| | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA:** | **26/06/2026** | **ACTA DE REUNIÓN NO.** | **06** |
| **HORA INICIO:** | **2:00 PM** | **HORA FINALIZACIÓN:** | **4:00 PM** |
| **UBA/IPS:** | **UBA POLICLINICO** | | |

| | |
|---|---|
| **Objetivo de la reunión:** | **REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE JUNIO 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 14:00 del día 26 de junio del presente año, se da inicio a la reunión programada con los miembros de la Asociación de usuarios de la UBA Policlínico de Juan Atalaya, con el siguiente orden del día:
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 13 miembros; Ana María Nicolasa Rincón, Omaira Omaña, Ana Dolores Caicedo, Laura Mariela Durán, Isabel Teresa Ortiz, María Elcida Parra, Elizabeth Beltrán, Giovanny Rincón, Beatriz Rincón, Maria Leonor, Graciela Rodriguez, Araceli Torrado, Alix Ardila.

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

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

**3.** Medios de Convocatoria.

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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

Cúcuta, Norte de Santander, 12, junio, 2026.

**DE: TRABAJADORES SOCIALES**
**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 DE JUNIO.
Lugar: UBA POLICLINICO.
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.

**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:<br><br>• **Calidad En Salud**<br>• **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**<br>• **Promesa De Valor**<br>• **Mapa De Procesos**<br>• **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**<br>• **Mejoramiento De La Calidad**<br>• **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 806 del 20 de noviembre de 2025**<br>• **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**<br>• **Política humanización**<br>• **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**<br>• **Capacitación datos abiertos ¿Qué son y para qué sirven?**<br>• **Tipos de tecnología (Equipos de la ESE Imsalud)**<br>• **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web**<br>• **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**<br>• **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**<br><br>**Desarrollo de las Temáticas:** |

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

### CALIDAD EN SALUD




### DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES




### PROMESA DE VALOR




### MAPA DE PROCESOS




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



### MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD




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



POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

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

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



**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



**Misión:** Prestar servicios de salud con barreras con calidad, humanidad y de calidad

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

**Visión:** En el 2028, ser la Institución Pública líder en el NS, en la prestación de servicios de salud humanizados y con excelencia

Promesa de Valor IMSALUD

Principios y Valores del Código de Integridad

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".*<br>Añadido de lo anterior, se expone a todo el personal los 3 ejes de implementación de la política:<br>1. Gestión integral de residuos.<br>2. Uso eficiente de recursos.<br>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.85**



## DESARROLLO DE LA REUNIÓN



## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Boletín 86 Cultura Imsalud**






## DESARROLLO DE LA REUNIÓN















## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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




muestra un tablero de control o dashboard de la entidad Imsalud titulado "Informe de PQRSDF" (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones) correspondiente al año 2026, con un total de 15 registros radicados en el mes de abril. Los datos revelan que la mayoría de los casos se clasifican como Quejas (12), seguidos por Felicitaciones (2) y Sugerencias (1), y que el 100% de estos trámites (los 15) se encuentran dentro de los términos de ley. En cuanto a la distribución y recepción, la dependencia con mayor flujo es el Policlínico con 10 solicitudes (seguido por el SIAU con 5), mientras que el canal de entrada preferido por los usuarios fue el Buzón de Sugerencias con 9 casos, superando a la atención presencial o Personal, que registró 6 de ellos.

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



**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 Baco | 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.



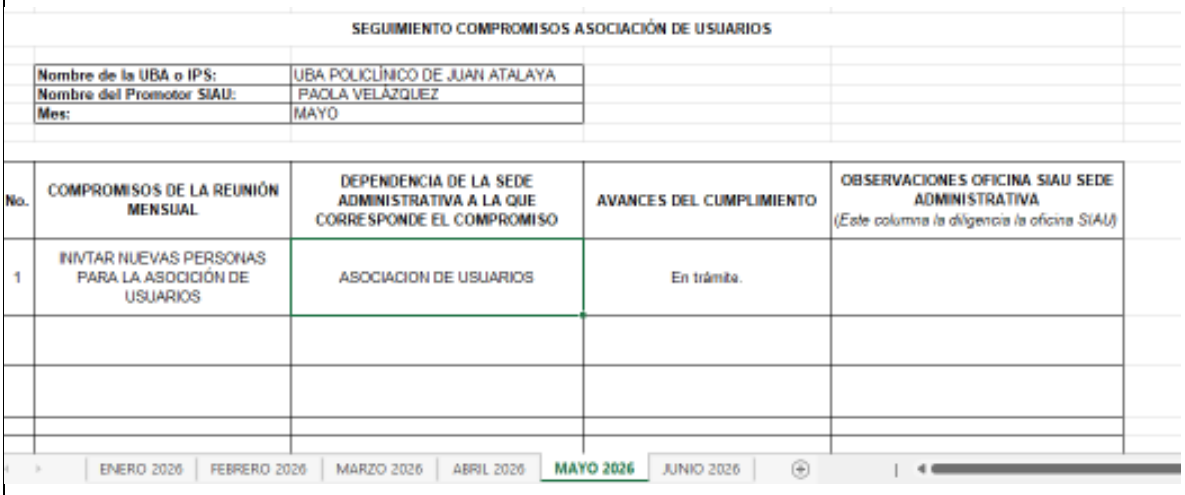
## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

**El sistema PQRSDF** (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones), destacando su relevancia como herramienta clave para la participación ciudadana y la mejora continua de los servicios. Además, se informó cantidad de solicitudes PQRSDF recibidas durante el mes anterior, en la UBA POLICLÍNICO DE JUAN ATALAYA; solicitudes recepcionadas desde los medios de buzón de sugerencias del servicio de urgencias y hospitalización, además del medio personal.

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

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

En cuanto a las solicitudes que se han propuesto en las reuniones anteriores está pendiente, la gestión de reciclaje por parte de los miembros de asociación de usuarios a fin de reunir fondos monetarios para invertir en la siembra del jardín de la UBA. Además, el acompañamiento de al menos un miembro de la asociación a las promotoras SIAU durante la ejecución de charlas diarias a los usuarios, con el objetivo de dar a conocer las funciones de la Asociación de usuarios e invitar a más personas a participar.



SEGUIMIENTO COMPROMISOS ASOCIACIÓN DE USUARIOS

| | |
|---|---|
| **Nombre de la UBA o IPS:** | UBA POLICLÍNICO DE JUAN ATALAYA |
| **Nombre del Promotor SIAU:** | PAOLA VELÁZQUEZ |
| **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 ADMINISTRATIVA *(Este columna la diligencia la oficina SIAU)* |
|---|---|---|---|---|
| 1 | INVITAR NUEVAS PERSONAS PARA LA ASOCICIÓN DE USUARIOS | ASOCIACION DE USUARIOS | En trámite. | |
| | | | | |
| | | | | |

ENERO 2026 | FEBRERO 2026 | MARZO 2026 | ABRIL 2026 | MAYO 2026 | JUNIO 2026

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

**7.** Proposiciones y varios.

En el espacio de proposiciones y varios, los miembros asistentes de la Asociación de Usuarios concluyeron que es prioritario fortalecer y capacitar al personal de vigilancia en el buen trato al usuario, dado que son nuevos y se han presentado quejas por actitudes rudas; asimismo, se extendió este llamado de atención al personal médico. Por otra parte, se elevó la solicitud para implementar un servicio de toma de presión arterial ambulatoria, considerando que la mayoría de los usuarios requiere este control y no cuenta con los recursos económicos para costearlo en farmacias externas**.**

**8.** Evidencia fotográfica.



| **DESARROLLO DE LA REUNIÓN** |
|---|
|  |

| **PROPOSICIONES Y VARIOS** | |
|---|---|
| En el espacio de proposiciones y varios, los miembros asistentes de la Asociación de Usuarios concluyeron que es prioritario fortalecer y capacitar al personal de vigilancia en el buen trato al usuario, dado que son nuevos y se han presentado quejas por actitudes rudas; asimismo, se extendió este llamado de atención al personal médico. Por otra parte, se elevó la solicitud para implementar un servicio de toma de presión arterial ambulatoria, considerando que la mayoría de los usuarios requiere este control y no cuenta con los recursos económicos para costearlo en farmacias externas**.** | |
| **FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:** | **17 DE JULIO DEL 2026** |

| Imsalud | INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO | Código: USU-P-03-F-04<br>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 Dolores C. | 60297605 | 3102819257 | A C. |
| Ana M Rinon | 37247011 | 3175933693 | Ana M Rinon |
| Laura Manela Duran | 60 342715 | 313 2312515 | Laura Manela |
| Maria Elcida Parra | 60.293 001 | 3053120355 | Maria Elcida Parra |
| Omaira Omaña | 60.337.667 | 3204476986 | Omaira Omaña |
| Isabel Teresa Ortiz M | 60'287581 | 3229767104 | Isabel Teresa Ortiz M. |
| A Elizabeth Baltazar | 38964598 | no tiene. | A Elizabeth Baltazar |
| Giovanny Rincón B | 88223383 | 3114982283 | Giovanny Rincón B |
| BEATRIZ A. RINION B | 1090383588 | 3144844074 | BEATRIZ A. RINION B. |
| Maria Leonor Parada | 60 282.347 | 3104966898 | Maria Leonor |
| Graciela Rodriguez | 41 455 468 | 3152175776 | G R. |
| Araceli Torrado | 60.290 354 | 3123692841 | Araceli Torrado |
| Ricardo Andres Pabon | 60.344.325 | 3228178411 | Ricardo Andres Pabon |
| Yuleth Cabeas | 1193235705 | 3226995311 | Yuleth C. |



Powered by CamScanner

| | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA:** | **16/06/2026** | **ACTA DE REUNIÓN NO.** | **06** |
| **HORA INICIO:** | **2:00PM** | **HORA FINALIZACIÓN:** | **3:30PM** |
| **UBA/IPS:** | **IPS SANTA ANA** | | |

| | |
|---|---|
| **Objetivo de la reunión:** | **REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE JUNIO 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 16 de Junio 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 los integrantes de la asociacion, y dos ,usuarios que pertenecen a la asociacion de usarios por motivos familiares no pudieron asistir.

Asociación de usuarios

- Gloria isabel rios,jorge gonzales,Nicolina diaz,sandra duran,juan vega,y faltaron dos participantes que no pudieron asistir por motivos familiares.

Promotora Siau

- Claudia Saldaña de la IPS SANTA ANA

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

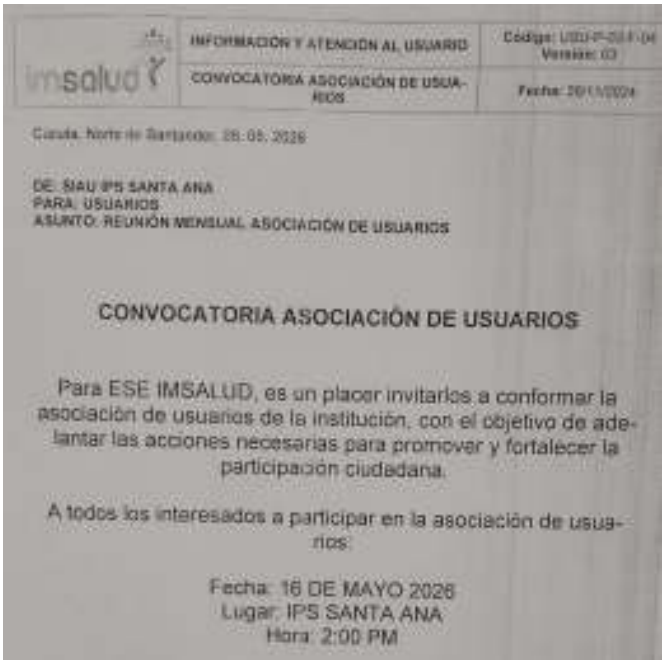
Se realizó lectura del acta anterior con la aprobación de los usuarios además que logro la

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

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,



INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO

CONVOCATORIA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Cúcuta, Norte de Santander, 05-05-2026

DE: SIAU IPS SANTA ANA
PARA: USUARIOS
ASUNTO: REUNIÓN MENSUAL 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 DE MAYO 2026
Lugar: IPS SANTA ANA
Hora: 2:00 PM

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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

**Desarrollo de las Temáticas:**






## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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

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

Dentro de los más destacados tenemos:

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

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

**RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

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

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

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

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

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

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

**POLÍTICA HUMANIZACIÓN**

1. Adopción de la Política de Atención Humanizada



2. Declaratoria de la Política de Atención Humanizado



3. Líneas Estratégicas de la Política de Atención Humanizado

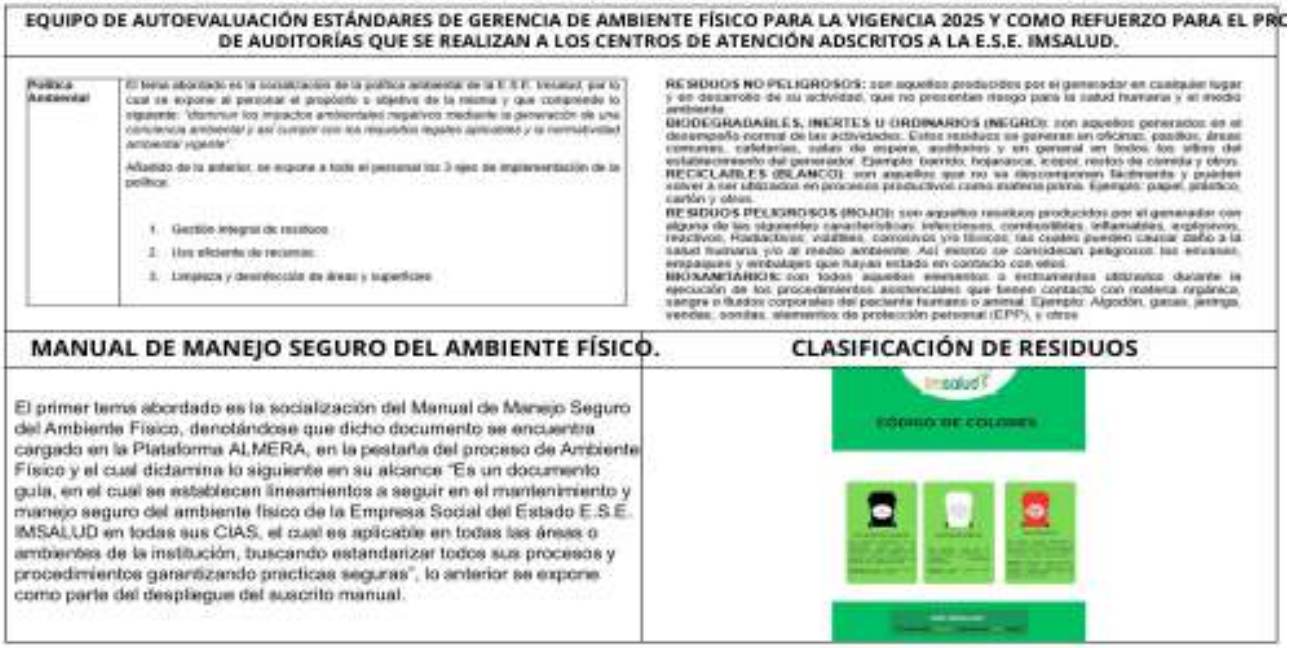


4. Fortalecimiento del Programa de Humanización



Encuentros Comunales

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

**Política Ambiental**

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

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

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

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



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)**



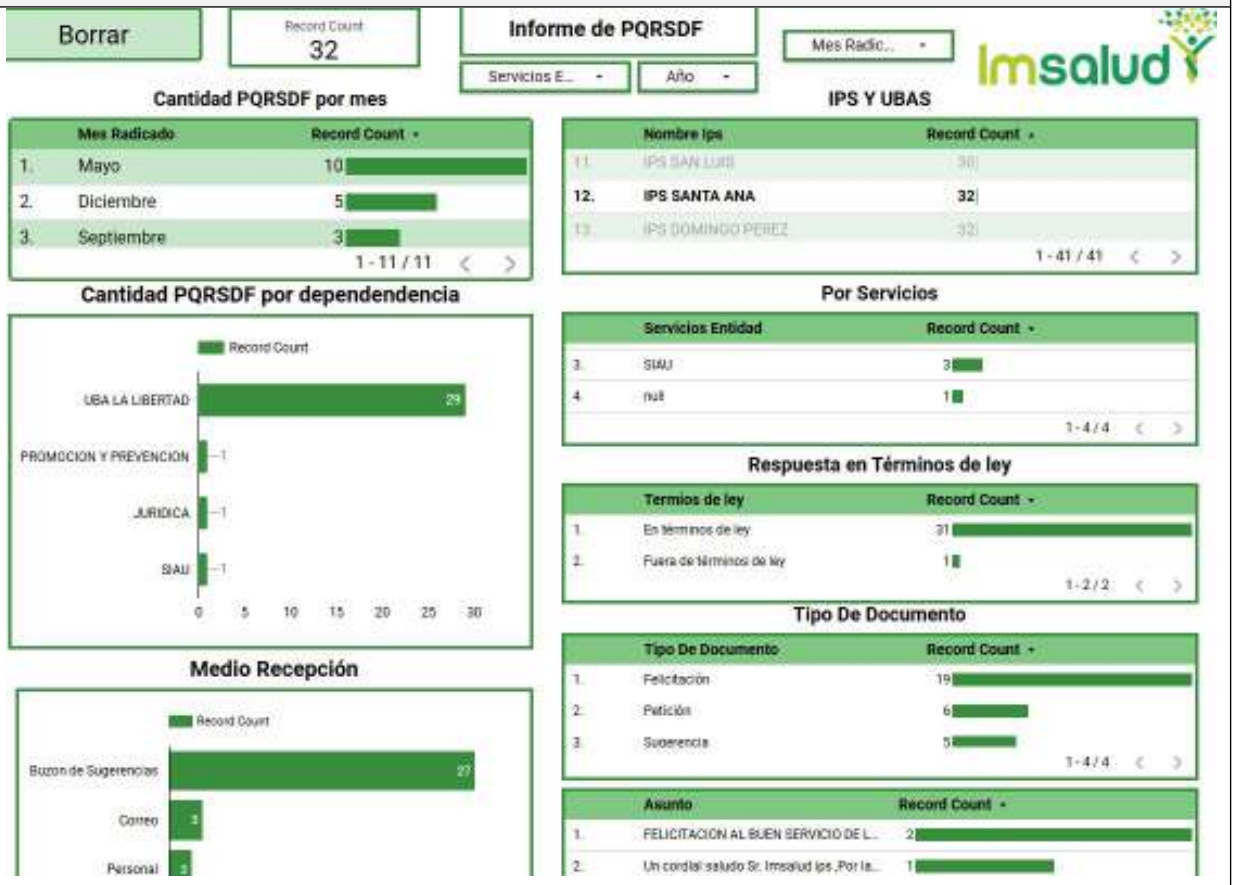

-

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN



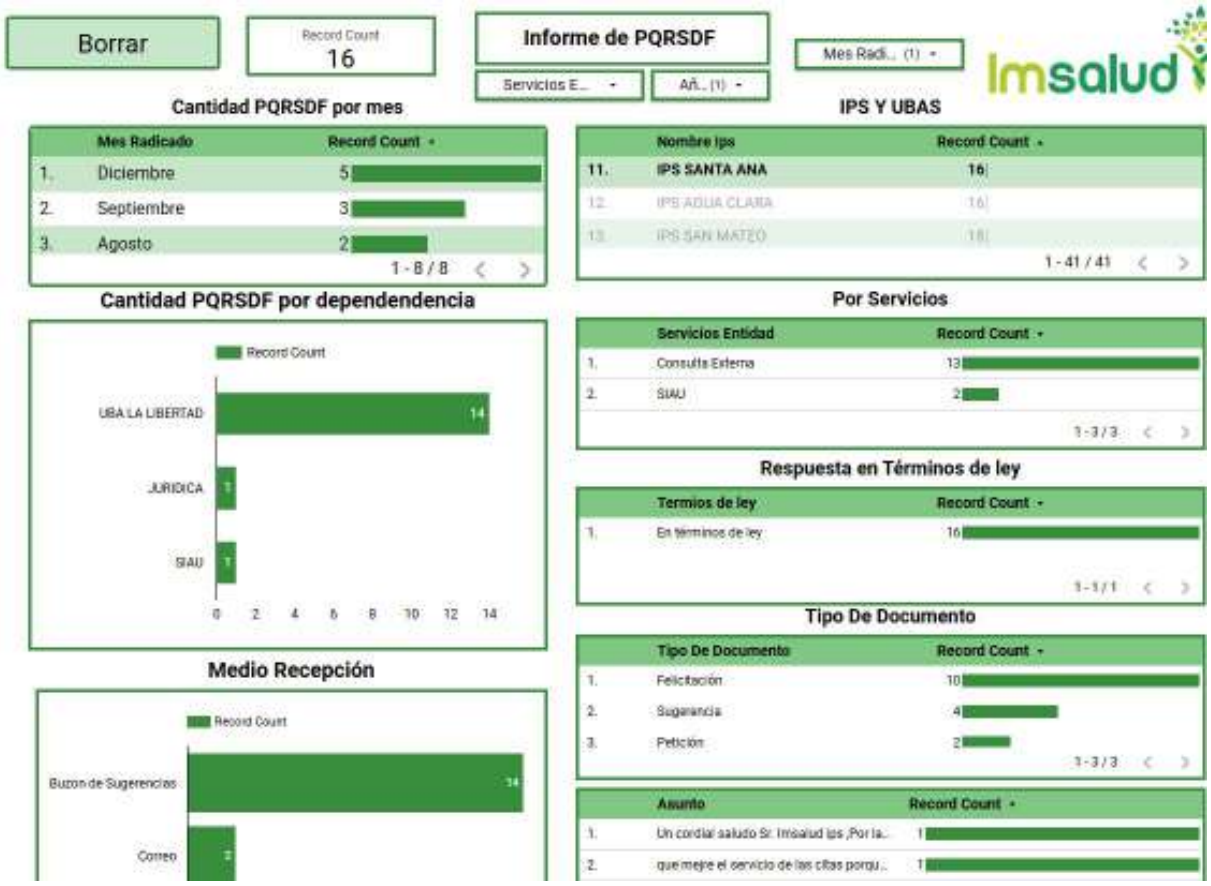

- https://encuestas.imsalud.gov.co/index.php/826723?lang=es BOLETIN 88
- **hhttps://encuestas.imsalud.gov.co/index.php/146726?lang=es BOLETIN 89**

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN




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

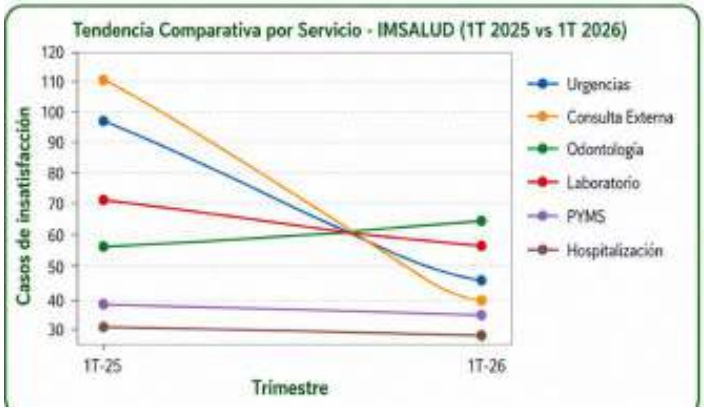
## DESARROLLO DE LA REUNIÓN



## DESARROLLO DE LA REUNIÓN




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 prevenir incrementos futuros.

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

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.

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 estabien adecuada la la ips en todo .

**8.** Evidencia fotográfica.

| **DESARROLLO DE LA REUNIÓN** |
|---|
|  |

## PROPOSICIONES Y VARIOS


| | | |
|---|---|---|
| Imsalud | INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO | Código: USU-P-03-<br>Versión: 04 |
| | ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS | Fecha: 26/11/202 |


PROPOSICIONES Y VARIOS

| | |
|---|---|
| FECHA PRÓXIMA REUNIÓN: | 22 de Julio del 2026 |

REGISTRO DE ASISTENCIA

| Nombre y Apellido | Documento de Identidad | Teléfono de contacto | Firma |
|---|---|---|---|
| Nicolina Diaz | 5993617 | — o — | Nicolina D. |
| Gloria Rios. | 26614752 | — o — | Gloria Rios. |
| Sandra Duran | 1090390805 | 3178308073 | Sandra Duran |
| Juan Vega Sanchez | 4059025 | 3209448867 | |
| Jorge A Gomez | 13527064 | 3002693863 | |
| Claudia Saldaña | 37.727.121 | 3006103321 | Claudia Saldaña |


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


| | |
|---|---|
| **FECHA PRÓXIMA REUNION** | **22/ JULIO / 2026** |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA:** | **26 DE JUNIO 2026** | **ACTA DE REUNIÓN NO.** | **06** |
| **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 JUNIO 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

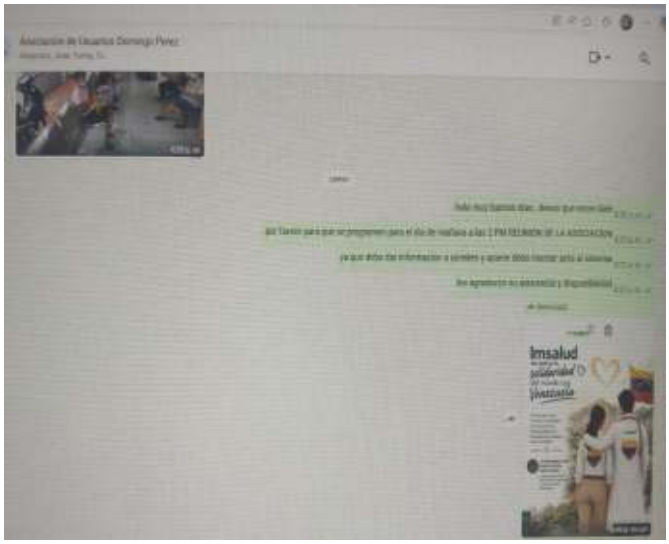
1. **Llamado a lista:** En primer lugar se da un cordial saludo a los participantes de la asociación de esta forma se valida la asitencia realizando el llamado a lista en la cual se observa la asitencia de los señores, usuarios afiliados a la asociación usuarios: Alejandro Bautista Gallo, y el señor 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 26 DEJUNIO 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**

## 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:

**Desarrollo de las Temáticas:**

- **Calidad En Salud**
- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Promesa De Valor**
- **Mapa De Procesos**

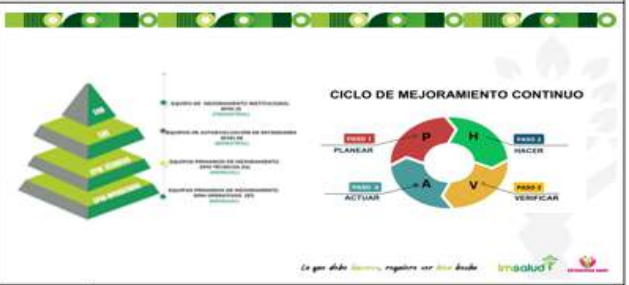



- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**
- **Mejoramiento De La Calidad**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 806 del 20 de noviembre de 2025**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**

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

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

- **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X.**

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

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

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

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

## 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

- **BOLETIN N.88 Cultura Imsalud . BOLETIN N.89 Cultura Imsalud**

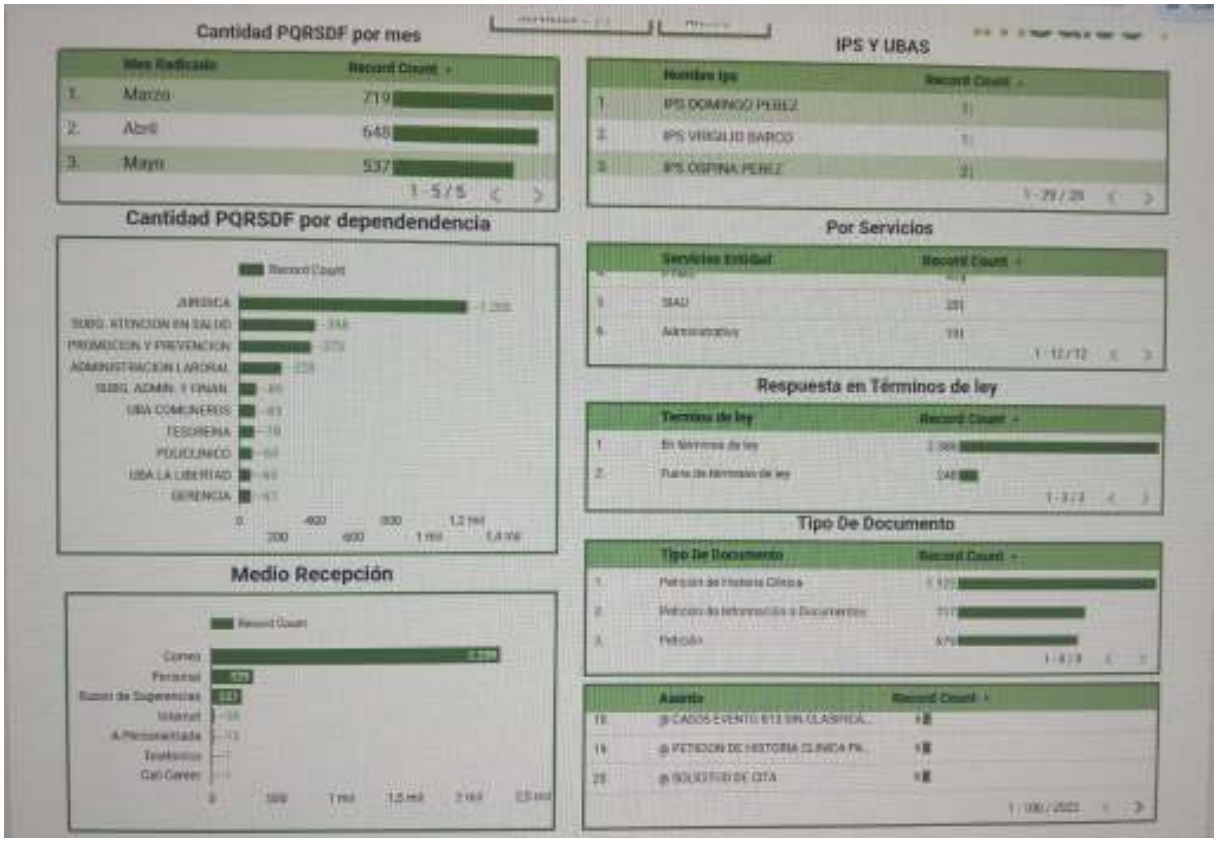



- https://encuestas.imsalud.gov.co/index.php/826723?lang=es BOLETIN 88
- **hhttps://encuestas.imsalud.gov.co/index.php/146726?lang=es BOLETIN 89**

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



## DESARROLLO DE LA REUNIÓN




El informe de PQRSDF del mes de mayo corresponde a una **felicitación**, mediante la cual el usuario expresa su satisfacción por la atención recibida en la IPS Domingo Perez. Se destaca la calidad del servicio prestado, el trato amable y respetuoso del personal, la disposición para atender las necesidades del paciente y la oportunidad en la prestación de los servicios de salud.

Esta felicitación refleja el compromiso de la institución con la humanización de la atención, el profesionalismo de sus colaboradores y el cumplimiento de los estándares de calidad. Asimismo, constituye un reconocimiento al esfuerzo del equipo de trabajo por brindar una atención eficiente, cálida y centrada en el usuario.

Se recomienda socializar este reconocimiento con el personal involucrado, registrar la felicitación dentro del sistema de gestión de PQRSDF y promover la continuidad de las buenas prácticas que motivaron este reconocimiento, fortaleciendo la cultura de calidad y mejoramiento continuo en la institución

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

### TABLERO DE SATISFACCION

## 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

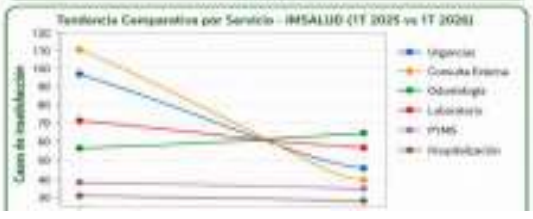
| Servicio | Enero | Febrero | Marzo | Total, 1T-2026 |
|---|---|---|---|---|
| Consulta Externa | 17 | 15 | 11 | 43 |
| Hospitalización | 12 | 8 | 11 | 31 |
| Laboratorio | 16 | 19 | 23 | 58 |
| Odontología | 20 | 24 | 21 | 65 |
| Promoción y Prevención | 15 | 13 | 9 | 37 |
| Urgencias | 26 | 15 | 7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

### Tendencia de insatisfacción por servicio

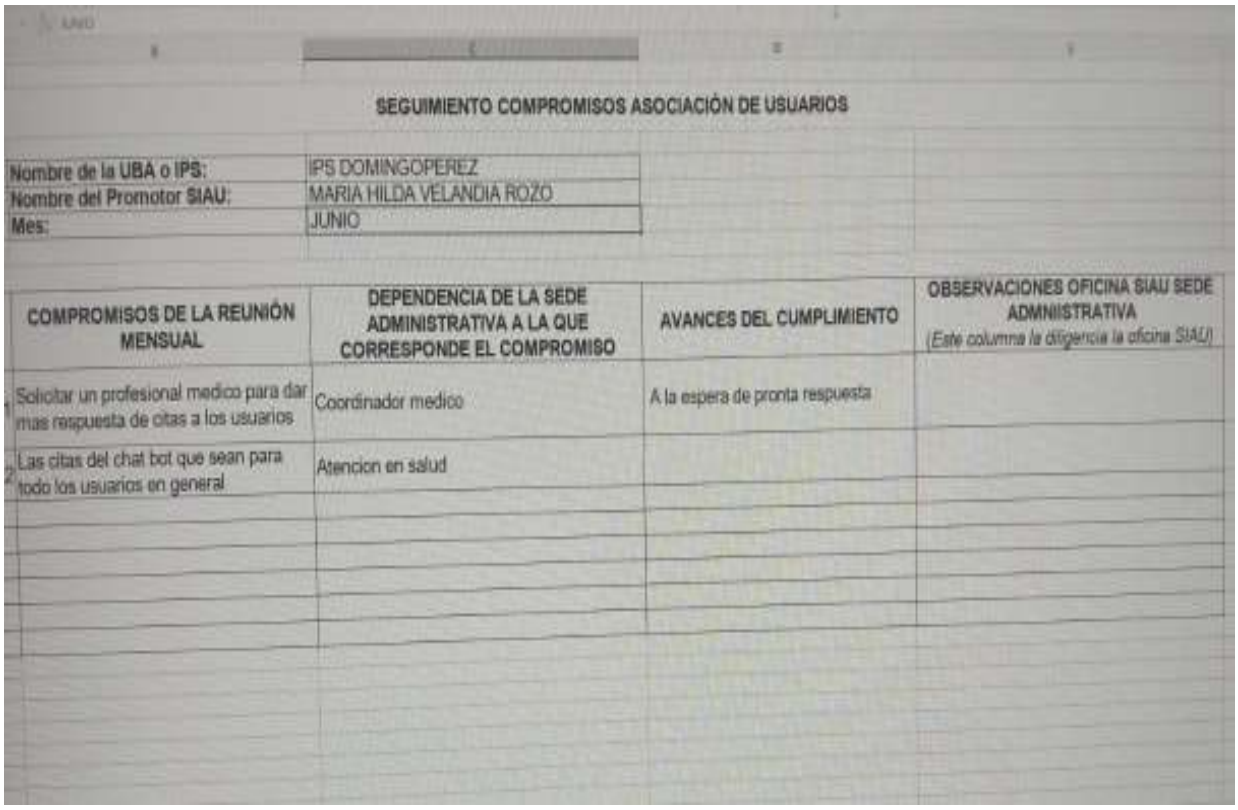
Imsalud



## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



**SEGUIMIENTO COMPROMISOS ASOCIACIÓN DE USUARIOS**

| | |
|---|---|
| Nombre de la UBA o IPS: | IPS DOMINGOPEREZ |
| Nombre del Promotor SIAU: | MARIA HILDA VELANDIA ROZO |
| Mes: | JUNIO |

| | 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 | Solicitar un profesional medico para dar mas respuesta de citas a los usuarios | Coordinador medico | A la espera de pronta respuesta | |
| 2 | Las citas del chat bot que sean para todo los usuarios en general | Atencion en salud | | |

La Asociacion de Usuarios estan a la espera de una pronta respuesta.

**7.** Proposiciones y varios.

- Seguimos en la espera de respuesta en la solicitud de otro profesional medico .
- Las citas del chat bot que sean para todos los usuarios en general.

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

**8. Evidencia fotográfica**







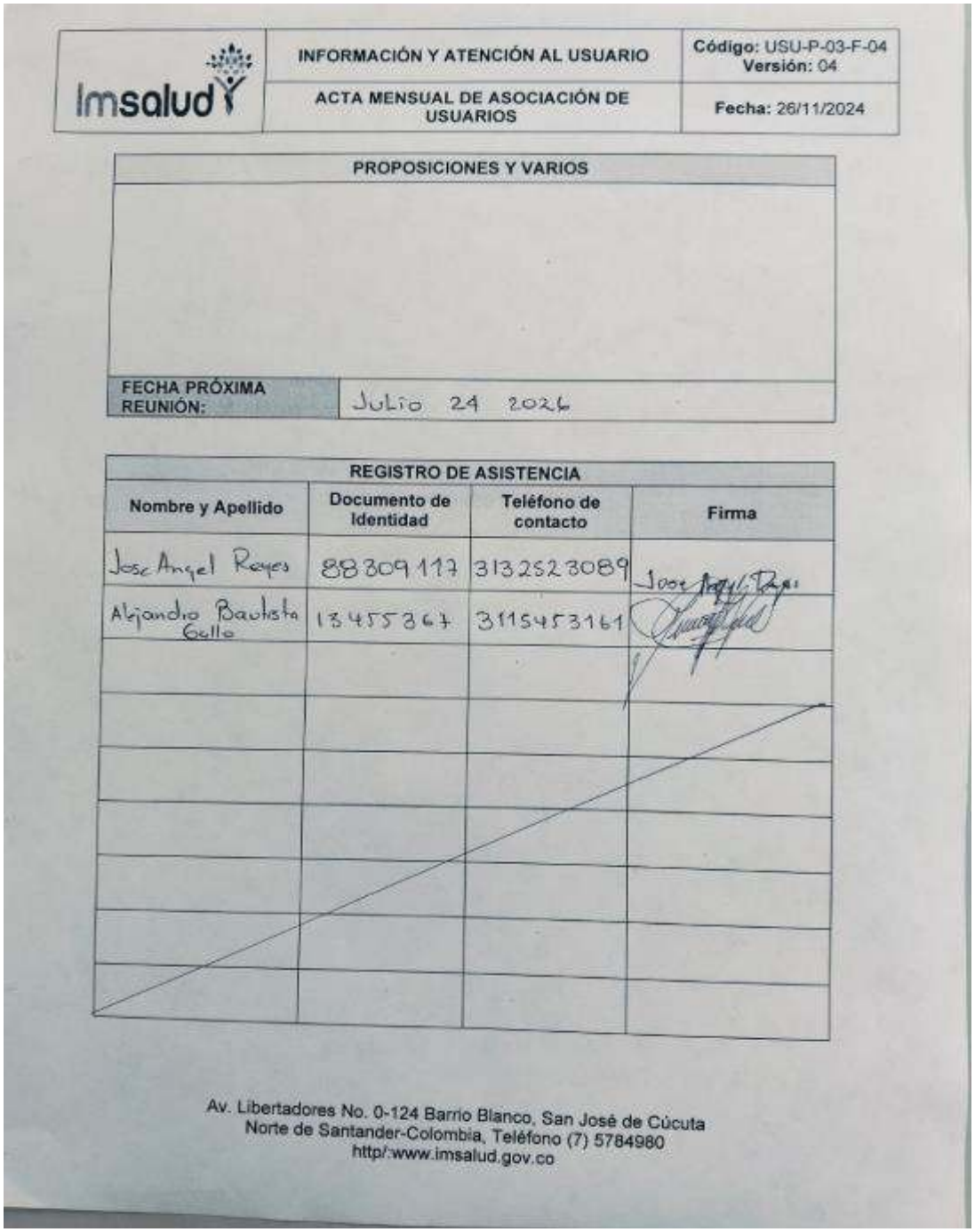





## PROPOSICIONES Y VARIOS

- Seguimos en la espera de respuesta en la solicitud de otro profesional medico .
- Las citas del chat bot que sean para todos los usuarios en general.

| | |
|---|---|
| **FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:** | **REUNION JULIO 24 HORA 2: 00 PM** |



Imsalud

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

| PROPOSICIONES Y VARIOS | |
|---|---|
| | |
| FECHA PRÓXIMA REUNIÓN: | Julio 24 2026 |

REGISTRO DE ASISTENCIA

| Nombre y Apellido | Documento de Identidad | Teléfono de contacto | Firma |
|---|---|---|---|
| Jose Angel Reyes | 88309117 | 3132523089 | Jose Angel Reyes |
| Alejandro Bautista Gallo | 13455867 | 3115453161 | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

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

| | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA:** | **18/06/2026** | **ACTA DE REUNIÓN NO.** | **6** |
| **HORA INICIO:** | **2:00 PM** | **HORA FINALIZACIÓN:** | **3:30 PM** |
| **UBA/IPS:** | **IPS SEVILLA** | | |

| | |
|---|---|
| **Objetivo de la reunión:** | **REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE JUNIO 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 2:10 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**

Cabe resaltar que a la reunión mensual de la Asociación de Usuarios asistieron las siguientes integrantes: Emma Velásquez, Maria Otalora, Ana Garcia, Monica Ruiz, Humberto Velázco, Juan Bautista Rios, Joheiny Carrero Martinez, Maria Manrique Jaimes, Carmen Jaimes Caceres, Promotoras SIAU; Doris Perez Claro y La promotora SIAU Paola Andrea Velásquez Rubio.

**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.




**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:<br><br>• **Calidad En Salud**<br>• **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**<br>• **Promesa De Valor**<br>• **Mapa De Procesos**<br>• **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**<br>• **Mejoramiento De La Calidad**<br>• **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 806 del 20 de noviembre de 2025**<br>• **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**<br>• **Política humanización**<br>• **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**<br>• **Capacitación datos abiertos ¿Qué son y para qué sirven?**<br>• **Tipos de tecnología (Equipos de la ESE Imsalud)**<br>• **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web**<br>• **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**<br>• **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**<br><br>**Desarrollo de las Temáticas:** |

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

### CALIDAD EN SALUD



### DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN,




### PROMESA DE VALOR



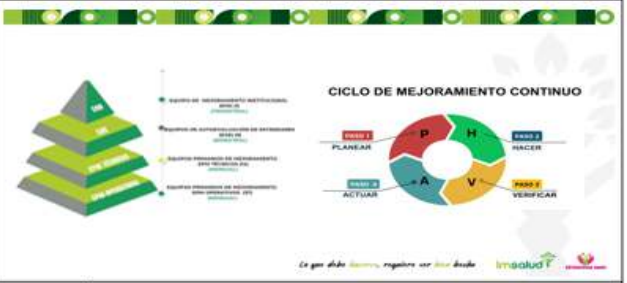

### MAPA DE PROCESOS



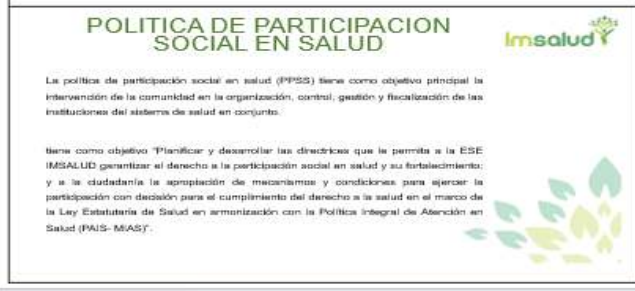

### (7) EJES DE ACREDITACIÓN ALINEADOS CON LA PROMESA DE VALOR



### MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD




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



POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

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

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



**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



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 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"*.<br>Añadido de lo anterior, se expone a todo el personal los 3 ejes de implementación de la política:<br>1. Gestión integral de residuos.<br>2. Uso eficiente de recursos.<br>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 sido 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.

