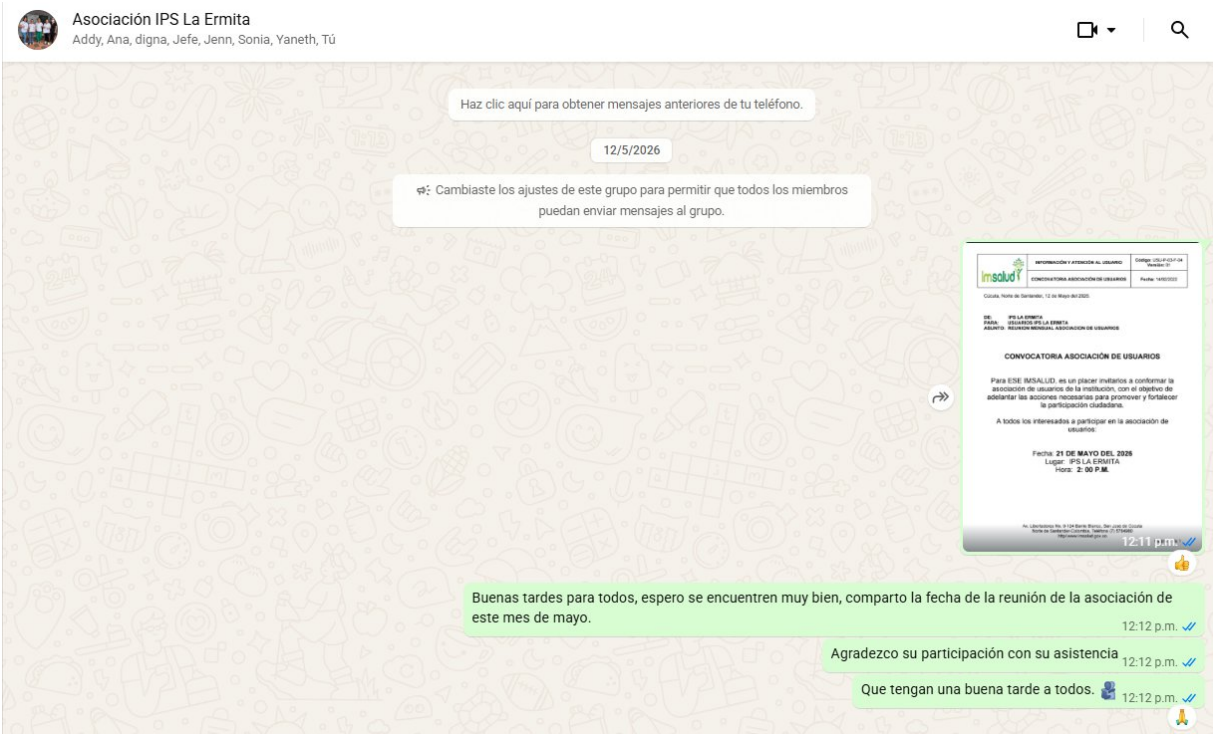
Para ESE IMSALUD, es un placer invitarlos a conformar la asociación de usuarios de la institución, con el objetivo de adelantar las acciones necesarias para promover y fortalecer la participación ciudadana.

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

Fecha: **21 DE MAYO DEL 2026**
Lugar: IPS LA ERMITA
Hora: **2: 00 P.M.**

Av. Libertadores No. 0-124 Barrio Blanco, San José de Cúcuta
Norte de Santander-Colombia, Teléfono (7) 5784980
http/:www.imsalud.gov.co
Página 1 de 1

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:

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**
- **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**
- **Capacitación datos abiertos ¿Qué son y para qué sirven?**
- **Tipos de tecnología (Equipos de la ESE Imsalud)**
- **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

Desarrollo de las Temáticas:

CALIDAD EN SALUD



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN,



PROMESA DE VALOR



MAPA DE PROCESOS



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



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

POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

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

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



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

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

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

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

Dentro de los más destacados tenemos:

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

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

RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X

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

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

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

ENTREGA DE CERTIFICADOS DE NACIDO VIVO O ACTA DE DEFUNCIÓN.

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

POLÍTICA HUMANIZACIÓN









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"*. 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.

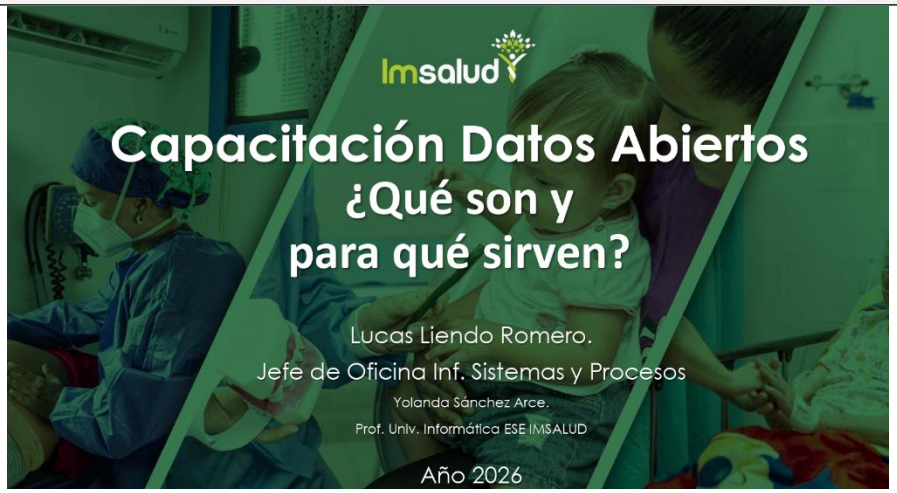
El primer tema abordado es la socialización del Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA, en la pestaña del proceso de Ambiente Físico y el cual dictamina lo siguiente en su alcance "Es un documento guía, en el cual se establecen 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



- **Capacitación datos abiertos ¿Qué son y para qué sirven?**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



- **Tipos de tecnología (Equipos de la ESE Imsalud)**



- **Boletín N.81 y 82 Cultura Imsalud**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN





- **Boletín N.83 y 84 Cultura Imsalud**









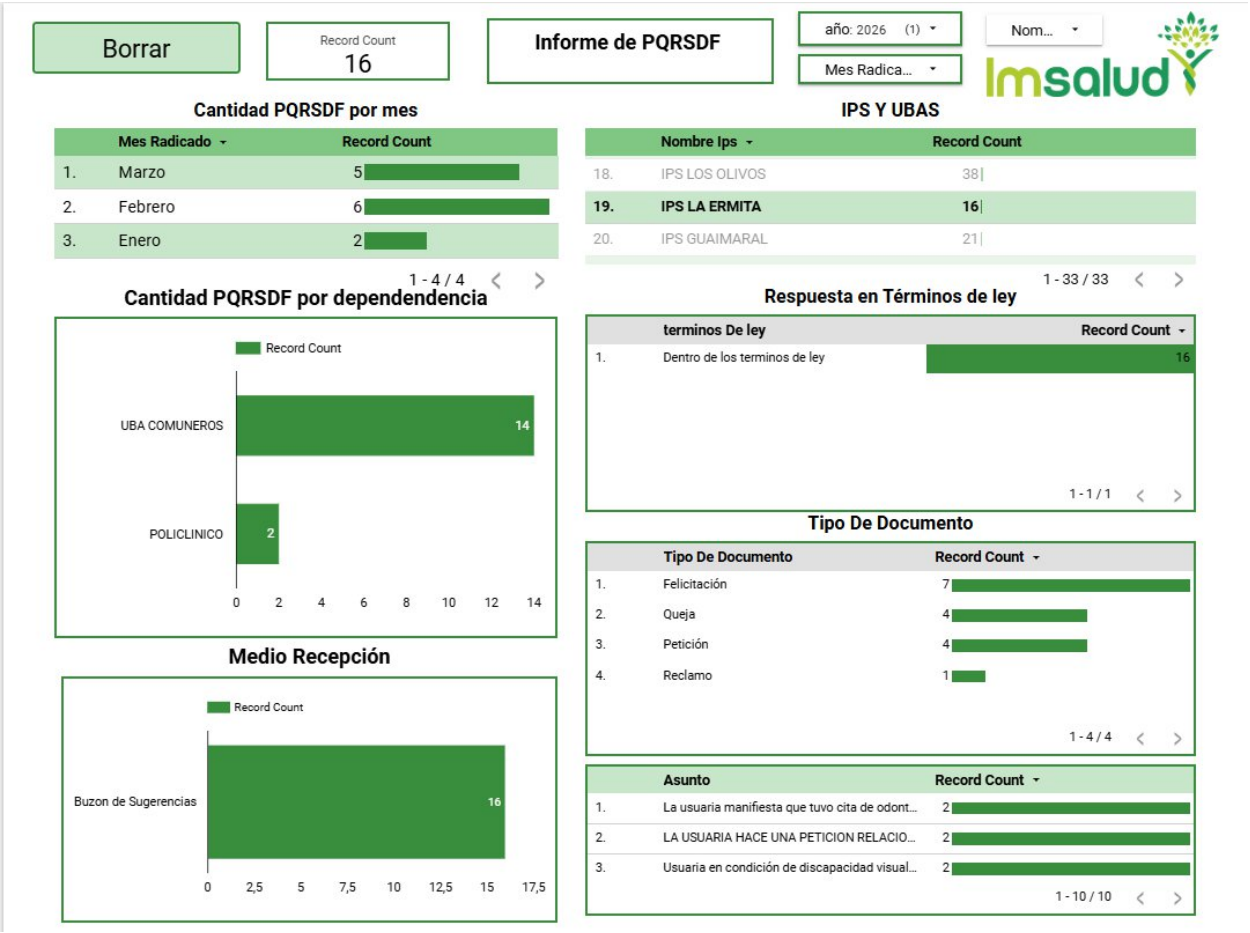
Boletín N.85

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.

Para el mes de mayo se le hace seguimiento a las sugerencias mencionadas, la oportunidad de poder tener mucha mas cobertura en citas de medicina general, ya que la cobertura se acaba o se cumple de manera muy rápida y la comunidad atendida pide que esta cobertura se amplie ya que es significativo la cantidad de usuarios que requieren el servicio.

7. Proposiciones y varios.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

8. Evidencia fotográfica.





Articulación Secretaria de Salud





DESARROLLO DE LA REUNIÓN
Durante el presente mes se realizaron las actividades programadas orientadas al fortalecimiento de la atención y satisfacción de los usuarios. Se efectuó seguimiento a los procesos institucionales, identificando oportunidades de mejora y promoviendo acciones encaminadas a optimizar la calidad del servicio prestado. Asimismo, se reafirma el compromiso del equipo de trabajo con la prestación de una atención humanizada, oportuna y eficiente, enfocada en las necesidades de la población usuaria. Se continuará trabajando de manera permanente en la implementación de estrategias que permitan fortalecer los procesos, mejorar la experiencia de los usuarios y garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos, buscando cada día ofrecer un servicio más seguro, efectivo y satisfactorio.

PROPOSICIONES Y VARIOS	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**26 de Junio de 2026 - 2:00 pm**

Incluir EN ESTA HOJA LAS FIRMAS CON EL CONSECUTIVO REAL ASI COMO LES DIJE EN REUNION POR FAVOR

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Sonia Padilla	37270.587	3138122949	Sonia Padilla.
Ana de Dios Puentes	41-771-416	3115999100	Ana de Dios puentes
Yaneth Caceres	60424242	3209054424	Yaneth Caceres
ADDY estela Velasquez	60446287	3041835 93	ADDY estela Velasquez
Lida Z. Regino	37393825	3227063002	Lida Regino

Powered by CamScanner

FECHA:	**21/MAYO/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**05**
HORA INICIO:	**1:30 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**2:30PM**
UBA/IPS:	**IPS BANCO ARENA**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE MAYO 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 21 de mayo 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 Magaly Ruiz Cote y Mirian Acevedo Acevedo, así como de los señores Oscar Echeverry Garro y Gonzalo Bautista. Cabe resaltar que no pudo asistir la señora Mireya Valencia Valencia, teniendo en cuenta que presentaba cita médica; sin embargo, había podido acompañar previamente el encuentro realizado en Cúcuta relacionado con el proceso de acreditación. Teniendo en cuenta que la señora Mireya rindió informe sobre la participación de la asociación en dicha actividad, se procedió a dar inicio formal a la reunión, agradeciendo la participación de los cuatro asistentes. Durante el encuentro se socializó la información compartida en la capacitación sobre acreditación, resaltando la importancia de que las IPS de la zona rural logren acreditarse, ya que esto representa un incremento en la calidad de los servicios prestados a la comunidad. Asimismo, se destacó que como SIAU se debe continuar fortaleciendo y formando a la Asociación de Usuarios en todos los temas institucionales. Se informó que durante la capacitación se repasaron temas como derechos y deberes de los usuarios, apertura del buzón de sugerencias, PQRSDF, promesa de valor, misión y visión institucional, quedando el compromiso de reforzar y continuar repasando los conocimientos adquiridos. Aprovechando este espacio, junto con la asociación se realizó un repaso detallado de cada uno de estos conceptos, buscando afianzar el aprendizaje y resolver dudas hasta lograr una adecuada comprensión. Finalmente, se hizo entrega

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

de folletos informativos con el fin de que los integrantes continúen fortaleciendo sus conocimientos y replicando la información en la comunidad.

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 abril, 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. Una vez finalizada la lectura, los asistentes manifestaron estar de acuerdo con el contenido expuesto, aprobando el acta por unanimidad y reiterando el compromiso de continuar participando activamente en los diferentes espacios y procesos desarrollados en beneficio de los usuarios y de la comunidad en general.

3. Medios de Convocatoria.

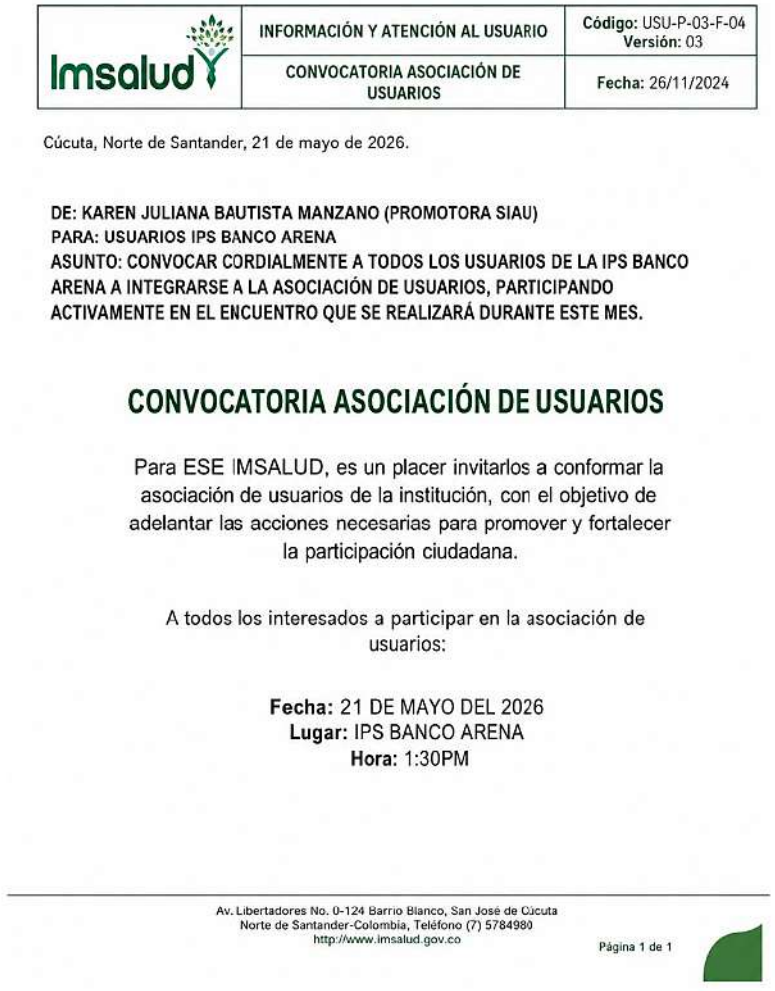
La convocatoria para el encuentro mensual de la Asociación de Usuarios de la IPS Banco Arena se realizó a través del grupo de WhatsApp en el cual se encuentran integrados todos sus miembros, extendiendo la invitación para la reunión programada el 21 de mayo de 2026. Adicionalmente, se enviaron recordatorios 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 realizadas con los usuarios presentes, invitándolos a vincularse y explicándoles el propósito, la importancia y las funciones de estos encuentros en beneficio de la comunidad y del fortalecimiento de la participación social en salud.

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 fundamental que cumple la Asociación de Usuarios, con el fin de motivar a la comunidad a integrarse de manera activa en los procesos de participación social en salud.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Asimismo, se mantuvo comunicación virtual permanente con los diferentes presidentes de Junta de Acción Comunal, a quienes se les compartieron de forma continua los comunicados relacionados con los servicios ofrecidos en la IPS, para que estos fueran replicados en los grupos comunales donde cuentan con participación, garantizando así que la comunidad se mantuviera informada a través del contacto directo con sus líderes. De igual manera, cuando se identificó disposición e interés por parte de algunos usuarios, se les brindó información de manera personalizada sobre la Asociación y se les realizó la invitación formal para integrarse y participar activamente en este proceso comunitario, 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



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, 21 de mayo de 2026.