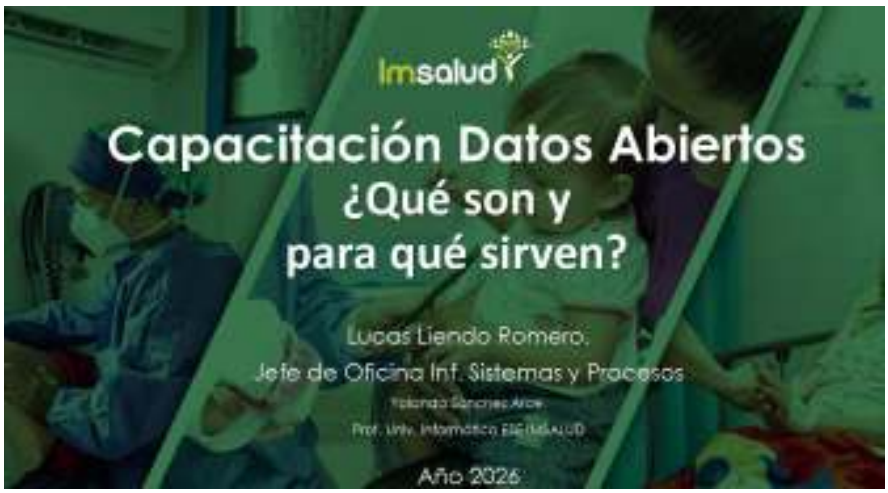
**MANUAL DE MANEJO SEGURO DEL AMBIENTE FÍSICO.**

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.85 y 86 Cultura Imsalud**

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Boletín 85 - Política y Programa de Seguridad del Paciente




Boletín 86 - Higiene de Manos




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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN







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

SIAU ESE IMSALUD - Tableros de control
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 ASOCIACION DE USUARIOS

| | |
|---|---|
| Nombre de la UBA o IPS: | UBA COMUNEROS |
| Nombre del Promotor SIAU: | PAOLA SALAMANCA CLAUDIA ANSARTA |
| Mes: | MAYO |

| No. | COMPROMISOS DE LA REUNION 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) |
|---|---|---|---|---|
| | NO HUBO SUGERENCIAS | | | |

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, no hubo solicitudes en mejora de los servicios, se socializó el nuevo folleto de la Carta de Derechos y Deberes del

| **DESARROLLO DE LA REUNIÓN** |
|---|
| Usuario, Cuidadores y Familia. Como podrán ver hay información nueva: " Derecho Específico de Cuidadores y Familia, Deber Específico de Cuidadores y Familia y, Compromiso Institucional" |

**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, no hubo solicitudes en mejora de los servicios, se socializó el nuevo folleto de la Carta de Derechos y Deberes del Usuario, Cuidadores y Familia. Como podrán ver hay información nueva: " Derecho Específico de Cuidadores y Familia, Deber Específico de Cuidadores y Familia y, Compromiso Institucional" | |
| **FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:** | **16 de Julio del 2026: 2:00 pm** |


| | | |
|---|---|---|
| Imsalud | INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO | Código: USU-P-03-F-04<br>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] | 37519657 | 3133450631 | |
| María Isabel Ofalma | 60301711 | 3197928030 | Maria Ofalma |
| Ana Belay García Villamizar | 60341339 | 3170580514 | Ana Belay García V |
| Mónica Ruiz Gómez | 60367017 | 3213375960 | |
| Humberto Velazco | 13'221231 | 3008609254 | |
| Juan Bautista Rios Jaimes | 13'356749 | 322-3735105 | |
| Jeheiny Carrero | 26794643 | 320-309 7909 | |
| M. Vianey P.J. | 60327885 | 3146327913 | |
| Carmen Jaimes | 37232419 | 3203018343 | Carmen Jaimes |
| Doris Perez | 37125543 | 3204921765 | Doris Perez |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA:** | **20-06-2026** | **ACTA DE REUNIÓN NO.** | **06** |
| **HORA INICIO:** | **9:15** | **HORA FINALIZACIÓN:** | **10:10** |
| **UBA/IPS:** | **BELEN** | | |

| | |
|---|---|
| **Objetivo de la reunión:** | **REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE JUNIO 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 9:15 del día 20 DE JUNIO 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

MARIA DEL PILAR MENDOZA CARREÑO PROMOTOR SIAU

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

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

**3.** Medios de Convocatoria.

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se realizó convocatoria a través del grupo de WhatsApp,

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.se lesda una charla a lossurios para vincular nuevos usuarios a la asociación para ellos dicen que si ingresa ala asociación habrá algún ingreso

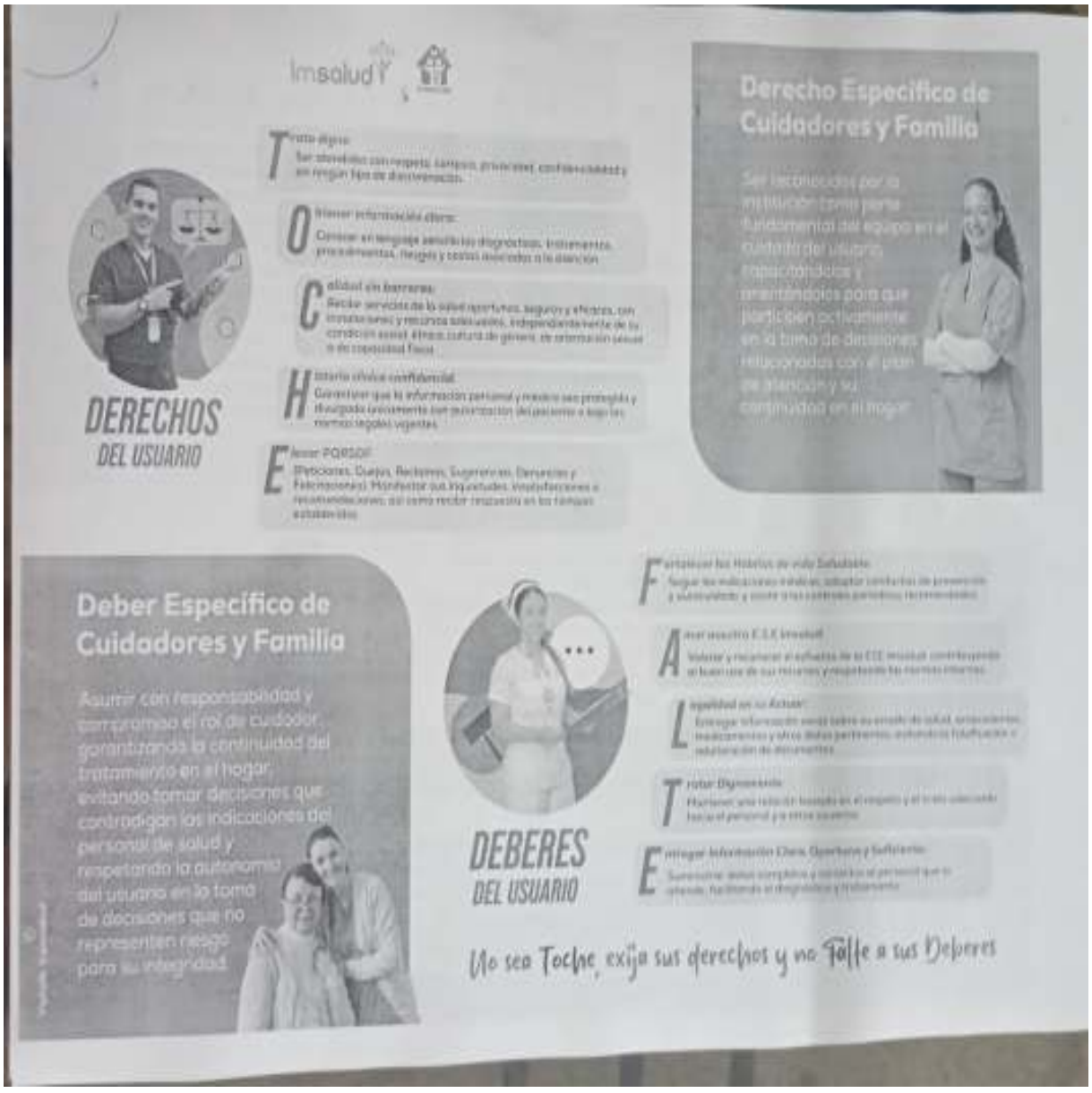
**Estrategias para vincular: Incluir todas las evidencias, tener en cuenta lo socializado en el EPM**

- 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.

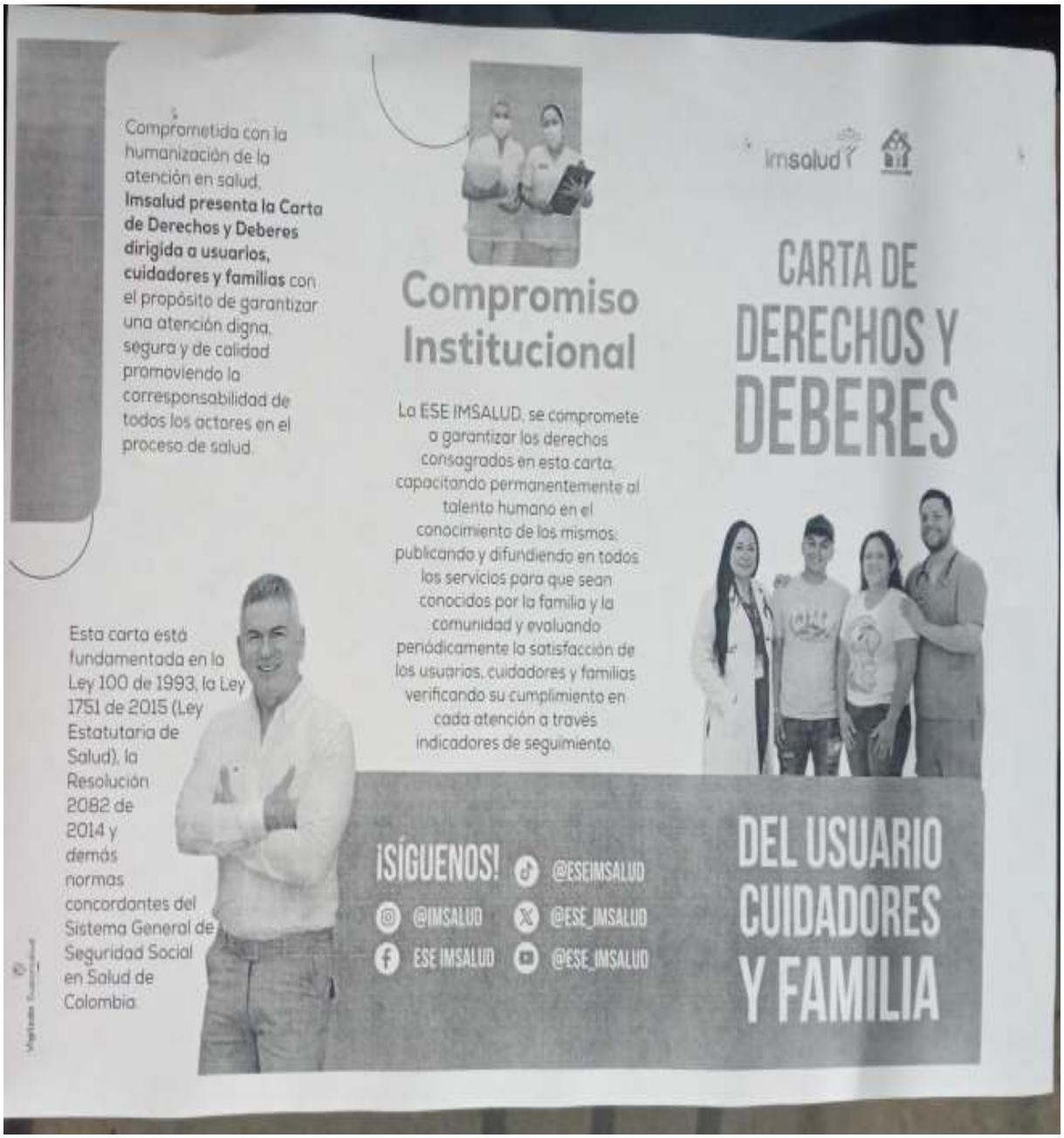
5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.



## DESARROLLO DE LA REUNIÓN



## DESARROLLO DE LA REUNIÓN



| DESARROLLO DE LA REUNIÓN |
|---|
| **SE REALIZÓ REUNIÓN MENSUAL EL DÍA 20 DE JUNIO A LAS 9:15 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, QUIEN ES LA UNICA QUE ASISTE DE LA ASOCIACION DE USURIOS DE LA IPS BELENA ESTAS REUNIONES, ESTO CON EL FIN DE EXPLICAR LAS PQRSDF SE LES DA A CONOCER LOS SERVICIO QUE SE PRESTAN EN LA IPS BELEN, SE LES EXPLICA LO QUE SON CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DEL USUARIO CUIDADORES Y FAMILIA Y DERECHOS ESPECIFICOS DE CUIDADORES Y FAMILIA**<br>**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. 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 DERECHOS QUE TENENMOS EN IPS, SE EXPLICA LAS ENCUESTAS DE SATIFACION CUANTO SE REALIZAN POE SERVICIO 40 POR CXE 35 POR ODONTOLOGA, 35 POR PYP, LO IMPORTANTE ES QUE EL USURIO SE VALAL CON LA BUENA EXPERIENCIA RECIBIDA EN LA IPS CONTANTO CON TODOS LOS PROFESIONALES DE SALUD QUE TRABAJAN EN LA IPS DE BELEN Y QUE LOS DE LA 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 YA EN STA REUNION SE VE QUE SE LOGRA QUE HAY VENTILADOR EN EL PASILLO DE SALAD ESPERA SE LES EXPLICA LOS BOLETINES 86, 87, 88,89. 90 EN EL BOLETIN 86 SE LES ESPLICA PORQUE ESTAN IMPORTANTE LA HIGIENE DEL LAVADO DE MANOS REDDUCE SIGNIFICATIVAMENTE EL RIESGO DE LAS INFECCIONES ASOCIADADAS A LA ATENCION EN SALUD, PREVIENE LA TRASMISION CRUZADA DE MICROORGANISMOSSE PROTEGE LA PERSONAL DE SALUD, DISMINUYE COMPLICACIONES, ESTANCIAS HOSPITALARIAS Y COSTOS EN SALUD. PRINCIPALES METAS INTERNACIONALES DE SEGURIDADA DEL PACIENTE. EN EL BOLETIN 87 SE EXPLICA LAPREVENCION DE INFECCIONESQUE BUSCA REDUDIR EL RIESGO ASOCIADAS A LA ATENCIONEN SALUD Y PROMOVER EL USO SEGURO Y RACIONAL DE LOS ANTIBIOTICOS PARA PROTEGER A NUESTROS PACIENTES, COLABORADORES Y COMUNIDAD, LAS INFECCIONES ASOCIADAS A LA ATENCION EN SALUD SON UNOS DE LOS EVENTOS ADVERSOS EN LOS SERVICIOS DE SALUD, EL USO ADECUADO DE ANTIBIOTICO FAVORECE LA RESISTENCIA BACTERIANA, LA IMPLEMENTACION DE ESTRATEGIAS DE PREVENCION PUEDE CORTAR LACADENA DE TRASMISION Y REDUCIR SIGNIFICATIVAMENTELA OCURENCIAS DE INFECCIONES UNA ATWNCION SEGURA PROTEGE LA VIDA DE NUESTROS PACIENTES Y FORTALECE LA CALIDAD INSTITUCIONAL, EN EL BOLETIN 88 ESTAN LA ESPLICACION DE LOS DEBERES Y DERECHOS DE LOS USURIOS AHORA DERECHO ESPECIFICO DE CUIDADORES Y FAMILIA Y DEBERES DEL USURIO Y**<br><br>**CUIDADORES Y FAMILIA COMPROMETIDOS CON UNA ATENCION HUMANIZADA QUE SE TRABAJ** |

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

**CADA DIAPARA BRINDAR UNA ATENCION CON CALIDAD CALIDEZ Y ENFOQUE HUMAN CENTRADO EN EL PACIENTE Y SU FAMILIA. EN EL BOLETIN 89 SE LEEXLICA A LA ASOCIACION DE USURIOS QUE LA GESTION DE CITAS ES IMPORTANTE POR QUE REDUCE TIEMPO DE ESPERA, MEJORA LA CALIDAD Y ATENCION, DISMINUYE LA INASISTENCIA. OPTIMIZA EL USO DE AGENDA Y RECURZOS INSTITUCIONALES OPRTUNIDADES EN LA ATENCION MEDICINA GENERAL, ODONTOLOGIA GENERAL. PEDIATRIA, GINECOLOGIA. IMÁGENES DIAGNOSTICAS HIGIENE ORAL, ENFERMERIA LABORATORIOS CLINICOS SE LES DA ACONOCER LOS INDICADORES DE DESENLACE CLINICO QUE PERMITEN EVIDENCIAR CAMBIOS EN EL ESTADO DE SALUD DE LOS USURIOS TRAS LA IMPLEMENTACIONDE INTERVENCIONES EN PROMOCIEN Y MANTENIMENTO PROTECCION ESPESIFCA Y YDETENCION TEMPRANA, CONTROL DEL RIESGO CARDIOBASCULAR, SALUD MATERNO PERONATAL RUTAS DE ATEWNCION INTEGRAL POR CURZO DE VIDA, ENFERMEDADES TRASMISIBLES**

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







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



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

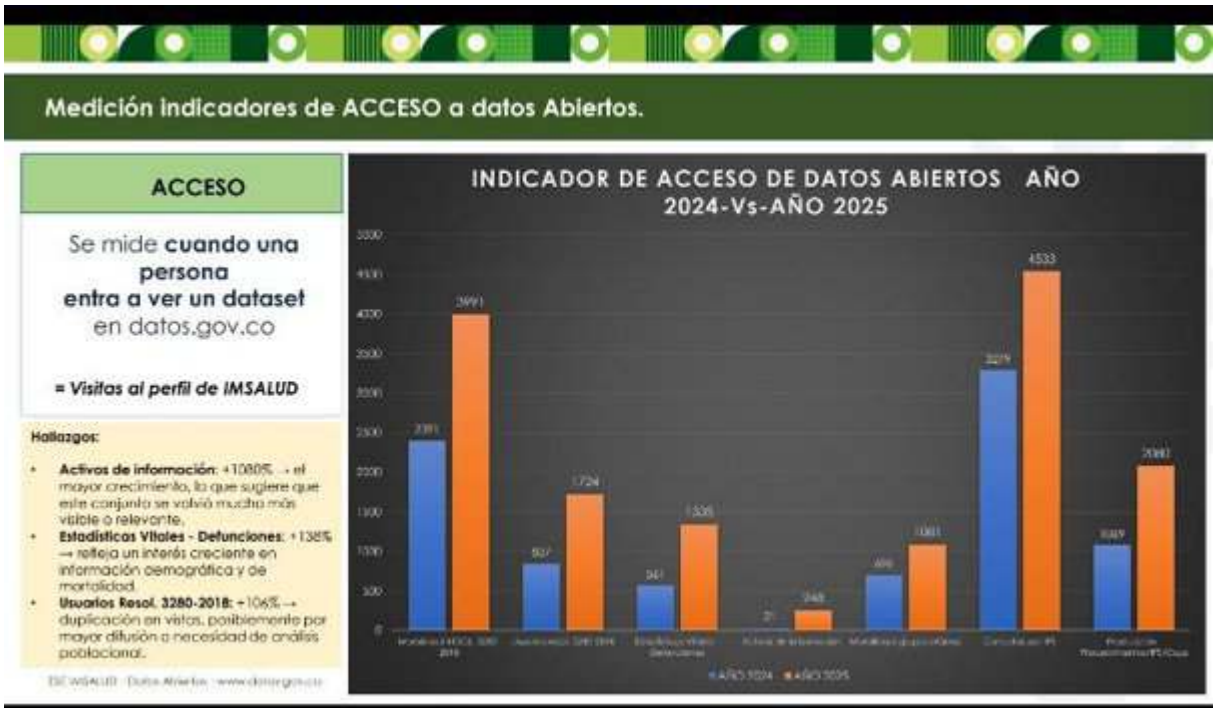



**Capacitación datos abiertos ¿Qué son y para qué sirven?**

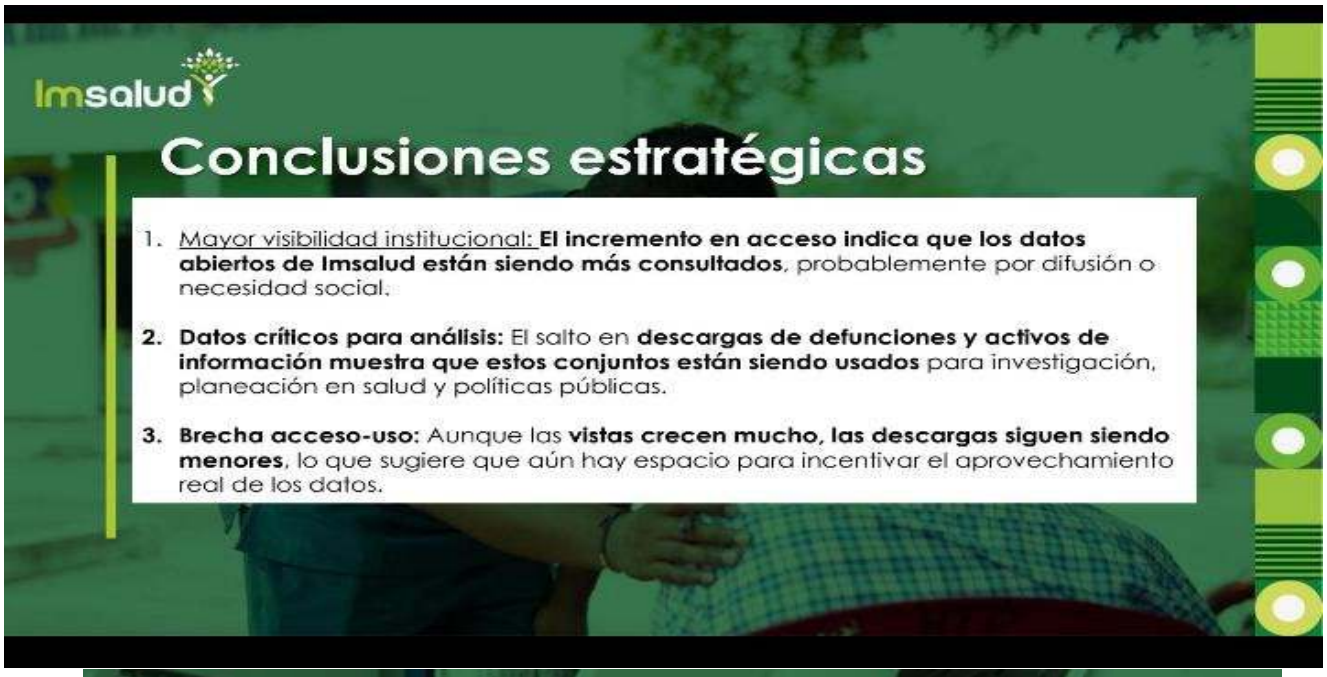


## DESARROLLO DE LA REUNIÓN



**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**




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



**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**






**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

**Boletín N.86. 87. 88. 89. 90 Cultura Imsalud**












**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**



**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**



## DESARROLLO DE LA REUNIÓN



## DESARROLLO DE LA REUNIÓN



**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**



## DESARROLLO DE LA REUNIÓN



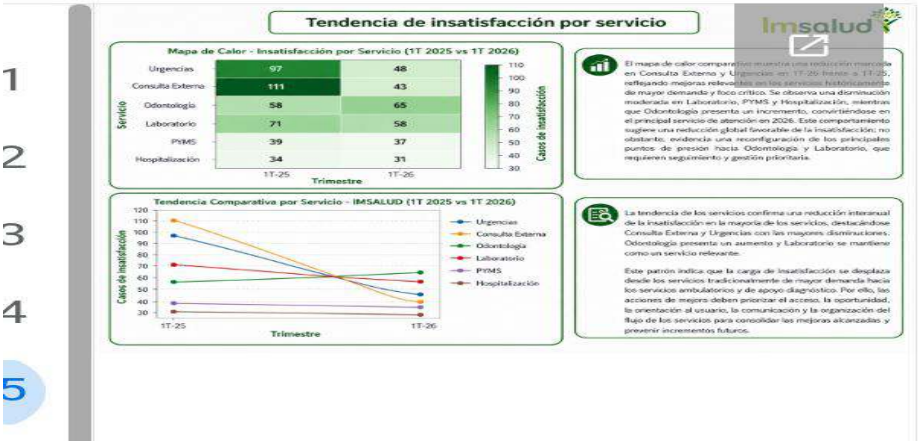
**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**




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

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

# Tableros de control




- **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 YA ESTAN SATISFECHOS CON LA GESTION DEL VENTILADOR QUE SE COLOCO EN EL PASILLO DONDE SE SIENTAN LOS USURIOS PARA PEDIR SUS CITAS**

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**



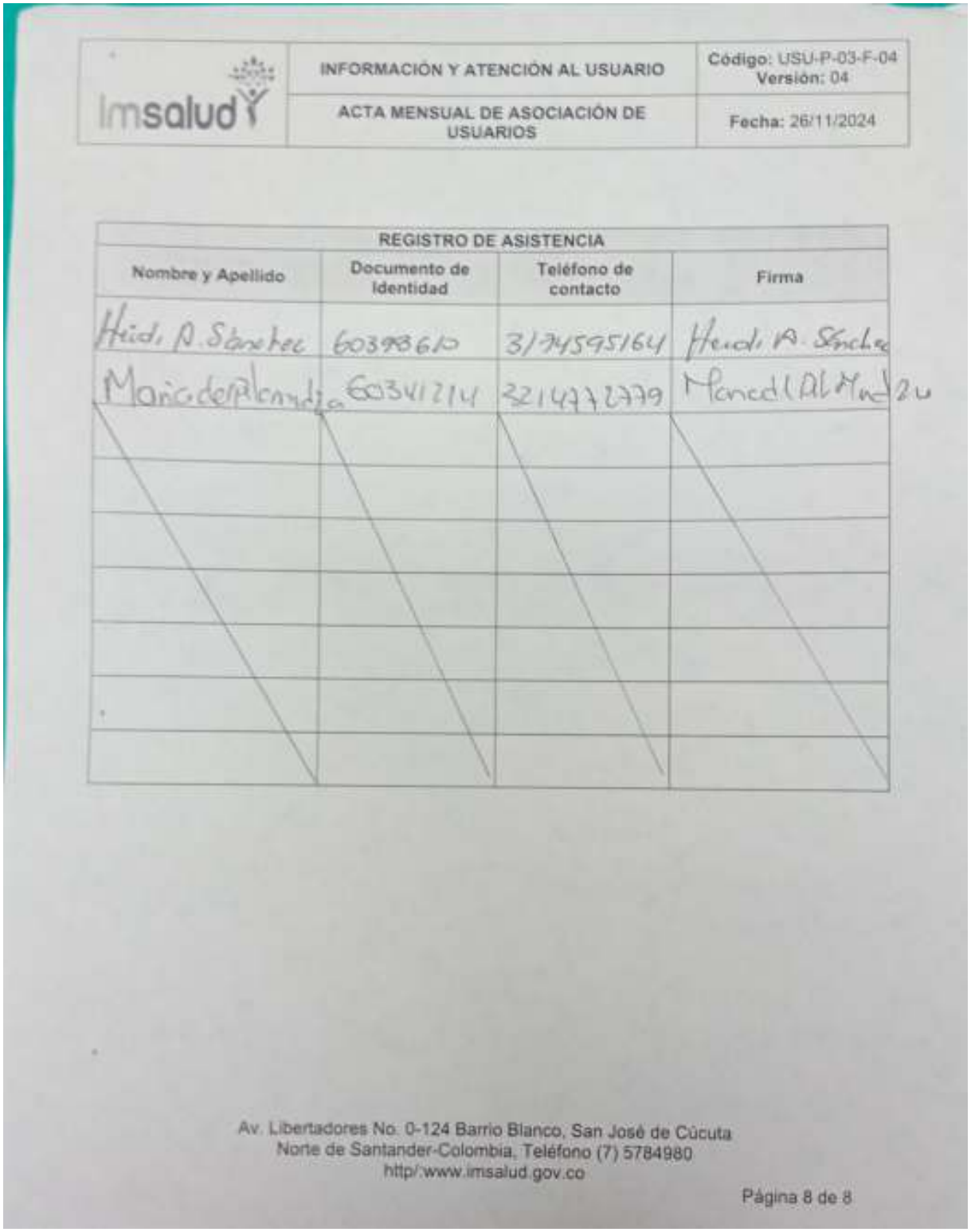


| **PROPOSICIONES Y VARIOS** | |
|---|---|
| **LOS USURIOS DE LA IPS DE BELEN LES REFIEREN A LO DE LA ASOCIACION QUE POR FAVON HAYAN MAS VENTILADORES EN LAS SAL DE ESPERA Y PASILLOS DE LA IPS YA QUE EL CALOR ES IMPRESIONANTE A VECES.** | |
| **FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:** | **JULIO 20 DE 2026** |

| **REGISTRO DE ASISTENCIA** | | | |
|---|---|---|---|
| **Nombre y Apellido** | **Documento de Identidad** | **Teléfono de contacto** | **Firma** |
| HEIDI A SANCHEZ | 60398610 | **3174595164** | HEIDI A SANCHEZ |
| 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<br>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 |
| Heidi A. Sánchez | 60398610 | 3174595164 | Heidi A. Sánchez |
| Maria del Carmen | 60341214 | 3214772779 | Maria del Carmen |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

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

Página 8 de 8

| | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA:** | **11/06/2026** | **ACTA DE REUNIÓN NO.** | **06** |
| **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 JUNIO 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 11 de junio 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.

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

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

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 11 de junio 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 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

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

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, 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 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.

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

**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



2. Declaratoria de la Política de Atención Humanizada



3. Líneas Estratégicas de la Política de Atención Humanizada



4. Fortalecimiento del Programa de Humanización



Encuentros Comunales

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

**Política Ambiental**

El tema abordado es la socialización de la política ambiental de la E.S.E. Imsalud, por lo cual se expone al personal el propósito 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 humanas y el medio ambiente

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

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

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

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

**MANUAL DE MANEJO SEGURO DEL AMBIENTE FÍSICO.**

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

**CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS**




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



**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

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.

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




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.

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Boletín N.85 y 86 Cultura Imsalud**




**La E.S.E IMSALUD** reafirma su compromiso con la seguridad del paciente mediante una política orientada a garantizar una atención segura y de calidad para los pacientes, sus familias y la comunidad. Esta estrategia promueve una **cultura de seguridad** y el **mejoramiento continuo** de los procesos asistenciales.

**Principios fundamentales**

- **Seguridad:** Protección de la vida y el bienestar de los pacientes.
- **Respeto:** Trato digno, empático y humano.
- **Confianza:** Relaciones basadas en la transparencia y la honestidad.
- **Mejora continua:** Búsqueda permanente de mejores resultados.
- **Aprendizaje organizacional:** Aprender de la experiencia para corregir y mejorar.
- **Cultura justa:** Promover la responsabilidad sin castigos, enfocándose en la prevención y el aprendizaje.

**Pilares del programa**

1. Compromiso de la alta dirección con la seguridad del paciente.
2. Fortalecimiento de la cultura de seguridad institucional.

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

3. Implementación de políticas, protocolos y prácticas seguras basadas en evidencia.
4. Reporte, medición, análisis y aprendizaje de eventos para evitar su repetición.

**Lo que todo colaborador debe saber**

- La seguridad del paciente es responsabilidad de todos, no de un área específica.
- Se deben reportar oportunamente los eventos o incidentes de seguridad a través de los canales establecidos.
- Es importante involucrar al paciente y su familia en el cuidado y autocuidado.
- Se deben cumplir los protocolos, procedimientos y guías de atención institucionales.
- Cada colaborador debe identificar, comunicar y controlar los riesgos presentes en su entorno de trabajo.
-




La higiene de manos es una de las medidas más efectivas para prevenir infecciones asociadas a la atención en salud y garantizar una atención segura para pacientes, colaboradores y familiares.

**¿Por qué es tan importante?**

- Reduce significativamente el riesgo de infecciones relacionadas con la atención en salud.
- Previene la transmisión cruzada de microorganismos.
- Protege al personal de salud, a los pacientes y a sus familias.
- Disminuye complicaciones, estancias hospitalarias y costos en salud.
- Es una de las principales metas internacionales de seguridad del paciente.

**Resultados de adherencia a la higiene de manos 2025**

- **Atención inmediata:** 73%

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

- **Atención ambulatoria:** 62%
- **Atención hospitalaria:** 70%
- **Sede administrativa:** 70%

**Meta institucional:** Alcanzar una adherencia del **80%** en todas las áreas.

**Compromisos para los colaboradores**

- Realizar higiene de manos en los momentos establecidos por los protocolos institucionales.
- Utilizar la técnica correcta de lavado o desinfección de manos.
- Promover y dar ejemplo de buenas prácticas de higiene.
- Participar activamente en las estrategias de mejora para alcanzar la meta institucional.
- Recordar que cada acción contribuye a la seguridad del paciente y a la prevención de eventos adversos.

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

Se socializa el informe mensual de las P.Q.R.S.D.F., dando a conocer que por el momento del mes de junio no se han recibieron dos P.Q.R.S.D.F.

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

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.

## 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:** | JUNIO |

| No. | COMPROMISOS DE LA REUNIÓN MENSUAL | DEPENDENCIA DE LA SEDE ADMINISTRATIVA A LA QUE CORRESPONDE EL COMPROMISO | AVANCES DEL CUMPLIMIENTO | OBSERVACIONES OFICINA SIAU SEDE ADMINISTRATIVA *(Este columna la diligencia la oficina SIAU)* |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Las alianzas de usuarios se sienten satisfechos ya que poco a poco se han logrado cada una de las solicitudes,las alianzas manifiestan sobre la posibilidad de que el servicio de odontología 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.

**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**

**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. 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. | |
| **FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:** | **29/07/2026** |

| REGISTRO DE ASISTENCIA | | | |
|---|---|---|---|
| Nombre y Apellido | Documento de Identidad | Teléfono de contacto | Firma |
| Ketty Carrillo | 80434191 | 3142717602 | |
| Graciela Mercado | 60.338973 | 3204781709 | |
| José Damián Toro | 13475952 | 3124363375 | |
| Yoiky Catriana | 1010103026 | 3168865013 | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |



Scanned with CamScanner

| | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA:** | **20 DE JUNIO 2026** | **ACTA DE REUNIÓN NO.** | **6** |
| **HORA INICIO:** | **8:00 AM** | **HORA FINALIZACIÓN:** | **9:40 AM** |
| **UBA/IPS:** | **IPS EL RODEO** | | |

| | |
|---|---|
| **Objetivo de la reunión:** | **REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE JUNIO DE 2026.** |

**Agenda**

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

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

Siendo las 8 am del día 20 de JUNIO 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 JUNIO asistieron
SERGIO VILLAMIZAR,MARISELA GUERRERO,VALERY SANCHEZ, STELLA MARTINEZ Y ZULAY RAMIREZ

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

***Se dio lectura y aprobó el acta del mes de MAYO***

**3.** Medios de Convocatoria.

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

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**




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

**Estrategias para vincular:**

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

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

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

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

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

**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 JUNIO 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 JUNIOr 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 en la socialización de la política ambiental de la E.S.E. Imsalud por lo cual se expone la persona el propósito u objetivo de la misma y que comprende lo siguiente: "Gerenciar los impactos ambientales negativos mediante la generación de una conciencia ambiental y así cumplir con los requisitos legales aplicables y la normatividad ambiental vigente"

Alcance de la ambiental: se expone a todo el personal del 1 paso 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, INSITOS O ORDINARIOS (NEGRO): son aquellos generados en el desempeño normal de las actividades. Estos residuos se generan en oficinas, pasillos, áreas comunes, cafeterías, salas de espera, auditorios y en general en todos los sitios del establecimiento del generador. Ejemplo: barrido, higiénicos, papel, restos de comida y otros.

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

RESIDUOS PELIGROSOS (RESPEL): son aquellos residuos producidos por el generador con alguna de las siguientes características: infecciosos, combustibles, inflamables, explosivos, reactivos, radiactivos, volátiles, corrosivos y/o tóxicos; así mismo 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, cargas o fluidos corporales (secreciones humanas y animal). Ejemplo: Agujas, 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 gestoría 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 CAIS, el cual es aplicable en todas las áreas o ambientes de la institución, buscando estandarizar todos sus procesos y procedimientos garantizando practicas seguras", la anterior se expone como punto del despliegue del suscrito manual.

**CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS**



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.88 y 89 Cultura Imsalud**




- https://encuestas.imsalud.gov.co/index.php/826723?lang=es BOLETIN 88
- **hhttps://encuestas.imsalud.gov.co/index.php/146726?lang=es BOLETIN 89**

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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




El informe de PQRSDF del mes de abril corresponde a una **felicitación**, mediante la cual el usuario expresa su satisfacción por la atención recibida en la IPS El Rodeo. Se destaca la calidad del servicio prestado, el trato amable y respetuoso del personal, la disposición para atender las necesidades del paciente y la oportunidad en la prestación de los servicios de salud.
Esta felicitación refleja el compromiso de la institución con la humanización de la atención, el profesionalismo de sus colaboradores y el cumplimiento de los estándares de calidad. Asimismo, constituye un reconocimiento al esfuerzo del equipo de trabajo por brindar una atención eficiente, cálida y centrada en el usuario.
Se recomienda socializar este reconocimiento con el personal involucrado, registrar la felicitación dentro del sistema de gestión de PQRSDF y promover la continuidad de las buenas prácticas que motivaron este reconocimiento, fortaleciendo la cultura de calidad y mejoramiento continuo en la institución.

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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

### ANÁLISIS INSATISFACCIONES DEL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2026

Imsalud

**Resumen de insatisfacciones del trimestre 1**

| Indicador clave | Enero | Febrero | Marzo | 1T-2026 |
|---|---|---|---|---|
| Encuestas programadas | 4.450 | 4.450 | 4.450 | 13.350 |
| Encuestas aplicadas | 3.654 | 3.905 | 4.105 | 11.664 |
| Cumplimiento | 82,11 % | 87,73 % | 91,82 % | 87,22 % |
| Usuarios satisfechos | 3.548 | 3.811 | 4.022 | 11.381 |
| Usuarios insatisfechos | 105 | 94 | 83 | 282 |
| % insatisfacción | 2,90 % | 2,41 % | 2,02 % | 2,42 % aprox. |
| Servicio con más insatisfacciones | Urgencias | Odontología | Laboratorio | Odontología |
| IPS/UBA con más insatisfacciones | UBA Consuvenos | UBA Consuvenos | UBA Consuvenos | UBA Consuvenos |

Durante el primer trimestre de 2026, la ESE IMSALUD evidenció una recuperación progresiva en la cobertura del proceso de medición de satisfacción, pasando de un cumplimiento de 82,11 % en enero a 87,73 % en febrero y 91,82 % en marzo. Este comportamiento muestra una mejora sostenida en la capacidad operativa de aplicación del instrumento, después de un inicio de año condicionado por ajustes administrativos, contractuales, contingencias en algunas IPS y ausencia inicial de promotoras SIAU en determinados puntos de atención.




La gráfica comparativa muestra que el primer trimestre de 2026 presentó un mejor comportamiento frente al mismo periodo de 2025 en los tres meses analizados. En enero, la insatisfacción disminuyó de 3,33 % a 2,90 %; en febrero, de 2,79 % a 2,41 %; y en marzo, de 3,35 % a 2,02 %, siendo este último el descenso más marcado. En conjunto, la figura evidencia una reducción sostenida de la insatisfacción en 2026 y permite visualizar con mayor claridad la brecha favorable frente al comportamiento mensual registrado en 2025.

Durante el mes de **mayo**, la **IPS El Rodeo** obtuvo un **100 % de satisfacción** en las encuestas aplicadas a los usuarios, lo que evidencia un alto nivel de aceptación frente a los servicios prestados por la institución.

Este resultado refleja la percepción positiva de los usuarios en aspectos como la calidad de la atención, el trato humanizado por parte del personal, la oportunidad en la prestación de los servicios, la información brindada y el compromiso institucional con el bienestar de los pacientes.

El porcentaje alcanzado demuestra el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos y el esfuerzo continuo de la IPS por ofrecer una atención segura, eficiente y centrada en las necesidades de los usuarios. Asimismo, estos resultados constituyen un indicador del buen desempeño del talento humano y de la efectividad de las estrategias implementadas para mejorar la experiencia del paciente.

Se recomienda mantener las acciones que han permitido alcanzar este nivel de satisfacción, fortalecer los procesos de seguimiento a la percepción de los usuarios y continuar promoviendo una cultura de mejoramiento continuo que garantice la sostenibilidad de estos resultados en los próximos períodos de evaluación

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

**SEGUIMIENTO COMPROMISOS ASOCIACIÓN DE USUARIOS**

| | |
|---|---|
| **Nombre de la UBA o IPS:** | IPS EL RODEO |
| **Nombre del Promotor SIAU:** | KELLY JOHANA COELLO ROCHEL |
| **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 | 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 anteriormente | Atencion en Salud. | a la espera de pronta respuesta | |

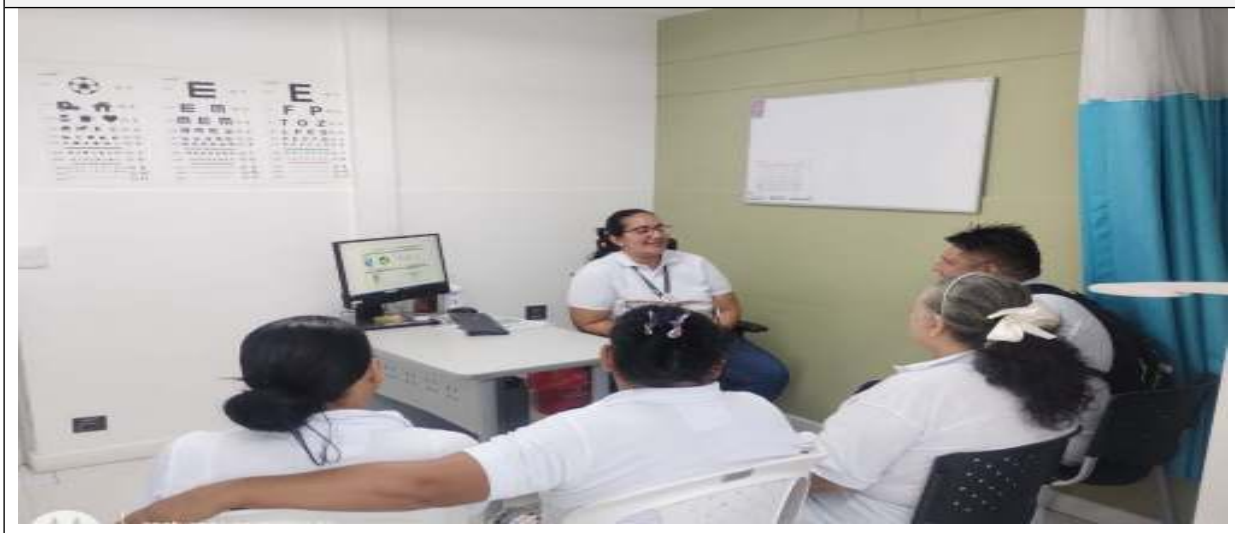
La asociación de usuarios esta en espera de respuesta por parte del área encargada

**7.** Proposiciones y varios.

La asociación de usuarios solicita a IMSALUD que se pueda activar bien la funcionalidad del CHATBOT ya que en ocasiones no funciona o no responden y le es muy dificil solicitar una cita por allí.
La asociación de usuarios solicita a IMSALUD que la móvil pueda venir al barrio 1 vez a la semana como lo realizaban anteriormente

**8.** Evidencia fotográfica.

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN





## PROPOSICIONES Y VARIOS

La asociación de usuarios solicita a IMSALUD que se pueda activar bien la funcionalidad del CHATBOT ya que en ocasiones no funciona o no responden y le es muy difícil solicitar una cita por allí.
La asociación de usuarios solicita a IMSALUD que la móvil pueda venir al barrio 1 vez a la semana como lo realizaban anteriormente

| | |
|---|---|
| **FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:** | **17 de JULIO 2026 8 AM** |

| REGISTRO DE ASISTENCIA | | | |
|---|---|---|---|
| Nombre y Apellido | Documento de Identidad | Teléfono de contacto | Firma |
| Zulay Ramirez | 60389962 | 3175640169 | Zulay Ramirez |
| Valeryn Sanchez | 1094042741 | 3182825950 | Valeryn Sanchez |
| Sergio Murillamore | 1093744901 | 3155836065 | Sergio M. V. M. |
| Stella Martinez Diño | 60 285.065 | 3204737249 | |
| Marisela Guerrero | 60449672 | 3222817098 | Marisela Guerrero |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |



Powered by CamScanner

| | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA:** | **30/06/2026** | **ACTA DE REUNIÓN NO.** | **06** |
| **HORA INICIO:** | **10:00 AM** | **HORA FINALIZACIÓN:** | **10:30 AM** |
| **UBA/IPS:** | **CERRITO** | | |

| | |
|---|---|
| **Objetivo de la reunión:** | **REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE JUNIO DE 2026.** |

**Agenda**

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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 10:00 am del día 30 de junio del presente año, se da inicio a la reunión de asociación de usuarios de la ips CERRITO, con el siguiente orden del día:

**1.** Llamado a lista

Se realiza el llamado a lista, registrándose la asistencia de la participante **Miriam Clavijo**. Asimismo, se informa que los dos usuarios que integran la Asociación de Usuarios no pudieron asistir a la reunión debido a motivos personales, presentando excusa por su inasistencia.