DE: KAREN JULIANA BAUTISTA MANZANO (PROMOTORA SIAU)
PARA: USUARIOS IPS BANCO ARENA
ASUNTO: CONVOCAR CORDIALMENTE A TODOS LOS USUARIOS DE LA IPS BANCO ARENA A INTEGRARSE A LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS, PARTICIPANDO ACTIVAMENTE EN EL ENCUENTRO QUE SE REALIZARÁ DURANTE ESTE MES.

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: 21 DE MAYO DEL 2026
Lugar: IPS BANCO ARENA
Hora: 1:30PM

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

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

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

1. Trato digno: Todo usuario tiene derecho a ser atendido con respeto, amabilidad y cortesía. La atención debe garantizar privacidad y confidencialidad, sin ningún tipo de discriminación por edad, género, condición social, etnia, orientación sexual o cualquier otra condición.

2. Obtener información clara: 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** • **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** • **Capacitación datos abiertos ¿Qué son y para qué sirven?** • **Tipos de tecnología (Equipos de la ESE Imsalud)** • **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web** • **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF** • **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Desarrollo de las Temáticas:

CALIDAD EN SALUD



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES



PROMESA DE VALOR



MAPA DE PROCESOS



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



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



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





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

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA ES.E. IMSALUD

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

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA ES.E. IMSALUD

- Dentro de los más destacados tenemos:

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

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA ES.E. IMSALUD

❖ **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

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

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

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

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

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

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

Buen Trato: Prácticas de Cuidado

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

Derechos y Deberes

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

4. Fortalecimiento del Programa de Humanización





Encuentros Comunales

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

RESIDUOS NO PELIGROSOS: son aquellos producidos por el generador en cualquier lugar y en desarrollo de su actividad, que no presentan riesgo para la salud humana y el medio ambiente.
BIODEGRADABLES, INERTES U ORDINARIOS (NEGRO): son aquellos generados en el desempeño normal de las actividades. Estos residuos se generan en oficinas, pasillos, áreas comunes, cafeterías, salas de espera, auditorios y en general en todos los sitios del establecimiento del generador. Ejemplo: barrido, hojarasca, icopor, restos de comida y otros.
RECICLABLES (BLANCO): son aquellos que no se descomponen fácilmente y pueden volver a ser utilizados en procesos productivos como materia prima. Ejemplo: papel, plástico, cartón y otros.
RESIDUOS PELIGROSOS (ROJO): son aquellos residuos producidos por el generador con alguna de las siguientes características: infecciosos, combustibles, inflamables, explosivos, reactivos, Radiactivos, volátiles, corrosivos y/o tóxicos; las cuales pueden causar daño a la salud humana y/o al medio ambiente. Así mismo se 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.	

- **Capacitación datos abiertos ¿Qué son y para qué sirven?**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Durante el encuentro de la Asociación de Usuarios se socializó información relacionada con la estrategia de Datos Abiertos implementada por la ESE IMSALUD, explicando a los asistentes que estos corresponden a datos e información pública que pueden ser consultados, descargados y utilizados gratuitamente por cualquier ciudadano, sin necesidad de realizar trámites o solicitar permisos. Asimismo, se informó que esta estrategia fortalece la transparencia institucional y permite que la comunidad conozca de manera más clara la gestión realizada por la entidad.

De igual manera, se dieron a conocer los diferentes tipos de información que publica la ESE IMSALUD a través de la plataforma de Datos Abiertos, entre ellos: enfermedades por grupos de edad, usuarios por atender, estadísticas vitales relacionadas con fallecimientos, enfermedades por servicio y género, activos de información, consultas realizadas por sedes y procedimientos médicos registrados por CUPS. Se explicó que esta información permite analizar necesidades en salud y fortalecer la toma de decisiones institucionales y comunitarias.

Finalmente, se resaltó la importancia de los Datos Abiertos como herramienta para promover la transparencia, la participación ciudadana, la investigación y la planeación de estrategias de salud basadas en información real. Los integrantes de la Asociación manifestaron interés en el tema y reconocieron la importancia de que la comunidad conozca y haga uso de esta información para fortalecer el control social y la participación comunitaria en los procesos de salud.

- **Tipos de tecnología (Equipos de la ESE Imsalud)**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Durante la reunión se socializó con los integrantes de la Asociación de Usuarios la importancia de la tecnología y los equipos utilizados en la IPS para garantizar una adecuada prestación de los servicios de salud. Se explicó que dentro de la institución se cuenta con diferentes tipos de tecnologías, entre ellas los equipos industriales, como plantas eléctricas, motobombas y aires acondicionados, los cuales permiten el adecuado funcionamiento de la infraestructura y garantizan la continuidad de los servicios ante situaciones de emergencia o fallas eléctricas.

Asimismo, se abordó el tema de la tecnología biomédica, resaltando la importancia de equipos utilizados diariamente en la atención de los usuarios, tales como el fonendoscopio, los tensiómetros, las básculas para el control de peso y los equipos de signos vitales, herramientas fundamentales para la valoración y seguimiento del estado de salud de los pacientes. Se explicó que estos equipos contribuyen directamente a la calidad y oportunidad en la atención médica brindada por la IPS.

Finalmente, se socializó la importancia de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), entre las cuales se encuentran los computadores, impresoras y teléfonos institucionales, herramientas que facilitan los procesos administrativos, la atención al usuario, el registro de información y la comunicación interna y externa de la institución. Los asistentes manifestaron interés en el tema y reconocieron la importancia de mantener y utilizar adecuadamente cada una de estas tecnologías para fortalecer la calidad de los servicios prestados a la comunidad.

- **Boletín N.81 y 82 Cultura Imsalud**

En el boletín 81 se socializaron los resultados relacionados con los hábitos de vida saludable y las acciones de promoción y prevención desarrolladas por la ESE IMSALUD. Se informó que ha aumentado la participación de las mujeres en edad fértil en las asesorías de planificación familiar, lo cual contribuye a disminuir riesgos maternos y perinatales y fortalece la salud sexual y reproductiva de la comunidad. Asimismo, se resaltó la importancia de mantener hábitos saludables como la buena alimentación, la actividad física, el descanso adecuado y los controles médicos preventivos, ya que estas prácticas ayudan a prevenir enfermedades y mejorar la calidad de vida.

De igual manera, se evidenció un incremento en la participación de jóvenes entre 18 y 28 años en la realización de laboratorios para tamizaje de riesgo cardiovascular, reflejando mayor conciencia sobre el cuidado de la salud y la prevención temprana de enfermedades. También se presentaron avances en la cobertura de vacunación en menores de cinco años, mostrando una mayor participación de las familias en los esquemas de inmunización y la necesidad de continuar fortaleciendo las estrategias de promoción y acceso a los servicios de vacunación. Finalmente, se destacó la mejora significativa en la adherencia a los controles prenatales por parte de las gestantes, superando la meta establecida por la institución y evidenciando mayor compromiso con el autocuidado y la prevención de riesgos durante el embarazo.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Por otra parte, en el boletín 82 se explicó el modelo de atención integral en salud implementado por la ESE IMSALUD, el cual está centrado en el usuario y su familia, buscando garantizar una atención accesible, segura, coordinada y humanizada. Se informó que este modelo se basa en la Atención Primaria en Salud y en las Rutas Integrales de Atención, permitiendo identificar riesgos de manera temprana y brindar seguimiento continuo a los pacientes para mejorar los resultados en salud y la satisfacción de los usuarios.

Además, se socializó que el modelo promueve la participación activa del paciente y su familia en la toma de decisiones relacionadas con su atención, fortaleciendo el autocuidado y la educación en salud. También se resaltó la importancia de la humanización del servicio mediante un trato digno, respetuoso y cálido por parte del personal de salud. Igualmente, se explicó que la institución cuenta con estrategias para garantizar la seguridad del paciente, a través de protocolos clínicos, prevención de eventos adversos y seguimiento permanente de la atención. Finalmente, se presentó el ciclo integral de atención, el cual incluye ingreso, valoración, planeación, ejecución del tratamiento, evaluación y seguimiento del usuario para asegurar continuidad y calidad en los servicios prestados.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



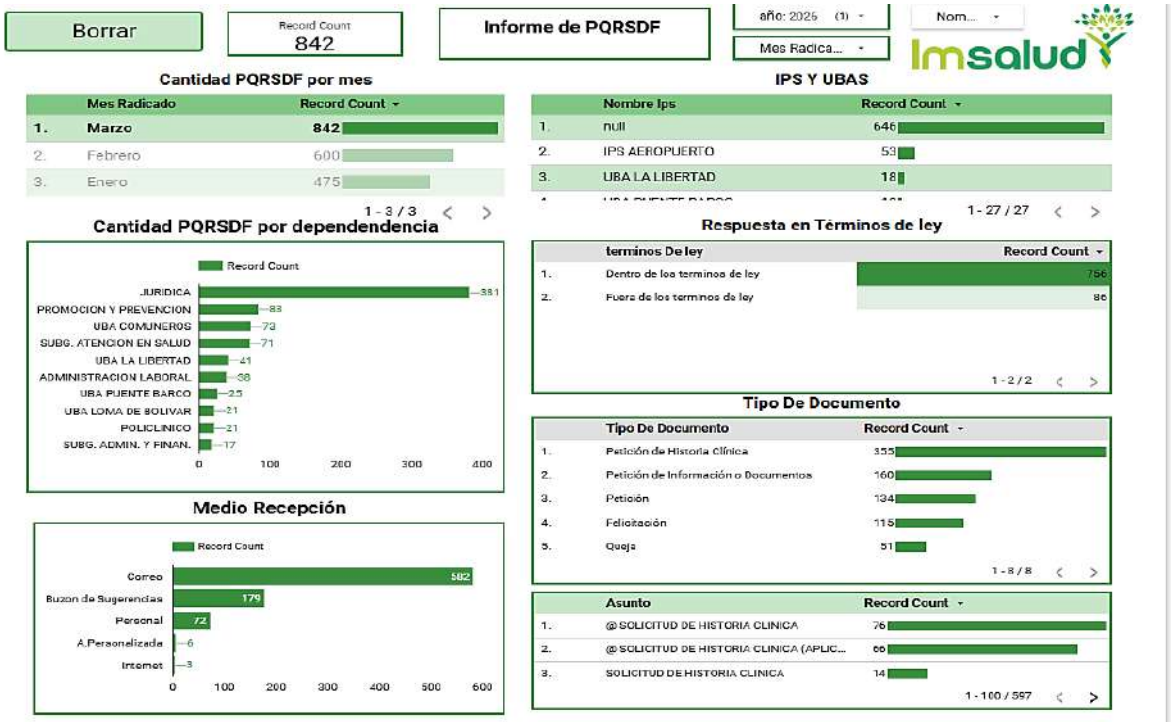
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**

Se socializa ante la Asociación de Usuarios el informe de PQRSDF, aclarando inicialmente que en lo corrido del año 2026 no se han presentado PQRSDF relacionadas directamente con la IPS Banco arena a través de los diferentes mecanismos de participación ciudadana. Por esta razón, no se cuenta con un informe propio de la sede y se toma como referencia el último informe general cargado en el sistema correspondiente al mes de marzo de 2026, el cual consolida las PQRSDF registradas en toda la ESE IMSALUD, durante la socialización se recuerda a los asistentes los diferentes canales de participación y comunicación disponibles para los usuarios, entre ellos el buzón de sugerencias, donde pueden depositar felicitaciones, sugerencias, quejas o reclamos; igualmente, la página institucional de la ESE IMSALUD, los diferentes espacios de participación comunitaria y la atención directa a través del área SIAU, Servicio de Información y Atención al Usuario, con el fin de escuchar continuamente las necesidades, inquietudes y percepciones de la comunidad sobre los servicios de salud prestados.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

En cuanto a los resultados presentados en el tablero de control, se informa que durante el mes de marzo se registraron 842 PQRSDF en toda la ESE IMSALUD, mostrando un incremento frente a los meses de enero y febrero. Respecto a las IPS y UBAS con mayor número de registros, se evidencia mayor concentración de solicitudes en IPS Aeropuerto y algunas unidades básicas de atención, lo cual refleja una alta demanda de servicios y trámites por parte de los usuarios, en relación con las dependencias, el área jurídica presenta el mayor número de solicitudes con 381 registros, seguida de Promoción y Prevención con 83 casos y Subgerencia de Atención en Salud con 71, evidenciando que gran parte de las solicitudes corresponden a procesos administrativos, trámites y requerimientos de información relacionados con la prestación de los servicios.

Asimismo, se observa que la mayoría de las respuestas fueron emitidas dentro de los términos de ley, con 756 casos atendidos oportunamente, mientras que 86 se respondieron fuera de los tiempos establecidos, lo cual permite identificar oportunidades de mejora en la oportunidad de respuesta y seguimiento a las solicitudes de los usuarios, en cuanto al tipo de documento, predominan las solicitudes de historia clínica con 355 registros, seguido de peticiones de información y documentos con 160 casos y peticiones generales con 134, lo que demuestra que la principal necesidad de los usuarios está relacionada con acceso a documentación clínica y requerimientos administrativos. También se evidencian felicitaciones y quejas, reflejando tanto el reconocimiento como las inconformidades frente a la atención recibida, finalmente, frente a los medios de recepción, el correo electrónico fue el canal más utilizado con 582 solicitudes, seguido del buzón de sugerencias con 179 registros y la atención personal con 72 casos, evidenciando la importancia de mantener activos y accesibles los diferentes mecanismos de participación y comunicación con la comunidad para garantizar una atención oportuna y centrada en el usuario.



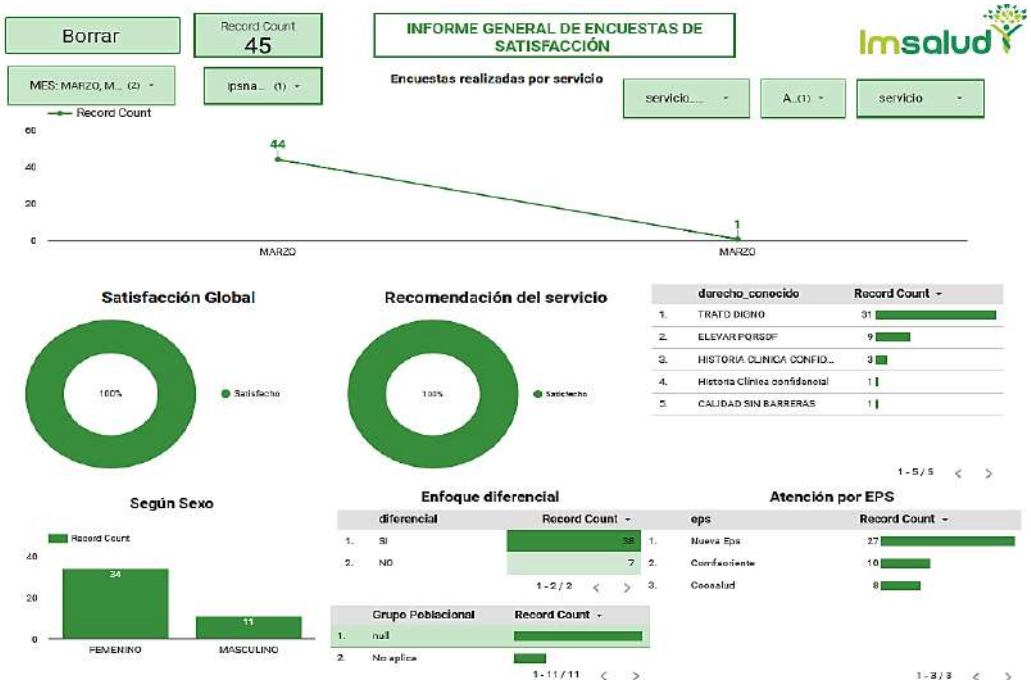
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

Durante el mes de marzo de 2026 en la IPS Banco Arena se aplicaron un total de 45 encuestas de satisfacción al cliente externo, evidenciando una percepción altamente positiva frente a la atención y los servicios prestados. Según los resultados obtenidos, el 100% de los usuarios encuestados manifestaron sentirse satisfechos con la atención recibida y recomendarían los servicios de la IPS, lo cual demuestra el compromiso institucional con la calidad y la humanización en la atención.

En relación con las encuestas realizadas por servicio, se observa que la mayor participación correspondió al servicio principal con 44 encuestas aplicadas, mientras que otro servicio registró 1 encuesta. Respecto a los derechos conocidos por los usuarios, el más reconocido fue el derecho al trato digno con 31 registros, seguido del derecho a elevar PQRSDF con 9 registros y el conocimiento sobre la historia clínica confidencial con 3 registros, además de otros derechos con menor frecuencia, en cuanto al enfoque diferencial, 38 usuarios indicaron que sí percibieron atención con enfoque diferencial, mientras que 7 usuarios respondieron que no. En la clasificación por sexo, se evidenció una mayor participación femenina con 34 usuarias encuestadas frente a 11 usuarios masculinos.