**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.

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

**Estrategias para vincular:**

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




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

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**

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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

### CALIDAD EN SALUD



### DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN,



### PROMESA DE VALOR




### MAPA DE PROCESOS




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



### MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD




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



POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

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

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



**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



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 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"*.<br>Añadido de lo anterior, se expone a todo el personal los 3 ejes de implementación de la política:<br>1. Gestión integral de residuos.<br>2. Uso eficiente de recursos.<br>3. Limpieza y desinfección de áreas y superficies. |

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

**MANUAL DE MANEJO SEGURO DEL AMBIENTE FÍSICO.**

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

**CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS**




- **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.85 y 86 Cultura Imsalud**

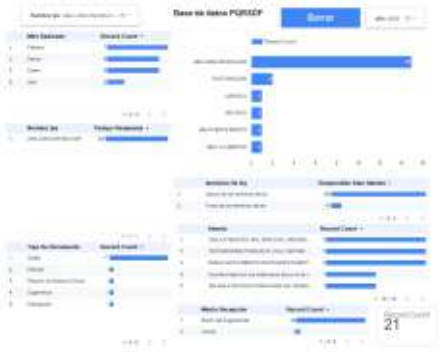






- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Se llevó a cabo la **socialización del informe periódico de incidencias relacionadas con el sistema PQRSDF** (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones), destacando su relevancia como herramienta clave para la participación ciudadana y la mejora continua de los servicios, 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.

| **DESARROLLO DE LA REUNIÓN** |
|---|
| Se dio cumplimiento con la conformación de la asociación de usuarios, debido al cambio de coordinación no se realizara la reunión con secretaria de gobierno, sino por parte de coordinación se traerá la propuesta.<br><br>**7.** Proposiciones y varios.<br><br>- Se informa a la Asociación de Usuarios el ingreso de la promotora (SIAU), **Mayra Viggiani**, quien inició sus funciones durante la primera semana del mes de julio. Asimismo, se comunica que su incorporación tiene como propósito fortalecer las actividades de orientación, atención y acompañamiento a los usuarios de la institución.<br><br>**8.** Evidencia fotográfica.<br><br>   |

| **PROPOSICIONES Y VARIOS** | |
|---|---|
| – Se informa a la Asociación de Usuarios el ingreso de la promotora (SIAU), **Mayra Viggiani**, quien inició sus funciones durante la primera semana del mes de julio. Asimismo, se comunica que su incorporación tiene como propósito fortalecer las actividades de orientación, atención y acompañamiento a los usuarios de la institución | |
| **FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:** | **Queda pendiente la programación de la próxima reunión de la Asociación de Usuarios, la cual será coordinada por el nuevo promotor SIAU, quien definirá la fecha, hora.** |

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


***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** |
| Ruyani Ojeda | 37.254.511 | 320-2246273 | |
| Danna Gomez Arango | 1090491709 | 3166233249 | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |


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

Página 8 de 8

| | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA:** | **30/06/2026** | **ACTA DE REUNIÓN NO.** | **06** |
| **HORA INICIO:** | **9:00 AM** | **HORA FINALIZACIÓN:** | **10:00 AM** |
| **UBA/IPS:** | **PORTICO** | | |

| | |
|---|---|
| **Objetivo de la reunión:** | **REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE JUNIO DE 2026.** |

**Agenda**

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

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

Siendo las 10:00 am del día 30 de junio del presente año, se da inicio a la reunión de asociación de usuarios de la ips PORTICO, con el siguiente orden del día:

**1.** Llamado a lista

Se realiza el llamado a lista de las participantes María Vílora, Yecsi Leal y María Olivia. La señora Martha González informa previamente que no le es posible asistir a la reunión, por lo que presenta excusa por su inasistencia..

**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.

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

**Estrategias para vincular:**

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




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

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**

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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

### CALIDAD EN SALUD



### DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN,



### PROMESA DE VALOR



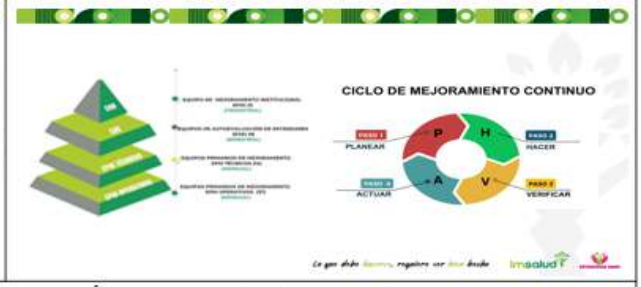

### MAPA DE PROCESOS



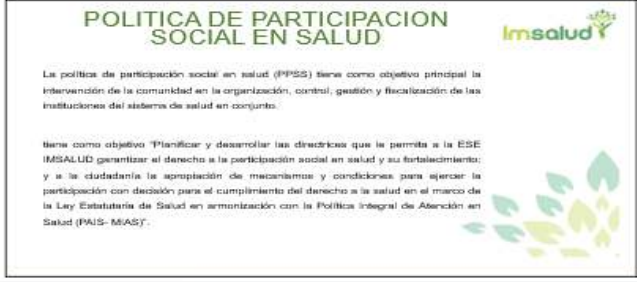

### (7) EJES DE ACREDITACIÓN ALINEADOS CON LA PROMESA DE VALOR



### 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)".



**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



2. Declaratoria de la Política de Atención Humanizada



3. Líneas Estratégicas de la Política de Atención Humanizada

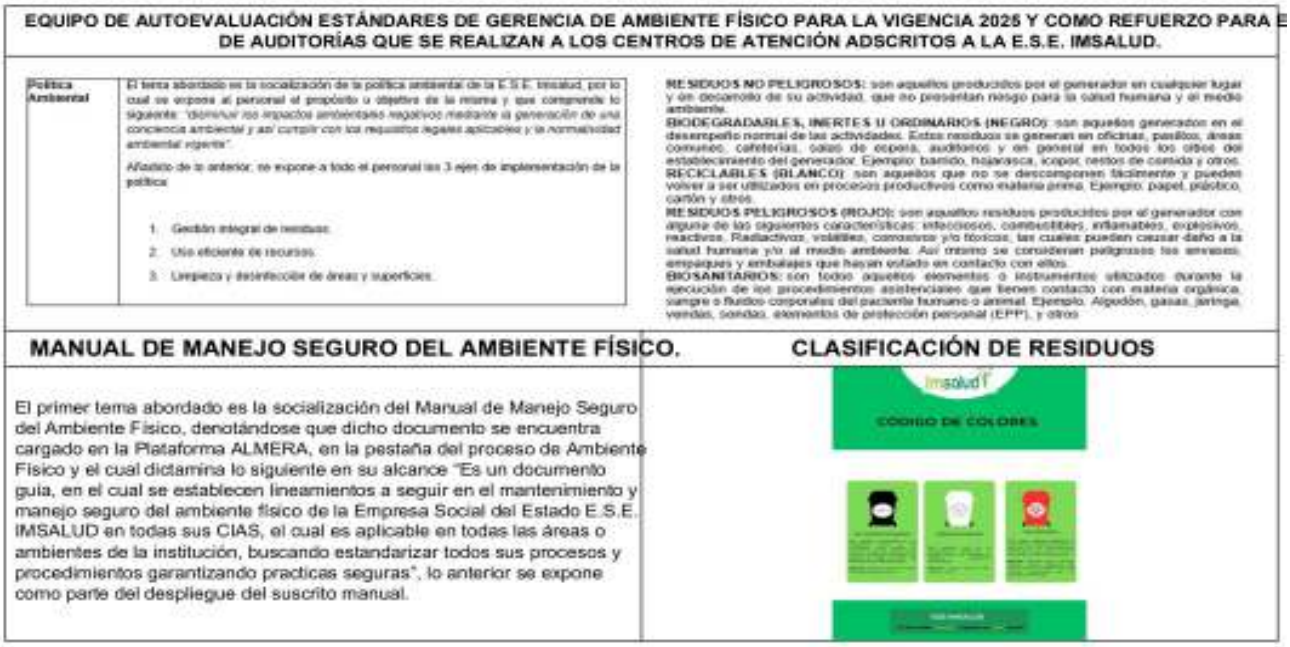


4. Fortalecimiento del Programa de Humanización



Encuentros Comunales

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN



**EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN ESTÁNDARES DE GERENCIA DE AMBIENTE FÍSICO PARA LA VIGENCIA 2025 Y COMO REFUERZO PARA 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"*.<br>Añadido de lo anterior, se expone a todo el personal los 3 ejes de implementación de la política:<br>1. Gestión integral de residuos.<br>2. Uso eficiente de recursos.<br>3. Limpieza y desinfección de áreas y superficies. |

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

**MANUAL DE MANEJO SEGURO DEL AMBIENTE FÍSICO.**

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

**CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS**



- **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.85 y 86 Cultura Imsalud**







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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Se llevó a cabo la **socialización del informe periódico de incidencias relacionadas con el sistema PQRSDF** (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones), destacando su relevancia como herramienta clave para la participación ciudadana y la mejora continua de los servicios, 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.

| **DESARROLLO DE LA REUNIÓN** |
|---|
| Se dio cumplimiento con la conformación de la asociación de usuarios, debido al cambio de coordinación no se realizara la reunión con secretaria de gobierno, sino por parte de coordinación se traerá la propuesta.<br><br>**7.** Proposiciones y varios.<br><br>- Se informa a la Asociación de Usuarios el ingreso de la promotora (SIAU), **Mayra Viggiani**, quien inició sus funciones durante la primera semana del mes de julio. Asimismo, se comunica que su incorporación tiene como propósito fortalecer las actividades de orientación, atención y acompañamiento a los usuarios de la institución.<br><br>**8.** Evidencia fotográfica.<br>   |

| **PROPOSICIONES Y VARIOS** | |
|---|---|
| – Se informa a la Asociación de Usuarios el ingreso de la promotora (SIAU), **Mayra Viggiani**, quien inició sus funciones durante la primera semana del mes de julio. Asimismo, se comunica que su incorporación tiene como propósito fortalecer las actividades de orientación, atención y acompañamiento a los usuarios de la institución | |
| **FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:** | **Queda pendiente la programación de la próxima reunión de la Asociación de Usuarios, la cual será coordinada por el nuevo promotor SIAU, quien definirá la fecha, hora.** |

| | | |
|---|---|---|
| salud | INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO | Código: USU-P-03-F-04<br>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 |
| María Vilora | PPT 6061508 | 350 3206856 | María Vilora |
| María Oliva | T.P 3779980 | | María Oliva T.P |
| Jecsi Leal | 5219911 | 3174717007 3202906915 | Jecsi Leal |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA:** | **11/06/2026** | **ACTA DE REUNIÓN NO.** | **06** |
| **HORA INICIO:** | **8:00 AM** | **HORA FINALIZACIÓN:** | **9:00 AM** |
| **UBA/IPS:** | **LOMA DE BOLIVAR** | | |

| | |
|---|---|
| **Objetivo de la reunión:** | **REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE JUNIO DE 2026.** |

**Agenda**

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

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

Siendo las 08:00 am del día 11 de junio del presente año, se da inicio a la reunión y conformacion de la Asociacion de usuarios de la UBA Loma de Bolívar, con el siguiente orden del día:

**1.** Llamado a lista

Se realiza conformacion de asociacion de usuarios con los miembros: Astrid Aguirre, Carmen Salazar, Noheli Bracho; adicional a ellos contamos con la participacion de la señora Maria Vianney Manrique Jaimes la dra. Yurley Duarte jefe de la oficina siua, Jenny Lozano apoyo profesional siau, Yensy Paola Rangel profesional especializado participacion social secretaria de salud municipal, Angie Yurley Gamboa profesional de apoyo secretaria de salud municipal, Eder Aparicio apoyo administrativo, David Fajardo coordinador Cia Loma Bolivar.

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

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

**3.** Medios de Convocatoria.

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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN



CONVOCATORIA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Fecha: 11/06/2026
Lugar: UBA LOMA DE BOLÍVAR
Hora: 8:00 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**

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

**Desarrollo de las Temáticas:**

**CALIDAD EN SALUD**



**DIRECCIONAMIENTO ESTRATÈGICO: 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



2. Declaratoria de la Política de Atención Humanizada



3. Líneas Estratégicas de la Política de Atención Humanizada



4. Fortalecimiento del Programa de Humanización





Encuentros Comunales

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

**Política Ambiental**

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

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

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

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

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

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

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

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

**MANUAL DE MANEJO SEGURO DEL AMBIENTE FÍSICO.**

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

**CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS**




- **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.85 y 86 Cultura Imsalud**

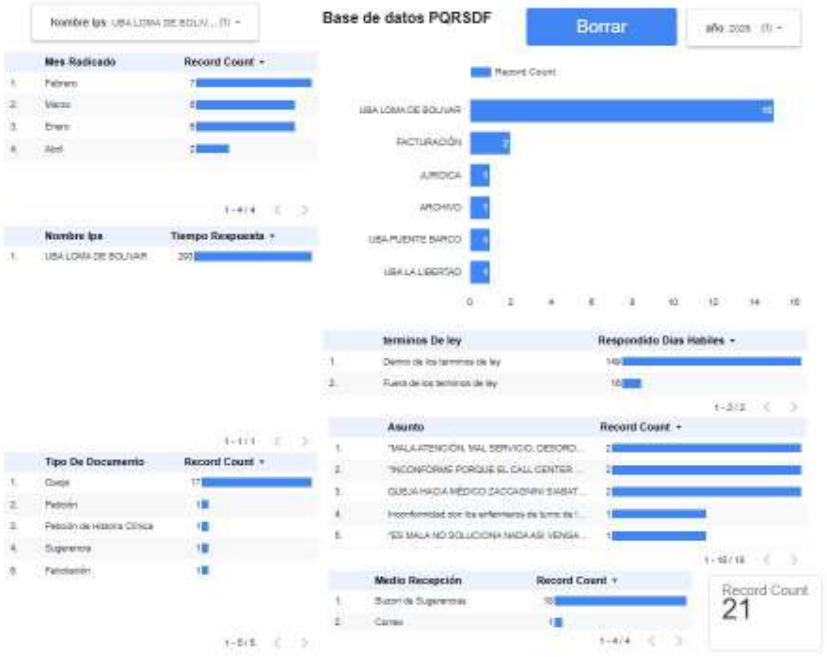






- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN




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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN




Es de mencionar que para la conformacion de la asociacion, Se realizo convocotario la cual se ubico en la cartelera informativa de la unicad basica loma de bolivar, con el objetivo de fortalecer la participacion y representacion de los usuarios, mediante los nuevos integrantes de la asociacion de usuarios, posterior a esto se les da a conocer los derechos y obligaciones correspondientes a su vez se manifiesta la no participacion de los usuarios que conformaban la asociacion anterior debido a la problematicas presentadas en meses anteriores.

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

Se dio cumplimiento con la conformacion de la asociacion de usuarios , debido al cambio de cordinacion no se realizara la reunion con secretaria de gobierno, si no por parte de cordinacion se traera la propuesta.

**7.** Proposiciones y varios.

– Coordinacion traera propuesta para proxima reunion sobre la adecuacion de la parte externa de la UBA.
– Colocar por parte de los funcionarios un precedente respecto a las usuarias.

| **DESARROLLO DE LA REUNIÓN** |
|---|
| **8.** Evidencia fotográfica.<br>   |

| **PROPOSICIONES Y VARIOS** | |
|---|---|
| – Coordinacion traera propuesta para proxima reunion sobre la adecuacion de la parte externa de la UBA.<br>– Colocar por parte de los funcionarios un precedente respecto a las usuarias. | |
| **FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:** | **10 Julio 2026 - 7:00 Am** |

| REGISTRO DE ASISTENCIA | | | |
|---|---|---|---|
| **Nombre y Apellido** | **Documento de Identidad** | **Teléfono de contacto** | **Firma** |
| Carmen Maria Salazar | 60.302.486. | 3187373763 | |
| Joany Astrid Aguirre. | 60370.046. | 3185125687 | |
| M. Vianney Manrique | 60327885 | 3146322913 | M. Vianney M. S |
| Angie Yurley Gamboa | 1093766489 | 318 6909436 | Angie Gamboa |
| Yensy Paola Rangel R | 60397343 | 3166205765 | |
| Yurley A Duarte D | 60450637 | 3112521105 | |
| Jenny Uzdno | 1090493522 | 3002678820 | |
| Eder Alarcón | 88273461 | 3132667582 | Eder Alarcón |
| Noheli Bracho Pérez | 6661639 | 3213866737 | Bracho Pérez |
| Katherine Mora | 1090107853 | 3008391067 | |
| Maria fernanda Muñoz | 1090466993 | 3213436675 | mafeN |
| David Fajardo | 1022374959 | 3002433594 | |
| | | | |
| | | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA:** | **30/06/2026** | **ACTA DE REUNIÓN NO.** | **6** |
| **HORA INICIO:** | **3:00 PM** | **HORA FINALIZACIÓN:** | **4:00 PM** |
| **UBA/IPS:** | **IPS GUAIMARAL** | | |

| | |
|---|---|
| **Objetivo de la reunión:** | **REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE JUNIO 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 GUAIMARAL siendo las
3:00 PM con el personal convocado.

Iniciando con una bienvenida para todos los integrantes, luego de verificar en el cumpliendo de la participación de los integrantes convocados en parte del compromiso mensual.

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

- Juan Carlos Umbarila
- Cecilia Jaimes García
- Luis Manuel Villamizar

**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.

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

**3.** Medios de Convocatoria.

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



**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.
- Fomentar la participación de todos en las actividades propuestas por la ESE IMSALUD.

## 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

| **DESARROLLO DE LA REUNIÓN** |
|---|
| temáticas:<br><br>• **Calidad En Salud**<br>• **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**<br>• **Promesa De Valor**<br>• **Mapa De Procesos**<br>• **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**<br>• **Mejoramiento De La Calidad**<br>• **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 806 del 20 de noviembre de 2025**<br>• **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**<br>• **Política humanización**<br>• **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**<br>• **Capacitación datos abiertos ¿Qué son y para qué sirven?**<br>• **Tipos de tecnología (Equipos de la ESE Imsalud)**<br>• **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web**<br>• **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**<br>• **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**<br><br>**Desarrollo de las Temáticas:** |

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

### 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 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 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 servicode 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 Humanizac





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".*<br>Añadido de lo anterior, se expone a todo el personal los 3 ejes de implementación de la política:<br>1. Gestión integral de residuos.<br>2. Uso eficiente de recursos.<br>3. Limpieza y desinfección de áreas y superficies. |

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

| MANUAL DE MANEJO SEGURO DEL AMBIENTE FÍSICO. | 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.89 y 90Cultura 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)**

SIAU ESE IMSALUD - Tableros de control
https://datastudio.google.com/s/gCvWS-numUY

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

No hubo sugerencias

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

**7.** Proposiciones y varios.

Durante el segmento dedicado a Proposiciones y Varios, se abrió un espacio para que los miembros de la Asociación pudieran presentar cualquier iniciativa o inquietud adicional. Luego de un debate constructivo y de la revisión de posibles puntos de agenda, no hubo solicitudes en mejora de los servicios, se socializó el nuevo folleto de la Carta de Derechos y Deberes del Usuario, Cuidadores y Familia. Como podrán ver hay información nueva: " Derecho Específico de Cuidadores y Familia, Deber Específico de Cuidadores y Familia y, Compromiso Institucional"



## DESARROLLO DE LA REUNIÓN




**8.** Evidencia fotográfica.





| **DESARROLLO DE LA REUNIÓN** |
|---|
| |

| **PROPOSICIONES Y VARIOS** | |
|---|---|
| | |
| **FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:** | **15 de julio de 2026** |

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


| REGISTRO DE ASISTENCIA | | | |
|---|---|---|---|
| **Nombre y Apellido** | **Documento de Identidad** | **Teléfono de contacto** | **Firma** |
| Luis Manuel Villamizar | 1349763 9 | 3222907623 | |
| Cecilia Jaimes Garcia | 60332481 | 3212653543 | |
| Juan Carlos Umbarila | 13472.441 | 3117411751 | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |



Scanned with CamScanner

| | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA:** | **19/06/2026** | **ACTA DE REUNIÓN NO.** | **06** |
| **HORA INICIO:** | **9:00AM** | **HORA FINALIZACIÓN:** | **11:30AM** |
| **UBA/IPS:** | **IPS NIÑA CECI** | | |

| | |
|---|---|
| **Objetivo de la reunión:** | **REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE JUNIO 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 BRAULIO CRUZ Y LA SEÑORA MARIA ANTONIA, 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 19 DE JUNIO 2026 a las 9:00AM a si mismo se publica durante todo el mes en la cartelera informativa.

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

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

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

- 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

**5**. Explicación de los Carat 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 carata 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 conozcan y asi multipliquen la informacion.




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

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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

**CALIDAD EN SALUD**



**DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES**




**PROMESA DE VALOR**




**MAPA DE PROCESOS**

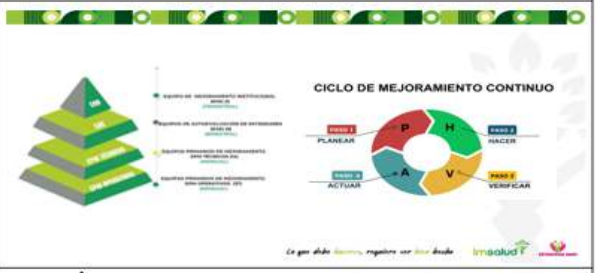



- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**
- **Mejoramiento De La Calidad**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 806 del 20 de noviembre de 2025**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**

**(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**






## 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**

**POLÍTICA HUMANIZACIÓN**













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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

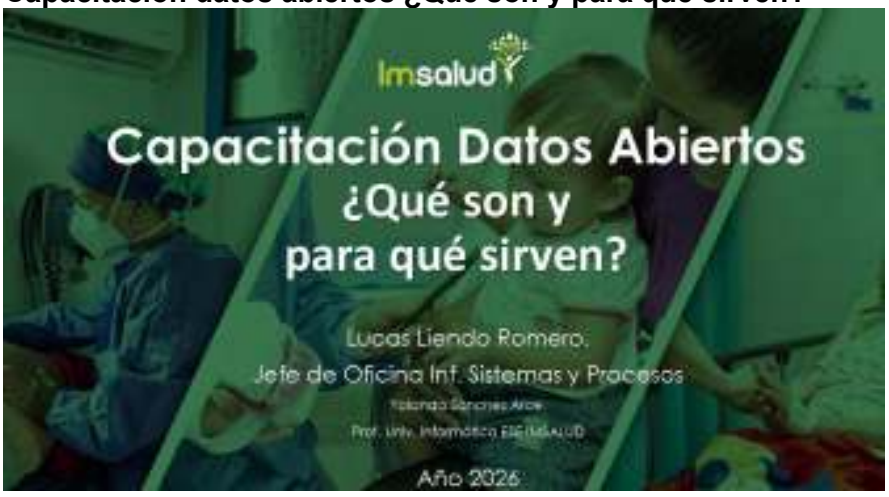
**EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN ESTÁNDARES DE GERENCIA DE AMBIENTE FÍSICO PARA LA VIGENCIA 2025 Y COMO REFUERZO PARA EL PROCESO DE AUDITORÍAS QUE SE REALIZAN A LOS CENTROS DE ATENCIÓN ADSCRITOS A LA E.S.E. IMSALUD.**

| | |
|---|---|
| **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".*<br>Añadido de lo anterior, se expone a todo el personal los 3 ejes de implementación de la política:<br>1. Gestión integral de residuos.<br>2. Uso eficiente de recursos.<br>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)**






## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Boletín N.860 y 87 Cultura Imsalud**




- **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web**



## 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. 87 de Cultura Prevención y Control de Infecciones (434456)

REGISTRO (718)

Nombre Completo

**(9555)**

Tipo: (S/text-short)

Pablo Enrique higuera mora

Documento identidad

**(9556)**

Tipo: (N/numeric)

13436517

Exporte estas respuestas como PDF:

Exportar a PDF

Exporte estas respuestas como queXML PDF:

Exportación PDF queXML

Denominación del formulario (ID): Encuesta Boletín No. 86 Higiene de Manos (594755)

REGISTRO (712)

Nombre Completo

**(9405)**

Tipo: (S/text-short)

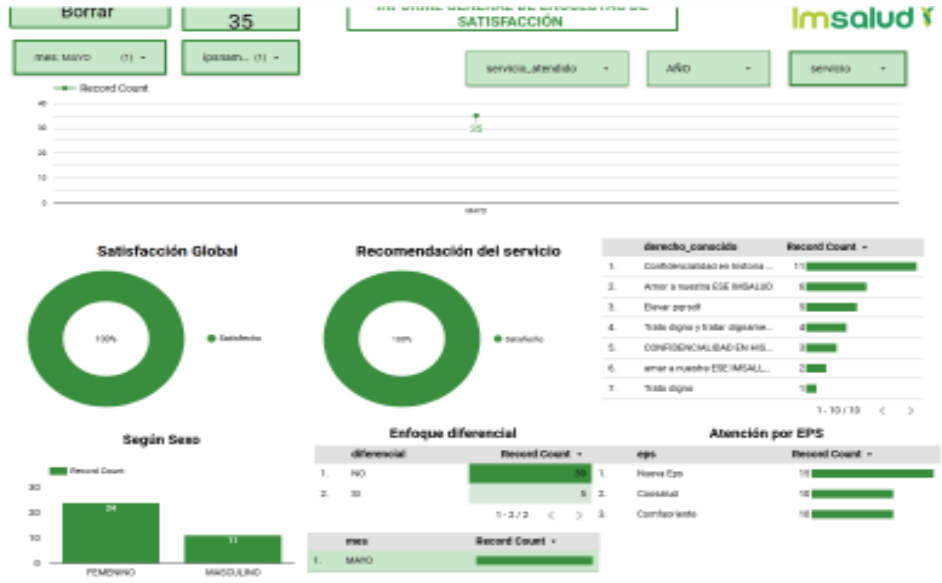
Luis Antonio bonilla

Documento identidad

**(9406)**

Tipo: (N/numeric)

13640858



**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**






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

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

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

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

- Dentro de los más destacados tenemos:

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

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

❖ **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

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

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

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

- El certificado de nacido vivo permite que el recién nacido sea registrado de manera oportuna 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".*<br>Añadido de lo anterior, se expone a todo el personal los 3 ejes de implementación de la política:<br>1. Gestión integral de residuos.<br>2. Uso eficiente de recursos.<br>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 |  |

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

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

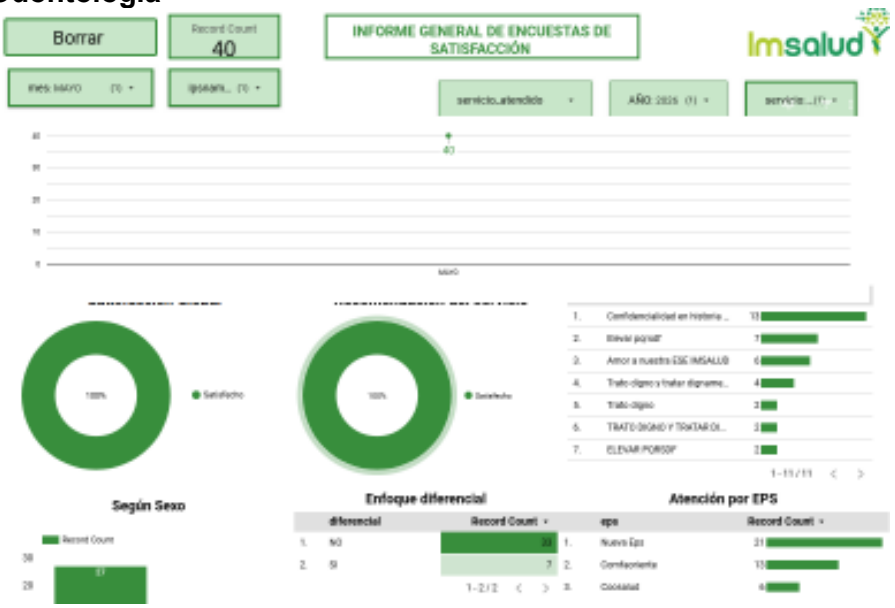



- **Tipos de tecnología (Equipos de la ESE Imsalud)**



## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

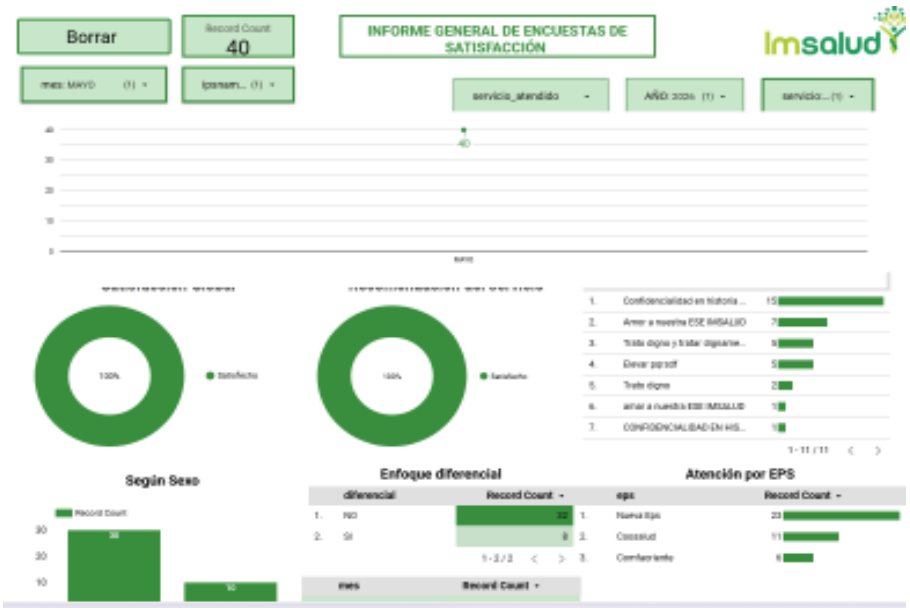



**Laboratorio**



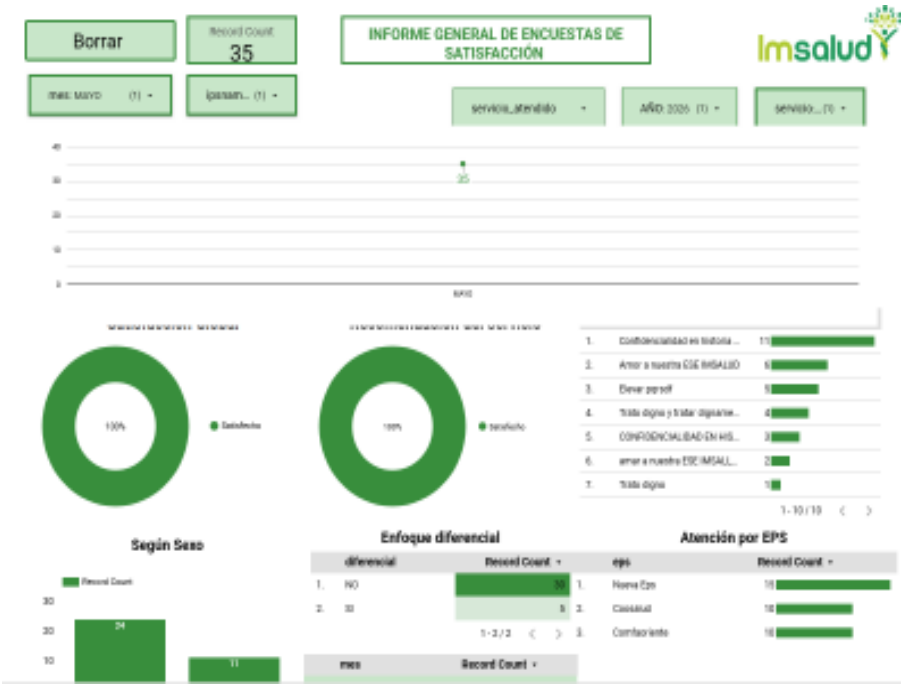
## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

### Consulta externa



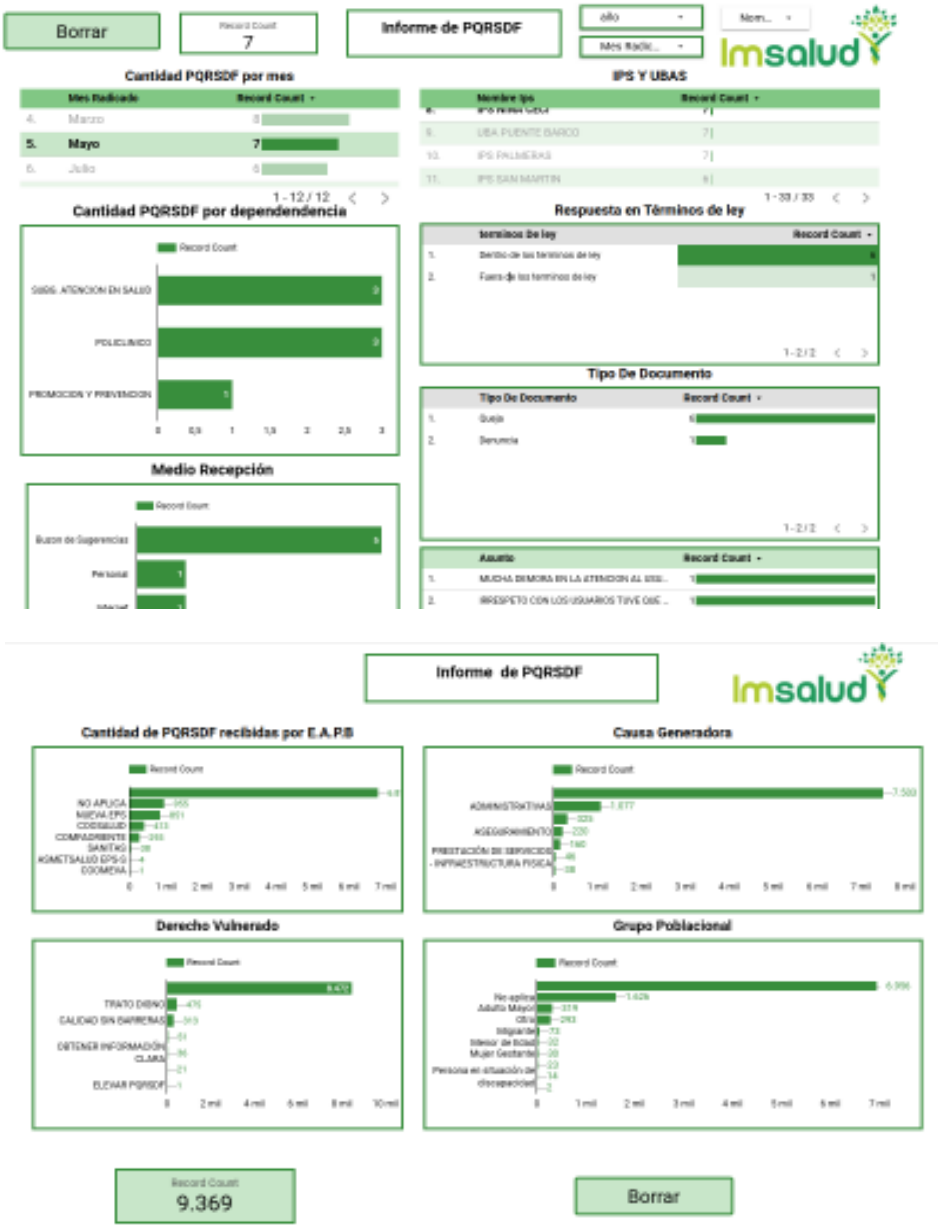
## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

**Promocion y mantenimeinto de a salud**

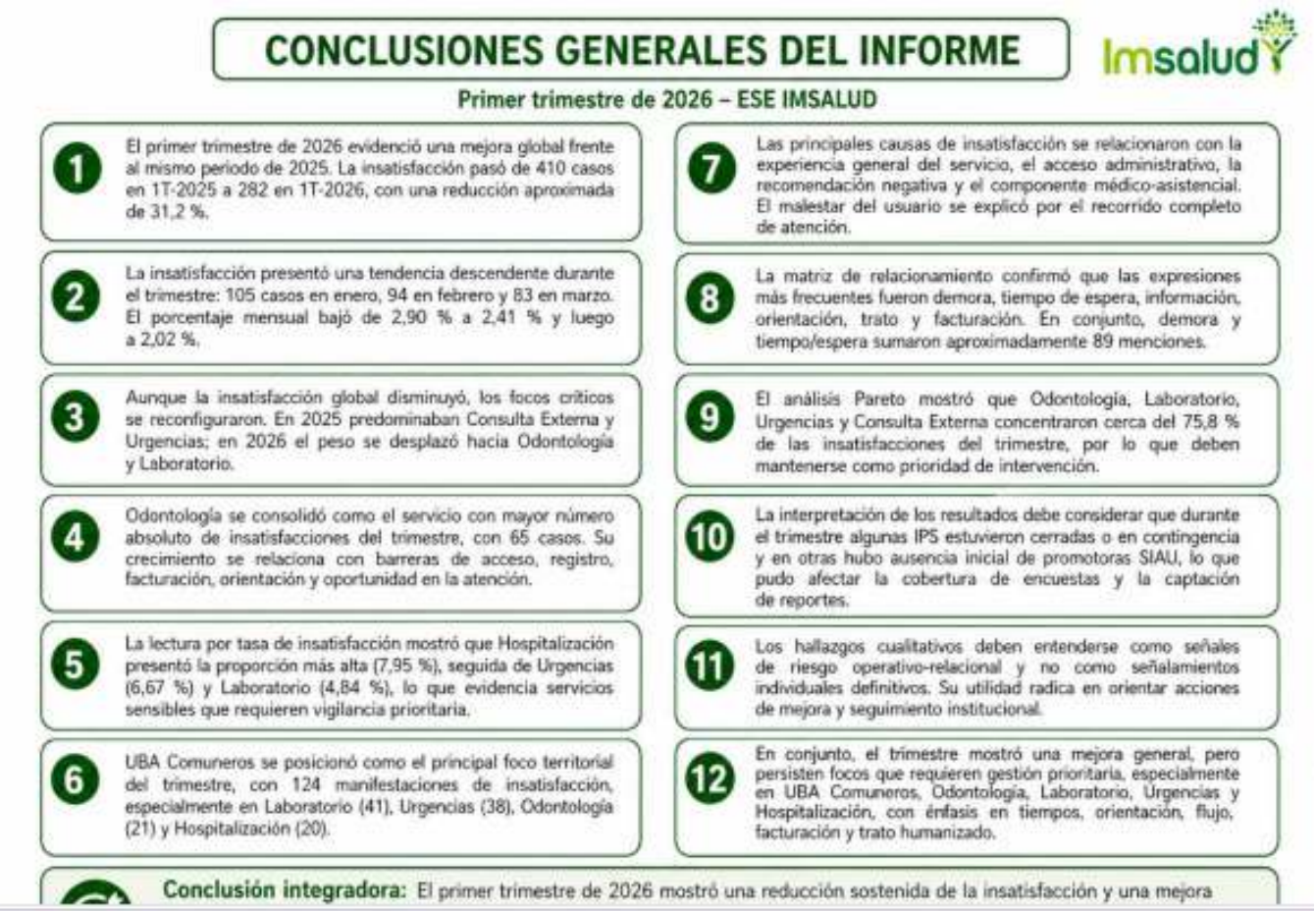


## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



## DESARROLLO DE LA REUNIÓN



### CONCLUSIONES GENERALES DEL INFORME

Imsalud

**Primer trimestre de 2026 – ESE IMSALUD**

1. El primer trimestre de 2026 evidenció una mejora global frente al mismo periodo de 2025. La insatisfacción pasó de 410 casos en 1T-2025 a 282 en 1T-2026, con una reducción aproximada de 31,2 %.
2. La insatisfacción presentó una tendencia descendente durante el trimestre: 105 casos en enero, 94 en febrero y 83 en marzo. El porcentaje mensual bajó de 2,90 % a 2,41 % y luego a 2,02 %.
3. Aunque la insatisfacción global disminuyó, los focos críticos se reconfiguraron. En 2025 predominaban Consulta Externa y Urgencias; en 2026 el peso se desplazó hacia Odontología y Laboratorio.
4. Odontología se consolidó como el servicio con mayor número absoluto de insatisfacciones del trimestre, con 65 casos. Su crecimiento se relaciona con barreras de acceso, registro, facturación, orientación y oportunidad en la atención.
5. La lectura por tasa de insatisfacción mostró que Hospitalización presentó la proporción más alta (7,95 %), seguida de Urgencias (6,67 %) y Laboratorio (4,84 %), lo que evidencia servicios sensibles que requieren vigilancia prioritaria.
6. UBA Comuneros se posicionó como el principal foco territorial del trimestre, con 124 manifestaciones de insatisfacción, especialmente en Laboratorio (41), Urgencias (38), Odontología (21) y Hospitalización (20).
7. Las principales causas de insatisfacción se relacionaron con la experiencia general del servicio, el acceso administrativo, la recomendación negativa y el componente médico-asistencial. El malestar del usuario se explicó por el recorrido completo de atención.
8. La matriz de relacionamiento confirmó que las expresiones más frecuentes fueron demora, tiempo de espera, información, orientación, trato y facturación. En conjunto, demora y tiempo/espera sumaron aproximadamente 89 menciones.
9. El análisis Pareto mostró que Odontología, Laboratorio, Urgencias y Consulta Externa concentraron cerca del 75,8 % de las insatisfacciones del trimestre, por lo que deben mantenerse como prioridad de intervención.
10. La interpretación de los resultados debe considerar que durante el trimestre algunas IPS estuvieron cerradas o en contingencia y en otras hubo ausencia inicial de promotoras SIAU, lo que pudo afectar la cobertura de encuestas y la captación de reportes.
11. Los hallazgos cualitativos deben entenderse como señales de riesgo operativo-relacional y no como señalamientos individuales definitivos. Su utilidad radica en orientar acciones de mejora y seguimiento institucional.
12. En conjunto, el trimestre mostró una mejora general, pero persisten focos que requieren gestión prioritaria, especialmente en UBA Comuneros, Odontología, Laboratorio, Urgencias y Hospitalización, con énfasis en tiempos, orientación, flujo, facturación y trato humanizado.

**Conclusión integradora:** El primer trimestre de 2026 mostró una reducción sostenida de la insatisfacción y una mejora

## 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:** | NIÑA CECI |
| **Nombre del Promotor SIAU:** | ERIKA YUSVEY CANEDO NIÑO |
| **Mes:** | MAYO |

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

**6.** Proposiciones y varios.

Tener en cuneta la sugerencia realiada por los mienbros de la asocicion

1. Lo arboles que esta al ingrso de la IPS , como factor de riesgo ya que se evidencia albol seco con riesgo de caida.





**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

***2.*** Foco de inseguridad en el patio de la ips ya que se evidencia un espacio entre las paredes de la ips y el centro cuidarte.





## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

**7.** 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.<br><br>***Se realizara seguimiento frente al compromiso del punto 7*** | |
| **FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:** | **JULIO 2026** |

| | | |
|---|---|---|
| salud | **INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO** | **Código:** USU-P-03-F-04<br>**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 Vigneu | 13436517 | 3247602933 | |
| Luis Alejandro Sand | 13640.858 | 3146674630 | |
| Luis Alfredo Bonilla | 13236638 | 3114807847 | |
| Mª Antonia Carrillo | 60.344202 | 3156635844 | |
| Emilio Ismael cruz V. | 13495732 | 3212698464 | |
| Edna Y. Conedo N | 1.090.367.205 | 3112054956 | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA:** | **26/06/2026** | **ACTA DE REUNIÓN NO.** | **6** |
| **HORA INICIO:** | **2:00 PM** | **HORA FINALIZACIÓN:** | **3:00 PM** |
| **UBA/IPS:** | **IPS BELISARIO** | | |

| | |
|---|---|
| **Objetivo de la reunión:** | **REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE JUNIO 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 2:00 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.