Por otra parte, en la atención por EPS, Nueva EPS presentó la mayor cantidad de usuarios encuestados con 27 registros, seguida de Comfaoriente con 10 y Coosalud con 8 usuarios. Finalmente, los resultados reflejan un alto nivel de satisfacción y aceptación de los servicios ofertados por la IPS Banco Arena durante el mes evaluado, fortaleciendo así la confianza de la comunidad y el cumplimiento de los estándares de calidad institucional.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

En cuanto a la socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes expuestas en la reunión anterior, se informó a los integrantes de la Asociación de Usuarios que actualmente la IPS Banco Arena ya cuenta con una nueva unidad de odontología, la cual fue instalada y puesta en funcionamiento satisfactoriamente. Asimismo, se resaltó que dicha unidad se encuentra en excelentes condiciones, permitiendo brin dar una atención odontológica de manera adecuada, oportuna y con mayor calidad para beneficio de todos los usuarios. De igual manera, se manifestó que esta mejora ha contribuido significativamente al fortalecimiento del servicio, disminuyendo las dificultades que anteriormente se presentaban con la unidad antigua y garantizando una mejor prestación del servicio de salud oral en la IPS.

SEGUIMIENTO COMPROMISOS ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Nombre de la UBA o IPS:	IPS BANCO ARENA
Nombre del Promotor SIAU:	KAREN JULIANA BAUTISTA MANZANO
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 ADMNIISTRATIVA *(Este columna la diligencia la oficina SIAU)*
1	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	COORDINACIÓN UBA AGUACLARA E INGENIEROS BIOMEDICOS	En cuanto a la socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes expuestas en la reunión anterior, se informó a los integrantes de la Asociación de Usuarios que actualmente la IPS Banco Arena ya cuenta con una nueva unidad de odontología, la cual fue instalada y puesta en funcionamiento satisfactoriamente. Asimismo, se resaltó que dicha unidad se encuentra en excelentes condiciones, permitiendo brindar una atención odontológica de manera adecuada, oportuna y con mayor calidad para beneficio de todos los usuarios. De igual manera, se manifestó que esta mejora ha contribuido significativamente al fortalecimiento del servicio, disminuyendo las dificultades que anteriormente se presentaban con la unidad antigua y garantizando una mejor prestación del servicio de salud oral en la IPS.	

ENERO | FEBRERO | MARZO | **ABRIL**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

7. Proposiciones y varios.

Durante la reunión correspondiente al mes de mayo, la Asociación de Usuarios manifestó sentirse conforme y satisfecha con la atención y los servicios brindados en la IPS Banco arena, razón por la cual no se presentaron peticiones, proposiciones, quejas ni observaciones adicionales. Los asistentes resaltaron el buen funcionamiento de los servicios, la adecuada atención por parte del personal de salud y administrativo, así como la disposición institucional para continuar garantizando espacios de participación ciudadana, escucha activa y mejoramiento continuo en beneficio de la comunidad usuaria.

8. Evidencia fotográfica.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



PROPOSICIONES Y VARIOS

Durante la reunión correspondiente al mes de mayo, la Asociación de Usuarios manifestó sentirse conforme y satisfecha con la atención y los servicios brindados en la IPS Banco arena, razón por la cual no se presentaron peticiones, proposiciones, quejas ni observaciones adicionales. Los asistentes resaltaron el buen funcionamiento de los servicios, la adecuada atención por parte del personal de salud y administrativo, así como la disposición institucional para continuar garantizando espacios de participación ciudadana, escucha activa y mejoramiento continuo en beneficio de la comunidad usuaria.

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**23/JUNIO/2026 HORA: 1:30PM**

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
Oscar Dario Echeverri Gom.	96.187.331	3174778 903	O, m Echev.
Gonzalo Bautista	13384036	3108143801	Gonzalo Bautista
magali Ruiz	37)46405	3223307311	magali Ruiz
Hirram Ironor Acevedo A.	60 311 373	3173751590	Ausente
Faren Juliana Bautista Montano	1004801878	3132348537	Faren Juliana BM

FECHA:	**20/MAYO/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**05**
HORA INICIO:	**1:30 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**2:30PM**
UBA/IPS:	**IPS PALMARITO**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE MAYO 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 20 de mayo 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, dando cumplimiento al orden del día establecido. Se realizó el llamado a lista, validándose la asistencia de las señoras Mónica Mirella rojas, Dorys del Carmen Bohórquez y Sandra Mayerly Mateus. Cabe resaltar que no pudo asistir la señora Mariela porras, teniendo en cuenta que presentaba una ocupación personal; Teniendo en cuenta que la señora Dorys rindió informe sobre la participación de la asociación en la capacitación sobre acreditación de la ESE IMSALUD, se procedió a dar inicio formal a la reunión, agradeciendo la participación de los tres asistentes. Durante el encuentro se socializó la información compartida en la capacitación sobre acreditación, resaltando la importancia de que las IPS de la zona rural logren acreditarse, ya que esto representa un incremento en la calidad de los servicios prestados a la comunidad.
Asimismo, se destacó que como SIAU se debe continuar fortaleciendo y formando a la Asociación de Usuarios en todos los temas institucionales. Se informó que durante la capacitación se repasaron temas como derechos y deberes de los usuarios, apertura del buzón de sugerencias, PQRSDF, promesa de valor, misión y visión institucional, quedando el compromiso de reforzar y continuar repasando los conocimientos adquiridos. Aprovechando este espacio, junto con la asociación se realizó un repaso detallado de cada uno de estos conceptos, buscando afianzar el aprendizaje y resolver dudas hasta lograr una adecuada comprensión. Finalmente, se hizo entrega de folletos

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

informativos con el fin de que los integrantes continúen fortaleciendo sus conocimientos y replicando la información en la comunidad.

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 abril, 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. Una vez finalizada la lectura, los asistentes manifestaron estar de acuerdo con el contenido expuesto, aprobando el acta por unanimidad y reiterando el compromiso de continuar participando activamente en los diferentes espacios y procesos desarrollados en beneficio de los usuarios y de la comunidad en general.

3. Medios de Convocatoria.

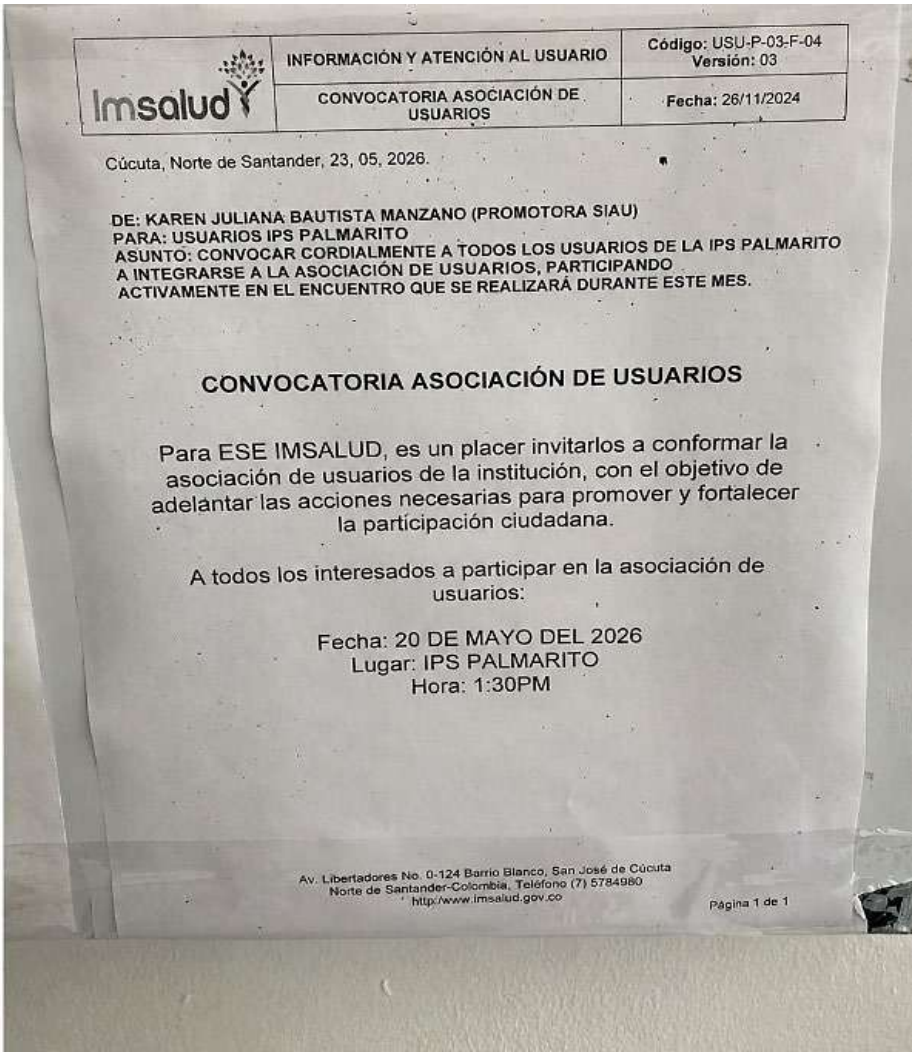
La convocatoria para el encuentro mensual de la Asociación de Usuarios de la IPS Banco Arena se realizó a través del grupo de WhatsApp en el cual se encuentran integrados todos sus miembros, extendiendo la invitación para la reunión programada el 20 de mayo de 2026. Adicionalmente, se enviaron recordatorios 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 realizadas con los usuarios presentes, invitándolos a vincularse y explicándoles el propósito, la importancia y las funciones de estos encuentros en beneficio de la comunidad y del fortalecimiento de la participación social en salud.