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

- Nayive de Martinez
- Doris Maria
- Pauline carrascal

**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.

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.
- Fomentar la participación de todos en las actividades propuestas por la ESE IMSALUD.

## 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**
- **Política humanización**
- **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 ATENCIÓN HUMANIZADA

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

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

### 2. Declaratoria de la Política de Atención Humanizada





### 3. Líneas Estratégicas de la Política de Atención Humanizada



**Respeto: Conocer el valor propio y honrar el valor de los demás**
- Atención con enfoque diferencial
- Espacios Humanizados
- Comunicación e Información
- Cero Tolerancia a la Agresión
- 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

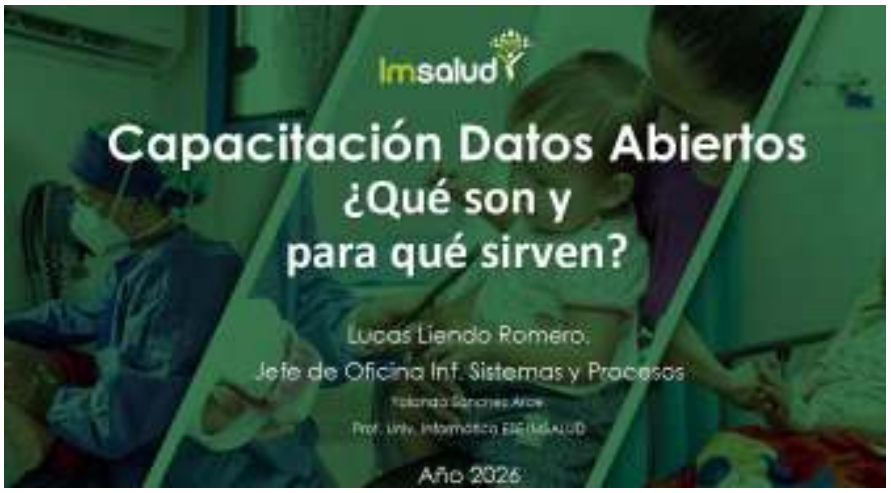
**EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN ESTÁNDARES DE GERENCIA DE AMBIENTE FÍSICO PARA LA VIGENCIA 2025 Y COMO REFUERZO PARA EL PI DE AUDITORÍAS QUE SE REALIZAN A LOS CENTROS DE ATENCIÓN ADSCRITOS A LA E.S.E. IMSALUD.**

| | |
|---|---|
| **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".*<br>Añadido de lo anterior, se expone a todo el personal los 3 ejes de implementación de la política:<br>1. Gestión integral de residuos.<br>2. Uso eficiente de recursos.<br>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.85 y 86 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)**

SIAU ESE IMSALUD - Tableros de control
https://datastudio.google.com/s/gCvWS-numUY

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

No hubo sugerencias

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

**7.** Proposiciones y varios.

Durante el segmento dedicado a Proposiciones y Varios, se abrió un espacio para que los miembros de la Asociación pudieran presentar cualquier iniciativa o inquietud adicional. Luego de un debate constructivo y de la revisión de posibles puntos de agenda, no hubo solicitudes en mejora de los servicios, se socializó el nuevo folleto de la Carta de Derechos y Deberes del Usuario, Cuidadores y Familia. Como podrán ver hay información nueva: " Derecho Específico de Cuidadores y Familia, Deber Específico de Cuidadores y Familia y, Compromiso Institucional"



## DESARROLLO DE LA REUNIÓN



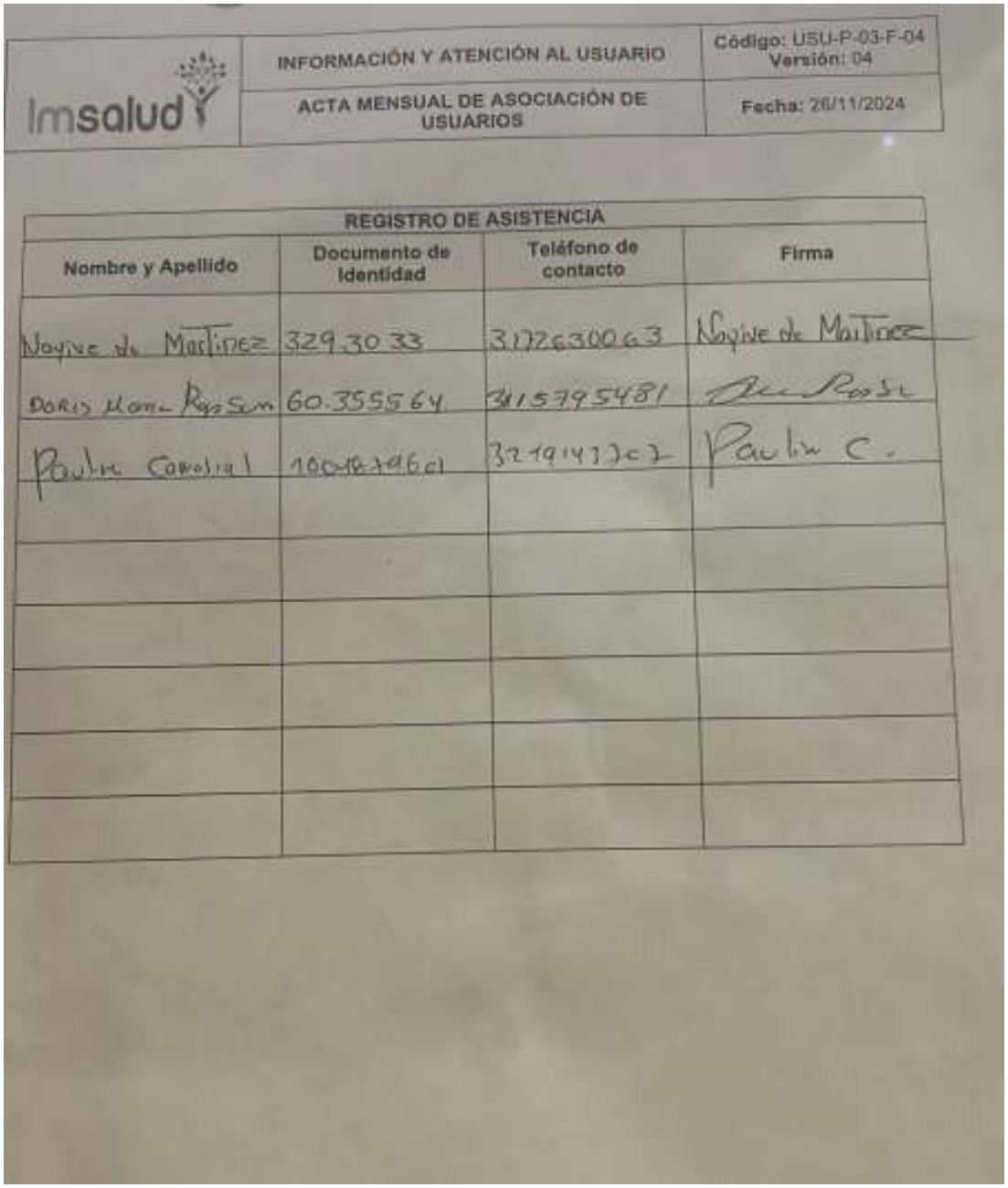

**8.** Evidencia fotográfica.





| **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, no hubo solicitudes en mejora de los servicios, se socializó el nuevo folleto de la Carta de Derechos y Deberes del Usuario, Cuidadores y Familia. Como podrán ver hay información nueva: " Derecho Específico de Cuidadores y Familia, Deber Específico de Cuidadores y Familia y, Compromiso Institucional | |
| **FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:** | **24 DE JULIO DEL 2026** |



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

REGISTRO DE ASISTENCIA

| Nombre y Apellido | Documento de Identidad | Teléfono de contacto | Firma |
|---|---|---|---|
| Noyive de Martinez | 329.30 33 | 3172630063 | Noyive de Martinez |
| Doris Mon. Rossin | 60.355564 | 3115795481 | |
| Paulin Carolina | 1004196461 | 3219147707 | Paulin C. |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA:** | **26/06/2026** | **ACTA DE REUNIÓN NO.** | **06** |
| **HORA INICIO:** | **8:00 AM** | **HORA FINALIZACIÓN:** | **10:22 AM** |
| **UBA/IPS:** | **IPS BOCONO** | | |

| | |
|---|---|
| **Objetivo de la reunión:** | **REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE JUNIO DE 2026.** |

**Agenda**

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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

**1.** Llamado a lista

Siendo las 08:00 am del día 26 de junio 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.

**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**

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



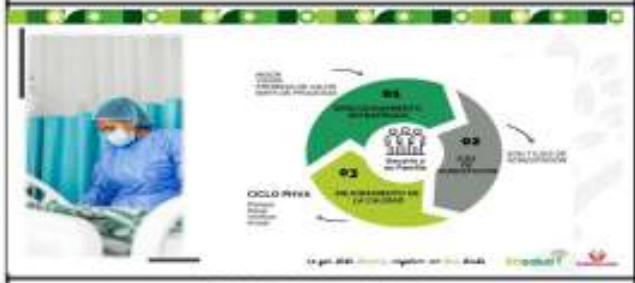

Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas:

- **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**
- **Política humanización**
- **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



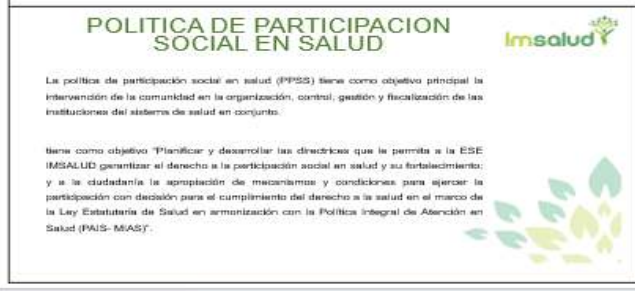

### (7) EJES DE ACREDITACIÓN ALINEADOS CON LA PROMESA DE VALOR



### 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

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



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 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"*.<br>Añadido de lo anterior, se expone a todo el personal los 3 ejes de implementación de la política:<br>1. Gestión integral de residuos.<br>2. Uso eficiente de recursos.<br>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 otros 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 sido 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.85.86.87.88.89**

**Boletín 85 - Política y Programa de Seguridad del Paciente**




**Boletín 86 - Higiene de Manos**



## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

**Boletín 87 - Prevención y Control de Infecciones**




**Boletín 88 - Deberes y Derechos de los Usuarios**

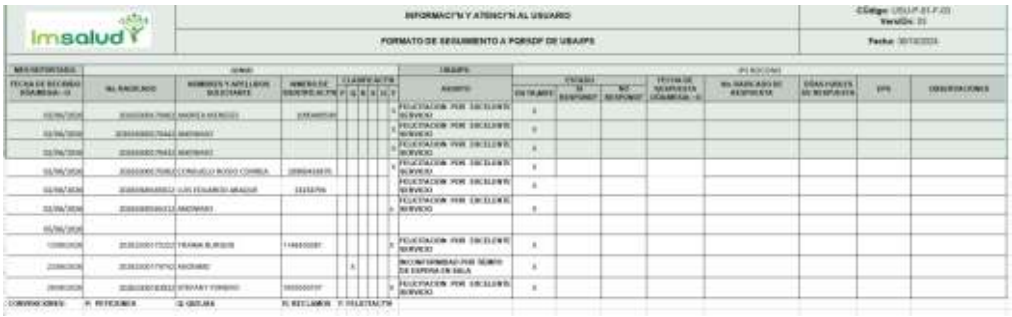



**Boletín 89 - Gestión de Citas**



## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

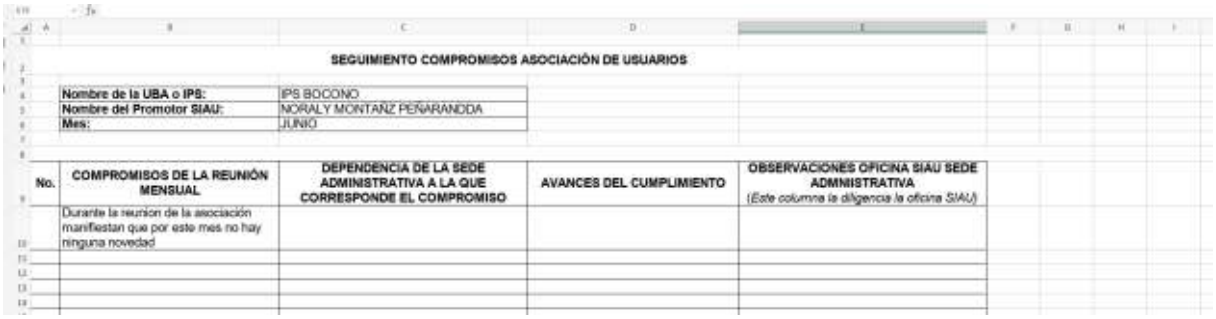
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**




- **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.



**SEGUIMIENTO COMPROMISOS ASOCIACIÓN DE USUARIOS**

| | |
|---|---|
| **Nombre de la UBA o IPS:** | IPS BOCONO |
| **Nombre del Promotor SIAU:** | NORALY MONTAÑZ PEÑARANDDA |
| **Mes:** | JUNIO |

| No. | COMPROMISOS DE LA REUNIÓN MENSUAL | DEPENDENCIA DE LA SEDE ADMINISTRATIVA A LA QUE CORRESPONDE EL COMPROMISO | AVANCES DEL CUMPLIMIENTO | OBSERVACIONES OFICINA SIAU SEDE ADMNISTRATIVA *(Este columna la diligencia la oficina SIAU)* |
|---|---|---|---|---|
| | Durante la reunion de la asociación manifiestan que por este mes no hay ninguna novedad | | | |

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

**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.





## PROPOSICIONES Y VARIOS

| 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:** | **24/07/2026** |

**REGISTRO DE ASISTENCIA**

| Nombre y Apellido | Documento de Identidad | Teléfono de contacto | Firma |
|---|---|---|---|
| Hubel Garcia Romero | 60.352.870 | 3208882283 | Hubel Garcia R |
| Hugo E Barrera G | 7090409233 | 3123004859 | Hugo E Barrera G |
| Lizbeth Garcia R | 37.393.363 | 3026677.086 | |
| Noraly montañez | 1004903816 | 3212145883 | noraly montañez |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA:** | **24 DE JUNIO /2026** | **ACTA DE REUNIÓN NO.** | **06** |
| **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 JUNIO DE 2026.** |

**Agenda**

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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

**1.** Llamado a lista

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

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

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

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

**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 24 de Junio de 2026 y en la cartelera informativa. 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 .

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 .

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 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.

Asimismo, se comunicó de manera virtual al grupo de la comunidad de buena esperanza y permanente con los diferentes lideres , 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

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

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.

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

Se dio inicio a la jornada socializandoles primeramente 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

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

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.

- Seguidamente LOS DEBERES




**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.

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

**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.

Se les socializo toda la información fundamental correspondiente ante los tramites de portafolio de servicios, 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.

- Tambien se les enseña el PORTAFOLIO DE SERVICIOS de la IPS y UBA DE AGUACLARA perteneciente a la IPS , servicios de urgencias y hospitalizacion que son:



## DESARROLLO DE LA REUNIÓN






## DESARROLLO DE LA REUNIÓN






## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

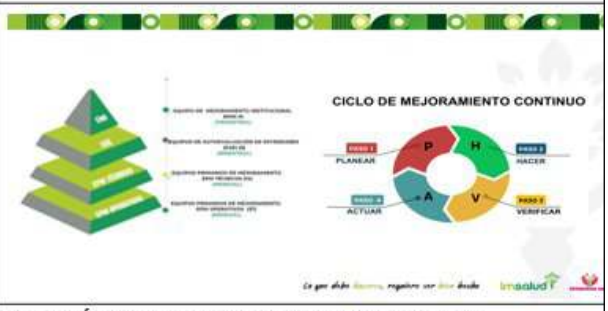


## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



### MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



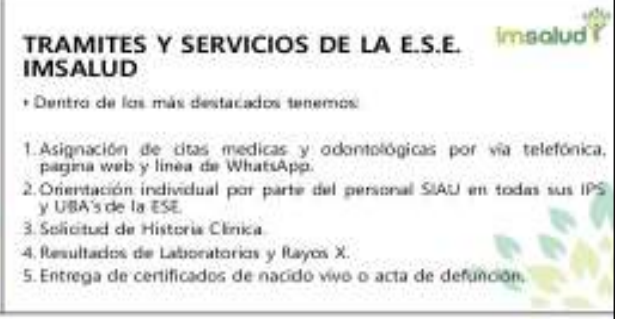

### POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RESOLUCIÓN NO. 806 DEL 20 DE NOVIEMBRE DE 2025






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






## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

**EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN ESTÁNDARES DE GERENCIA DE AMBIENTE FÍSICO PARA LA VIGENCIA 2025 Y COMO REFUERZO PA 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".*<br>Añadido de lo anterior, se expone a todo el personal los 3 ejes de implementación de la política:<br>1. Gestión integral de residuos.<br>2. Uso eficiente de recursos.<br>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




### POLÍTICA HUMANIZACIÓN












**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

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




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




- **Boletín N.88 y 89 Cultura Imsalud**

**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 (6) seis quejas (sugerencia) y (4)cuatro felicitacioes de PQRSDF relacionadas directamente con la IPS Buena esperanza a través de los diferentes mecanismos de participación

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

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 Junio 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.

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

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 mayo se aplicaron **23.493 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.

## Informe General de Encuestas de Satisfacción – Año 2026

Durante el período evaluado se recopilaron **23.493 encuestas de satisfacción**, evidenciando una amplia participación de los usuarios en la medición de la calidad de los servicios prestados.
La **satisfacción global** alcanzó un **99,5 %**, reflejando un alto nivel de conformidad por parte de los usuarios. De igual forma, la **recomendación del servicio** registró un **99,5 %**, lo que demuestra la confianza y percepción positiva hacia la atención recibida.
En cuanto al comportamiento mensual de las encuestas, se observa un mayor número de registros en **junio (4.122)** y **marzo (4.102)**, seguido de **febrero (3.904)**, **mayo (3.866)**, **abril (3.841)** y **enero (3.655)**. El registro de **3 encuestas en marzo**

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

corresponde a información parcial o en proceso de actualización.

Respecto al sexo de los usuarios encuestados, el **68,7 %** corresponde al sexo **femenino** con **16.134 registros**, el **31,2 %** al sexo **masculino** con **7.338 registros** y el **0,1 %** se encuentra registrado como **indefinido** con **21 registros**.

En relación con el **enfoque diferencial**, **20.409 usuarios (86,9 %)** no reportaron pertenecer a un grupo con enfoque diferencial, mientras que **3.084 usuarios (13,1 %)** sí pertenecen a esta población.

Por Entidad Promotora de Salud (EPS), la mayor cantidad de atenciones corresponde a **Nueva EPS** con **12.505 registros**, seguida de **Coosalud** con **6.883**, **Comfaoriente** con **3.753**, **Sanitas** con **154**, **PPNA** con **128** y **Compensar** con **32**.

Finalmente, entre los aspectos evaluados por los usuarios se destacan oportunidades de mejora relacionadas con la **elevación de PQRSDF**, la **claridad en la información suministrada**, la **confidencialidad de la historia clínica** y la **calidad de la atención sin barreras**, temas que servirán como insumo para fortalecer las acciones de mejoramiento continuo y mantener los altos niveles de satisfacción alcanzados.



**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

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

Clasificado: IPS BUENA ESPERANZA

Informe de Encuestas de Satisfacción

El tablero presenta los resultados consolidados de las encuestas de satisfacción correspondientes al mes de **mayo de 2026**, con un total de **95 encuestas** registradas.

Los indicadores muestran un **100 % de satisfacción global** y un **100 % de recomendación del servicio**, evidenciando una percepción altamente favorable por parte de los usuarios sobre la atención recibida.

En cuanto a la caracterización de la población encuestada, se observa una mayor participación del **sexo femenino**, con **78 registros (82 %)**, frente a **17 registros (18 %)** del sexo masculino.

Respecto al enfoque diferencial, la mayoría de los usuarios **(85; 89 %)** indicaron no pertenecer a un grupo diferencial, mientras que **10 usuarios (11 %)** manifestaron que sí.

En la distribución por EPS, **Nueva EPS** concentra el mayor número de usuarios atendidos con **53 encuestas (56 %),** seguida de **Coosalud** con **26 (27 %)** y **Comfaoriente** con **16 (17 %).**

Finalmente, las observaciones consignadas por los usuarios reflejan percepciones positivas relacionadas con la calidad de la atención, destacándose comentarios sobre el buen servicio, la amabilidad del personal, la claridad en la información brindada, la legalidad en la atención y el fortalecimiento de hábitos de vida saludables.

En términos generales, los resultados evidencian un **alto nivel de satisfacción de los usuarios**, respaldando la calidad del servicio prestado por la institución y reflejando una experiencia positiva durante la atención.

## 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 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.

En que la recibieron respuestas directamente del gerente de imsalud el día 10 de junio 2026 del encuentro de la socialización de entrega de la ips Floresta y IPS Guaramito de su remodelación en aguaclara . Donde les informo que ya pasa la ambulancia a proceso con el ministerio de salud para retomar en la ips.

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN



SEGUIMIENTO COMPROMISOS ASOCIACIÓN DE USUARIOS

| | |
|---|---|
| **Nombre de la UBA o IPS:** | IPS BUENA ESPERANZA |
| **Nombre del Promotor SIAU:** | LUDDY TORCORDNIA PEREZ FLOREZ |
| **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 ADMINISTRATIVA (Este columna la diligencia la oficina SIAU) |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Continúan 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 tambien la IPS floresta a la comunidad y sus veredas ya han hecho entrega están en espera del comunicado de peticion que les instalaron al gerente de la ESE IMsalud para su respectiva solución a su pronto y devolución<br><br>Anteriores una planta eléctrica para atender en ocasiones que la energía eléctrica sea retirada incluso a las horas por centrales eléctricas para continuar su prestación de servicios a los usuarios y no invertir el personal a la UBA de aguaclara para cumplir la jornada<br><br>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 | IMSALUD - GERENCIA - UBA AGUACLARA | En cuanto a la socialización de la gestión realizada frente a las sugerencias y solicitudes expuestas en la reunión anterior, que se vistio en mediados mes de la administrativa de Imsalud en cita 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. Recibieron respuestas directamente del gerente de Imsalud el día 10 de junio 2026 del encuentro de la socialización de entrega de la ips Floresta y IPS Guaramito de su remodelación en aguaclara. Donde les informo que ya pasa la ambulancia a proceso con el ministerio de salud para retomar en la ips | |

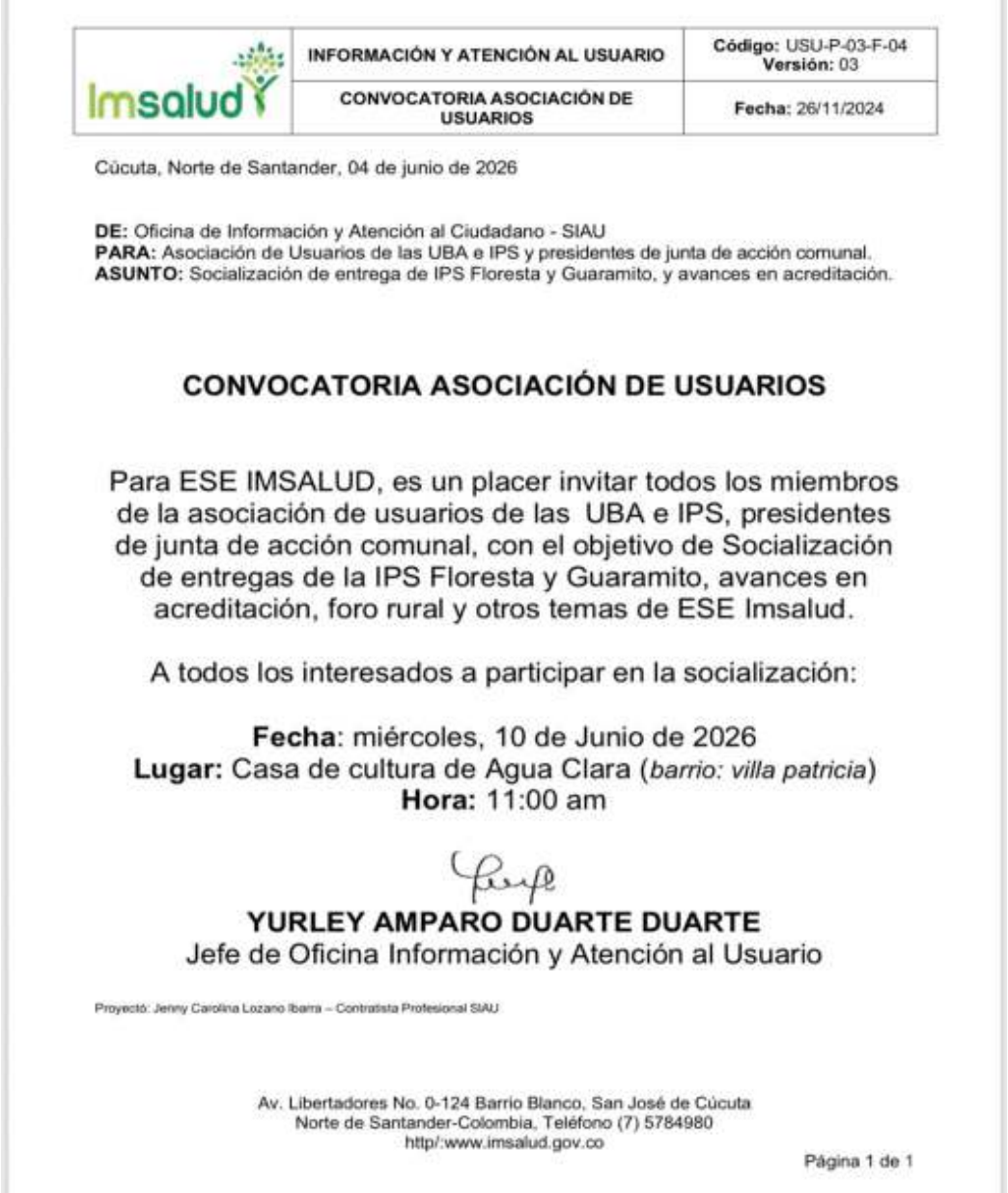
**7.** Proposiciones y varios.

Para este mes Junio la Asociación de Usuarios continúan manifestando estar muy insatisfechos con la situación del transporte asistencial de movil ambulancia de la IPS Buena esperanza que tenian , debido que no la devolvieron y esta cubre las dos IPS con IPS floresta, comunidad y sus veredas mas lejadas.

Con la respuesta recibida el día 10 de junio 2026 del encuentro de la invitacion de la socialización de entrega de la ips Floresta y IPS Guaramito de su remodelación en aguaclara y avanzes de la acreditacion d elas IPS y uba DE AGUACLARA perteneciente , foro rural 2026 y otros temas de la ESE IMSALUD donde recibieron respuesta directamente del gerente de IMSALUD que ya pasa la ambulancia a proceso con el ministerio de salud para retomar en la ips.

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.



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

Cúcuta, Norte de Santander, 04 de junio de 2026

**DE:** Oficina de Información y Atención al Ciudadano - SIAU
**PARA:** Asociación de Usuarios de las UBA e IPS y presidentes de junta de acción comunal.
**ASUNTO:** Socialización de entrega de IPS Floresta y Guaramito, y avances en acreditación.

**CONVOCATORIA ASOCIACIÓN DE USUARIOS**

Para ESE IMSALUD, es un placer invitar todos los miembros de la asociación de usuarios de las UBA e IPS, presidentes de junta de acción comunal, con el objetivo de Socialización de entregas de la IPS Floresta y Guaramito, avances en acreditación, foro rural y otros temas de ESE Imsalud.

A todos los interesados a participar en la socialización:

**Fecha**: miércoles, 10 de Junio de 2026
**Lugar:** Casa de cultura de Agua Clara (*barrio: villa patricia*)
**Hora:** 11:00 am

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

Proyectó: Jenny Carolina Lozano Ibarra – Contratista Profesional SIAU

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

Página 1 de 1

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

**8.** Evidencia fotográfica.










| PROPOSICIONES Y VARIOS | |
|---|---|
| Apoyo y acompañamiento de la ESE IMSALUD para el porceso del retorno de la MOVIL ambulancia de la Ips Buena esperanza para seguir con los servicios asistencial que tanto se nesesita para los usuarios y comunidad de la vereda floresta y corregimiento Buena esperanza que pertenece las dos IPS que cubria. | |
| **FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:** | **24 JULIO 2026 HORA: 10:00AM** |

| REGISTRO DE ASISTENCIA | | | |
|---|---|---|---|
| Nombre y Apellido | Documento de Identidad | Teléfono de contacto | Firma |
| Rosa Ramirez M. | 1.993.766 | 3108003562 | |
| JORGE MARIO | 13392604 | 3102591531 | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA:** | **30/06/20026** | **ACTA DE REUNIÓN NO.** | **6** |
| **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 JUNIO 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 p. m. del martes 30 de junio, se da inicio a la reunión mensual de la Asociación de Usuarios, la cual se lleva a cabo de acuerdo con la programación establecida para el seguimiento de las actividades, el análisis de los temas de interés para los asociados y la participación en los procesos de mejoramiento institucional.

La reunión inicia con un cordial saludo de bienvenida dirigido a todos los asistentes por parte del presidente de la Asociación de Usuarios, quien agradece la presencia y disposición de los participantes, resaltando la importancia de estos espacios para fortalecer la comunicación, promover la participación ciudadana y trabajar de manera conjunta en la identificación de oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.

Seguidamente, se explica el objetivo de la reunión y se presenta el orden del día propuesto para su desarrollo. Posteriormente, se procede a realizar el llamado a lista con el fin de verificar la asistencia de los participantes. Una vez confirmada la asistencia de los presentes, se deja constancia de los participantes y se declara instalada la reunión, dando paso al desarrollo de los puntos contemplados en el orden del día.

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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Como segundo punto del orden del día, se procede a dar lectura al acta correspondiente a la reunión anterior, con el propósito de recordar los temas tratados, los compromisos adquiridos y las decisiones adoptadas durante la sesión precedente. Finalizada la lectura, se concede un espacio para que los asistentes realicen observaciones, aclaraciones o sugerencias relacionadas con su contenido.

Al no presentarse objeciones ni solicitudes de modificación, el acta es aprobada por unanimidad por los miembros presentes, dejando constancia de su conformidad con lo allí consignado. Posteriormente, se continúa con el desarrollo de los demás puntos establecidos en el orden del día.

**3.** Medios de Convocatoria.

Se deja constancia de que la convocatoria para la reunión mensual de la Asociación de Usuarios se realizó de manera oportuna mediante llamadas telefónicas y el envío de mensajes a través del grupo de WhatsApp, informando a los integrantes la fecha, hora y lugar de la reunión, con el propósito de garantizar su participación y asistencia.

Asimismo, los miembros activos de la Asociación de Usuarios desarrollan de manera permanente acciones de divulgación e invitación dirigidas a la comunidad, promoviendo la vinculación de nuevos participantes interesados en formar parte de la asociación. Estas actividades buscan fortalecer la participación ciudadana, incentivar el ejercicio del control social y ampliar la representación de los usuarios en los espacios de diálogo y mejora continua de los servicios de salud.

**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.




Como parte del desarrollo del orden del día, se realizó la socialización de la Carta de Derechos y Deberes de los Usuarios, con el propósito de fortalecer el conocimiento de los asistentes sobre sus derechos en el acceso a los servicios de salud y las responsabilidades que les corresponden como usuarios del sistema.

Durante la socialización se explicaron los principales derechos, entre ellos el acceso oportuno y con calidad a los servicios de salud, el trato digno y respetuoso, la confidencialidad de la información, el derecho a recibir información clara sobre su estado de salud y a participar en las decisiones relacionadas con su atención. De igual manera, se enfatizó en los deberes de los usuarios, tales como suministrar información veraz, cumplir con las recomendaciones del personal de salud, hacer un uso adecuado de los servicios, respetar al personal asistencial y administrativo, y contribuir al cuidado de los recursos del sistema de salud.

Finalmente, se abrió un espacio para resolver inquietudes de los asistentes, quienes participaron activamente formulando preguntas y compartiendo sus experiencias. Se resaltó la importancia de conocer y ejercer los derechos, así como de cumplir los deberes, para contribuir al mejoramiento continuo de la calidad
Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas:

- **Calidad En Salud**
- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

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

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".*<br>Añadido de lo anterior, se expone a todo el personal los 3 ejes de implementación de la política:<br>1. Gestión integral de residuos.<br>2. Uso eficiente de recursos.<br>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.85 y 86 Cultura Imsalud**




En este espacio deben pegar el pantallazo de los boletines que diligenciaron

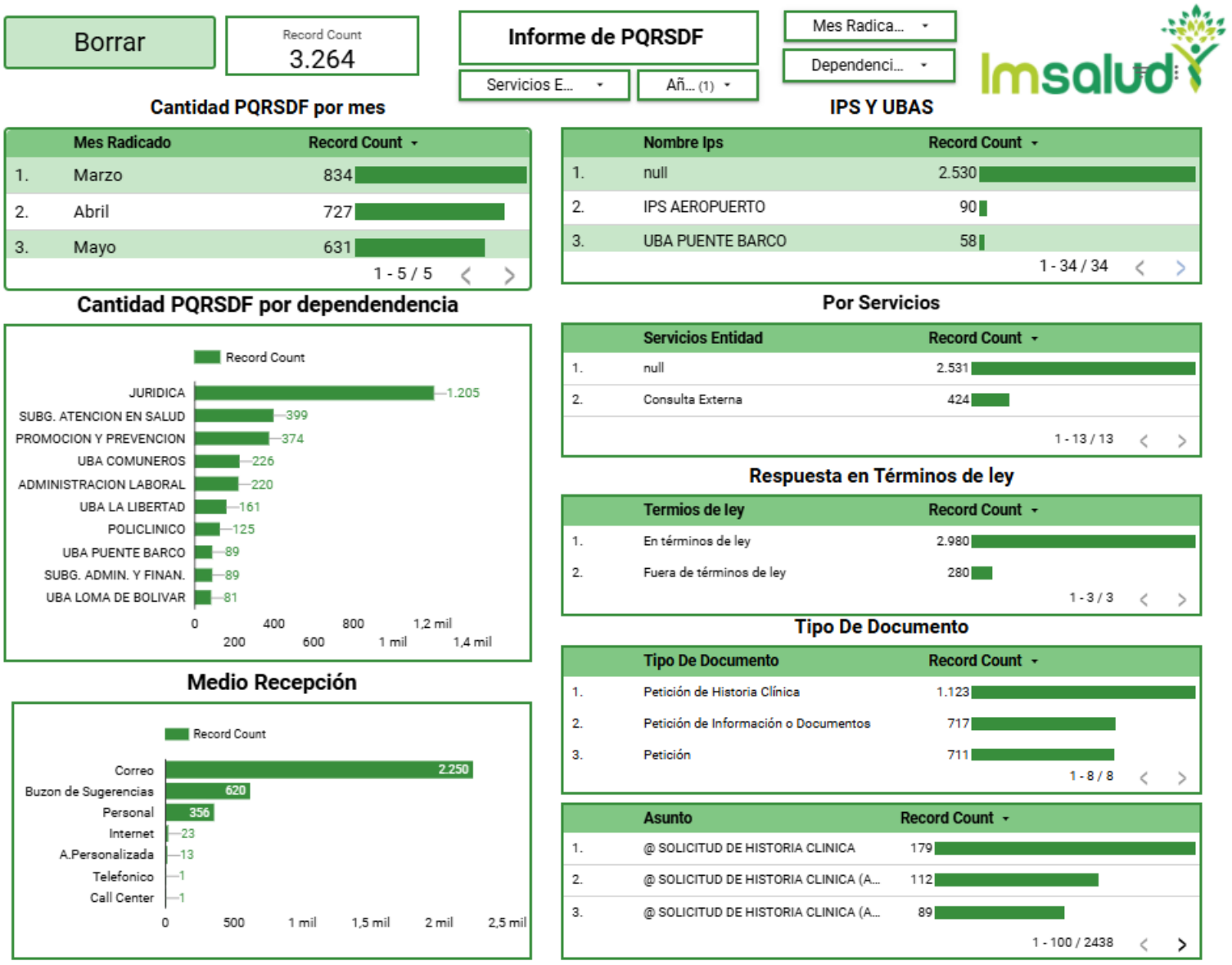
## DESARROLLO DE LA REUNIÓN





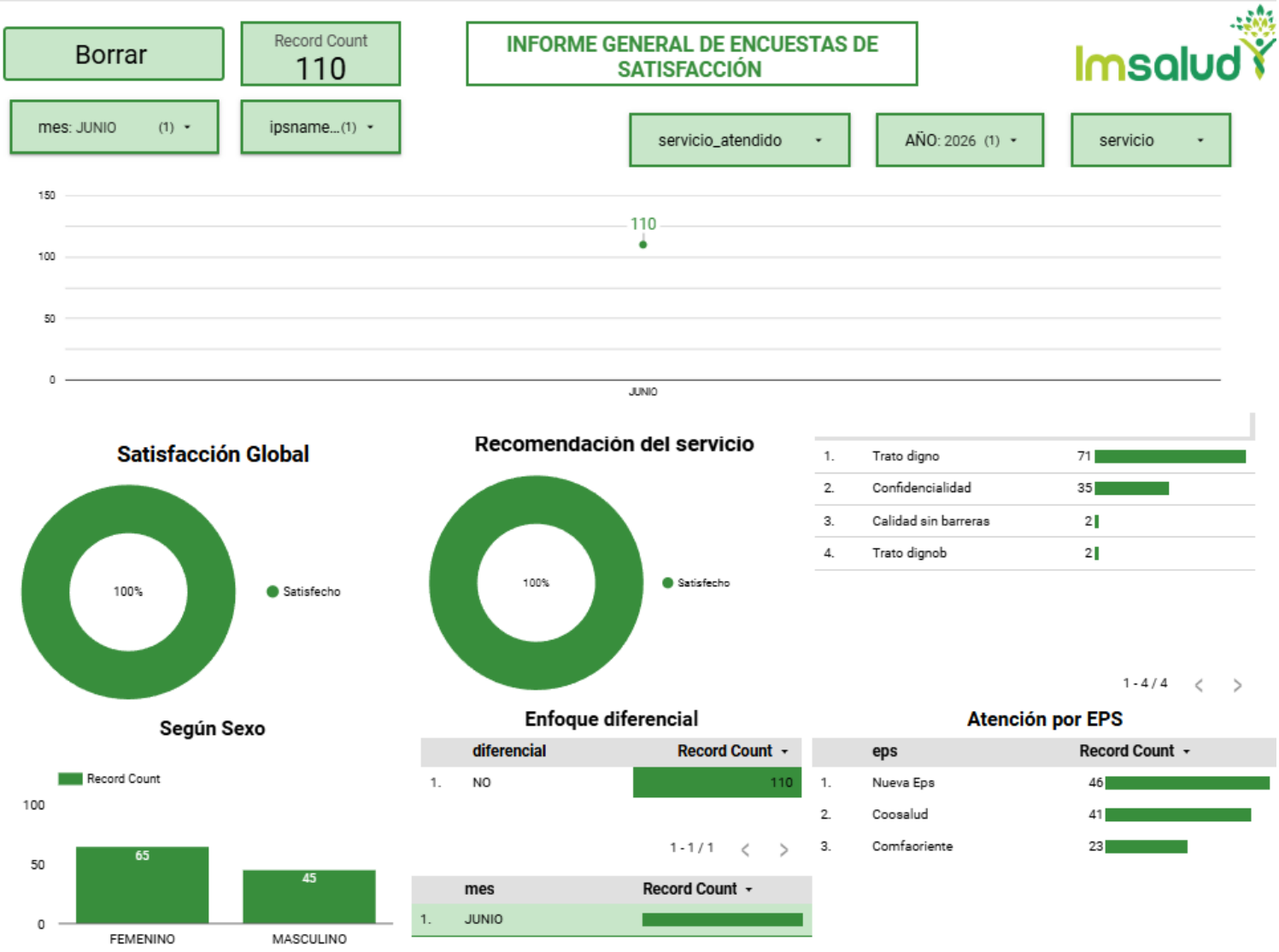

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **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.

No se han encontrado hallazgos.

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

**7.** Proposiciones y varios.

Posteriormente, se abrió un espacio de diálogo en el que los asistentes tuvieron la oportunidad de expresar sus opiniones, observaciones y sugerencias relacionadas con la prestación de los servicios y el funcionamiento de la institución. Durante la discusión se revisaron los diferentes planteamientos presentados y se evaluó la necesidad de formular acciones de mejora.

Como resultado de este ejercicio participativo, los miembros de la Asociación de Usuarios manifestaron que, durante el presente mes, no se identificaron peticiones, quejas, reclamos, sugerencias ni oportunidades de mejora adicionales

**8.** Evidencia fotográfica.



**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**





| **DESARROLLO DE LA REUNIÓN** |
|---|
|  |

| **PROPOSICIONES Y VARIOS** | |
|---|---|
| No se encontró ninguna novedad que requiera seguimiento. | |
| **FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:** | **24 de Julio 2:00 Pm** |
| | |

| | | |
|---|---|---|
| Imsalud | INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO | Código: USU-P-03-F-04<br>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 |
| Graciela Contreras | CC 46525 | 3123762735 | Graciela Contreras |
| Daniel Bautista | 13449056 | 3145466035 | |
| Alvaro Pabon | 82820350 | 3227058300 | |
| Jose Bautista | 13467375 | 3217484827 | |
| Leidy Garcia R | 1003184484 | 3120171140 | Leidy Garcia R |
| Fabian Jurado | 88204586 | 3224610613 | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |




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

| | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA:** | **24/06/2026** | **ACTA DE REUNIÓN NO.** | **6** |
| **HORA INICIO:** | **08:00 AM** | **HORA FINALIZACIÓN:** | **09:00 AM** |
| **UBA/IPS:** | **IPS DIVINA PASTORA** | | |

| | |
|---|---|
| **Objetivo de la reunión:** | **REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE JUNIO DE 2026.** |

**Agenda**

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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

**1.** Llamado a lista

Siendo las 08:00 Am del día 24 de Junio 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
- Berta Rubiela Sanguino Padilla Cc.27807043
  ingresa a la asociacion de usuarios ips divina pastora

**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 Junio.

**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**
- **Política humanización**
- **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






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









## DESARROLLO DE LA REUNIÓN







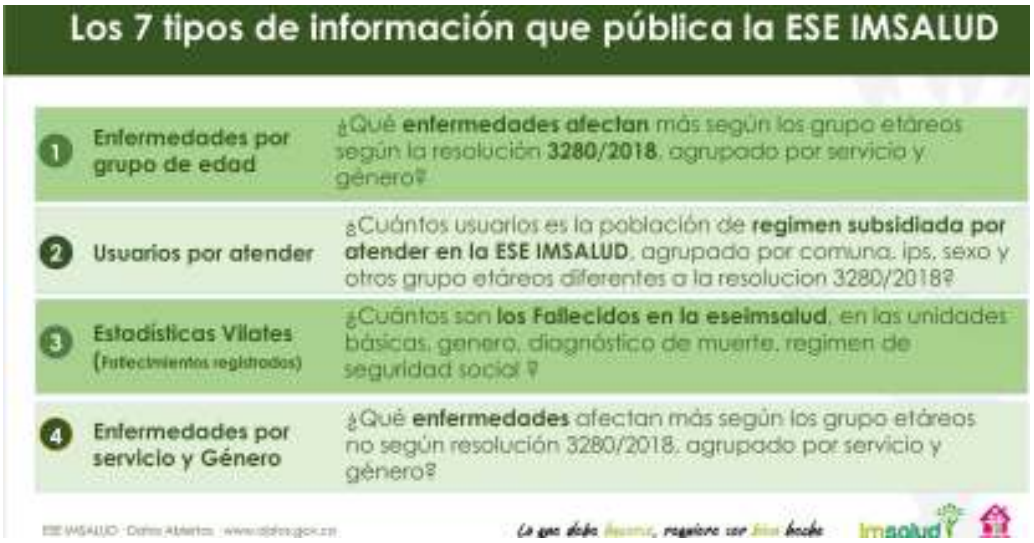
- **Capacitación datos abiertos ¿Qué son y para qué sirven?**

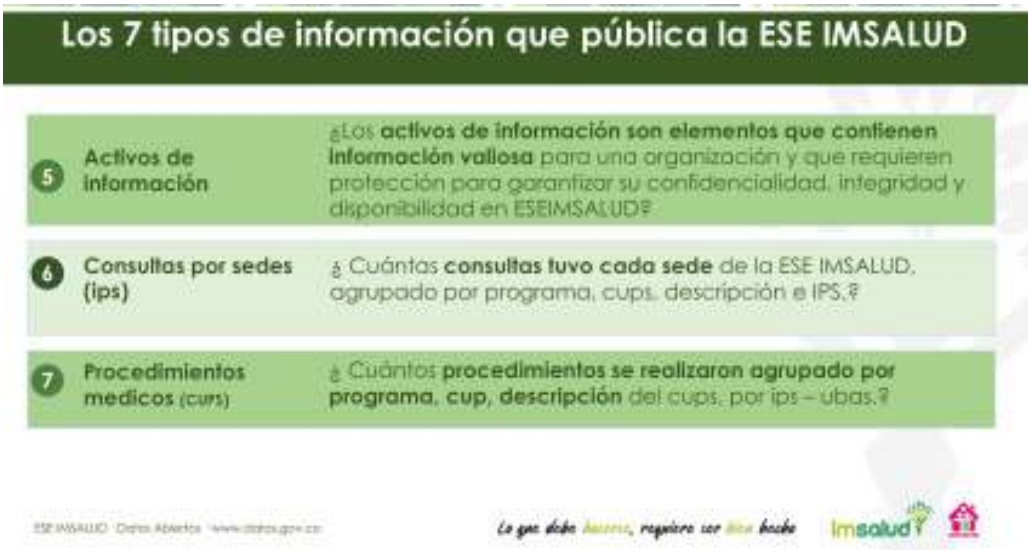
**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**






## 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.88 y 89 Cultura Imsalud**



## DESARROLLO DE LA REUNIÓN



## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

✓ Por otro lado, se llena el boletín cultural IMSALUD #88 y #89.

✓ 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.

**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:** | **10/07/2026 HORA: 02:00 PM** |

| REGISTRO DE ASISTENCIA | | | |
|---|---|---|---|
| Nombre y Apellido | Documento de Identidad | Teléfono de contacto | Firma |
| Martha Jaimes B. | 60341051 | 3208010835 | Martha Jaimes B. |
| Berta Rubiela Sangue | 27807043 | 3102041389 | Berta Sangino |
| YEINY QUIÑONEZ | 1092389576 | 31391039 94 | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA:** | **27 DE JUNIO /2026** | **ACTA DE REUNIÓN NO.** | **06** |
| **HORA INICIO:** | **09:00 AM** | **HORA FINALIZACIÓN:** | **10:00AM** |
| **UBA/IPS:** | **IPS FLORESTA** | | |

| | |
|---|---|
| **Objetivo de la reunión:** | **REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE JUNIO DE 2026.** |

**Agenda**

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

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

**1.** Llamado a lista

Siendo las 09:00 am del día 27 de Junio 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 4 usuarios; el Sr El Sr. GERMAN SANCHEZ GELVEZ, JORGE ESPARZA ALARCON , la Sra. LEONOR MORENO MEDINA y nuevo integrante el Sr. FABIAN JAIMES DURAN 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 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 27 de Junio de 2026 y en la cartelera informativa. 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 .

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 .

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 Floresta, 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.

Asimismo, se comunicó de manera virtual al grupo de la comunidad de buena esperanza y permanente con los diferentes lideres , 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 comu-

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

nidad 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.

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

Se dio inicio a la jornada socializandoles primeramente 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 comprensi-

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

ble 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.

- Seguidamente LOS DEBERES




**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.

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

**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.

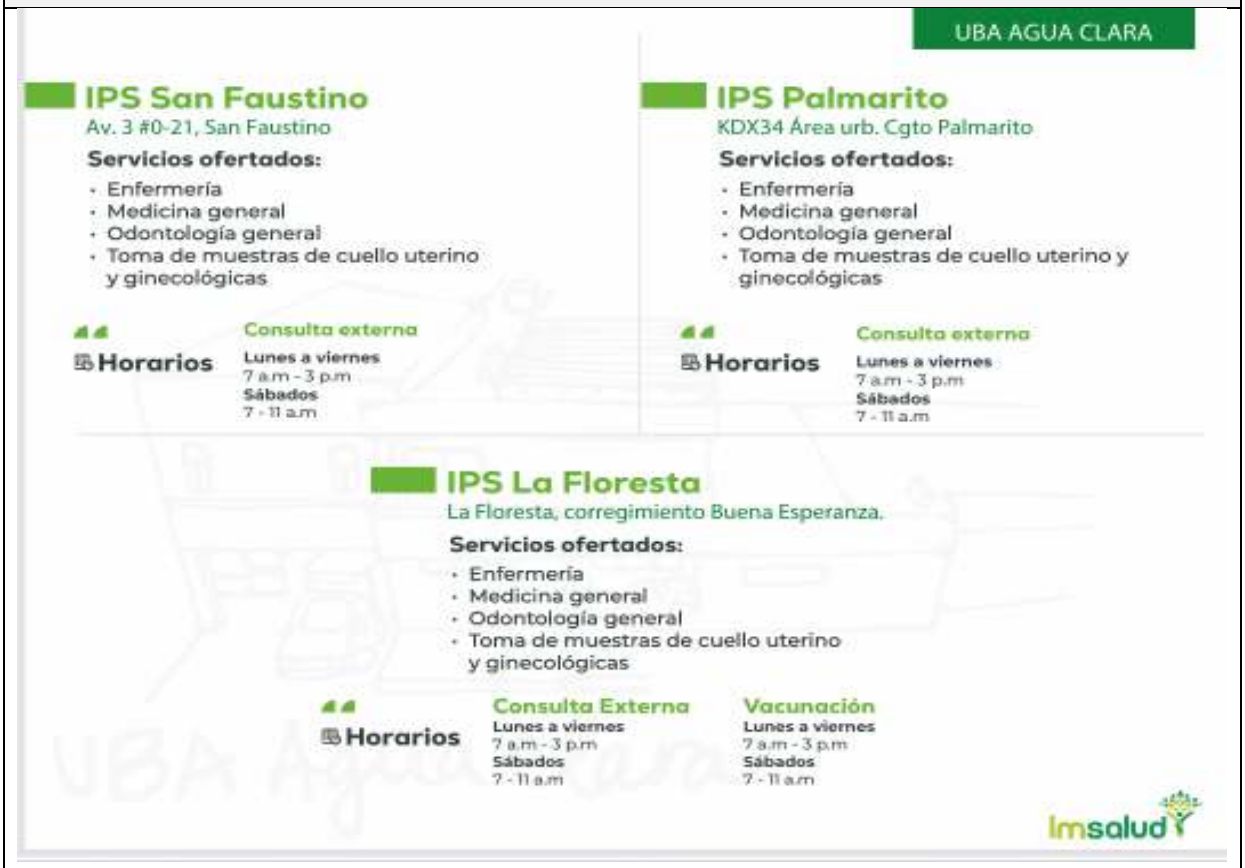
**4. Tratar dignamente:** Mantener una relación respetuosa con el personal de salud y con otros usuarios, promoviendo una convivencia basada en el buen trato y el respeto mutuo.

**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.

- Tambien se les enseña el PORTAFOLIO DE SERVICIOS de la IPS y UBA DE AGUACLARA perteneciente a la IPS , servicios de urgencias y hospitalizacion que son:



**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**






## DESARROLLO DE LA REUNIÓN






## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

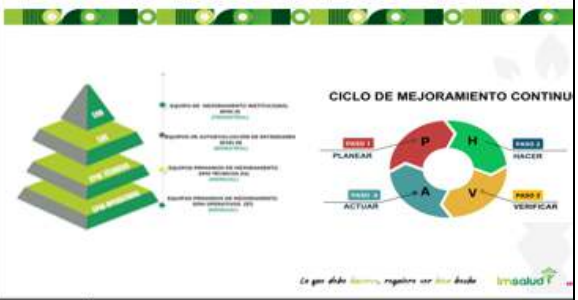


## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

**(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**






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

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

| | |
|---|---|
| **Política Ambiental** | El tema abordado es la socialización de la política ambiental de la E.S.E. Imsalud, por 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"*.<br>Aledaño de lo anterior, se expone a todo el personal los 3 ejes de implementación de la política:<br>1. Gestión integral de residuos.<br>2. Uso eficiente de recursos.<br>3. Limpieza y desinfección de áreas y superficies. |

**RESIDUOS NO PELIGROSOS:** son aquellos producidos por el generador en cualquier fase 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 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 otros 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 que alguna de las siguientes características: infecciosos, combustibles, inflamables, explosivos, reactivos, Radiactivos, volátiles, corrosivos y/o tóxicos, las cuales pueden causar daño a la salud humana y/o al medio ambiente. Así mismo se consideran peligrosos los envases, empaques y embalajes que hayan estado en contacto con ellos.
**BIOSANITARIOS:** son todos aquellos elementos o instrumentos utilizados durante la ejecución de los procedimientos asistenciales que tienen contacto con materia orgánica, sangre o fluidos corporales del paciente humano o animal. Ejemplo: Algodón, gasas, jeringas, vendas, sondas, elementos de protección personal (EPP), y otros.

### MANUAL DE MANEJO SEGURO DEL AMBIENTE FÍSICO.

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

### CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS




### POLÍTICA HUMANIZACIÓN












**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

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




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




- **Boletín N.88 y 89 Cultura Imsalud**

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**







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

Se les socializa el proceso del procedimiento de PQRSDF ante la Asociación de Usuarios y el seguimiento que se realiza mensual registros de respuestas a las sugerencias por los usuarios que expresa ante los servicios de atencion personados

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

los profesionales y su infraestructura , se les informa que devido que la IPS Floresta estuvo cerrada desde septiembre 2025 hasta el 16 de junio 2026 que fue su abertura y atencion de los servicios nuevamente por tal motivo no hay informe de PQRSDF ninguna sugerencia depositada desde septiembre 2025 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 , 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.

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.

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

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 mayo se aplicaron **23.493 encuestas de satis-**

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

**facción**. Los resultados obtenidos permiten identificar el nivel de satisfacción de los usuarios, el conocimiento de sus derechos y algunas características de la población atendida.

## Informe General de Encuestas de Satisfacción – Año 2026

Durante el período evaluado se recopilaron **23.493 encuestas de satisfacción**, evidenciando una amplia participación de los usuarios en la medición de la calidad de los servicios prestados.

La **satisfacción global** alcanzó un **99,5 %**, reflejando un alto nivel de conformidad por parte de los usuarios. De igual forma, la **recomendación del servicio** registró un **99,5 %**, lo que demuestra la confianza y percepción positiva hacia la atención recibida.

En cuanto al comportamiento mensual de las encuestas, se observa un mayor número de registros en **junio (4.122)** y **marzo (4.102)**, seguido de **febrero (3.904)**, **mayo (3.866)**, **abril (3.841)** y **enero (3.655)**. El registro de **3 encuestas en marzo** corresponde a información parcial o en proceso de actualización.

Respecto al sexo de los usuarios encuestados, el **68,7 %** corresponde al sexo **femenino** con **16.134 registros**, el **31,2 %** al sexo **masculino** con **7.338 registros** y el **0,1 %** se encuentra registrado como **indefinido** con **21 registros**.
En relación con el **enfoque diferencial**, **20.409 usuarios (86,9 %)** no reportaron pertenecer a un grupo con enfoque diferencial, mientras que **3.084 usuarios (13,1 %)** sí pertenecen a esta población.

Por Entidad Promotora de Salud (EPS), la mayor cantidad de atenciones corresponde a **Nueva EPS** con **12.505 registros**, seguida de **Coosalud** con **6.883**, **Comfaoriente** con **3.753**, **Sanitas** con **154**, **PPNA** con **128** y **Compensar** con **32**.
Finalmente, entre los aspectos evaluados por los usuarios se destacan oportunidades de mejora relacionadas con la **elevación de PQRSDF**, la **claridad en la información suministrada**, la **confidencialidad de la historia clínica** y la **calidad de la atención sin barreras**, temas que servirán como insumo para fortalecer las acciones de mejoramiento continuo y mantener los altos niveles de satisfacción alcanzados.}

## 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 la IPS FLORESTA no tiene informe tampoco 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

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

establecidos en la que dio inicio apartir de este 16 de junio 2026.

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

En la reunión anterior correspondiente al mes Mayo 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: | 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 ADMINISTRATIVA (Este columna la diligencia la oficina SIAU) |
|---|---|---|---|---|
| 1 | • Para el presente mes, la Asociación de Usuarios no presentan ninguna solicitud, solo estan en espera atentos a la terminacion y entrega de 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 | | |

**7.** Proposiciones y varios.

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

Para el presente mes, la Asociación de Usuarios no presenta solicitudes, están muy agradecidos por la entrega de la IPS Floresta , con su nueva remodelacion moderna muy hermosa se sienten totalmente satisfechos. Se les informo portafolio de servicio y nuevos servicios agrEgados que son un segundo consultorio medico para alta demanda de usuarios de la ips que maneja y la toma de muestras de laborarios de lunes a viernes de 6:00am a 07:30 am por su respectima movilidad de muestras a la uba de aguaclara. Y la nueva modalidad de atencion por citas .

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.

**8.** Evidencia fotográfica.






| **PROPOSICIONES Y VARIOS** | |
|---|---|
| Para el presente mes, la Asociación de Usuarios no presenta solicitudes, están muy agradecidos por la entrega de la IPS Floresta , con su nueva remodelacion moderna muy hermosa se sienten totalmente satisfechos. Se les informo portafolio de servicio y nuevos servicios agregados que son un segundo consultorio medico para alta demanda de usuarios de la ips que maneja y la toma de muestras de laborarios de lunes a viernes de 6:00am a 07:30 am por su respectima movilidad de muestras a la uba de aguaclara. Y la nueva modalidad de atencion por citas . | |
| **FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:** | **21 JULIO 2026 HORA: 10:00AM** |

| | | |
|---|---|---|
| Imsalud | INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO | Código: USU-P-03-F-04<br>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 |
| Jorge Esparza A | 9070468 | 3122586655 | |
| Leonor Herrera Medina | 39644070 | 3108507059 | |
| Jerman Solis | 13237502 | 3203006655 | |
| Julian Jaimes D | 77131251 | 3214650475 | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA:** | **19 JUNIO 2026** | **ACTA DE REUNIÓN NO.** | **06** |
| **HORA INICIO:** | **08:00 AM** | **HORA FINALIZACIÓN:** | **9:30 AM** |
| **UBA/IPS:** | **GUARAMITO** | | |

| | |
|---|---|
| **Objetivo de la reunión:** | **REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE JUNIO DE 2026.** |

**Agenda**

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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 08:00 Am del día 19 de Junio de la anualidad 2026, se inició la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS GUARAMITO con el siguiente orden del día:

1. **Llamado a lista:**
   En primer lugar, se 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. 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 la invitación para la reunión programada el día 19 de JUNIO de 2026, también se subió en

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

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.

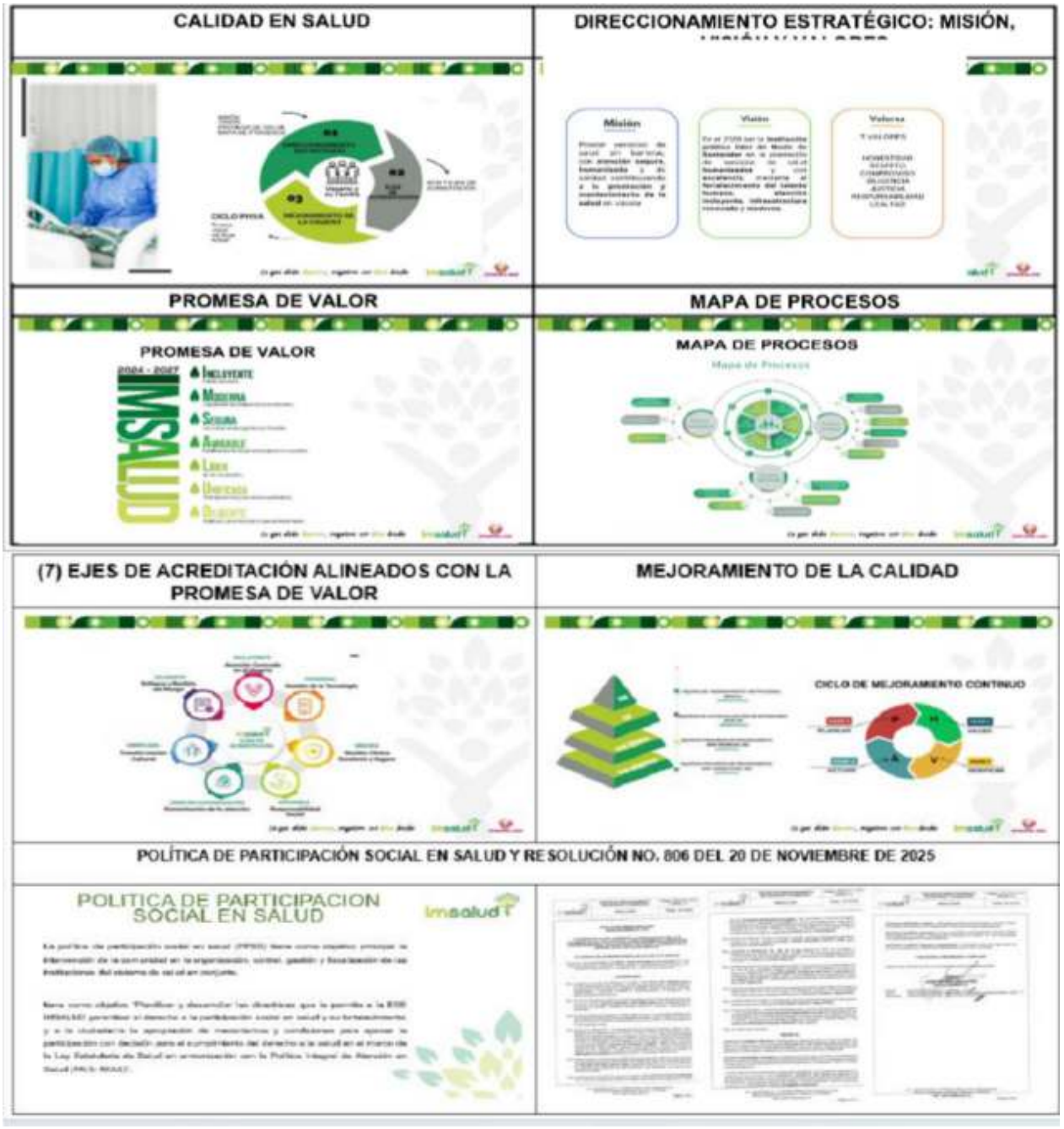
**5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.**
En el espacio de la reunión fue presentado el folleto educativo que correspondía al tema que sería explicado en la misma, en primer lugar se orientó sobre 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**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

**Desarrollo de las Temáticas:**



## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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

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

- Dentro de los más destacados tenemos:

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

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

- **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

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

- Los resultados de laboratorios clínicos los puedes encontrar en el link ... Ahí debes ir al Usuario – Resultados de Laboratorios Clínicos.
- Las lecturas de Rayos x, puedes solicitarlas al personal SIAU de su IPS o UBA.

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

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

**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




- **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.87 Cultura Imsalud**

El boletín Cultura IMSALUD #87 está enfocado en Prevención y Control de Infecciones tiene como propósito sensibilizar a los colaboradores sobre la importancia de implementar medidas de bioseguridad para reducir el riesgo de infecciones asociadas a la atención en salud. El documento resalta que estas infecciones constituyen uno de los eventos adversos más frecuentes en las instituciones sanitarias, por lo que es fundamental fortalecer prácticas como la higiene de manos, el uso adecuado de los elementos de protección personal, la limpieza y desinfección de superficies, la esterilización segura y la vigilancia epidemiológica.
Desde un análisis institucional, el boletín evidencia un enfoque preventivo orientado a garantizar la seguridad del paciente y mejorar la calidad de la atención. Asimismo, destaca la necesidad de promover el uso racional de los antibióticos para evitar la resistencia bacteriana, un problema que representa un desafío creciente para los sistemas de salud. Las metas planteadas, relacionadas con la adherencia a la higiene de manos, los procesos de esterilización y los protocolos de uso de antibióticos, reflejan el compromiso de la institución con la mejora continua y la reducción de riesgos. En conjunto, el boletín enfatiza que la prevención de infecciones es una responsabilidad compartida y un pilar fundamental para brindar una atención segura, humanizada y de calidad.



## 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

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

respuesta y uso de mecanismos de participación por parte de los usuarios.




- **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

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

diversidad en los tipos de identificación de los usuarios atendidos. En cuanto a las EPS, se 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 10:30 a.m., dejando constancia de los temas tratados y el compromiso de continuar implementando acciones orientadas al mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios de salud.

8. **Evidencia fotográfica**.



| **DESARROLLO DE LA REUNIÓN** |
|---|
|  |

| **PROPOSICIONES Y VARIOS** | |
|---|---|
| Durante la última reunión mensual de apreciación de usuarios en la IPS Guaramito, Agradecemos su asistencia y aportes, los cuales son fundamentales para seguir mejorando la calidad de la atención. Recordamos que estas reuniones son una oportunidad para fortalecer el compromiso mutuo y seguir trabajando juntos por una mejor atención en nuestra IPS. | |
| **FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:** | **JULIO , 08:00 AM** |

| REGISTRO DE ASISTENCIA | | | |
|---|---|---|---|
| **Nombre y Apellido** | **Documento de Identidad** | **Teléfono de contacto** | **Firma** |
| Roxana Jaimes | 1.148.213.401 | 312.501 2297 | Roxana |
| Josefina Jaimes | 6196043 | 322 9052669 | Josefina |
| Maria Contreras Mora | 71.444.58 | 311 8330939 | |
| Liseth Paola Molina | 1193067051 | 3209376336 | Liseth Molina. |
| Blanca Nubia M. | 60279635 | 3025795812 | Blanca Nubia Molina |
| Emilce Vega | 1dc075118 | 3168294151 | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA:** | **26 DE JUNIO DE 2026** | **ACTA DE REUNIÓN NO.** | **6** |
| **HORA INICIO:** | **07:00AM** | **HORA FINALIZACIÓN:** | **08:00AM** |
| **UBA/IPS:** | **LOS OLIVOS** | | |

| | |
|---|---|
| **Objetivo de la reunión:** | **REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE JUNIO 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 07:00 am del día lunes de abril del presente año, se realiza la reunión mensual con la Asociación de usuarios en la oficina Siau, dando cumplimiento a los compromisos adquiridos con la IPS /UBA como Veedores y representantes de la misma, teniendo en cuenta que se adelantó la reunión para la elección de representante de la IPS LOS OLIVOS, conociendo que se tenía una fecha estipulada y por ende no todos los integrantes de la asociación pudieron asistir.

1. Llamado a lista

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

**Usuarios vinculados**

- Jorge Solano
- Jesus Alvarado
- Luis Gomez
- Alba Luz Santos
- Johan Mosquera
- Blanca Rodriguez

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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

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

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

En el mes de mayo no se conto con participacion de promotora de SIAU

**3.** Medios de Convocatoria.

La convocatoria a la reunión se realiza por medio de mensajes vía WhatsApp y llamadas telefónicas.

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

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

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

- Indagar y lograr comunicación con presidentes de Junta de Acción Comunal para que participen e inviten a personas de la comunidad que cumplan con los 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**

| DERECHOS | DEBERES |
|---|---|
| • Trato digno.<br>• Obtener Información clara.<br>• Calidad sin barreras.<br>• Historia Clínica Confidencial.<br>• Elevar PQRSDF | • Fortalecer los hábitos de vida saludable.<br>• Amar nuestra ESE IMSALUD.<br>• Legalidad en su actuar.<br>• Tratar Dignamente.<br>• Entregar información clara, oportuna y sufici |

Así mismo se explicó el portafolio de servicios y se llegó a fondo con este tema, ya que es importante saber que la ESE IMSALUD, es una entidad pública prestadora de servicios de salud de primer nivel en la ciudad de Cúcuta y su zona rural. La ESE IMSALUD es una sola, tiene 6 UBAS y 31 IPS.
Se habló Del buzón de sugerencia que es una herramienta de comunicación, utilizado por nuestra empresa para dar voz a las distintas ideas de mejora, propuestas de soluciones, iniciativas y felicitaciones de nuestros usuarios, aclarando que no deben tener miedo a la hora de colocar una sugerencia ya que es una propuesta o recomendación general que presenta el usuario para mejorar el servicio que prestan las instituciones; si hay inconformidad en la atención los funcionarios serán cambiados de lugar; también se les dijo que la única persona que abre el buzón es la promotora SIAU. El buzón Se abre todos los viernes, se toman evidencias y tienen que haber testigos., de los cuales hay un acta firmada.
Resaltando que todo lo que sale en el buzón es confidencial y nadie puede leer lo que sale.

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

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



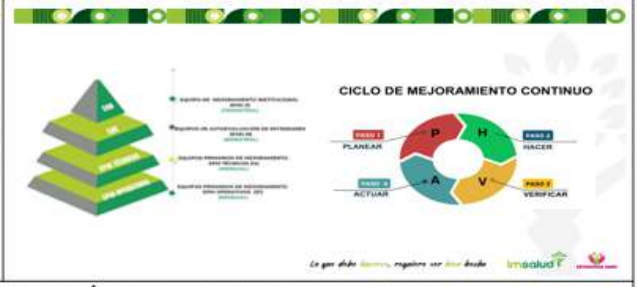

**MAPA DE PROCESOS**




**(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

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 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".*<br>Añadido de lo anterior, se expone a todo el personal los 3 ejes de implementación de la política:<br>1. Gestión integral de residuos.<br>2. Uso eficiente de recursos.<br>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**

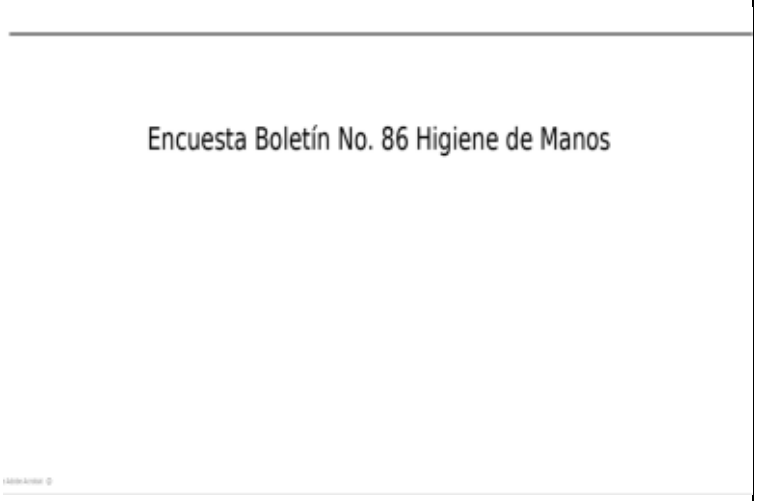
- **Tipos de tecnología (Equipos de la ESE Imsalud)**




- **Boletín N.85 y 86 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.

En el mes de mayo no se conto con participacion de promotora de SIAU

**7.** Proposiciones y varios.

Los usuarios manifiestan conformidad con la prestación de servicios en la IPS LOS OLIVOS y disponibilidad de agenda que se les brinda, se motiva para que pasen por los diferentes programas de PyM..

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

**8.** Evidencia fotográfica.

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**



## DESARROLLO DE LA REUNIÓN



## PROPOSICIONES Y VARIOS

- Los usuarios manifiestan conformidad con la prestación de servicios en la IPS LOS OLIVOS y disponibilidad de agenda que se les brinda, se motiva para que pasen por los diferentes programas de PyM..

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

| **PROPOSICIONES Y VARIOS** | |
|---|---|
| | |
| **FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:** | **30 JULIO 07:00AM** |

| | | |
|---|---|---|
| Imsalud | INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO | Código: USU-P-03-F-04<br>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** |
| JORGE SOLORZO | 88167782 | 3213993999 | |
| JESUS ALVARADO | 88149553 | 3115187398 | |
| Luis Gomez | 88197196 | 3026078005 | Luis Gomez |
| Alba luz Santos | 37227214 | 3014406734 | Alba Santos |
| JOHN [illegible] | 88230656 | 3147973585 | |
| BLANCA RODRIGUEZ | 60 361 524 | 3116749845 | BLANCA RODRIGUEZ |
| LEIDY DELGADO | 1090389300 | 3204307352 | LEIDY DELGADO |
| | | | |
| | | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA:** | **26/06/2026** | **ACTA DE REUNIÓN NO.** | **6** |
| **HORA INICIO:** | **9:30 am** | **HORA FINALIZACIÓN:** | **10:45 am** |
| **UBA/IPS:** | **IPS OSPINA PEREZ** | | |

| | |
|---|---|
| **Objetivo de la reunión:** | **REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE JUNIO 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 26 DE JUNIO DEL AÑO 2026 se dio inicio a la reunión programada de
asociación de usuarios de la IPS OSPINA PEREZ con los representantes y la profesional Emily Yulieth Hernandez Figueredo jefe de la ips

.RICO MENDOZA CARLOS ENRIQUE
• CASTILLO LUIS ALFONSO
• SALAZAR MONTOYA RAMON ALONSO
• SEMECO SORELYS MARISOL

.RAMON ALONSO SALAZAR MONTOYA

. LEONEL ENRIQUE LUNA

.Emily Yulieth Hernandez Figueredo

• 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 MAYO

**3.** Medios de Convocatoria.




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

**Estrategias para vincular:**

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

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

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

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**







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**
- **Política humanización**
- **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**



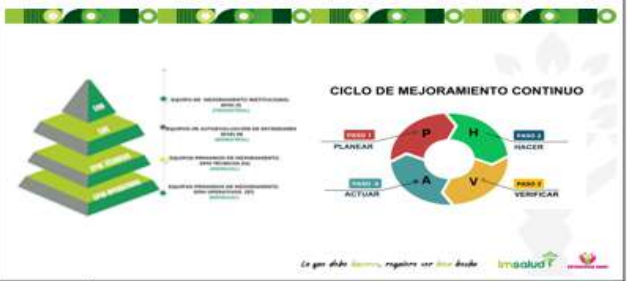

**MAPA DE PROCESOS**




**(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

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

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



El contenido de la información evidencia una estructura institucional madura, garantiza la calidad, participación ciudadana y alineación normativa. Los 7 ejes de acreditación funcionan como el

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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




El 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.

## 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".*<br>Añadido de lo anterior, se expone a todo el personal los 3 ejes de implementación de la política:<br>1. Gestión integral de residuos.<br>2. Uso eficiente de recursos.<br>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

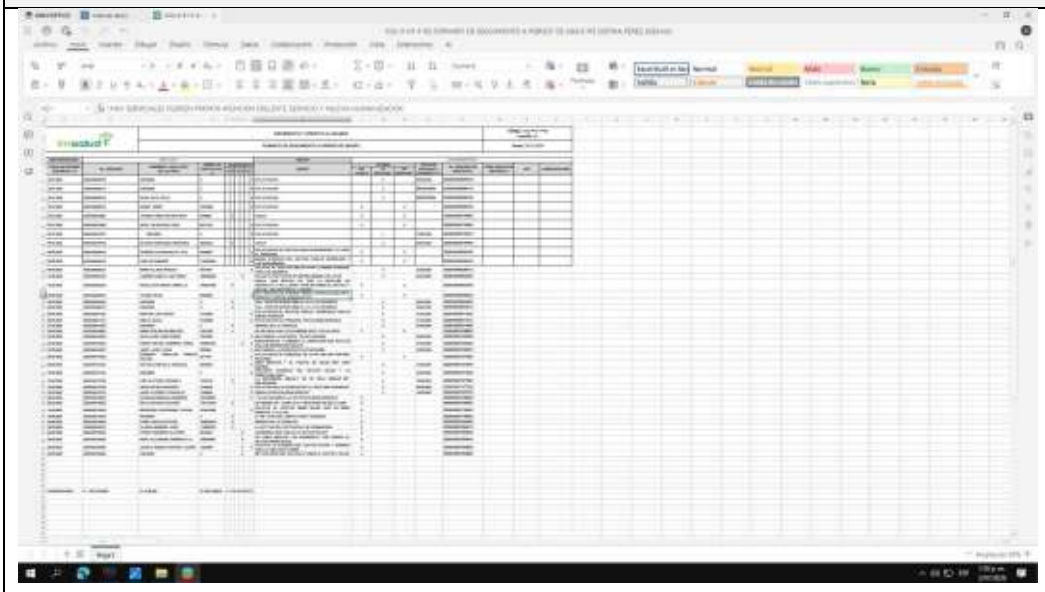



- **Boletín N.85 y 86 Cultura Imsalud**




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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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




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

· EL BUZON DE SUGERENCIAS SIGUE EN MAL ESTADO
· Fortalecer la asociación de usuarios incluyendo usuarios migrantes participación de ediles

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

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 identificación de la asociación de usuarios
- Se sugiere 5 sillas plásticas para realizar la reunión del siau

. se sugiere gestionar otra impresora para la IPS ya que solo hay una Y todo se imprime en esta. Y en muchas ocasiones se a visto afectada por el exceso de carga de la maquina

**7.** Evidencia fotográfica.







| **DESARROLLO DE LA REUNIÓN** |
|---|
| |

| **PROPOSICIONES Y VARIOS** | |
|---|---|
| | |
| **FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:** | **24 DE JULIO 2026** |

| | | |
|---|---|---|
| Imsalud | INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO | Código: USU-P-03-F-04<br>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** |
| Sadys Horsel Romero | 41362230 | 3012616541 | |
| Leonel Luna. | 13508944. | 3237991635 | |
| Luis A. Padilla | 12490063 | 3142199054 | |
| Ramon Salazar | 88.252-819 | 3239170990 | Ramon Salazar |
| Pablo Eugenio Ruiz | 13506548 | 3043218942 | |
| Hayda Alvarez | 37233376 | 3104677765 | |
| Emily Lileth Hernandez Figueredo | 1005039337 | 3154793253 | |
| | | | |
| | | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA:** | **19 de junio de 2026** | **ACTA DE REUNIÓN NO.** | **06** |
| **HORA INICIO:** | **9:00** | **HORA FINALIZACIÓN:** | **10:00** |
| **UBA/IPS:** | **IPS PALMERAS** | | |

| | |
|---|---|
| **Objetivo de la reunión:** | **REUNIÓN MENSUAL ASOCIACIÓN DE USUARIOS IPS PALMERAS DEL MES DE JUNIO 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, donde realizamos la charla con los temas como carta de derechos y deberes, boletín 83 y 84, humanización terminando con una actividad una sopa de letras y completar frases para que la reunión sea más dinámica.

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 ciudad de Cúcuta. Es precisamente por esta razón que nos encontramos en una búsqueda constante y dinámica para invitar a más usuarios que deseen unirse a este equipo de trabajo ya que con su vinculación traerá 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**

- Gladys Sánchez
- 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 se lleva a cabo una reunión dedicada 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.



## 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**
- **Política humanización**
- **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



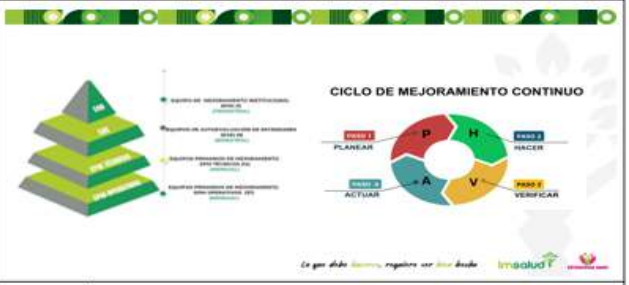

### MAPA DE PROCESOS




### (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












## 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".*<br>Añadido de lo anterior, se expone a todo el personal los 3 ejes de implementación de la política:<br>1. Gestión integral de residuos.<br>2. Uso eficiente de recursos.<br>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.83 y 84 CULTURA IMSALUD**





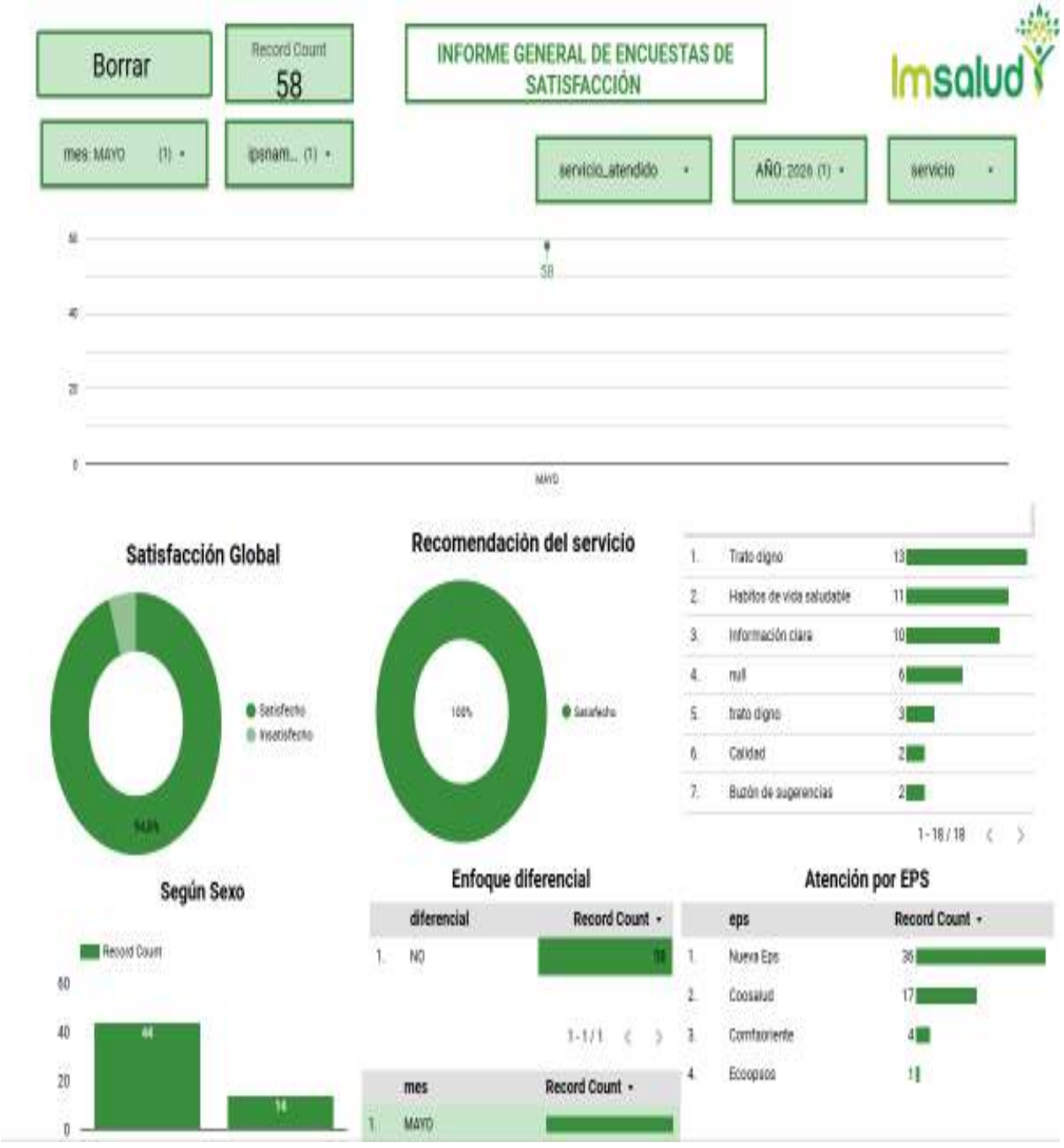


- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**

A los usuarios se les informo que en el mes de mayo se presentaron PQRSDF referentes a la atención recibida en las instalaciones de la IPS palmeras, con hallazgos no favorables, que nos llevan a observar que está sucediendo.

## 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.
Se les informa que ya en poco tiempo se retornara al lugar donde se encuentra ubicada la IPS ya que se están culminando detalles de la obra y pronto tendrá apertura sus puertas para el inicio de actividades allí y atender a toda la población que lo requiera.

**7.** Proposiciones y varios.

- Se continua con lo mencionado en la reunión anterior que se sugiere **cambio de medico** ya que miembros de la comunidad comentan que el medico no tiene vocación de servir, por el contrario, es grosero y no tiene empatía ni calidad humana con los usuarios.
- Se expone ante la profesional que nos acompaña de la oficina de humanización para que lleve nuestra inquietud que se requiere profesionales que si tengan sentido de pertenencia y apliquen todo lo relacionado con lo que quiere llegar a hacer la E.S.E IMSALUD la carta de derechos y en humanización.

**8.** Evidencia fotográfica.





## DESARROLLO DE LA REUNIÓN





**SOPA DE LETRAS**

Asociacion de Usuarios – IPS Bolivario

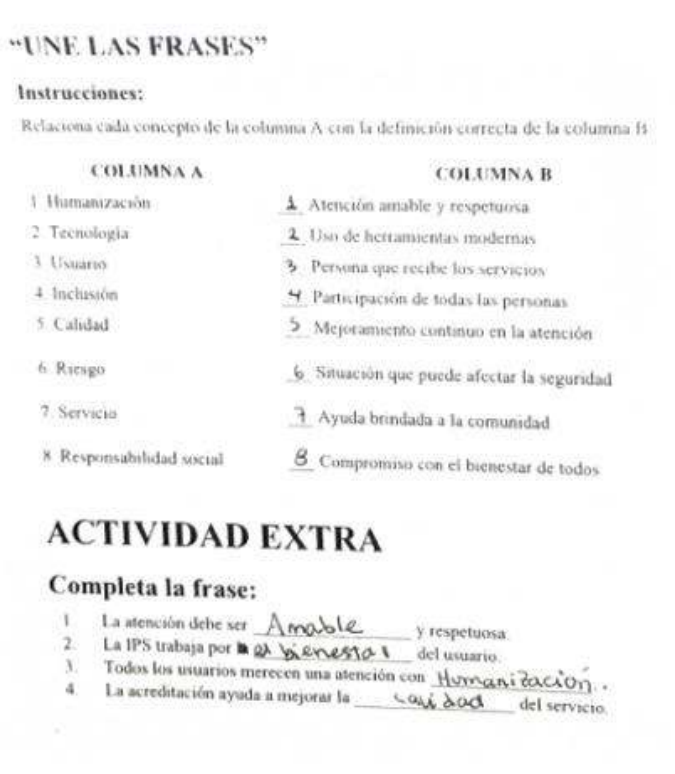
Encuentra las siguientes palabras:

- HUMANIZACION
- CALIDAD
- RIESGO
- ACREDITACION
- SERVICIO
- INCLUSION
- TECNOLOGIA
- USUARIO

H U M A N I Z A C I O N P
A T E N C I O N L M Q R O
C A L I D A D O U S E T L
R I E S G O G R T R S E K
S X A C R E D I T A C I O
S E R V I C I O I P F C N
P Q W E R T Y U A S D V J
I N C L U S I O N C B N H
T E C N O L O G I A M B G
U S U A R I O Z X C V B N

**Actividad**

- ✔ Busca las palabras en horizontal, vertical o diagonal.
- ✔ Encierra cada palabra encontrada con colores diferentes.
- ✔ Al finalizar, explica cuál palabra consideras más importante y por qué



**"UNE LAS FRASES"**

**Instrucciones:**

Relaciona cada concepto de la columna A con la definición correcta de la columna B

| COLUMNA A | COLUMNA B |
|---|---|
| 1. Humanización | 1 Atención amable y respetuosa |
| 2. Tecnología | 2 Uso de herramientas modernas |
| 3. Usuario | 3 Persona que recibe los servicios |
| 4. Inclusión | 4 Participación de todas las personas |
| 5. Calidad | 5 Mejoramiento continuo en la atención |
| 6. Riesgo | 6 Situación que puede afectar la seguridad |
| 7. Servicio | 7 Ayuda brindada a la comunidad |
| 8. Responsabilidad social | 8 Compromiso con el bienestar de todos |

**ACTIVIDAD EXTRA**

**Completa la frase:**

1. La atención debe ser Amable y respetuosa.
2. La IPS trabaja por el bienestar del usuario.
3. Todos los usuarios merecen una atención con Humanización.
4. La acreditación ayuda a mejorar la calidad del servicio.

| **PROPOSICIONES Y VARIOS** | |
|---|---|
| • Se continua con lo mencionado en la reunión anterior que se sugiere **cambio de medico** ya que miembros de la comunidad comentan que el medico no tiene vocación de servir, por el contrario, es grosero y no tiene empatía ni calidad humana con los usuarios.<br>• Se expone ante la profesional que nos acompaña de la oficina de humanización para que lleve nuestra inquietud que se requiere profesionales que si tengan sentido de pertenencia y apliquen todo lo relacionado con lo que quiere llegar a hacer la E.S.E IMSALUD la carta de derechos y en todo el tema relacionado con humanización.<br>• Se requiere de vigilancia y control en la obra IPS palmeras en construcción si se están llevando a cabo las normas de seguridad de los trabajadores ya que se han evidenciado dos accidentes en las instalaciones es preocupante para nosotros como miembros de la comunidad que se estén presentando estos casos.<br>• Cuánto tiempo más se requiere para la entrega de las instalaciones de la IPS Palmeras ya vamos en mitad de año y no se ve mucho avance. | |
| **FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:** | **24 de julio de 2026** |

| | | |
|---|---|---|
| Imsalud | INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO | Código: USU-P-03-F-04<br>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 Verna | 6739215 | 3045619902 | |
| Gladys Sanchez | 31345567 | 3744802654 | |
| Xiomara Acevedo | 60315611 | 3167470347 | |
| Delyi Johana R. | 37292965 | 3025991512 | Delyi Johana R. |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA:** | **26/06/2026** | **ACTA DE REUNIÓN NO.** | **06** |
| **HORA INICIO:** | **3:00PM** | **HORA FINALIZACIÓN:** | **4:25PM** |
| **UBA/IPS:** | **IPS EL SALADO** | | |

| | |
|---|---|
| **Objetivo de la reunión:** | **REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE JUNIO 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 03:00 PM del día 26 de JUNIO 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
- Julio Cesar Mejia Diaz usuario que hace parte de la asociación de usuarios de la IPS EL SALADO

Profesionales

- Jenny Lozano Pofesional apoyo Administrativo SIAU
- Jessus Useche Pofesional apoyo Administrativo SIAU
- 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.