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 fundamental que cumple la Asociación de Usuarios, con el fin de motivar a la comunidad a integrarse de manera activa en los procesos de participación social en salud.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Asimismo, se mantuvo comunicación virtual permanente con los diferentes presidentes de Junta de Acción Comunal, a quienes se les compartieron de forma continua los comunicados relacionados con los servicios ofrecidos en la IPS, para que estos fueran replicados en los grupos comunales donde cuentan con participación, garantizando así que la comunidad se mantuviera informada a través del contacto directo con sus líderes. De igual manera, cuando se identificó disposición e interés por parte de algunos usuarios, se les brindó información de manera personalizada sobre la Asociación y se les realizó la invitación formal para integrarse y participar activamente en este proceso comunitario, 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



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, 23, 05, 2026.

DE: KAREN JULIANA BAUTISTA MANZANO (PROMOTORA SIAU)
PARA: USUARIOS IPS PALMARITO
ASUNTO: CONVOCAR CORDIALMENTE A TODOS LOS USUARIOS DE LA IPS PALMARITO A INTEGRARSE A LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS, PARTICIPANDO ACTIVAMENTE EN EL ENCUENTRO QUE SE REALIZARÁ DURANTE ESTE MES.

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 DE MAYO DEL 2026
Lugar: IPS PALMARITO
Hora: 1:30PM

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

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

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

1. Trato digno: Todo usuario tiene derecho a ser atendido con respeto, amabilidad y cortesía. La atención debe garantizar privacidad y confidencialidad, sin ningún tipo de discriminación por edad, género, condición social, etnia, orientación sexual o cualquier otra condición.

2. Obtener información clara: 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**
- **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**
- **Capacitación datos abiertos ¿Qué son y para qué sirven?**
- **Tipos de tecnología (Equipos de la ESE Imsalud)**
- **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Desarrollo de las Temáticas:

CALIDAD EN SALUD



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES



PROMESA DE VALOR



MAPA DE PROCESOS



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



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



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





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

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA ES.E. IMSALUD

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

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA ES.E. IMSALUD

- Dentro de los más destacados tenemos:

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

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA ES.E. IMSALUD

❖ **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

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

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

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

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

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

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

Buen Trato: Prácticas de Cuidado

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

Derechos y Deberes

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

4. Fortalecimiento del Programa de Humanización





Encuentros Comunales

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

RESIDUOS NO PELIGROSOS: son aquellos producidos por el generador en cualquier lugar y en desarrollo de su actividad, que no presentan riesgo para la salud humana y el medio ambiente.
BIODEGRADABLES, INERTES U ORDINARIOS (NEGRO): son aquellos generados en el desempeño normal de las actividades. Estos residuos se generan en oficinas, pasillos, áreas comunes, cafeterías, salas de espera, auditorios y en general en todos los sitios del establecimiento del generador. Ejemplo: barrido, hojarasca, icopor, restos de comida y otros.
RECICLABLES (BLANCO): son aquellos que no se descomponen fácilmente y pueden volver a ser utilizados en procesos productivos como materia prima. Ejemplo: papel, plástico, cartón y otros.
RESIDUOS PELIGROSOS (ROJO): son aquellos residuos producidos por el generador con alguna de las siguientes características: infecciosos, combustibles, inflamables, explosivos, reactivos, Radiactivos, volátiles, corrosivos y/o tóxicos; las cuales pueden causar daño a la salud humana y/o al medio ambiente. Así mismo se 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.	

- **Capacitación datos abiertos ¿Qué son y para qué sirven?**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Durante el encuentro de la Asociación de Usuarios se socializó información relacionada con la estrategia de Datos Abiertos implementada por la ESE IMSALUD, explicando a los asistentes que estos corresponden a datos e información pública que pueden ser consultados, descargados y utilizados gratuitamente por cualquier ciudadano, sin necesidad de realizar trámites o solicitar permisos. Asimismo, se informó que esta estrategia fortalece la transparencia institucional y permite que la comunidad conozca de manera más clara la gestión realizada por la entidad.

De igual manera, se dieron a conocer los diferentes tipos de información que publica la ESE IMSALUD a través de la plataforma de Datos Abiertos, entre ellos: enfermedades por grupos de edad, usuarios por atender, estadísticas vitales relacionadas con fallecimientos, enfermedades por servicio y género, activos de información, consultas realizadas por sedes y procedimientos médicos registrados por CUPS. Se explicó que esta información permite analizar necesidades en salud y fortalecer la toma de decisiones institucionales y comunitarias.

Finalmente, se resaltó la importancia de los Datos Abiertos como herramienta para promover la transparencia, la participación ciudadana, la investigación y la planeación de estrategias de salud basadas en información real. Los integrantes de la Asociación manifestaron interés en el tema y reconocieron la importancia de que la comunidad conozca y haga uso de esta información para fortalecer el control social y la participación comunitaria en los procesos de salud.

- **Tipos de tecnología (Equipos de la ESE Imsalud)**



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Durante la reunión se socializó con los integrantes de la Asociación de Usuarios la importancia de la tecnología y los equipos utilizados en la IPS para garantizar una adecuada prestación de los servicios de salud. Se explicó que dentro de la institución se cuenta con diferentes tipos de tecnologías, entre ellas los equipos industriales, como plantas eléctricas, motobombas y aires acondicionados, los cuales permiten el adecuado funcionamiento de la infraestructura y garantizan la continuidad de los servicios ante situaciones de emergencia o fallas eléctricas.

Asimismo, se abordó el tema de la tecnología biomédica, resaltando la importancia de equipos utilizados diariamente en la atención de los usuarios, tales como el fonendoscopio, los tensiómetros, las básculas para el control de peso y los equipos de signos vitales, herramientas fundamentales para la valoración y seguimiento del estado de salud de los pacientes. Se explicó que estos equipos contribuyen directamente a la calidad y oportunidad en la atención médica brindada por la IPS.

Finalmente, se socializó la importancia de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), entre las cuales se encuentran los computadores, impresoras y teléfonos institucionales, herramientas que facilitan los procesos administrativos, la atención al usuario, el registro de información y la comunicación interna y externa de la institución. Los asistentes manifestaron interés en el tema y reconocieron la importancia de mantener y utilizar adecuadamente cada una de estas tecnologías para fortalecer la calidad de los servicios prestados a la comunidad.

- **Boletín N.81 y 82 Cultura Imsalud**

En el boletín 81 se socializaron los resultados relacionados con los hábitos de vida saludable y las acciones de promoción y prevención desarrolladas por la ESE IMSALUD. Se informó que ha aumentado la participación de las mujeres en edad fértil en las asesorías de planificación familiar, lo cual contribuye a disminuir riesgos maternos y perinatales y fortalece la salud sexual y reproductiva de la comunidad. Asimismo, se resaltó la importancia de mantener hábitos saludables como la buena alimentación, la actividad física, el descanso adecuado y los controles médicos preventivos, ya que estas prácticas ayudan a prevenir enfermedades y mejorar la calidad de vida.

De igual manera, se evidenció un incremento en la participación de jóvenes entre 18 y 28 años en la realización de laboratorios para tamizaje de riesgo cardiovascular, reflejando mayor conciencia sobre el cuidado de la salud y la prevención temprana de enfermedades. También se presentaron avances en la cobertura de vacunación en menores de cinco años, mostrando una mayor participación de las familias en los esquemas de inmunización y la necesidad de continuar fortaleciendo las estrategias de promoción y acceso a los servicios de vacunación. Finalmente, se destacó la mejora significativa en la adherencia a los controles prenatales por parte de las gestantes, superando la meta establecida por la institución y evidenciando mayor compromiso con el autocuidado y la prevención de riesgos durante el embarazo.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Por otra parte, en el boletín 82 se explicó el modelo de atención integral en salud implementado por la ESE IMSALUD, el cual está centrado en el usuario y su familia, buscando garantizar una atención accesible, segura, coordinada y humanizada. Se informó que este modelo se basa en la Atención Primaria en Salud y en las Rutas Integrales de Atención, permitiendo identificar riesgos de manera temprana y brindar seguimiento continuo a los pacientes para mejorar los resultados en salud y la satisfacción de los usuarios.