**Estrategias para vincular:**

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



## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Cartelera informativa y pieza de información

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

Cúcuta, Norte de Santander, 18 /05 /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: 26/ JUNIO /2026
Lugar: IPS EL SALADO
Hora: 3:00PM

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.



## 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**
- **Política humanización**
- **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







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



2. Declaratoria de la Política de Atención Humanizada



3. Líneas Estratégicas de la Política de Atención Humanizada



4. Fortalecimiento del Programa de Humanización





Encuentros Comunales

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

**Política Ambiental**

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

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

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

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

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

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

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

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

**MANUAL DE MANEJO SEGURO DEL AMBIENTE FÍSICO.**

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

**CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS**




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



**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

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




- **Boletín N.85 y 86 Cultura Imsalud**

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN



## DESARROLLO DE LA REUNIÓN



## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

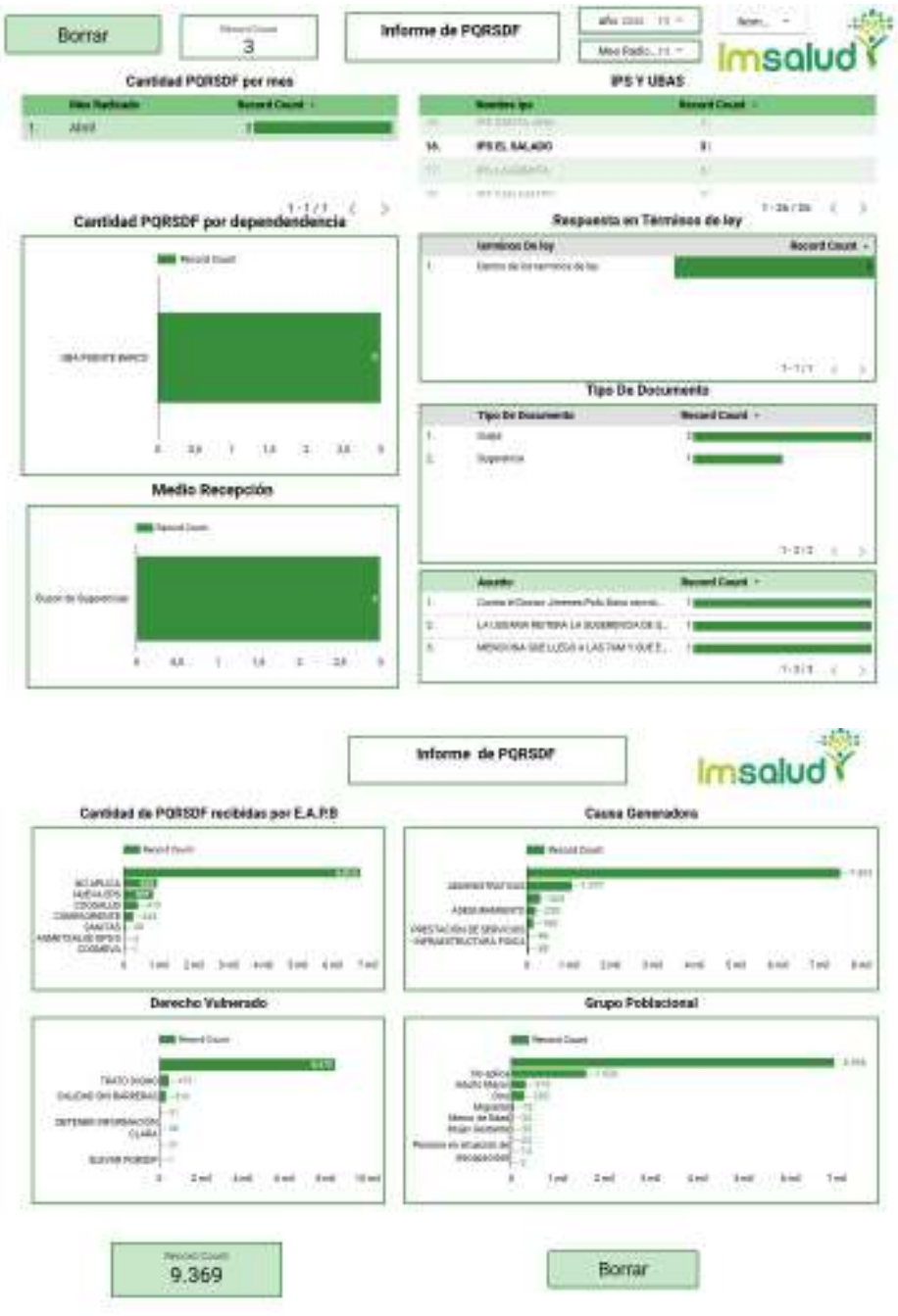


## DESARROLLO DE LA REUNIÓN



## 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.

## 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:** | 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 ADMINISTRATIVA *(Este columna la diligencia la oficina SIAU)* |
|---|---|---|---|---|
| | Durante la reunion de la asociación manifiestan que por este mes no hay ninguna novedad | N/A | | |

**7.** Proposiciones y varios.

- ***Realizar petición con el objetivo de realizar petición referente a la compra y adquisición del are acondicionado y el video beam para la IPS EL SALADO presupuestado y causado en el 2023***
- ***Realizar sugerencia con referencia a la pintura utilizada en la parte exterior o fachada de la IPS EL SALADO, principalmente en la parte superior debido a que hay una presunta humedad***

**8.** Evidencia fotográfica.



| **PROPOSICIONES Y VARIOS** | |
|---|---|
| - ***Realizar petición con el objetivo de realizar petición referente a la compra y adquisición del are acondicionado y el video beam para la IPS EL SALADO presupuestado y causado en el 2023***<br>- ***Realizar sugerencia con referencia a la pintura utilizada en la parte exterior o fachada de la IPS EL SALADO, principalmente en la parte superior debido a que hay una presunta humedad*** | |
| **FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:** | **18 DE JULIO DEL 2026** |

| | | |
|---|---|---|
| Imsalud | INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO | Código: USU-P-03-F-04<br>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] | 13605898 | 3134928437 | |
| Luis Goyeneche | 13848624 | 3118680400 | |
| [illegible] | 60348345 | | |
| Yarley Samanto | 60311184 | 3125075439 | |
| Jesus Usecha | 1093722246 | 3124546741 | |
| Jenny Cano | 1090493522 | 3002698820 | |
| Jabel Martinez | 1004845677 | 3202624991 | |
| | | | |
| | | | |




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

Página 18 de 18

| | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA:** | **30 DE JUNIO DEL 2026** | **ACTA DE REUNIÓN NO.** | **06** |
| **HORA INICIO:** | **9:00 AM** | **HORA FINALIZACIÓN:** | **10:00 AM** |
| **UBA/IPS:** | **IPS SAN LUIS** | | |

| | |
|---|---|
| **Objetivo de la reunión:** | **REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE JUNIO DE 2026.** |

**Agenda**

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

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

Siendo las 9:00 am del 30 de Junio del 2026, se da inicio a la reunión programada con la Asociación de usuarios IPS SAN LUIS. Esta reunión se lleva acabo en el orden mostrado de la siguiente forma:

**1.** Llamado a lista

Se inicia dando un cordial saludo a los participantes y lideres que integran la asociación de usuarios, donde al momento del llamado, se cuenta con la participación de la mayoría presentes, por lo tanto si hay Quorom.

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

promotor SIAU, Ana Angelica Paola Sanchez Carvajal y da un cordial saludo.

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

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

Se realiza la lectura del acta anterior dándoles a conocer a cada uno de los integrantes de la asociación los procesos, procedimientos que se manejan, dando por aprobada cada uno de los puntos mencionados anteriormente

**3.** Medios de Convocatoria.

La convocatoria a la reunión con la asociación de usuarios de la IPS SAN LUIS, se realizo de las siguientes dos formas:

- A través de whattsap, que es la herramienta que se utiliza dentro de la asociación de usuarios para cualquier tipo de información relevante y significativa.
- Llamada telefónica a cada uno de los integrantes de la asociación de usuarios de la IPS SAN LUIS.
- Mediante la cartelera Informativa.

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

**Estrategias para vincular:** La vinculación de nuevos participantes a la asociación se realiza de manera continua, aprovechando espacios como las charlas informativas que se desarrollan día a día en la sala de espera. Además, se cuenta con un fólder informativo en la cartelera institucional donde se socializa la labor de la asociación y se invita a participar.

Como parte del compromiso con la inclusión, se está promoviendo la participación activa de una representante de la población migrante y de personas jóvenes, con el fin de garantizar una representación más diversa y cercana a las realidades de todos los usuarios.

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

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

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

Se da inicio a la explicación de derechos y deberes donde a travez de un folleto informativo se da a socializar cada uno de ellos, así mismo los trámites y servicios de la ese imsalud, además de ello se dio a conocer el informe periódico de incidencias de pqrsdf correspondiente al mes de noviembre vigencia 2025.

En el espacio de la reunión fue presentado el folleto educativo que correspondía al tema que sería explicado en la misma, en primer lugar se orientó sobre los derechos y deberes que corresponden a los usuarios, teniendo en cuenta la importancia de replicar esta información, así mismo de conocer las bases para exigir sus servicios basados en la calidad sin barreras, también que tuvieran en cuenta cuales eran sus responsabilidades como usuarios de la IPS, de esta forma se les explica que los usuarios tiene derecho a ser tratados con respeto y dignidad, por ende no pueden ser víctimas de algún tipo de maltrato y ofensa de parte de los funcionarios, así mismo que se les debe brindar la información completa, es decir cuál es su estado de salud, a donde debe dirigirse en caso de exámenes especializados, medicamentos y entre otros, además la atención recibida debe ser de calidad si limitación alguna debido a que el servicio debe ser equitativo y accesible, cabe resaltar la importancia de que los datos del paciente sean manejados con privacidad, partiendo de que la historia clínica debe ser totalmente confidencial, sin divulgación alguna, por último los usuarios tienen la posibilidad de presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias Formalmente (PQRSDF) en relación con el servicio recibido. Los pacientes tienen el derecho de expresar sus inquietudes y recibir respuestas adecuadas.

Por otro lado, se recalca que, así como los usuarios tienes derechos que pueden exigir, deben cumplir con ciertos deberes principalmente con fortalecer los hábitos de vida saludable, es decir, como los usuarios desde casa pueden mejorar su estado de salud desde la alimentación saludable, el ejercicio, evitando productos que estabilicen sus diagnósticos, así mismo están en la responsabilidad de amar la ESE IMSALUD valorando, cuidando y colaborando en el proceso de atención, con el fin de llevar a cabo un proceso ameno y mejorar como entidad manteniendo legalidad en su actuar a partir del respeto a las normas establecidas en la IPS, cabe destacar que así como los pacientes tienen derecho a ser tratados con dignidad, también tienen el deber de tratar con respeto a los profesionales de la salud y al personal administrativo, por último los usuarios deben entregar información oportuna y suficiente sobre antecedentes familiares y datos que ayuden a corroborar los datos.

Teniendo en cuenta que la reunión había sido convocada para socializar el tema de:

## 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**
- **Política humanización**
- **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



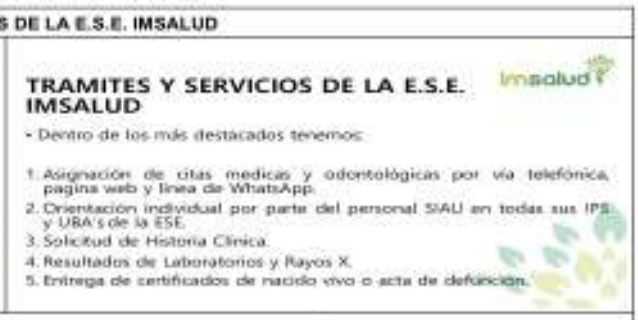

### POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y RESOLUCIÓN NO. 806 DEL 20 DE NOVIEMBRE DE 2025






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






## 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)**




- **Boletín N.89 y 90 Cultura Imsalud**

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN







>>ESCANEA EL QR<<

>>ESCANEA EL QR<<

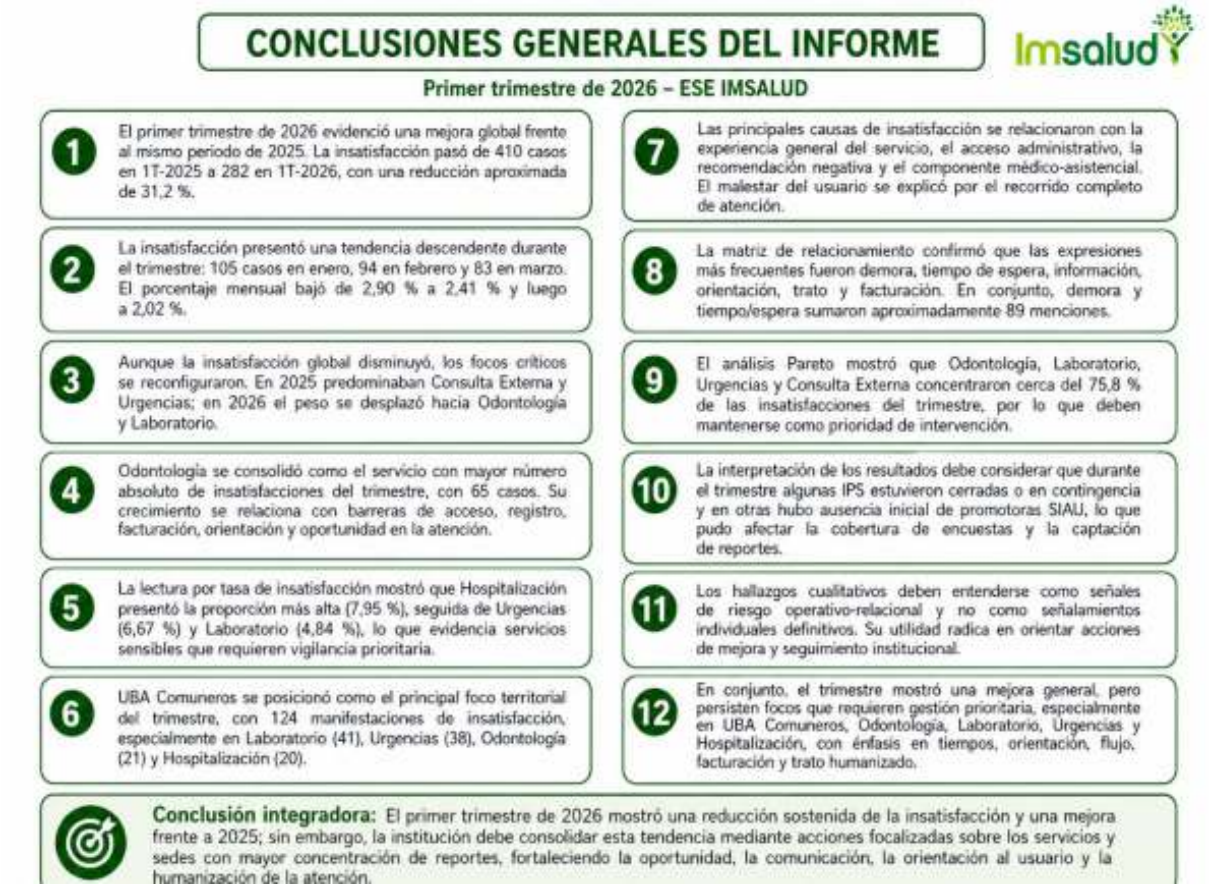
## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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




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

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**




**RECOMENDACIONES**

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

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

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

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

anterior.

No se dejaron compromisos pactados.

**7.** Proposiciones y varios.

- FECHA PROXIMA REUNION: 17/07/2026 9:00 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: 17/07/2026 9:00 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.

| **PROPOSICIONES Y VARIOS** | |
|---|---|
| | |
| **FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:** | 17/07/2026 9:00 AM |

**REGISTRO DE ASISTENCIA**

| Nombre y Apellido | Documento de Identidad | Teléfono de contacto | Firma |
|---|---|---|---|
| Ana Angelica Rada Sánchez carvajal | 1093796693 | 3117005126 | Angelica Sánchez. |
| Yudith Sorate Duarte | 60.376.173 | 3125513488 | Yudith S. Duarte. |
| Carlos A. Duque | 13461271 | 3223512823 | Carlos A. Duque |
| Yulio Santos Pedroza | 19179418 | 3124157903. | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA:** | **19 DE JUNIO 2026** | **ACTA DE REUNIÓN NO.** | **06** |
| **HORA INICIO:** | **01:40 PM** | **HORA FINALIZACIÓN:** | **03:30 PM** |
| **UBA/IPS:** | **IPS SAN MARTIN** | | |

| | |
|---|---|
| **Objetivo de la reunión:** | **REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE JUNIO 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 01:40 Pm del día Viernes 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 representante de apoyo siau Jenny Lozano; 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**

- Pabla Zolipa
- Leonor Bernal
- Saray Becerra
- Willan Beltrán
- Cristian Alvarez

**En ausencia de los siguientes integrantes**

- Gladys Estela Escalante
- Marleny Calixto
- Sonia Alcina

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

- Gloria Amparo
  por motivos personales y de salud no pudieron asistir a la reunión.

- Belén Corina Contreras **RETIRADA** quien desafortunadamente abandona la asociación por motivos personales,dada esta situación la promotora siau logró vincular a una nueva integrante, con el fin de seguir manteniendo la asociación

**NUEVA INTEGRANTE**

- Letty hernandez

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

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

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.
- 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.<br>• Obtener Información clara.<br>• Calidad sin barreras.<br>• Historia Clínica Confidencial.<br>• Elevar PQRSDF | • Fortalecer los hábitos de vida saludable.<br>• Amar nuestra ESE IMSALUD.<br>• Legalidad en su actuar.<br>• Tratar Dignamente.<br>• Entregar información clara, oportuna y sufici |

Para este mes la promotora Siau ha evidenciado que con las actividades lúdicas que realiza mes a mes se ha observado gran avance en cuanto aprenderse los derechos y deberes, la actividad 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.
Seguido se da explicación.

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,

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

iniciativas y felicitaciones de nuestros usuarios, aclarando que no deben tener miedo a la hora de colocar una sugerencia ya que es una propuesta o recomendación general que presenta el usuario para mejorar el servicio que prestan las instituciones; si hay inconformidad en la atención los funcionarios serán cambiados de lugar; también se les dijo que la única persona que abre el buzón es la promotora SIAU. El buzón Se abre todos los viernes, se toman evidencias y tienen que haber testigos., de los cuales hay un acta firmada.
Resaltando que todo lo que sale en el buzón es confidencial y nadie puede leer lo que sale.

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

- **Calidad En Salud**
- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**
- **Promesa De Valor**
- **Mapa De Procesos**
- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**
- **Mejoramiento De La Calidad**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 806 del 20 de noviembre de 2025**
- **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: 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 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 Clinica.
4. Resultados de Laboratorios y Rayos X.
5. Entrega de certificados de nacido vivo o acta de defunción.

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

❖ **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

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

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

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

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



2. Declaratoria de la Política de Atención Humanizada



3. Líneas Estratégicas de la Política de Atención Humanizada



4. Fortalecimiento del Programa de Humanizac





Encuentros Comunales

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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

| **MANUAL DE MANEJO SEGURO DEL AMBIENTE FÍSICO.** | **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)**




Por medio de diapositivas se da explicación de los tipos de tegnologia que ofrece la ESE IMSALUD en nuestras UBAS E IPS tales como:

- Equipos Industriales
- Equipos Biomedicos
- Equipos Tic

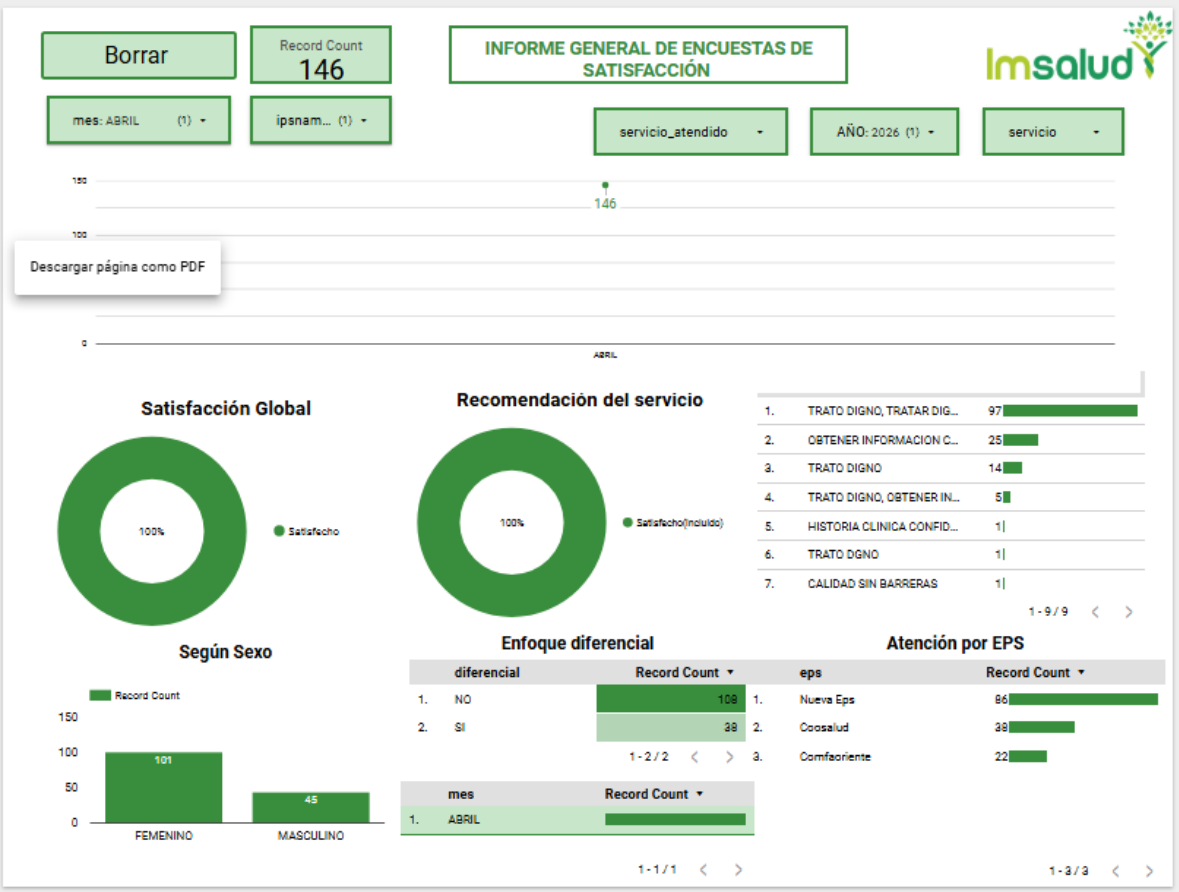
- **Boletín N.85 y 86 Cultura Imsalud**



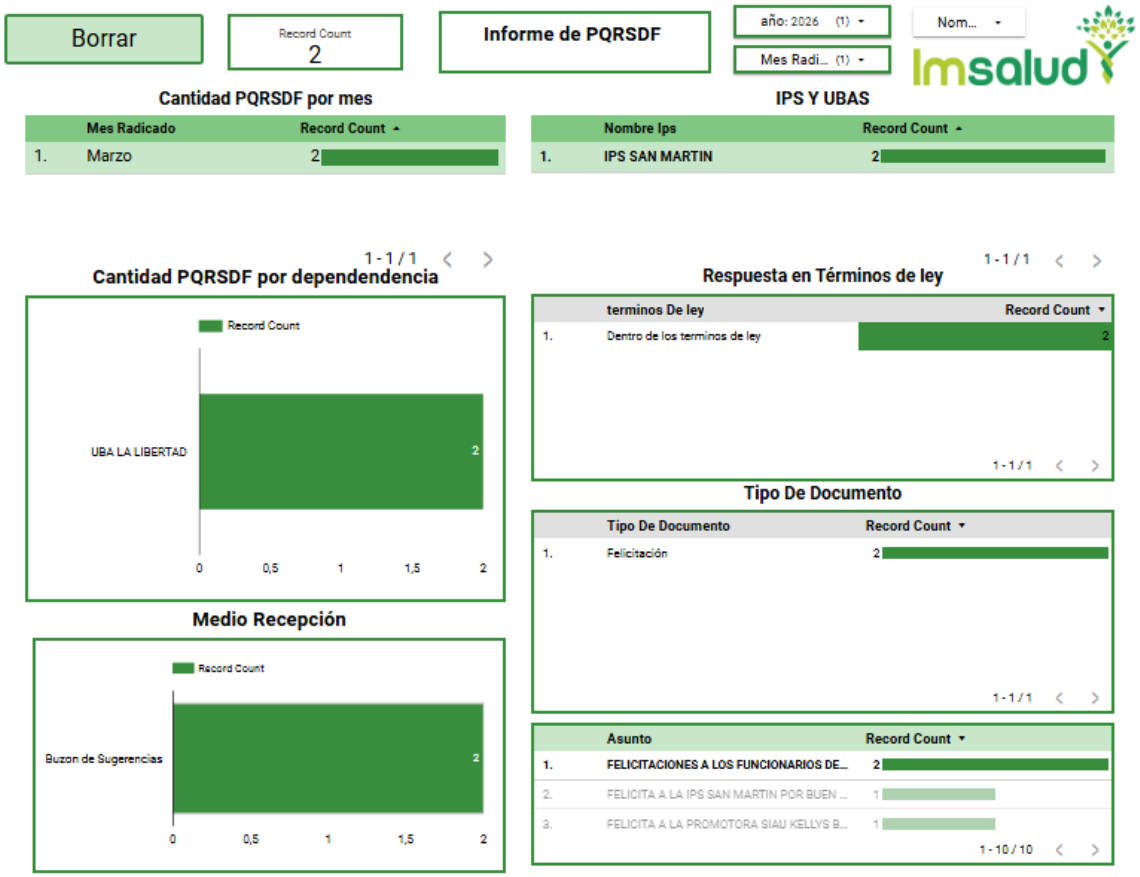



- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**

Se socializa con los presentes las PQRSDF del mes



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




**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.
- La Dra coll esta de vacaciones
- Dar eduacion a los usuarios como se debe desechar el algodon en la caneca roja cuando salgan de laboratorio.
- Se esta aprobando el curso crecer y nacer aqui en la IPS SAN MARTIN, el proposito es que halla una sala para las Gestantes
- 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, 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.

**8.** Evidencia fotográfica.









| **PROPOSICIONES Y VARIOS** | |
|---|---|
| • Los usuarios manifiestan conformidad con la prestación de servicios en la IPS San Martín y disponibilidad de agenda que se les brinda, se motiva para que pasen por los diferentes programas de PyM..<br>• La asociación sugiere que coloquen un aire en la oficina SIAU, para que se pueda realizar la reunión en la misma .<br>• 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<br>• 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. | |
| **FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:** | MIERCOLES 22 DE JULIO 2026 |

| | | |
|---|---|---|
| Imsalud | **INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO** | **Código:** USU-P-03-F-04<br>**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** |
| Cristhian Alvarez | 1148965382 | 3112907954 | |
| Pabla Zolipo | 1005403 | 3505497831 | Pabla |
| William Beltran | 13'452.953. | 3185563241 | |
| SARAY BECERRA | 60318275 | 3209241062 | |
| Leonor Bernal | 38.237.574 | 3160950664 | |
| Lolly A. Hoyanos M. | 37.259.133 | 3208581268 | |
| Jenny Lozano | 1.090.493.572 | 3002678820 | |
| Kellys Beltran | 1057673560 | 3208972657 | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA:** | **30/06/2026** | **ACTA DE REUNIÓN NO.** | **06** |
| **HORA INICIO:** | **1:30 pm** | **HORA FINALIZACIÓN:** | **2:30pm** |
| **UBA/IPS:** | **IPS TOLEDO PLATA** | | |

| | |
|---|---|
| **Objetivo de la reunión:** | **REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE JUNIO 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 01:30 pm del día martes 30 de junio 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

- Sandra cano
- Libia landazabal

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

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

**3.** Medios de Convocatoria.

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

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**




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

**Estrategias para vincular:** 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.

- 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**
- **Mejoramiento De La Calidad**

| **DESARROLLO DE LA REUNIÓN** |
|---|
| • **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 806 del 20 de noviembre de 2025**<br>• **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**<br>• **Política humanización**<br>• **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**<br>• **Capacitación datos abiertos ¿Qué son y para qué sirven?**<br>• **Tipos de tecnología (Equipos de la ESE Imsalud)**<br>• **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web**<br>• **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**<br>• **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**<br><br>**Desarrollo de las Temáticas:** |

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

### CALIDAD EN SALUD




### DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES




### PROMESA DE VALOR




### MAPA DE PROCESOS



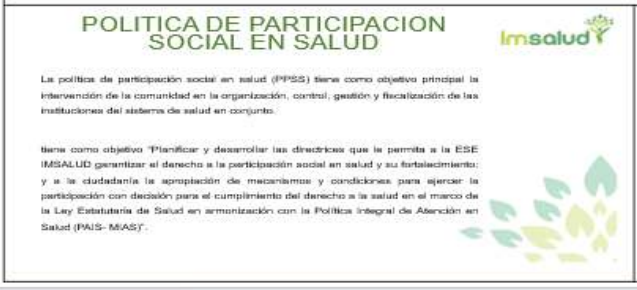

### (7) EJES DE ACREDITACIÓN ALINEADOS CON LA PROMESA DE VALOR



### MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD




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



POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

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

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



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

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

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

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

- Dentro de los más destacados tenemos:

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

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

✧ **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

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

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

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

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

**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"*.<br>Añadido de lo anterior, se expone a todo el personal los 3 ejes de implementación de la política:<br>1. Gestión integral de residuos.<br>2. Uso eficiente de recursos.<br>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.85 y 86 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

| DESARROLLO DE LA REUNIÓN |
|---|
| preferencial.<br><br>• Por otro lado, se llena el boletín cultural IMSALUD #66.<br><br>• Explicación de la importancia de fortalecer la asociación de usuarios con la población en general y con enfoque diferencial.<br><br>• Se recalca la importancia se estar presente en las reuniones programadas con anticipación, el objetivo de la asociación de ser voceros de la comunidad.<br><br>• 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.<br><br>• **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.

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

**SEGUIMIENTO COMPROMISOS ASOCIACIÓN DE USUARIOS**

| | |
|---|---|
| **Nombre de la UBA o IPS:** | TOLEDO PLATA |
| **Nombre del Promotor SIAU:** | JESSICA HERNANDEZ |
| **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 ADMINIISTRATIVA *(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 solicta una vez al mes la movil en la ips. | ATENCION EN IMSALUD | En espera de respuestas | |

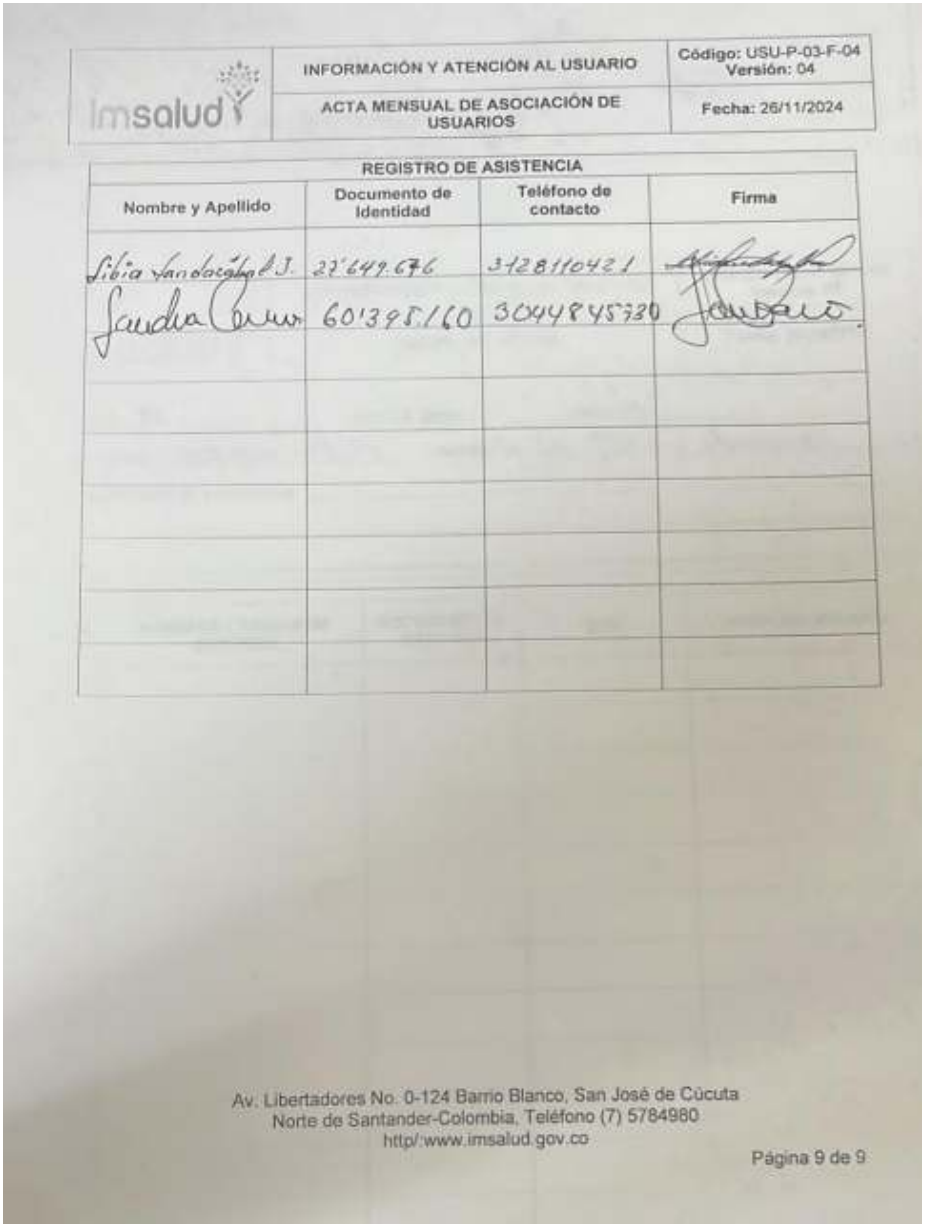
**7.** Proposiciones y varios.

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:** | **18/07/2026 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 |
|---|---|---|---|
| Sibia Sandoval J. | 23'649.676 | 3128110421 | |
| Sandra Cruz | 60'398.160 | 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 9 de 9

| | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA:** | **06 JUNIO 2026** | **ACTA DE REUNIÓN NO.** | **06** |
| **HORA INICIO:** | **10:00 AM** | **HORA FINALIZACIÓN:** | **11:00 AM** |
| **UBA/IPS:** | **SAN FAUSTINO** | | |

| | |
|---|---|
| **Objetivo de la reunión:** | **REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE JUNIO DE 2026.** |

**Agenda**

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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 10:00 Am del día 06 de Junio 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 tres usuarias. 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 la invitación para la reunión programada el día 06 de JUNIO de 2026, también se subió en

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

**Desarrollo de las Temáticas:**







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



## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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

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

- Dentro de los más destacados tenemos:

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

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

✧ **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

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

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

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

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

**POLÍTICA HUMANIZACIÓN**

1. Adopción de la Política de Atención Humanizada



2. Declaratoria de la Política de Atención Humanizada



3. Líneas Estratégicas de la Política de Atención Humanizada



4. Fortalecimiento del Programa de Humanización



Encuentros Comunales

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

**Política Ambiental**

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

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

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

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

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

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

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

**BIOSANITARIOS:** son todos aquellos elementos o instrumentos utilizados durante la ejecución de los procedimientos asistenciales que tienen contacto con materia orgánica, sangre o fluidos corporales del paciente humano o animal. Ejemplo: Algodón, gasas, jeringa, vendas, 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?**




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 #86 está enfocado en fortalecer la **higiene de manos** como una de las principales estrategias para garantizar la seguridad del paciente y prevenir infecciones asociadas a la atención en salud. En él se destaca la importancia de cumplir con los **5 momentos para la higiene de manos establecidos por la OMS**, así como los tiempos recomendados para realizarla correctamente mediante el uso de solución alcohólica o agua y jabón.
Asimismo, se socializa la implementación de la **estrategia multimodal de la OMS**, la cual busca mejorar la adherencia a esta práctica a través de la disponibilidad de insumos, la capacitación continua del personal, la evaluación y retroalimentación de resultados, la instalación de recordatorios en los lugares de trabajo y el fortalecimiento de una cultura institucional orientada a la seguridad.
El boletín también identifica oportunidades de mejora relacionadas con el uso adecuado de guantes, la eliminación de accesorios en manos y muñecas, y el cumplimiento de la técnica correcta de higiene. Finalmente, presenta los resultados de adherencia obtenidos durante el año 2025 en las diferentes áreas de la institución, evidenciando avances y reforzando el compromiso de alcanzar la meta institucional del **80 % de cumplimiento**, promoviendo la participación activa de todo el personal en la protección de los pacientes y la calidad de la atención.



**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

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

respuesta y uso de mecanismos de participación por parte de los usuarios.




- **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

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

diversidad en los tipos de identificación de los usuarios atendidos. En cuanto a las EPS, se 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 11:00 a.m., dejando constancia de los temas tratados y el compromiso de continuar implementando acciones orientadas al mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios de salud.

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:** | **JULIO 18 , 10:00 AM** |

**REGISTRO DE ASISTENCIA**

| Nombre y Apellido | Documento de Identidad | Teléfono de contacto | Firma |
|---|---|---|---|
| edid catalina vega perez | 1004842317 | 3103289965 | Edid vega Perez |
| Carmenza Duran Castañeda | 60387345 | 3118418269 | Carmenza Duran Castañeda |
| Miriam Hernandez | 60376423 | 3125551136 | Miriam Hernandez |
| Emiliana Vega P. | 1010075113 | 3682941511 | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA:** | **18/06/2026** | **ACTA DE REUNIÓN NO.** | **6** |
| **HORA INICIO:** | **2:00 PM** | **HORA FINALIZACIÓN:** | **3:20 PM** |
| **UBA/IPS:** | **UBA COMUNEROS** | | |

| | |
|---|---|
| **Objetivo de la reunión:** | **REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE JUNIO 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.
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, Kelly Contreras, Promotoras SIAU; Claudia Angarita y Cristian Sandoval.

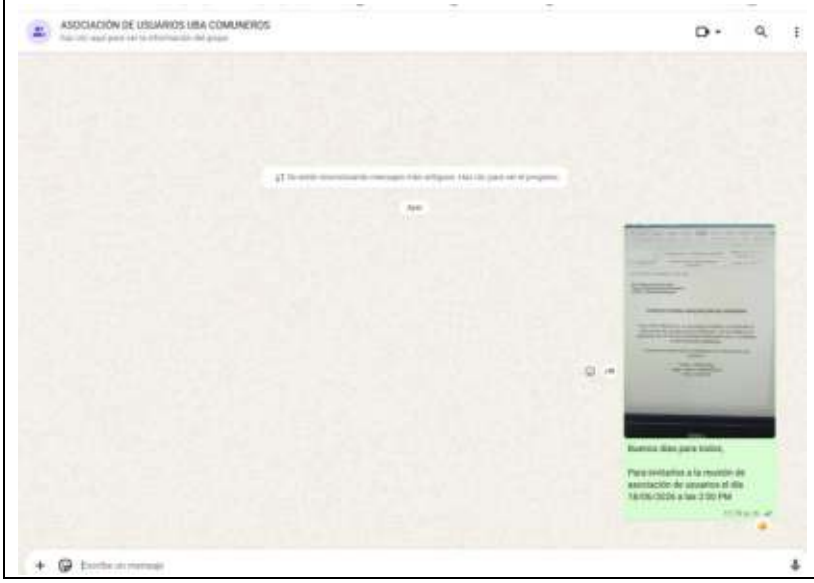
La señora Carmen Laguado no pudo asistir por temas laborales y la señora haidy Villamizar por temas personales

**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:**

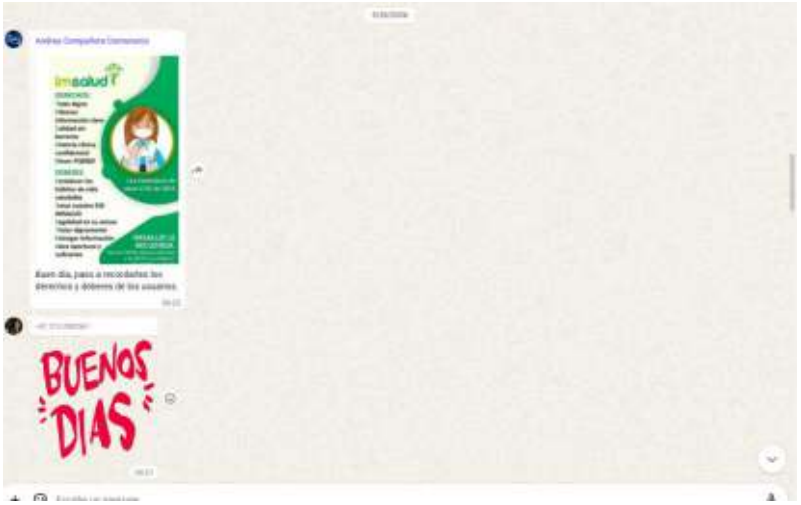
- Publicar en cartelera la fecha de reunión mensual y la invitación a nuevos usuarios para la conformación de la asociación de usuarios.
- Indagar y lograr comunicación con presidentes de Junta de Acción Comunal para que participen e inviten a personas de la comunidad que cumplan con los requisitos según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




**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**
- **Política humanización**
- **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



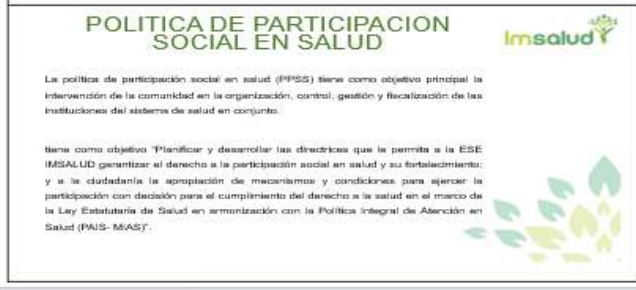

### (7) EJES DE ACREDITACIÓN ALINEADOS CON LA PROMESA DE VALOR



### 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 servicode 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 en la socialización de la política ambiental de la E.S.E. Imsalud, por lo cual se expone al personal el propósito u objetivo de la misma y que comprende lo siguiente: *"disminuir los impactos ambientales negativos mediante la generación de una conciencia ambiental y así cumplir con los requisitos legales aplicables y la normatividad ambiental vigente".*<br>Añadido de lo anterior, se expone a todo el personal los 3 ejes de implementación de la política:<br>1. Gestión integral de residuos.<br>2. Uso eficiente de recursos.<br>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**

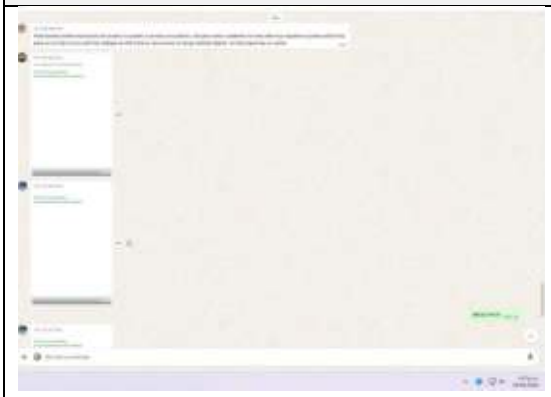
- **Tipos de tecnología (Equipos de la ESE Imsalud)**




- **Boletín N.85 y 86 Cultura Imsalud**



## DESARROLLO DE LA REUNIÓN





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







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

SIAU ESE IMSALUD - Tableros de control
https://datastudio.google.com/s/gCvWS-numUY

**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: | UBA COMUNEROS |
| Nombre del Promotor SIAU: | CRISTIAN SANDOVAL, CLAUDIA ANGARITA |
| Mes: | JUNIO |

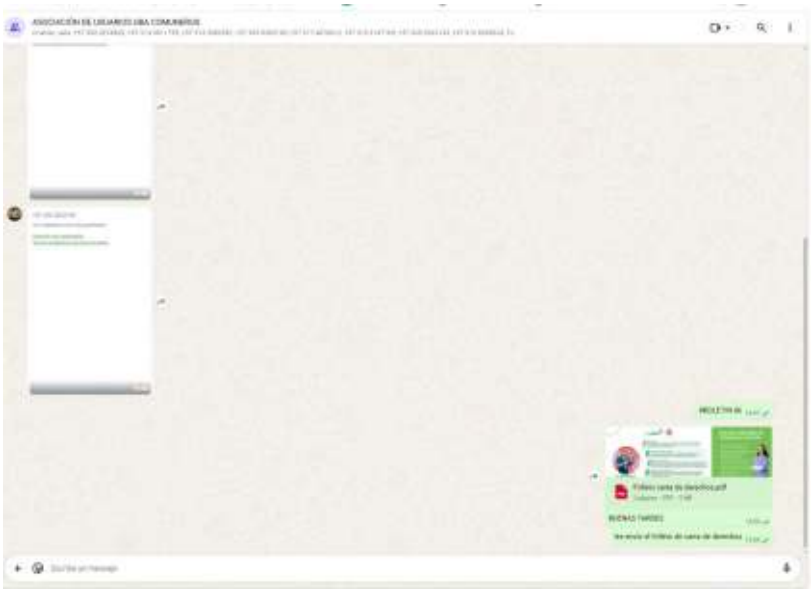
| No. | COMPROMISOS DE LA REUNIÓN MENSUAL | DEPENDENCIA DE LA SEDE ADMINISTRATIVA A LA QUE CORRESPONDE EL COMPROMISO | AVANCES DEL CUMPLIMIENTO | OBSERVACIONES OFICINA SIAU SEDE ADMINISTRATIVA (Este casillero lo diligencia la oficina SIAU) |
|---|---|---|---|---|
| NO HUBO SUGERENCIAS | | | | |

**7.** Proposiciones y varios.

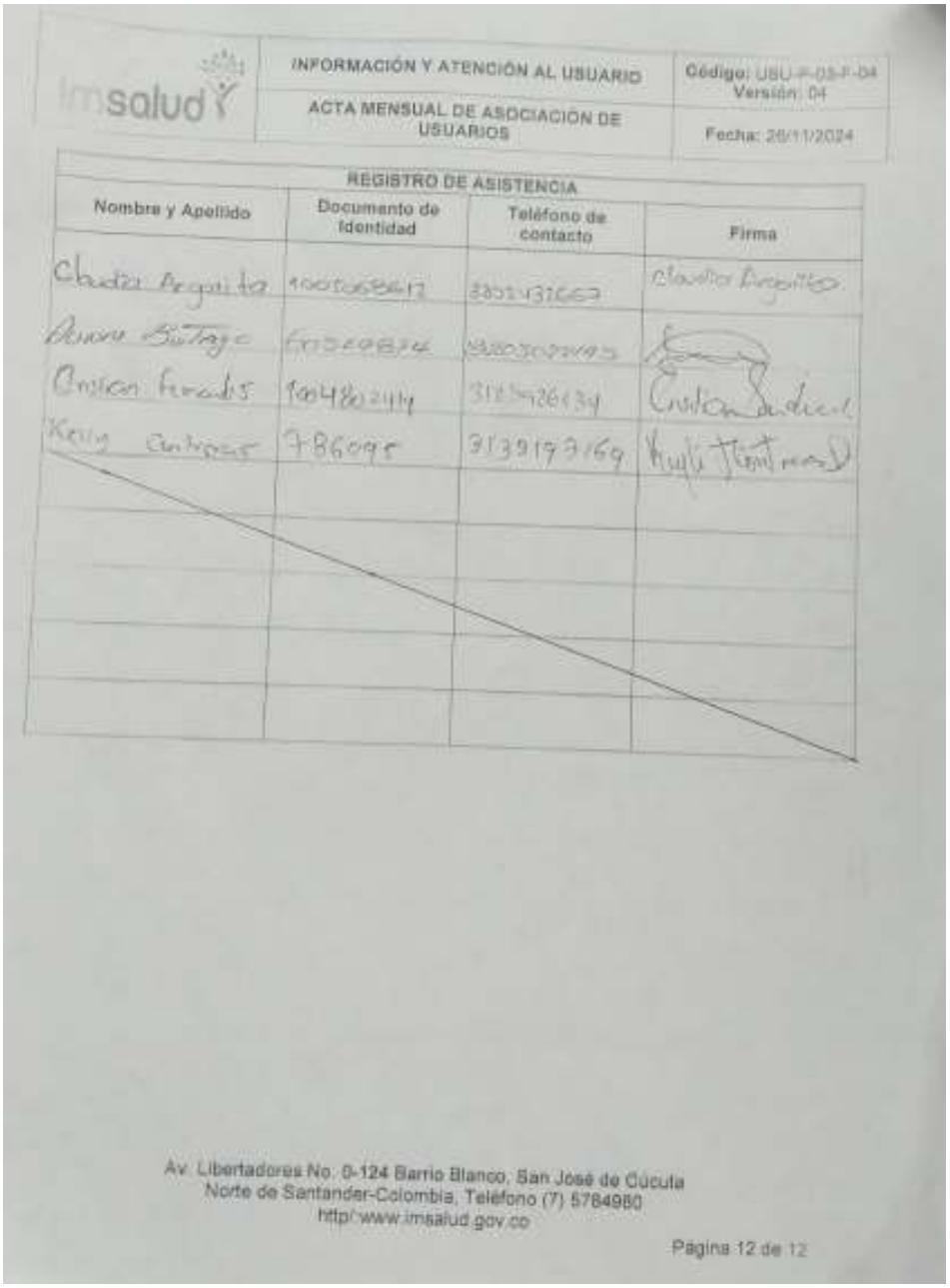
Durante el segmento dedicado a Proposiciones y Varios, se abrió un espacio para que los miembros de la Asociación pudieran presentar cualquier iniciativa o inquietud adicional. Luego de un debate constructivo y de la revisión de posibles puntos de agenda, no hubo solicitudes en mejora de los servicios, se socializó el nuevo folleto de la Carta de Derechos y Deberes del Usuario, Cuidadores y Familia. Como podrán ver hay información nueva: " Derecho Específico de Cuidadores y Familia, Deber Específico de Cuidadores y Familia y, Compromiso Institucional"

**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, no hubo solicitudes en mejora de los servicios, se socializó el nuevo folleto de la Carta de Derechos y Deberes del Usuario, Cuidadores y Familia. Como podrán ver hay información nueva: " Derecho Específico de Cuidadores y Familia, Deber Específico de Cuidadores y Familia y, Compromiso Institucional" | |
| **FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:** | **25 de Julio del 2026: 7:30 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 |
|---|---|---|---|
| Claudia Angarita | 1005068617 | 3052431663 | Claudia Angarita |
| Anny Bustos | 60526814 | 3003029495 | |
| Cristian Peralta | 1004802414 | 3125426134 | Cristian Peralta |
| Kelly Contreras | 786095 | 3139193169 | Kelly Contreras |

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

Página 12 de 12

| | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA:** | **16/06/2026** | **ACTA DE REUNIÓN NO.** | **6** |
| **HORA INICIO:** | **2:30 PM** | **HORA FINALIZACIÓN:** | **4:00 PM** |
| **UBA/IPS:** | **UBA LA LIBERTAD** | | |

| | |
|---|---|
| **Objetivo de la reunión:** | **REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE JUNIO DE 2026.** |

**Agenda**

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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

**1.** Llamado a lista

Se da inicio a la reunión de la asociación de usuarios de la UBA LA LIBERTAD siendo las 2:30 PM con el personal convocado.

Iniciando con una bienvenida para todos los integrantes, luego de verificar quorum en el cumpliendo de la participación de los integrantes convocados en parte del compromiso mensual.

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

- Raul Contreras
- Maryluz Acosta
- Fabiola Ruiz
- Anyella Quintero
- Leslie Willian
- Maria Gabriela Veloza
- Mayra Rodriguez
- Erika Joya

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

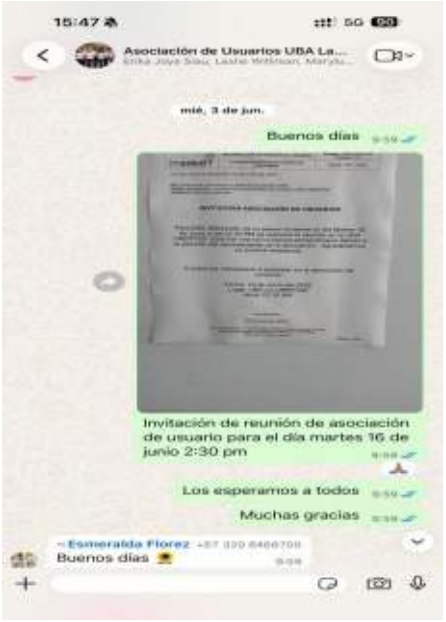
Para garantizar que nuestra asociación sea un ente verdaderamente dinámico y transparente, y que las voces de nuestros miembros se traduzcan en acciones concretas, cada mes llevamos a cabo reuniones dedicadas a revisar las propuestas y sugerencias

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

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 y Consulta externa de la UBA LA LIBERTAD.




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

**Estrategias para vincular:**

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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




**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**
- **Política humanización**
- **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



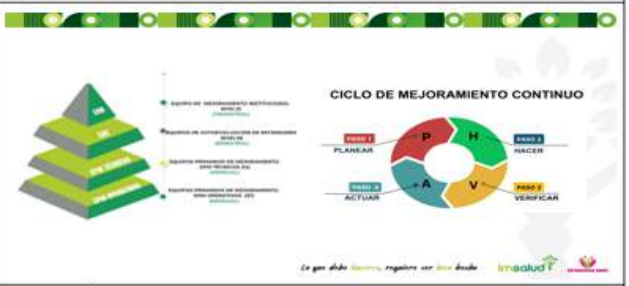

### MAPA DE PROCESOS




### (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 servicíode 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

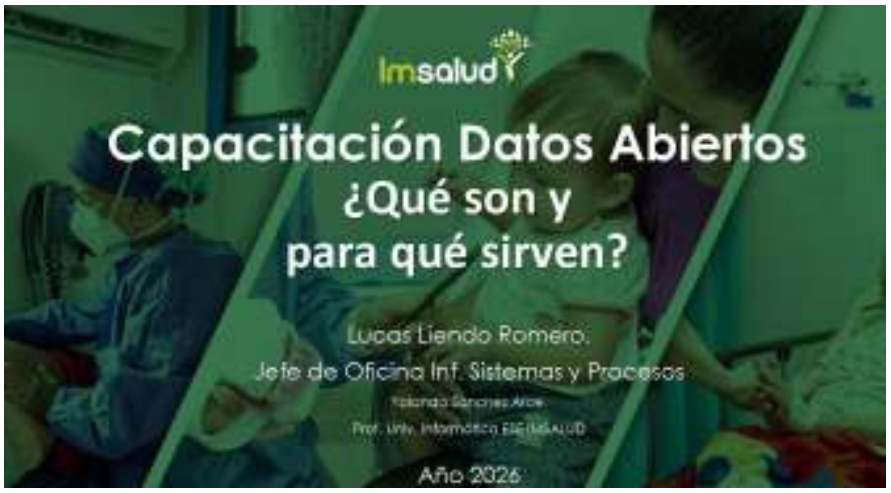
**EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN ESTÁNDARES DE GERENCIA DE AMBIENTE FÍSICO PARA LA VIGENCIA 2025 Y COMO REFUERZO PARA EL PROCESO DE AUDITORÍAS QUE SE REALIZAN A LOS CENTROS DE ATENCIÓN ADSCRITOS A LA E.S.E. IMSALUD.**

| | |
|---|---|
| **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"*.<br>Añadido de lo anterior, se expone a todo el personal los 3 ejes de implementación de la política:<br>1. Gestión integral de residuos.<br>2. Uso eficiente de recursos.<br>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.85 y 86 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)**

SIAU ESE IMSALUD - Tableros de control
https://datastudio.google.com/s/gCvWS-numUY

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

No hubo sugerencias

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

**7.** Proposiciones y varios.

Durante el segmento dedicado a Proposiciones y Varios, se abrió un espacio para que los miembros de la Asociación pudieran presentar cualquier iniciativa o inquietud adicional. Luego de un debate constructivo y de la revisión de posibles puntos de agenda, no hubo solicitudes en mejora de los servicios, se socializó el nuevo folleto de la Carta de Derechos y Deberes del Usuario, Cuidadores y Familia. Como podrán ver hay información nueva: " Derecho Específico de Cuidadores y Familia, Deber Específico de Cuidadores y Familia y, Compromiso Institucional"



## 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, no hubo solicitudes en mejora de los servicios, se socializó el nuevo folleto de la Carta de Derechos y Deberes del Usuario, Cuidadores y Familia. Como podrán ver hay información nueva: " Derecho Específico de Cuidadores y Familia, Deber Específico de Cuidadores y Familia y, Compromiso Institucional | |
| **FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:** | **14 de Julio del 2026** |

| | | |
|---|---|---|
| Imsalud | INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO | Código: USU-P-03-F-04<br>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 |
|---|---|---|---|
| Raul Contreras | 70540761 | 315 6692118 | Raul Contreras |
| Mary luz Acuña | 60378376. | 3224197451 | Mary luz Acuña |
| M Fabiola Ruiz | 39510459 | 3163339624 | M Fabiola Ruiz |
| Anyella Quintero | 1091355209 | 3213565097. | |
| Leslie M William R | 1783567 | 3245097566 | |
| María Gabriela Vera | 1090510743 | 3003913335 | Gabriela V. M. |
| Mayra Rodiguez | 1090526764 | 3124937799 | mayra Rodiguez |
| Erika Carolina Jaya P | 33703338 | 3214144311 | |
| | | | |




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

Página 15 de 15

| | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA:** | **25/06/2026** | **ACTA DE REUNIÓN NO.** | **06** |
| **HORA INICIO:** | **3:00 PM** | **HORA FINALIZACIÓN:** | **4:30 PM** |
| **UBA/IPS:** | **PUENTE BARCO LEONES** | | |

| | |
|---|---|
| **Objetivo de la reunión:** | **REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE JUNIO 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 toma lista constatando la asistencia de los participantes en la reunión la cual se contó con 2 integrantes, Álvaro Ospino, José Araque.

Las señoras Omaira Márquez, Nancy Uribe, Yamile por motivos de salud no le fue posible asistir a la reunión

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

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

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

**3.** Medios de Convocatoria.




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

**Estrategias para vincular:**

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

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

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






Sistema general de seguridad social en salud entre otros.

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

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



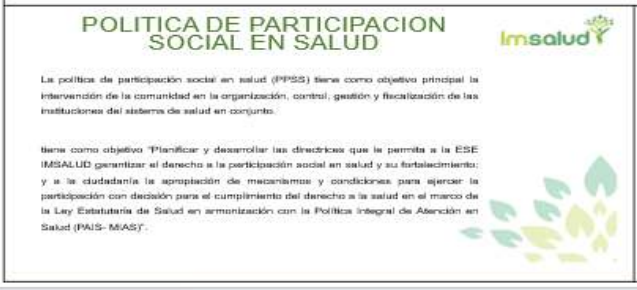

### (7) EJES DE ACREDITACIÓN ALINEADOS CON LA PROMESA DE VALOR



### 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 ES.E. IMSALUD**

✧ **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

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

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

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

- El certificado de nacido vivo permite que el recién nacido sea registrado de manera oportuna disminuyéndose la vulnerabilidad en el proceso de registro del nacimiento, el cual es entregadoen el servicio de urgenciasde la UBA.
- El certificadode acta de defunciónes el documento mediante el cual se acredita legalmente el fallecimiento de una persona, el cual es entregadoen el serviciode 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"*.<br>Añadido de lo anterior, se expone a todo el personal los 3 ejes de implementación de la política:<br>1. Gestión integral de residuos.<br>2. Uso eficiente de recursos.<br>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**

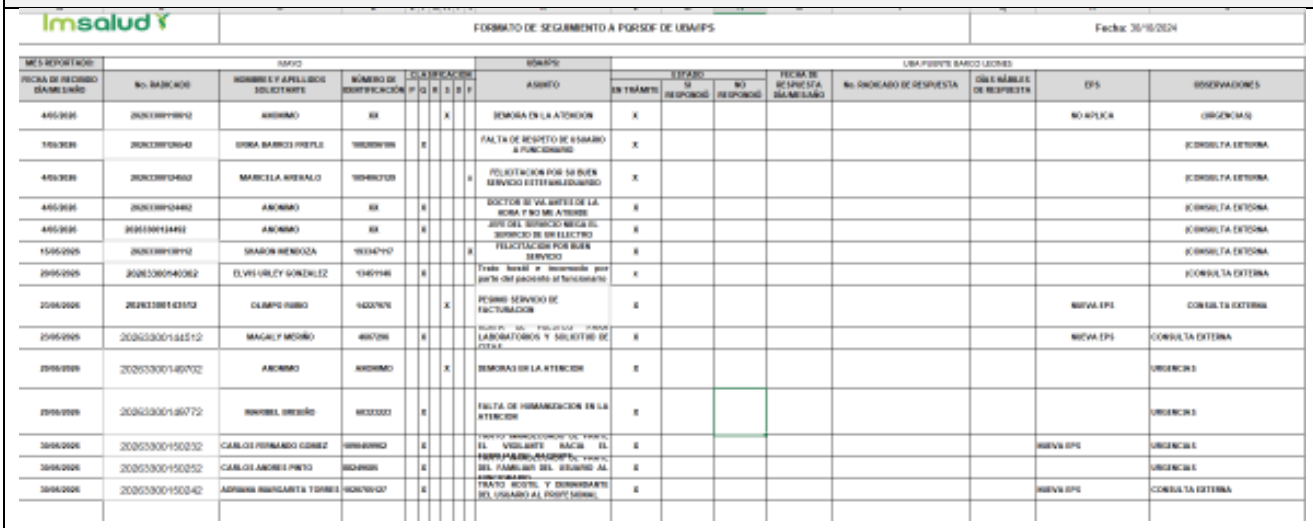
- **Tipos de tecnología (Equipos de la ESE Imsalud)**




- **Boletín N.85 y 86 Cultura Imsalud**



## DESARROLLO DE LA REUNIÓN



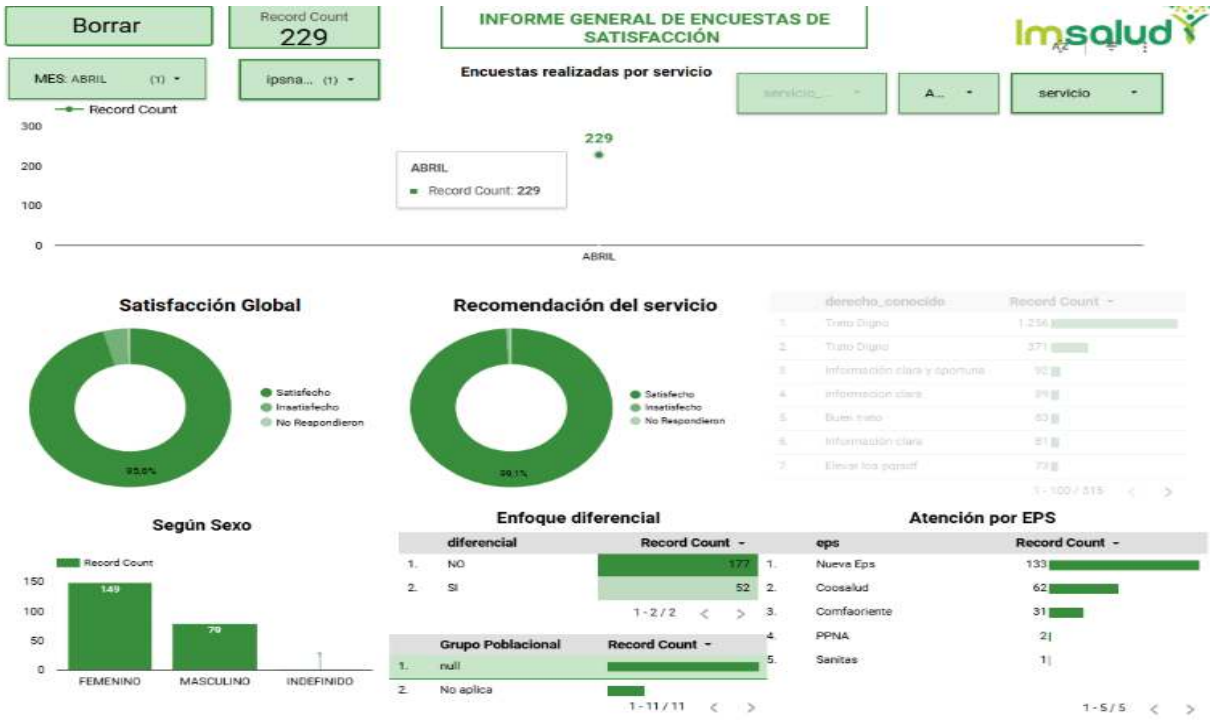
FORMATO DE SEGUIMIENTO A PQRSDF DE UBA/IPS

Fecha: 26/11/2024

| MES REPORTADO | MAYO | | | | | | | | | | UBA PUENTE BLANCO LECHES | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| FECHA DE RECIBIDO DIA/MES/AÑO | No. RADICADO | NOMBRE Y APELLIDOS SOLICITANTE | NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN | CLASIFICACIÓN P | Q | R | S | D | F | ASUNTO | ESTADO EN TRÁMITE | SI RESPONDIÓ | NO RESPONDIÓ | FECHA DE RESPUESTA DIA/MES/AÑO | No. RADICADO DE RESPUESTA | CÓD NÁBILE DE RESPUESTA | EPS | OBSERVACIONES |
| 4/05/2024 | 20245300150152 | ANONIMO | 13 | | | X | | | | DEMORA EN LA ATENCION | X | | | | | | NO APLICA | URGENCIAS |
| 7/05/2024 | 20245300126043 | DORA BARRIOS PRETEL | 1002004166 | | X | | | | | FALTA DE RESPETO DE ESMARO A FUNCIONARIO | X | | | | | | | CONSULTA EXTERNA |
| 4/05/2024 | 20245300124502 | MARCELA AVENALO | 1004967329 | | | | | | X | FELICITACION POR SU BUEN SERVICIO ESTER MALDONADO | X | | | | | | | CONSULTA EXTERNA |
| 4/05/2024 | 20245300124462 | ANONIMO | 13 | | X | | | | | DOCTOR SE VA ANTES DE LA HORA Y NO ME ATIENDE | X | | | | | | | CONSULTA EXTERNA |
| 4/05/2024 | 20245300124452 | ANONIMO | 13 | | X | | | | | JEFE DEL SERVICIO NEGA EL SERVICIO DE UN ELECTRO | X | | | | | | | CONSULTA EXTERNA |
| 15/05/2024 | 20245300139112 | SHARON MENDOZA | 1093347157 | | | | | | X | FELICITACION POR BUEN SERVICIO | X | | | | | | | CONSULTA EXTERNA |
| 25/05/2024 | 20245300540362 | ELVIS URLEY GONZALEZ | 13457146 | | X | | | | | Trato hostil e insensible por parte del paciente al funcionario | X | | | | | | | CONSULTA EXTERNA |
| 20/06/2024 | 20245300143172 | OLIMPO RUBIO | 14227675 | | | | X | | | PERMIS SERVICIO DE FACTURACION | X | | | | | | NUEVA EPS | CONSULTA EXTERNA |
| 25/05/2024 | 20245300144512 | MAGALY MORÑO | 4567256 | | X | | | | | [illegible] LABORATORIOS Y SOLICITUD DE CITAS | X | | | | | | NUEVA EPS | CONSULTA EXTERNA |
| 23/05/2024 | 20245300149702 | ANONIMO | ANONIMO | | | | X | | | DEMORAS EN LA ATENCION | X | | | | | | | URGENCIAS |
| 23/05/2024 | 20245300149772 | MARIBEL ORDOÑO | 60333333 | | X | | | | | FALTA DE HUMANIZACION EN LA ATENCION | X | | | | | | | URGENCIAS |
| 30/05/2024 | 20245300150232 | CARLOS FERNANDO GOMEZ | 13564[illegible] | | X | | | | | [illegible] EL VIGILANTE RACIA EL [illegible] | X | | | | | | NUEVA EPS | URGENCIAS |
| 30/05/2024 | 20245300150252 | CARLOS ANDRES PRETO | 88244[illegible] | | X | | | | | [illegible] DEL FAMILIAR DEL USUARIO AL [illegible] | X | | | | | | | URGENCIAS |
| 30/05/2024 | 20245300150242 | ADRIANA MARGARITA TORRES | 1626765107 | | X | | | | | TRATO HOSTIL Y DENIGRANTE DEL USUARIO AL POSTE MEDICO | X | | | | | | NUEVA EPS | CONSULTA EXTERNA |

- **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.

**SEGUIMIENTO COMPROMISOS ASOCIACIÓN DE USUARIOS**

| | |
|---|---|
| **Nombre de la UBA o IPS:** | UBA PUENTE BARCO LEONES |
| **Nombre del Promotor SIAU:** | HEISA PACHECO-CRISTIAN |
| **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 | En una consulta es posible identificar varias necesidades del paciente para brindar una atención más integral. | ASOCIACION DE USUARIOS UBA PUENTE BARCO LEONES | EN PROCESO | |
| 2 | • En odontología deberían ajustarse o tratarse dos dientes en una misma cita cuando el procedimiento lo permita, y no solamente uno | ASOCIACION DE USUARIOS UBA PUENTE BARCO LEONES | EN PROCESO | |
| 3 | Reducir los tiempos de espera en la atención para mejorar la experiencia y satisfacción de los pacientes. | ASOCIACION DE USUARIOS UBA PUENTE BARCO LEONES | EN PROCESO | |

**7.** Proposiciones y varios.

| PROPOSICIONES Y VARIOS | |
|---|---|
| • Vincular nuevos integrantes a la asociación.<br>• Cancelación de citas automáticas por medio del CHATBOT | |
| **FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:** | **22/07/2026** |

**8.** Evidencia fotográfica.



| **PROPOSICIONES Y VARIOS** | |
|---|---|
| • Vincular nuevos integrantes a la asociación.<br>• Cancelación de citas automáticas por medio del CHATBOT | |
| **FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:** | **22/07/2026** |

| | | |
|---|---|---|
| Imsalud | INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO | Código: USU-P-03-F-04<br>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** |
| Alvaro E. Osorno H. | 98244675 | 3104783750 | Alvaro Osorno |
| Jose Agustin Ayo | 13259721 | 3254669094 | |
| Heisa Ximena P | 1005016055 | 3113810965 | |
| Paola Galamara | 1057580072 | 3102558021 | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA:** | **25/06/2026** | **ACTA DE REUNIÓN NO.** | **6** |
| **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 JUNIO 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 25 de junio de la anualidad 2026, se inició la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS AEROPUERTO.

Quienes asistieron a la reunión fueron los siguientes usuarios:

- Eglee Bastidas
- Lorena Ropero
- Ana Trina
- Dora Jiménez
- Camilo Rojas

**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.**

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

**3.** Medios de Convocatoria.

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



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

Cúcuta, Norte de Santander, 18 de junio 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: 25/06/2026
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






## 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**
- **Política humanización**
- **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: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES



PROMESA DE VALOR



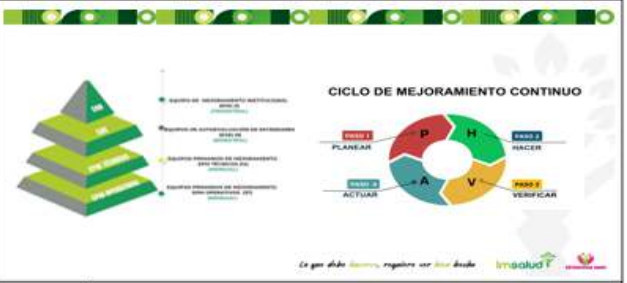

MAPA DE PROCESOS




(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



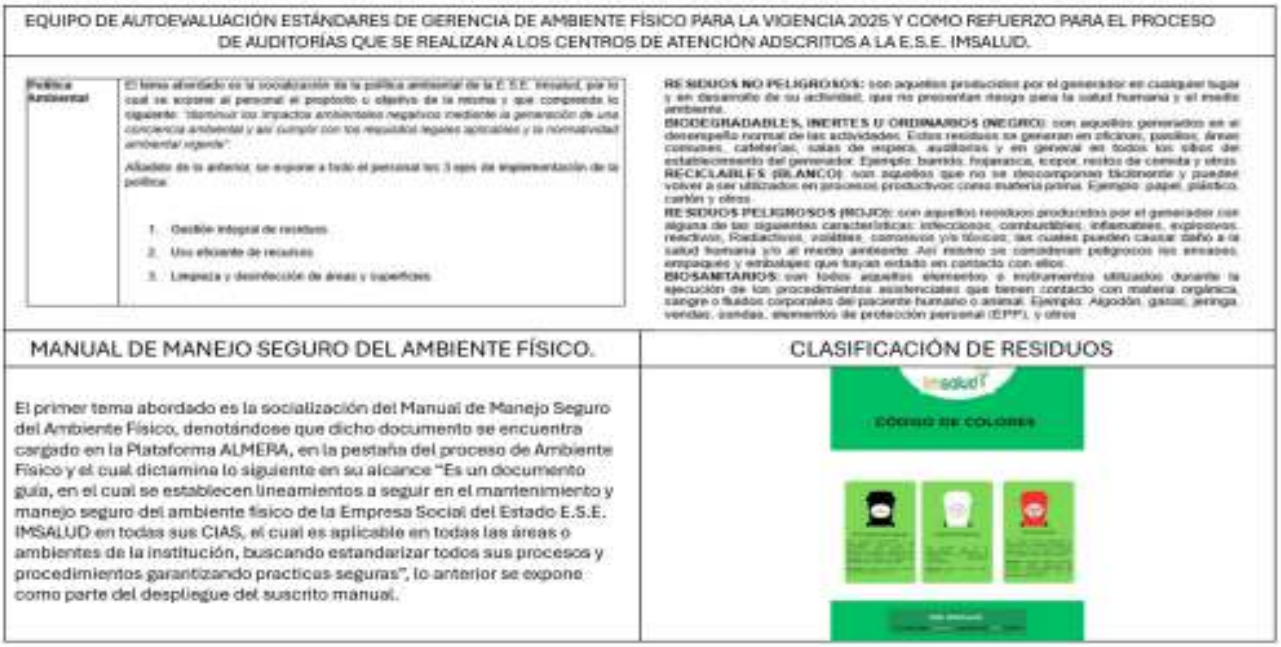




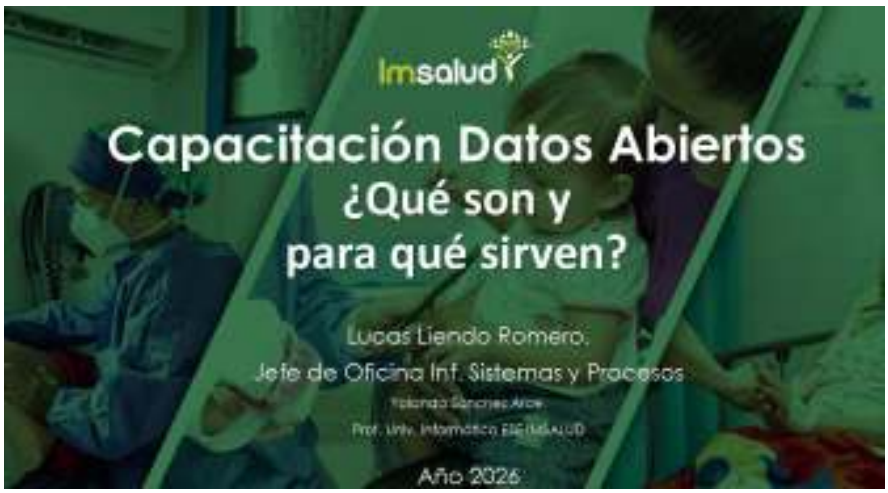
TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD
TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E .S.E. IMSALUD
• Atendiendo las regulaciones que indica el Decreto 2150/95 por el cual se regulan los procedimientos y trámites en la Administración pública, la E.S.E. IMSALUD ha implementado estrategias y planes de mejoramiento continuo 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, página web y línea de WhatsApp.
2. Orientación individual por parte del personal SIAU en todas sus IPS y UBA's de la ESE.
3. Solicitud de Historia Clínica.
4. Resultados de Laboratorios y Rayos X.
5. Entrega de certificados de nacido vivo o acta de defunción.
TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E .S.E. IMSALUD
RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X
Este servicio nos permite obtener resultados de laboratorio de manera oportuna y de fácil acceso tanto para el personal asistencial como para el usuario.
Los resultados de laboratorios clínicos los puedes encontrar en el link imsalud.gov.co Atención al Usuario – Resultados de Laboratorios Clínicos.
Las lecturas de Rayos x, puedes solicitarlos al personal SIAU de su IPS o UBA.
ENTREGA DE CERTIFICADOS DE NACIDO VIVO O ACTA DE DEFUNCIÓN.
El certificado de nacido vivo, permite que el recién nacido sea registrado de manera oportuna disminuyéndose la vulnerabilidad en el proceso de registro del nacimiento, el cual es entregado en el servicio de urgencias de la UBA.
El certificado de acta de defunción es el documento mediante el cual se acredita legalmente el fallecimiento de una persona, el cual es entregado en el servicio de urgencias de la UBA.
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.




- **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.85 y 86 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 junio, en la IPS AEROPUERTO se recibió 1 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**






## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

En el mes de mayo no se realizaron sugerencias o solicitudes en la reunión de asociación.

**7.** Proposiciones y varios.

***La asociación de usuarios solicita:***

- Colocar la rampla reflectiva en la rampla exterior de la ips.
- Mover a los vendedores ambulantes ya que esta generando conflicto entre los mismos.
- Revisión de la caja de alcantarillado ya que se sienten malos olores en la ips.

**8.** Evidencia fotográfica.



## PROPOSICIONES Y VARIOS

***La asociación de usuarios solicita:***

- Colocar la rampla reflectiva en la rampla exterior de la ips.
- Mover a los vendedores ambulantes ya que está generando conflicto entre los mismos.
- Revisión de la caja de alcantarillado ya que se sienten malos olores en la ips.

| | |
|---|---|
| **FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:** | **16/07/2026** |

| REGISTRO DE ASISTENCIA | | | |
|---|---|---|---|
| **Nombre y Apellido** | **Documento de Identidad** | **Teléfono de contacto** | **Firma** |
| ANA TRINA P.R. | 60378480 | 3176954099 | |
| Eglee Bastidas | PPT569092 | 312 510 94 30 | |
| Jenny Eliana Portilla | CC 37276119 | 3134057895 | |
| Dora Jimenes | 60374530 | 3229290J7 | |
| Camilo Rojas | 7090493669 | 3222827782 | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA:** | **20/06/2026** | **ACTA DE REUNIÓN NO.** | **6** |
| **HORA INICIO:** | **9:00 AM** | **HORA FINALIZACIÓN:** | **10:00 AM** |
| **UBA/IPS:** | **IPS CUNDINAMARCA** | | |

| | |
|---|---|
| **Objetivo de la reunión:** | **REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE JUNIO DE 2026.** |

**Agenda**

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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

**1.** Llamado a lista

Se da inicio a la reunión de la asociación de usuarios de la IPS CUNDINAMARCA, siendo las 9:00 AM con el personal convocado.

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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Cabe resaltar que a la reunión mensual de la Asociación de Usuarios asistieron las siguientes integrantes: ROBERTO CARRASCAL, LUIS PEDROZA, YURLEY LINDARTE, JOSE SOLANO Y PROFESIONAL SIAU MAYRA VIGGIANI.

**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 consulta externa.



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

**Estrategias para vincular:**

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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




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




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

- **Calidad En Salud**

| **DESARROLLO DE LA REUNIÓN** |
|---|
| • **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**<br>• **Promesa De Valor**<br>• **Mapa De Procesos**<br>• **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**<br>• **Mejoramiento De La Calidad**<br>• **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 806 del 20 de noviembre de 2025**<br>• **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**<br>• **Política humanización**<br>• **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**<br>• **Capacitación datos abiertos ¿Qué son y para qué sirven?**<br>• **Tipos de tecnología (Equipos de la ESE Imsalud)**<br>• **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web**<br>• **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**<br>• **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**<br><br>**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".*<br>Añadido de lo anterior, se expone a todo el personal los 3 ejes de implementación de la política:<br>1. Gestión integral de residuos.<br>2. Uso eficiente de recursos.<br>3. Limpieza y desinfección de áreas y superficies. |

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

| **MANUAL DE MANEJO SEGURO DEL AMBIENTE FÍSICO.** | **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.85 y 86 Cultura Imsalud**



## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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







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

SIAU ESE IMSALUD - Tableros de control
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 presentaron solicitudes

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, no hubo solicitudes en mejora de los servicios, se socializó el nuevo folleto de la Carta de Derechos y Deberes del Usuario, Cuidadores y Familia. Como podrán ver hay información nueva: " Derecho Específico de Cuidadores y Familia, Deber Específico de Cuidadores y Familia y, Compromiso Institucional"

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 y la revisión de posibles puntos de agenda, no hubo solicitudes en mejora de los servicios, se socializó el nuevo folleto de la Carta de Derechos y Deberes del Usuario, Cuidadores y Familia. Como podrán ver hay información nueva: " Derecho Específico de Cuidadores y Familia, Deber Específico de Cuidadores y Familia y, Compromiso Institucional" | |
| **FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:** | **25 de Julio del 2026: 7:30 am** |

| REGISTRO DE ASISTENCIA | | | |
|---|---|---|---|
| **Nombre y Apellido** | **Documento de Identidad** | **Teléfono de contacto** | **Firma** |
| José E. Sulbaran Jaimes | 13.502.285 | 3132379034 | |
| Roberto Canal | 13321213 | 3118382729 | |
| Luis Padroza | 13225819 | 3177363403 | |
| yurley lindarte | 37.276757 | 3123510319 | |
| Mayra Vyglani | 60390562 | 3183146241 | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA:** | **18 JUNIO 2026** | **ACTA DE REUNIÓN NO.** | **06** |
| **HORA INICIO:** | **9:30** | **HORA FINALIZACIÓN:** | **11:10** |
| **UBA/IPS:** | **IPS SAN MATEO** | | |

| | |
|---|---|
| **Objetivo de la reunión:** | **REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE JUNIO 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

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 elpersonal convocado. Iniciando con una bienvenida para todos los integrantes, luego de verificar quorum en el cumpliendo de la participación de los integrantes convocados enparte 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 ,si no verdaderamente vitales para que podamos alcanzar demanera 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 a ún más individuos que desee 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 impulsaráaúnmásnuestrasiniciativas. Cabe resaltar que a la reunión mensual de la Asociación de Usuarios asistieron las siguientes asociados salomon chacon

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

13452935 froilana gelvez cc 60337068 marleny ibarra pt 1155665 luz elena galviz 60377489

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

   1.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 social se tiene en espera la peticion de fecha de intervencion de la ips san mateo

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**

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

**Estrategias para vincular:**

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

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

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

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



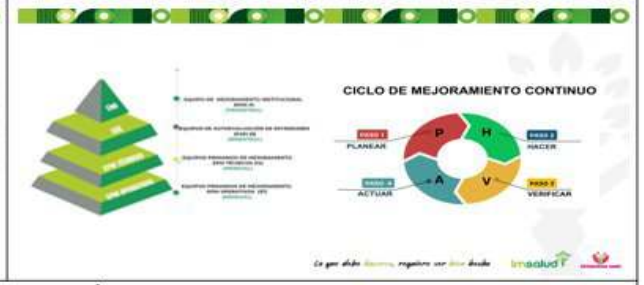

**MAPA DE PROCESOS**




**(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



2. Declaratoria de la Política de Atención Humanizada



3. Líneas Estratégicas de la Política de Atención Humanizada



4. Fortalecimiento del Programa de Humanización



Encuentros Comunales

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

**Política Ambiental**

El tema abordado es la socialización de la política ambiental de la E.S.E. Imsalud, por lo cual se expone al personal el propósito 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 humanas y el medio ambiente

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

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

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

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

**MANUAL DE MANEJO SEGURO DEL AMBIENTE FÍSICO.**

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

**CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS**




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



## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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






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

Se realiza informacion del tramite de pqrsdf en la ips san mateo donde no se relacionaron ningun formato

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




-

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

Se deja como compromiso la fecha de intervencion de la ips san mateo y como compromiso seguir prestando servicios de calidad en la ips con disponibilidad y diligencia

7. Proposiciones y varios.

Durante el segmento dedicado a Proposiciones y Varios, se abrió un espacio para que los miembros de la Asociación pudieran presentar cualquier iniciativa o inquietud adicional. Luego de un debate constructivo y de la revisión de posibles puntos de agenda, se llegó a dos solicitudes de mejora. . 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. Av. Libertadores No. 0-124 Barrio Blanco, San José de Cúcuta

8. Evidencia fotográfica.



## PROPOSICIONES Y VARIOS

7. En la reunion anterior se deja como compromiso entrega fecha de intervencion de la ips san mateo con el fin de brindar tranquilidad a sus usuarios atendidos ,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 deposibles puntos de agenda ,se llegó a dos solicitudes de mejora. Hace acompañamiento en la reunion con la intervencion de la secretaria de salud .Se deja plasmado el buen servicio que se presta en la ips y la comformidad plasmada

| **PROPOSICIONES Y VARIOS** | |
|---|---|
| | |
| **FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:** | **09 DE JULIO 2026** |

| **REGISTRO DE ASISTENCIA** | | | |
|---|---|---|---|
| **Nombre y Apellido** | **Documento de Identidad** | **Teléfono de contacto** | **Firma** |
| SALOMON CHACON | 13452935 | **3202438759** | |
| FROILANA GELVEZ | 60337068 | **3103179163** | |
| MARLENY IBARRA | PT 1155665 | **3026887833** | |
| LUZ HELENA GALVIZ | 60377489 | **3024496789** | |
| CANDYSIDNEY CAICEDO | 60364461 | **3219300596** | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| REGISTRO DE ASISTENCIA | | | |
|---|---|---|---|
| Nombre y Apellido | Documento de Identidad | Teléfono de contacto | Firma |
| Salomón Chacón | 13'462 935 | 3202438156 | |
| Froilana Galvis | 60337068 | 3103179163 | |
| Harbey Ibarra | PT. 1155665 | 3026887833 | |
| Luz Elena Galvis | 60.377489 | 3024496789 | |
| Candy Sidney Camb | 60364461 | 3219300596 | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |



Powered by CamScanner

| | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA:** | **26/06/2026** | **ACTA DE REUNIÓN NO.** | **6** |
| **HORA INICIO:** | **2:00 PM** | **HORA FINALIZACIÓN:** | **3:00PM** |
| **UBA/IPS:** | **LA ERMITA** | | |

| | |
|---|---|
| **Objetivo de la reunión:** | **REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE JUNIO 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 26 de Junio 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 aprobación, siendo aprobada por todos los asistentes.

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

**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.

**Estrategias para vincular:**

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 Junio, se vinculó una nueva usuaria: la señora Ana Lucia Angarita, nueva miembro de la Asociación IPS La Ermita.