Además, se socializó que el modelo promueve la participación activa del paciente y su familia en la toma de decisiones relacionadas con su atención, fortaleciendo el autocuidado y la educación en salud. También se resaltó la importancia de la humanización del servicio mediante un trato digno, respetuoso y cálido por parte del personal de salud. Igualmente, se explicó que la institución cuenta con estrategias para garantizar la seguridad del paciente, a través de protocolos clínicos, prevención de eventos adversos y seguimiento permanente de la atención. Finalmente, se presentó el ciclo integral de atención, el cual incluye ingreso, valoración, planeación, ejecución del tratamiento, evaluación y seguimiento del usuario para asegurar continuidad y calidad en los servicios prestados.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



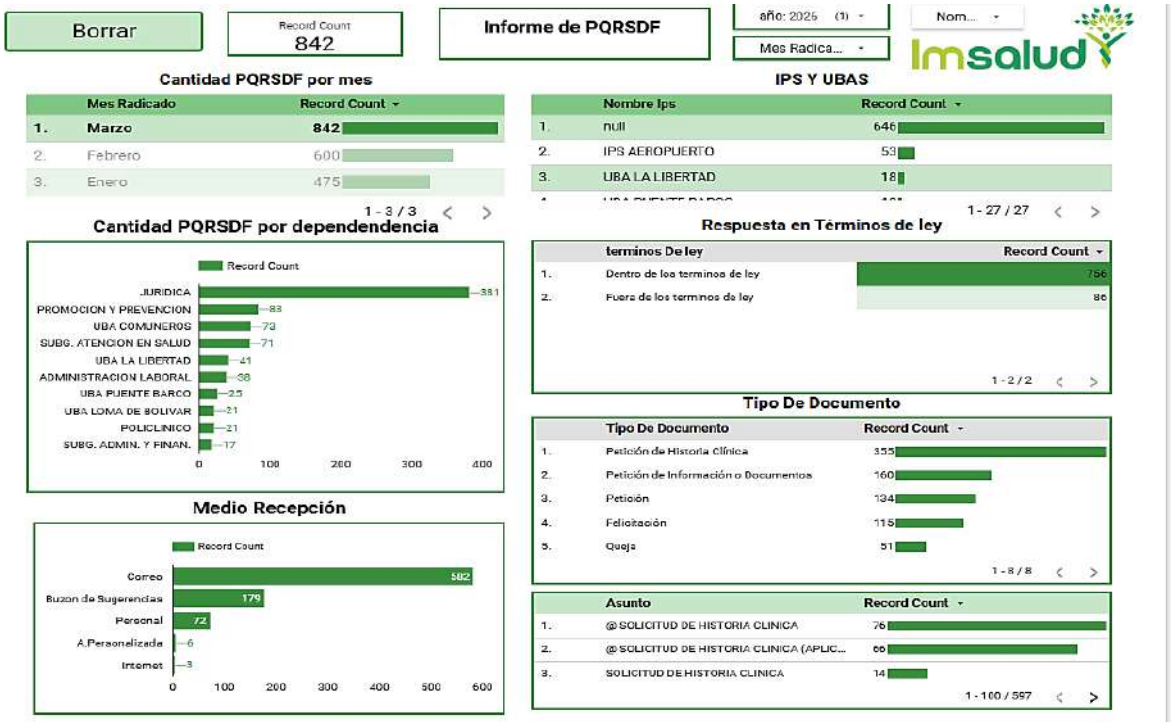
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**

Se socializa ante la Asociación de Usuarios el informe de PQRSDF, aclarando inicialmente que en lo corrido del año 2026 no se han presentado PQRSDF relacionadas directamente con la IPS Palmarito a través de los diferentes mecanismos de participación ciudadana. Por esta razón, no se cuenta con un informe propio de la sede y se toma como referencia el último informe general cargado en el sistema correspondiente al mes de marzo de 2026, el cual consolida las PQRSDF registradas en toda la ESE IMSALUD, durante la socialización se recuerda a los asistentes los diferentes canales de participación y comunicación disponibles para los usuarios, entre ellos el buzón de sugerencias, donde pueden depositar felicitaciones, sugerencias, quejas o reclamos; igualmente, la página institucional de la ESE IMSALUD, los diferentes espacios de participación comunitaria y la atención directa a través del área SIAU, Servicio de Información y Atención al Usuario, con el fin de escuchar continuamente las necesidades, inquietudes y percepciones de la comunidad sobre los servicios de salud prestados.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

En cuanto a los resultados presentados en el tablero de control, se informa que durante el mes de marzo se registraron 842 PQRSDF en toda la ESE IMSALUD, mostrando un incremento frente a los meses de enero y febrero. Respecto a las IPS y UBAS con mayor número de registros, se evidencia mayor concentración de solicitudes en IPS Aeropuerto y algunas unidades básicas de atención, lo cual refleja una alta demanda de servicios y trámites por parte de los usuarios, en relación con las dependencias, el área jurídica presenta el mayor número de solicitudes con 381 registros, seguida de Promoción y Prevención con 83 casos y Subgerencia de Atención en Salud con 71, evidenciando que gran parte de las solicitudes corresponden a procesos administrativos, trámites y requerimientos de información relacionados con la prestación de los servicios.

Asimismo, se observa que la mayoría de las respuestas fueron emitidas dentro de los términos de ley, con 756 casos atendidos oportunamente, mientras que 86 se respondieron fuera de los tiempos establecidos, lo cual permite identificar oportunidades de mejora en la oportunidad de respuesta y seguimiento a las solicitudes de los usuarios, en cuanto al tipo de documento, predominan las solicitudes de historia clínica con 355 registros, seguido de peticiones de información y documentos con 160 casos y peticiones generales con 134, lo que demuestra que la principal necesidad de los usuarios está relacionada con acceso a documentación clínica y requerimientos administrativos. También se evidencian felicitaciones y quejas, reflejando tanto el reconocimiento como las inconformidades frente a la atención recibida, finalmente, frente a los medios de recepción, el correo electrónico fue el canal más utilizado con 582 solicitudes, seguido del buzón de sugerencias con 179 registros y la atención personal con 72 casos, evidenciando la importancia de mantener activos y accesibles los diferentes mecanismos de participación y comunicación con la comunidad para garantizar una atención oportuna y centrada en el usuario.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

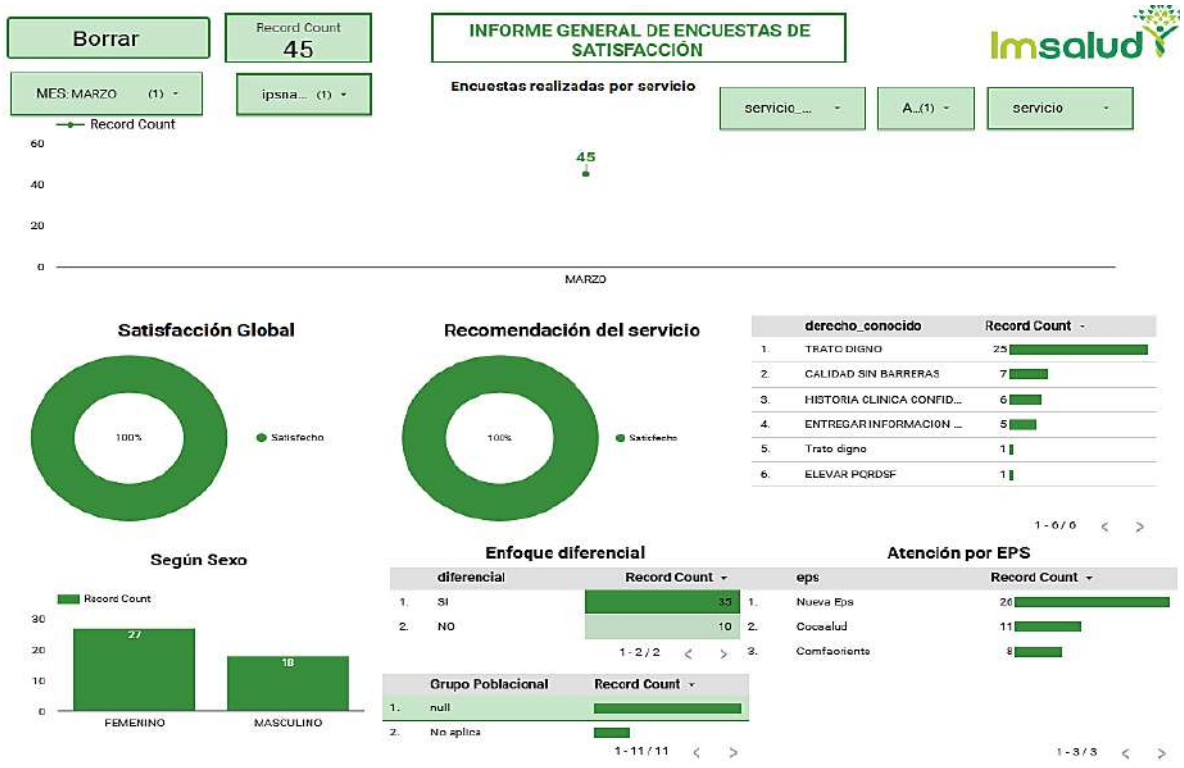
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario.**

Se da a conocer ante la Asociación de Usuarios el informe del tablero de control de satisfacción correspondiente al año 2026, tomando como referencia el último mes cargado en el sistema, correspondiente a marzo, para la IPS Palmarito. Durante la socialización se informa que en dicho periodo se realizaron un total de 45 encuestas de satisfacción a los usuarios atendidos en los diferentes servicios de la institución, de acuerdo con los resultados obtenidos, se evidencia una satisfacción global del 100 %, reflejando que los usuarios encuestados manifestaron sentirse satisfechos con la atención recibida en la IPS Palmarito. Asimismo, el indicador de recomendación del servicio también alcanzó el 100 %, demostrando confianza de los usuarios hacia la institución y disposición para recomendar los servicios de salud a otras personas de la comunidad.

En relación con los derechos más reconocidos por los usuarios, el de mayor percepción fue el trato digno con 25 registros, seguido de calidad sin barreras con 7 respuestas, confidencialidad de la historia clínica con 6 y entrega de información con 5, evidenciando que los usuarios identifican una atención respetuosa, humanizada y con adecuada orientación por parte del personal de salud, según la caracterización por sexo, se observa mayor participación del género femenino con 27 encuestas realizadas, mientras que el género masculino registró 18 encuestas. Respecto al enfoque diferencial, 35 usuarios manifestaron haber recibido atención con enfoque diferencial, lo cual demuestra el compromiso institucional con una atención inclusiva y adaptada a las necesidades de cada población.

En cuanto a las EPS de los usuarios encuestados, Nueva EPS presentó el mayor número de atenciones con 26 registros, seguida de Coosalud con 11 y ComfaOriente con 8. Estos resultados permiten identificar las principales entidades aseguradoras de la población atendida en la IPS, finalmente, se concluye que los resultados del tablero de satisfacción reflejan una percepción positiva de los servicios prestados en la IPS Palmarito durante el mes de marzo de 2026, destacándose la calidad de la atención, el trato digno, la humanización del servicio y la satisfacción general de los usuarios atendidos.

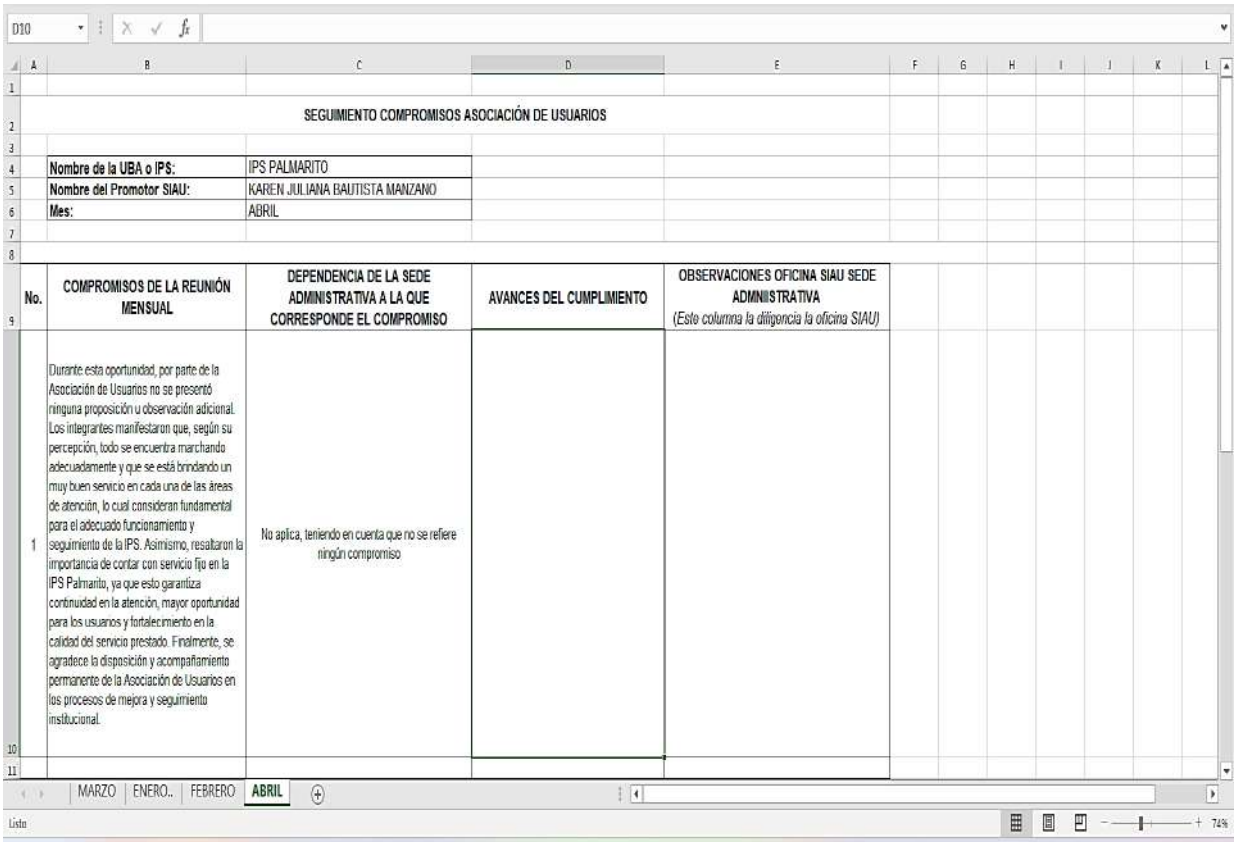
DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

Se realizó seguimiento a los temas abordados en la reunión anterior con la Asociación de Usuarios, evidenciando que no quedaron compromisos, peticiones, quejas, observaciones ni proposiciones pendientes por gestionar. Los integrantes manifestaron conformidad frente al funcionamiento y la atención brindada en la IPS Palmarito, resaltando la adecuada prestación de los servicios y la disposición institucional para escuchar y atender a la comunidad. Asimismo, se continúa fortaleciendo el acompañamiento por parte del área SIAU y los diferentes mecanismos de participación ciudadana, garantizando espacios de escucha activa, orientación y mejoramiento continuo en la calidad de la atención prestada a los usuarios.

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:	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 ADMNIISTRATIVA *(Este columna la diligencia la oficina SIAU)*
1	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.	No aplica, teniendo en cuenta que no se refiere ningún compromiso		

7. Proposiciones y varios.

Durante la reunión correspondiente al mes de mayo, la Asociación de Usuarios manifestó sentirse conforme y satisfecha con la atención y los servicios brindados en la IPS Palmarito, razón por la cual no se presentaron peticiones, proposiciones, quejas ni observaciones adicionales. Los asistentes resaltaron el buen funcionamiento de los servicios, la adecuada atención por parte del personal de salud y administrativo, así como la disposición institucional para continuar garantizando espacios de participación ciudadana, escucha activa y mejoramiento continuo en beneficio de la comunidad usuaria.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

8. Evidencia fotográfica.





PROPOSICIONES Y VARIOS	
Durante la reunión correspondiente al mes de mayo, la Asociación de Usuarios manifestó sentirse conforme y satisfecha con la atención y los servicios brindados en la IPS Palmarito, razón por la cual no se presentaron peticiones, proposiciones, quejas ni observaciones adicionales. Los asistentes resaltaron el buen funcionamiento de los servicios, la adecuada atención por parte del personal de salud y administrativo, así como la disposición institucional para continuar garantizando espacios de participación ciudadana, escucha activa y mejoramiento continuo en beneficio de la comunidad usuaria.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**19/JUNIO/2026 HORA: 1:30PM**

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
Sandia Mayerly Nateas Carranco	1097666280	3219719184	Mayerly Nateas.
Doris Bohorquez	22820238	3124208804	
Monica Rojas	1090535005	3203820755	Monica Rojas
Faren Juliana Bautista Montano	1004801848	3132358537	Faren Juliana BM