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

| | | |
|---|---|---|
| Imsalud | INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO | Código: USU-P-03-F-04<br>Versión: 01 |
| | CONCOVATORIA ASOCIACIÓN DE USUARIOS | Fecha: 14/02/2022 |

Cúcuta, Norte de Santander, 01 de Junio del 2026

**DE:** IPS LA ERMITA
**PARA:** USUARIOS IPS LA ERMITA
**ASUNTO:** REUNION MENSUAL ASOCIACION DE USUARIOS

**CONVOCATORIA ASOCIACIÓN DE USUARIOS**

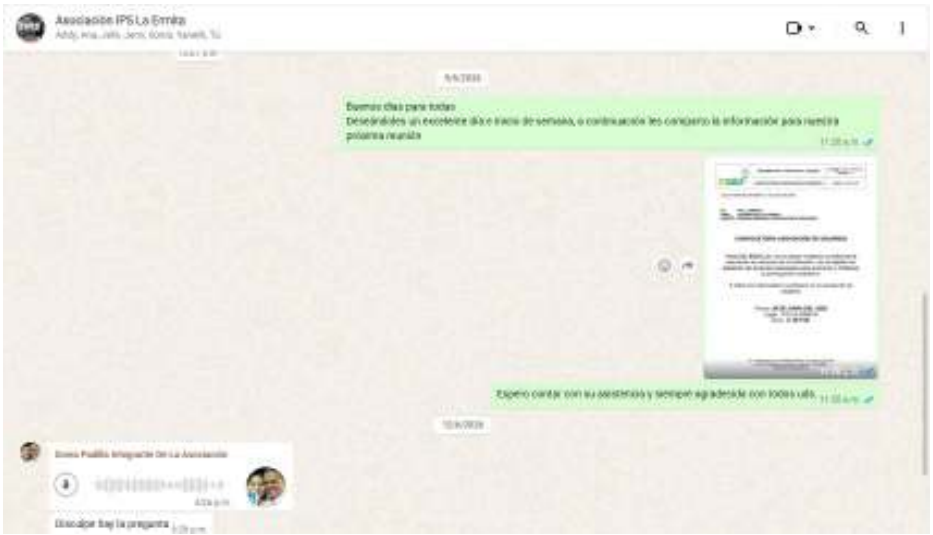
Para ESE IMSALUD, es un placer invitarlos a conformar la asociación de usuarios de la institución, con el objetivo de adelantar las acciones necesarias para promover y fortalecer la participación ciudadana.

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

Fecha: **26 DE JUNIO 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, Telefono (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.

***Incluir en este espacio lo que ya tienen establecido en sus actas mensuales***

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**
- **Política humanización**
- **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**






## 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



2. Declaratoria de la Política de Atención Humanizada



3. Líneas Estratégicas de la Política de Atención Humanizada



4. Fortalecimiento del Programa de Humanización





Encuentros Comunales

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

| | |
|---|---|
| **Política Ambiental** | El tema abordado en la socialización de la política ambiental de la E.S.E. Imsalud, por lo cual se expone al personal el propósito u objetivo de la misma y que comprende lo siguiente: *"disminuir los impactos ambientales negativos mediante la generación de una conciencia ambiental y así cumplir con los requisitos legales aplicables y la normatividad ambiental vigente"*<br>Añadido de lo anterior, se expone a todo el personal los 3 ejes de implementación de la política:<br>1. Gestión integral de residuos<br>2. Uso eficiente de recursos.<br>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.
**RIO SANITARIOS:** son todos aquellos elementos o instrumentos utilizados durante la ejecución de los procedimientos asistenciales que tienen contacto con materia orgánica, sangre o fluidos corporales del paciente humano o animal. Ejemplo: Algodón, gasas, jeringa, vendas, sondas, elementos de protección personal (EPP), y otros

**MANUAL DE MANEJO SEGURO DEL AMBIENTE FÍSICO.**

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



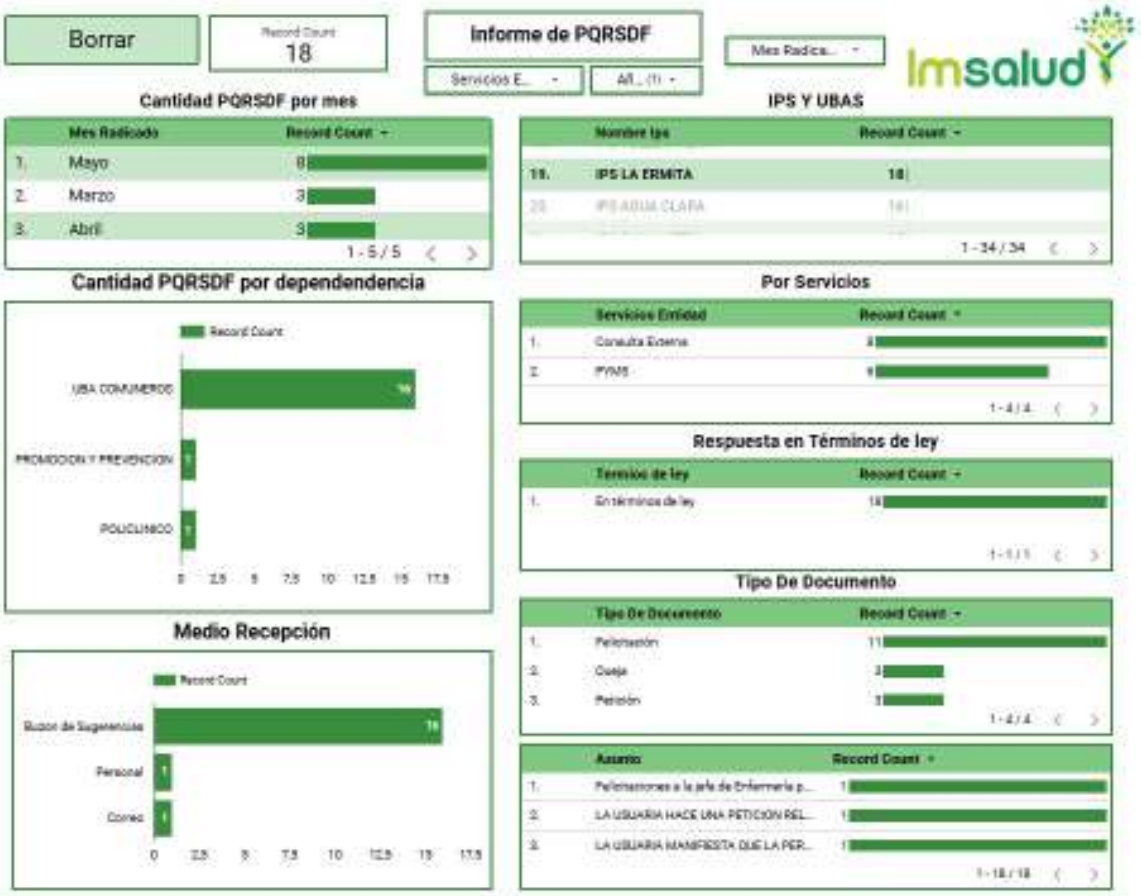

- **Boletín N.86 y 87 Cultura Imsalud**






## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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




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

Para el mes de Junio 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.

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

**7.** Proposiciones y varios.

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

**8.** Evidencia fotográfica.



**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**



| **DESARROLLO DE LA REUNIÓN** |
|---|
| |

| **PROPOSICIONES Y VARIOS** | |
|---|---|
| | |
| **FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:** | **24 de Julio de 2026 - 2:00 pm** |

| 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 |
| ADDY estela Velasquez | 60446287 | 3204183593 | ADDY estela Velasquez |
| Lida Yuley Regino | 37393825 | 3227063002 | Lida Regino. |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |



Powered by CamScanner

| | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA:** | **23 JUNIO 2026** | **ACTA DE REUNIÓN NO.** | **6** |
| **HORA INICIO:** | **8:30 AM** | **HORA FINALIZACIÓN:** | **9:30 AM** |
| **UBA/IPS:** | **IPS CLARET** | | |

| | |
|---|---|
| **Objetivo de la reunión:** | **REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE JUNIO 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 JUNIO de la anualidad 2026, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS CARET.

**1.** Llamado a lista

A la reunión del mes de JUNIO asistieron

ROSA GLADYS BARAJAS. MIRIAM ACOSTA, JUDITH ORTIZ, LUIS GRANADOS Y XIOMARA ASCANIO

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

***Se dio lectura y aprobó el acta del mes de MAYO***

**3.** Medios de Convocatoria.

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

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

**Estrategias para vincular:**

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

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

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

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

- **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**
- **Política humanización**
- **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: 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 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 disminuyendose la vulnerabilidad en el proceso de registro del nacimiento, el cual es entregadoen el servicio de urgencias de la UBA.
- El certificadode acta de defunciones el documento mediante el cual se acredita legalmente el fallecimiento de una persona, el cual es entregadoen el serviciode urgencias de la UBA.

### POLÍTICA HUMANIZACIÓN







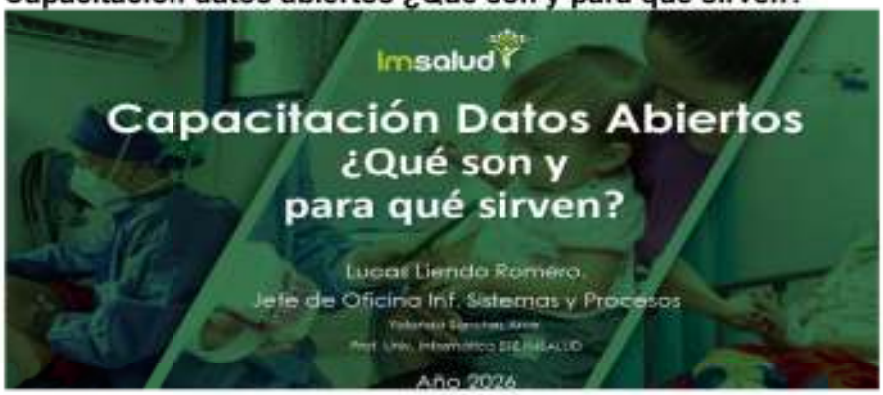





## DESARROLLO DE LA REUNIÓN




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




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



## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Boletín N.85 y 86 Cultura Imsalud**




- **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.<br><br>NO QUEDARON SOLICITUDES<br><br>**7.** Proposiciones y varios.<br><br>NO DEJARON SOLICITUDES |
| **8.** Evidencia fotográfica.<br>  |

| **PROPOSICIONES Y VARIOS** | |
|---|---|
| NO QUEDARON SOLICITUDES POR PARTE DE LA ASOCIACION DE USUARIOS | |
| **FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:** | **22 JULIO 2026 8 AM** |

| REGISTRO DE ASISTENCIA | | | |
|---|---|---|---|
| **Nombre y Apellido** | **Documento de Identidad** | **Teléfono de contacto** | **Firma** |
| Rosa del Pilar | 60250139 | 3112654147 | Rosa del Pilar |
| Miriam Acosta | 60271877 | 32088205 | Miriam Acosta |
| Judith Ortiz Cook. | 60312407 Cúcuta | 3114840274 | |
| Luis Granados | 12106921 | 3204875157 | |
| Xiomara Ascanio | 60315611 | 3167490342 | |
| Piedad Cuellar | 60341017 | 3024070112 | Piedad Cuellar |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA:** | **23/JUNIO/2026** | **ACTA DE REUNIÓN NO.** | **06** |
| **HORA INICIO:** | **1:30PM** | **HORA FINALIZACIÓN:** | **2:30PM** |
| **UBA/IPS:** | **IPS BANCO ARENA** | | |

| | |
|---|---|
| **Objetivo de la reunión:** | **REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE JUNIO 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 23 de junio 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, verificándose la asistencia de las señoras Magaly Ruiz Cote y Mirian Acevedo Acevedo, así como de los señores Oscar Echeverry Garro y Gonzalo Bautista. Se deja constancia de la inasistencia de la señora Mireya Valencia Valencia, quien informó oportunamente que no le fue posible asistir debido a una incapacidad por motivos de salud; sin embargo, se mantuvo comunicación con ella a través de WhatsApp, medio por el cual se les compartió toda la información correspondiente a los temas tratados durante la reunión. Acto seguido, se agradeció la participación y el compromiso de los asistentes, resaltando la importancia de estos encuentros mensuales para fortalecer el trabajo de la Asociación de Usuarios.

| **DESARROLLO DE LA REUNIÓN** |
|---|
| Durante la reunión se continuó con la socialización de los temas relacionados con el proceso de acreditación institucional, destacando que los integrantes de la Asociación serán los encargados de replicar esta información a los demás usuarios, por lo que es fundamental que conozcan los procesos y el funcionamiento de la ESE IMSALUD. Asimismo, se informó que actualmente la IPS Banco Arena no cuenta con el servicio de enfermería debido a la incapacidad médica de la funcionaria encargada; por tal motivo, de manera temporal únicamente se encuentran disponibles los servicios de medicina general de lunes a sábado, odontología de lunes a viernes e higiene oral de lunes a sábado, mientras se normaliza la prestación del servicio de enfermería.<br><br>**2.** Lectura y aprobación del acta anterior.<br><br>Dando continuidad al orden del día, se procedió a la lectura del acta correspondiente a la reunión anterior con el fin de someterla a consideración y aprobación por parte de los integrantes de la Asociación de Usuarios de la IPS Banco Arena. Durante la lectura se recordaron los principales temas tratados, los compromisos adquiridos y las acciones desarrolladas, permitiendo que todos los asistentes conocieran el seguimiento realizado a cada uno de ellos. Una vez finalizada la lectura, los integrantes manifestaron su conformidad con el contenido expuesto, aprobando el acta por unanimidad y reiterando su compromiso de continuar participando activamente en las reuniones y actividades de la Asociación, contribuyendo al fortalecimiento de la participación social y al mejoramiento continuo de los servicios prestados por la ESE IMSALUD.<br><br>**3.** Medios de Convocatoria.<br><br>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 que participan todos sus integrantes, extendiendo la invitación para la reunión programada el 23 de junio de 2026. Asimismo, se enviaron recordatorios periódicos con el propósito de confirmar la asistencia y fortalecer el compromiso de cada uno de los miembros con las actividades de la Asociación. De igual manera, la convocatoria fue publicada en la cartelera informativa de la IPS y, durante las charlas diarias dirigidas a los usuarios presentes, se socializó la importancia de la Asociación de Usuarios, invitando a la comunidad a vincularse y resaltando el papel fundamental que desempeña este espacio en la promoción de la participación social y el mejoramiento continuo de los servicios de salud prestados por la ESE IMSALUD. |

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

Como estrategia para fortalecer la vinculación de nuevos integrantes a la Asociación de Usuarios de la IPS Banco Arena, se mantuvo publicada en la cartelera informativa la convocatoria dirigida a la comunidad, en la que se socializó el objetivo de la Asociación, los requisitos para participar y la fecha de los encuentros, permitiendo que los usuarios interesados conocieran el proceso y se integraran voluntariamente. De igual manera, durante las charlas diarias realizadas en la sala de espera se promovió la importancia de la participación social en salud y el papel que desempeña la Asociación de Usuarios como mecanismo de representación y defensa de los derechos de la comunidad. Asimismo, se mantuvo comunicación permanente con los presidentes de las Juntas de Acción Comunal y los ediles del sector, a quienes se les compartieron de manera continua los comunicados e información relacionada con los servicios, horarios de atención y demás actividades desarrolladas por la IPS, con el fin de que estos fueran difundidos en los diferentes grupos comunitarios. Adicionalmente, cuando se identificó interés por parte de algunos usuarios, se les brindó orientación personalizada sobre las funciones y beneficios de pertenecer a la Asociación, extendiéndoles la invitación para participar activamente en este espacio de participación ciudadana y contribuir al fortalecimiento de la relación entre la comunidad y la ESE IMSALUD.



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

Cúcuta, Norte de Santander, 23 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:** 23 DE JUNIO DEL 2026
**Lugar:** IPS BANCO ARENA
**Hora:** 1:30PM

## 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**
- **Política humanización**
- **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: 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



**Misión** Prestar servicios de salud sin barreras con calidad, calidez, humanizados y de calidad

La ESE IMSALUD se compromete a centrar su cuidado en el paciente y su familia , la comunidad y el entorno, garantizando 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

Valores En el 2026 ser la Institución Pública líder en el N.S. en la prestación de servicios de salud con calidad 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 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".*<br>Añadido de lo anterior, se expone a todo el personal los 3 ejes de implementación de la política:<br>1. Gestión integral de residuos.<br>2. Uso eficiente de recursos.<br>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 e instrumentos utilizados durante la ejecución de los procedimientos asistenciales que tienen contacto con materia orgánica, sangre o fluidos corporales del paciente humano o animal. Ejemplo: Algodón, gasas, jeringa, vendas, sondas, elementos de protección personal (EPP), y otros

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

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



## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Durante el encuentro de la Asociación de Usuarios se llevó a cabo la socialización de la estrategia de Datos Abiertos implementada por la ESE IMSALUD, explicando a los asistentes que esta iniciativa tiene como propósito poner a disposición de la ciudadanía información pública de libre acceso, la cual puede ser consultada, descargada, utilizada y compartida sin restricciones, promoviendo la transparencia institucional, el acceso a la información y el fortalecimiento de la participación ciudadana. Se destacó que esta herramienta permite a los usuarios conocer de manera clara y oportuna la gestión desarrollada por la entidad, favoreciendo el ejercicio del control social y la confianza de la comunidad en los procesos institucionales.

En el transcurso de la socialización también se presentaron los principales conjuntos de información publicados por la ESE IMSALUD en la plataforma de Datos Abiertos, entre ellos las estadísticas de enfermedades clasificadas por grupos de edad y género, el número de usuarios atendidos, las estadísticas vitales relacionadas con fallecimientos, las enfermedades registradas por servicio, los activos de información institucional, las consultas realizadas por cada una de las sedes y los procedimientos médicos registrados de acuerdo con la Clasificación Única de Procedimientos en Salud (CUPS). Se explicó que estos datos constituyen una herramienta de gran utilidad para identificar el comportamiento de los servicios de salud, analizar las principales necesidades de la población, orientar la formulación de estrategias de mejoramiento y apoyar la toma de decisiones tanto por parte de la institución como de la comunidad organizada. Finalmente, se resaltó la importancia de los Datos Abiertos como un mecanismo que fortalece la transparencia, la rendición de cuentas, la participación social, la investigación y la planeación de acciones basadas en información confiable y verificable.

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



## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

En el desarrollo de la reunión se llevó a cabo la socialización sobre la importancia de la tecnología y de los equipos utilizados para garantizar una atención segura, eficiente y de calidad en la prestación de los servicios de salud. Se explicó que la institución dispone de diferentes tipos de tecnologías que cumplen funciones específicas dentro de su funcionamiento. En primer lugar, se abordó la tecnología industrial, conformada por equipos como la planta eléctrica, las motobombas y los aires acondicionados, los cuales permiten el adecuado funcionamiento de la infraestructura, contribuyen a mantener las condiciones necesarias para la prestación de los servicios y garantizan su continuidad ante posibles interrupciones del suministro eléctrico o situaciones de emergencia.

De igual manera, se socializó la importancia de la tecnología biomédica, destacando que corresponde a los equipos utilizados directamente durante la atención de los usuarios para la valoración, diagnóstico y seguimiento de su estado de salud. Entre estos se mencionaron el fonendoscopio, los tensiómetros, las básculas para el control del peso y los equipos para la toma de signos vitales, resaltando que su adecuado funcionamiento, mantenimiento y calibración permiten brindar una atención oportuna, segura y con altos estándares de calidad. Asimismo, se enfatizó que estos dispositivos constituyen herramientas fundamentales para apoyar el trabajo del personal asistencial y garantizar la confiabilidad de la información clínica obtenida durante cada consulta.

Finalmente, se presentó la importancia de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), haciendo referencia a los computadores, impresoras y teléfonos institucionales, herramientas indispensables para el desarrollo de los procesos administrativos y asistenciales. Se explicó que estos recursos facilitan el registro de la información en los sistemas institucionales, la comunicación entre las diferentes áreas, la atención al usuario, la gestión documental y el acceso oportuno a la información requerida para la prestación de los servicios de salud. Los integrantes de la Asociación de Usuarios manifestaron interés en la temática y reconocieron que el adecuado uso, mantenimiento y conservación de estas tecnologías contribuye significativamente al fortalecimiento de la calidad, la seguridad y la eficiencia de los servicios ofrecidos a la comunidad por la ESE IMSALUD.

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Boletín N.88 y 89 Cultura Imsalud**






## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

En el desarrollo de la reunión se socializó el Boletín Cultura IMSALUD No. 88, enfocado en los derechos y deberes de los usuarios y en el fortalecimiento de la atención humanizada. Se explicó que la ESE IMSALUD trabaja de manera permanente para brindar una atención con calidad, calidez y enfoque humano, centrada en el paciente, su familia y sus cuidadores. Durante la socialización se recordaron los principales derechos de los usuarios, entre ellos recibir un trato digno, obtener información clara y oportuna sobre su estado de salud, acceder a los servicios sin barreras, garantizar la privacidad y confidencialidad de la información clínica y contar con espacios para presentar peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones. Asimismo, se dieron a conocer los derechos específicos de los cuidadores y la familia, resaltando su participación en las decisiones relacionadas con el plan de atención y el reconocimiento de su papel fundamental en el cuidado del paciente.

De igual manera, se abordaron los deberes de los usuarios y de sus cuidadores, enfatizando la importancia de asumir con responsabilidad el autocuidado, cumplir con las normas y procesos institucionales, brindar información veraz y completa al personal de salud, cuidar los recursos de la institución y tratar con respeto al talento humano y a los demás usuarios. También se presentaron los principales resultados obtenidos por la ESE IMSALUD en materia de adherencia a los derechos y deberes, evidenciando un incremento significativo en el conocimiento de los usuarios y colaboradores sobre esta temática, así como el fortalecimiento de la participación comunitaria a través de la Asociación de Usuarios y de los diferentes canales de escucha y participación ciudadana. Finalmente, se invitó a los integrantes de la Asociación a continuar promoviendo entre la comunidad el conocimiento y cumplimiento de los derechos y deberes, así como el uso de los canales institucionales de participación para contribuir al mejoramiento continuo de la calidad de los servicios de salud.



## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

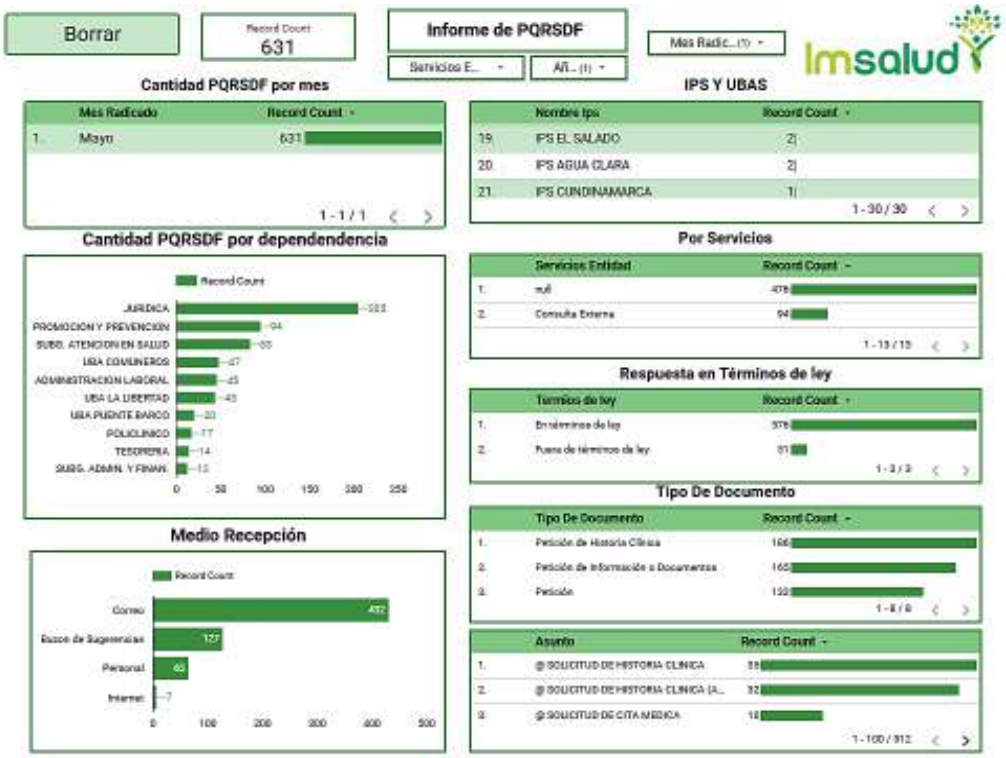



Continuando con el orden del día, se socializó el Boletín Cultura IMSALUD No. 89, el cual aborda la importancia de la gestión de citas como un proceso fundamental para garantizar una atención oportuna, eficiente y humanizada. Se explicó a los asistentes que una adecuada gestión de citas contribuye a reducir los tiempos de espera, mejorar la oportunidad en la atención, disminuir el índice de inasistencia de los usuarios y optimizar el uso de las agendas médicas y de los recursos institucionales, aspectos que fortalecen la calidad del servicio y aportan al cumplimiento de los estándares de acreditación. Asimismo, se presentaron los resultados institucionales relacionados con la oportunidad en la asignación de citas, evidenciando los tiempos promedio de atención en los diferentes servicios y los principales indicadores de inasistencia, resaltando la importancia de fortalecer la corresponsabilidad entre la institución y los usuarios para lograr una atención más eficiente.

De igual manera, se dieron a conocer las acciones implementadas para fortalecer el proceso de gestión de citas, entre ellas el envío de mensajes recordatorios, la optimización de las agendas médicas, la reasignación oportuna de citas canceladas o no asistidas, el fortalecimiento de la comunicación con los usuarios y la actualización permanente de las bases de datos. También se explicó el papel que desempeña cada colaborador en este proceso, destacando la importancia de verificar y actualizar los datos de contacto de los usuarios, registrar correctamente la información en el sistema y brindar una orientación adecuada sobre los canales de atención. Finalmente, se enfatizó el compromiso que tienen los usuarios de asistir puntualmente a las citas programadas o cancelarlas con anticipación cuando no puedan asistir, mantener actualizada su información de contacto y hacer uso adecuado de los canales institucionales para la asignación de citas, reconociendo que la participación activa de todos contribuye al mejoramiento continuo de la calidad de los servicios prestados por la ESE IMSALUD.

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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




Posteriormente, se presentó a los integrantes de la Asociación de Usuarios el informe institucional de PQRSDF correspondiente al último mes consolidado y reportado por la ESE IMSALUD, el cual corresponde al mes de mayo. Se explicó que actualmente no se cuenta con un informe específico para esta sede, debido a que el consolidado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones se realiza de manera institucional, integrando la información de todas las IPS y UBAS de la ESE IMSALUD. Durante este periodo se recibieron 631 PQRSDF en toda la institución. De este total, 576 solicitudes fueron respondidas dentro de los términos establecidos por la normatividad vigente, mientras que las 51 solicitudes fueron atendidas por fuera del tiempo establecido. Asimismo, se destacó que el principal medio de recepción fue el correo electrónico, con 432 casos, seguido del buzón de sugerencias con 127 casos, la atención personal con 65 casos y, en menor proporción, el canal web con 7 casos. Igualmente, se informó que las peticiones de historia clínica, las solicitudes de información y las peticiones generales fueron los requerimientos más frecuentes durante el periodo evaluado.

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Asimismo, se informó a los asistentes que durante el mes de mayo no se registraron PQRSDF en esta sede. Sin embargo, en el mes de junio se recibió una sugerencia a través del buzón de sugerencias, la cual fue radicada para su respectivo análisis y trámite. Se indicó que dicha sugerencia hará parte del informe institucional correspondiente al mes de junio y será socializada en la próxima reunión de la Asociación de Usuarios, una vez se cuente con el consolidado oficial, con el fin de dar a conocer su contenido, las acciones de mejora implementadas y el seguimiento realizado, reafirmando el compromiso institucional con la mejora continua, la atención humanizada y el fortalecimiento de la participación ciudadana.

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



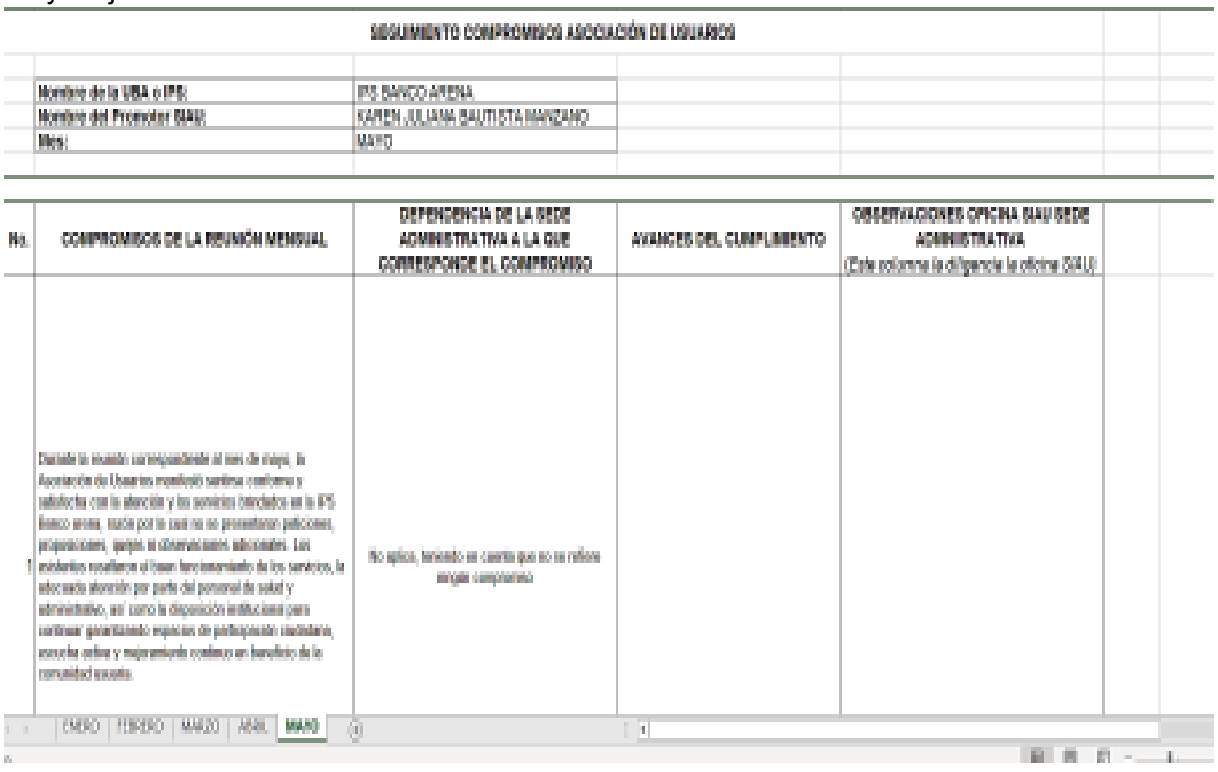

Como siguiente punto del orden del día, se socializó el informe de encuestas de satisfacción correspondiente al mes de mayo, informando a los integrantes de la Asociación de Usuarios que durante este periodo se aplicaron 41 encuestas de satisfacción a los usuarios atendidos en la sede. Los resultados evidenciaron un nivel de satisfacción global del 100 %, al igual que un 100 % de recomendación del servicio, lo que refleja la percepción positiva de los usuarios frente a la atención recibida y la calidad de los servicios prestados.

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Asimismo, se presentó la distribución de las encuestas por sexo, registrándose 30 usuarios del sexo femenino y 11 del sexo masculino. En cuanto al enfoque diferencial, se informó que 36 usuarios manifestaron pertenecer a algún grupo diferencial y 5 indicaron no pertenecer a ninguno. De igual manera, se socializó que la totalidad de los encuestados (41 usuarios) manifestó conocer sus derechos como usuarios del sistema de salud. Entre los derechos más reconocidos se destacaron el derecho a recibir un trato digno, el derecho a elevar PQRSDF, el derecho a la confidencialidad de la historia clínica y el derecho a una atención con calidad y sin barreras. Finalmente, se dieron a conocer los resultados relacionados con la afiliación de los usuarios encuestados, evidenciando que 27 pertenecían a Nueva EPS, 10 a Comfaoriente y 4 a Coosalud. Los integrantes de la Asociación resaltaron la importancia de mantener estos niveles de satisfacción y de continuar fortaleciendo las estrategias de información y humanización, con el fin de garantizar una atención cada vez más oportuna, segura y centrada en las necesidades de los usuarios.

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

Se realizó seguimiento a los compromisos establecidos en la reunión anterior, evidenciando que no se formularon proposiciones, peticiones o compromisos por parte de los integrantes de la Asociación de Usuarios, debido a la conformidad manifestada con la prestación de los servicios. En consecuencia, no se requirieron acciones de seguimiento o gestión adicional, manteniéndose el compromiso institucional de continuar garantizando espacios de participación ciudadana, escucha activa y mejoramiento continuo en la atención brindada a la comunidad.



SEGUIMIENTO COMPROMISOS ASOCIACIÓN DE USUARIOS

| | |
|---|---|
| Nombre de la UBA o IPS: | IPS SANCO ARENA |
| Nombre del Promotor SIAU: | KAREN JULIANA BAUTISTA MANZANO |
| 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 ADMINISTRATIVA (Este informe la diligencia la oficina SIAU) |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Durante la reunión correspondiente al mes de mayo, la Asociación de Usuarios manifestó sentirse conforme y satisfecha con la atención y los servicios ofrecidos en la IPS Sanco arena, dado que 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 de mantener espacios de participación ciudadana, escucha activa y mejoramiento continuo en beneficio de la comunidad usuaria. | No aplica, teniendo en cuenta que no se refiere ningún compromiso | | |

ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

**7.** Proposiciones y varios.

Durante la reunión correspondiente al presente mes, los integrantes de la Asociación de Usuarios no presentaron nuevas proposiciones, peticiones o solicitudes, manifestando su conformidad con la prestación de los servicios y con las acciones desarrolladas por la institución. En consecuencia, no se generaron nuevos compromisos, manteniéndose el acompañamiento permanente por parte de la ESE IMSALUD y el compromiso de continuar fortaleciendo los espacios de participación ciudadana

**8.** Evidencia fotográfica.



## DESARROLLO DE LA REUNIÓN




## PROPOSICIONES Y VARIOS

Durante la reunión correspondiente al presente mes, los integrantes de la Asociación de Usuarios no presentaron nuevas proposiciones, peticiones o solicitudes, manifestando su conformidad con la prestación de los servicios y con las acciones desarrolladas por la institución. En consecuencia, no se generaron nuevos compromisos, manteniéndose el acompañamiento permanente por parte de la ESE IMSALUD y el compromiso de continuar fortaleciendo los espacios de participación ciudadana

| | |
|---|---|
| **FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:** | **16/JULIO/2026 HORA:1:30PM** |

| REGISTRO DE ASISTENCIA | | | |
|---|---|---|---|
| **Nombre y Apellido** | **Documento de Identidad** | **Teléfono de contacto** | **Firma** |
| maJaliRuiz | 37346405 | 3223301311 | maJaliRuiz |
| Miriam Leonor Acevedo | 60311373 | 3173751590 | Miriam Acevedo |
| Oscar Dario Echeverri | 96.187.331 | 3174778903 | Oscar Echeverri |
| GonzaloBautista | 1338086 | 3108141880 | GonzaloBautista |
| Foren Juliano Bautista Hombre | 1004801818 | 3132343537 | ForenJulianoBH |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |



Scanned with CamScanner

| | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA:** | **25/JUNIO/2026** | **ACTA DE REUNIÓN NO.** | **06** |
| **HORA INICIO:** | **1:00PM** | **HORA FINALIZACIÓN:** | **2:30PM** |
| **UBA/IPS:** | **IPS PALMARITO** | | |

| | |
|---|---|
| **Objetivo de la reunión:** | **REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE JUNIO DE 2026.** |

**Agenda**

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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

**1.** Llamado a lista

Siendo la 1:00 p. m. del día 25 de junio 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. Para este encuentro se contó con el acompañamiento de la profesional Xiomara, de la Política de Humanización de la ESE IMSALUD, quien orientó una jornada conjunta con las Asociaciones de Usuarios de las IPS Palmarito y Banco Arena. Esta estrategia permitió desarrollar un espacio participativo e integrador en el que ambas asociaciones abordaron de manera conjunta las temáticas programadas, fortaleciendo el intercambio de experiencias y promoviendo la participación activa de los asistentes. Se realizó el llamado a lista, verificándose la asistencia de las señoras Magaly Ruiz Cote, Doris del Carmen Bohórquez, Mirian Acevedo Acevedo, Mónica Mirella Rojas y Mariela Porras, así como de los señores Óscar Echeverry y Gonzalo Bautista, quienes participaron activamente durante toda la jornada.

| **DESARROLLO DE LA REUNIÓN** |
|---|
| El encuentro se desarrolló mediante actividades dinámicas y participativas orientadas a fortalecer los conocimientos de los integrantes de la Asociación de Usuarios frente al proceso de acreditación institucional, permitiéndoles conocer con mayor profundidad la misión, los procesos, los servicios y las estrategias implementadas por la ESE IMSALUD. Estas dinámicas facilitaron el aprendizaje, promovieron el trabajo en equipo y reforzaron el papel de los integrantes como multiplicadores de la información ante la comunidad. Asimismo, se socializó la oferta de servicios disponible en la sede, informando que de lunes a viernes se cuenta con atención en medicina general, odontología, enfermería y citologías, garantizando el acceso oportuno a los servicios de promoción, prevención y atención en salud para la comunidad usuaria.<br><br>**2.** Lectura y aprobación del acta anterior.<br><br>Dando continuidad al orden del día, se procedió a la lectura del acta correspondiente a la reunión anterior con el fin de someterla a consideración y aprobación por parte de los integrantes de la Asociación de Usuarios de la IPS Palmarito. Durante la lectura se recordaron los principales temas tratados, los compromisos adquiridos y las acciones desarrolladas, permitiendo que todos los asistentes conocieran el seguimiento realizado a cada uno de ellos. Una vez finalizada la lectura, los integrantes manifestaron su conformidad con el contenido expuesto, aprobando el acta por unanimidad y reiterando su compromiso de continuar participando activamente en las reuniones y actividades de la Asociación, contribuyendo al fortalecimiento de la participación social y al mejoramiento continuo de los servicios prestados por la ESE IMSALUD.<br><br>**3.** Medios de Convocatoria.<br><br>La convocatoria para el encuentro mensual de la Asociación de Usuarios de la IPS Palmarito se realizó a través del grupo de WhatsApp en el que participan todos sus integrantes, extendiendo la invitación para la reunión programada el 25 de junio de 2026. Asimismo, se enviaron recordatorios periódicos con el propósito de confirmar la asistencia y fortalecer el compromiso de cada uno de los miembros con las actividades de la Asociación. De igual manera, la convocatoria fue publicada en la cartelera informativa de la IPS y, durante las charlas diarias dirigidas a los usuarios presentes, se socializó la importancia de la Asociación de Usuarios, invitando a la comunidad a vincularse y resaltando el papel fundamental que desempeña este espacio en la promoción de la participación social y el mejoramiento continuo de los servicios de salud prestados por la ESE IMSALUD. |

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

Como estrategia para fortalecer la vinculación de nuevos integrantes a la Asociación de Usuarios de la IPS Palmarito, se mantuvo publicada en la cartelera informativa la convocatoria dirigida a la comunidad, en la que se socializó el objetivo de la Asociación, los requisitos para participar y la fecha de los encuentros, permitiendo que los usuarios interesados conocieran el proceso y se integraran voluntariamente. De igual manera, durante las charlas diarias realizadas en la sala de espera se promovió la importancia de la participación social en salud y el papel que desempeña la Asociación de Usuarios como mecanismo de representación y defensa de los derechos de la comunidad. Asimismo, se mantuvo comunicación permanente con los presidentes de las Juntas de Acción Comunal y los ediles del sector, a quienes se les compartieron de manera continua los comunicados e información relacionada con los servicios, horarios de atención y demás actividades desarrolladas por la IPS, con el fin de que estos fueran difundidos en los diferentes grupos comunitarios. Adicionalmente, cuando se identificó interés por parte de algunos usuarios, se les brindó orientación personalizada sobre las funciones y beneficios de pertenecer a la Asociación, extendiéndoles la invitación para participar activamente en este espacio de participación ciudadana y contribuir al fortalecimiento de la relación entre la comunidad y la ESE IMSALUD.



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 de mayo de 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:** 25 DE JUNIO DEL 2026
**Lugar:** IPS PALMARITO
**Hora:** 1:00 PM

## 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**
- **Política humanización**
- **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: 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



**Misión**: Prestar servicios de salud sin barreras con calidad, calidez, humanizados y de calidad

La ESE IMSALUD se compromete a centrar su cuidado en el paciente y su familia , la comunidad y el entorno, garantizando 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

Valores En el 2026 en la Institución Pública líder en el N.S. en la prestación de servicios de salud con calidad 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 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".*<br>Añadido de lo anterior, se expone a todo el personal los 3 ejes de implementación de la política:<br>1. Gestión integral de residuos.<br>2. Uso eficiente de recursos.<br>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 e instrumentos utilizados durante la ejecución de los procedimientos asistenciales que tienen contacto con materia orgánica, sangre o fluidos corporales del paciente humano o animal. Ejemplo: Algodón, gasas, jeringa, vendas, sondas, elementos de protección personal (EPP), y otros

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

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



## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Durante el encuentro de la Asociación de Usuarios se llevó a cabo la socialización de la estrategia de Datos Abiertos implementada por la ESE IMSALUD, explicando a los asistentes que esta iniciativa tiene como propósito poner a disposición de la ciudadanía información pública de libre acceso, la cual puede ser consultada, descargada, utilizada y compartida sin restricciones, promoviendo la transparencia institucional, el acceso a la información y el fortalecimiento de la participación ciudadana. Se destacó que esta herramienta permite a los usuarios conocer de manera clara y oportuna la gestión desarrollada por la entidad, favoreciendo el ejercicio del control social y la confianza de la comunidad en los procesos institucionales.

En el transcurso de la socialización también se presentaron los principales conjuntos de información publicados por la ESE IMSALUD en la plataforma de Datos Abiertos, entre ellos las estadísticas de enfermedades clasificadas por grupos de edad y género, el número de usuarios atendidos, las estadísticas vitales relacionadas con fallecimientos, las enfermedades registradas por servicio, los activos de información institucional, las consultas realizadas por cada una de las sedes y los procedimientos médicos registrados de acuerdo con la Clasificación Única de Procedimientos en Salud (CUPS). Se explicó que estos datos constituyen una herramienta de gran utilidad para identificar el comportamiento de los servicios de salud, analizar las principales necesidades de la población, orientar la formulación de estrategias de mejoramiento y apoyar la toma de decisiones tanto por parte de la institución como de la comunidad organizada. Finalmente, se resaltó la importancia de los Datos Abiertos como un mecanismo que fortalece la transparencia, la rendición de cuentas, la participación social, la investigación y la planeación de acciones basadas en información confiable y verificable.

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



## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

En el desarrollo de la reunión se llevó a cabo la socialización sobre la importancia de la tecnología y de los equipos utilizados para garantizar una atención segura, eficiente y de calidad en la prestación de los servicios de salud. Se explicó que la institución dispone de diferentes tipos de tecnologías que cumplen funciones específicas dentro de su funcionamiento. En primer lugar, se abordó la tecnología industrial, conformada por equipos como la planta eléctrica, las motobombas y los aires acondicionados, los cuales permiten el adecuado funcionamiento de la infraestructura, contribuyen a mantener las condiciones necesarias para la prestación de los servicios y garantizan su continuidad ante posibles interrupciones del suministro eléctrico o situaciones de emergencia.

De igual manera, se socializó la importancia de la tecnología biomédica, destacando que corresponde a los equipos utilizados directamente durante la atención de los usuarios para la valoración, diagnóstico y seguimiento de su estado de salud. Entre estos se mencionaron el fonendoscopio, los tensiómetros, las básculas para el control del peso y los equipos para la toma de signos vitales, resaltando que su adecuado funcionamiento, mantenimiento y calibración permiten brindar una atención oportuna, segura y con altos estándares de calidad. Asimismo, se enfatizó que estos dispositivos constituyen herramientas fundamentales para apoyar el trabajo del personal asistencial y garantizar la confiabilidad de la información clínica obtenida durante cada consulta.

Finalmente, se presentó la importancia de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), haciendo referencia a los computadores, impresoras y teléfonos institucionales, herramientas indispensables para el desarrollo de los procesos administrativos y asistenciales. Se explicó que estos recursos facilitan el registro de la información en los sistemas institucionales, la comunicación entre las diferentes áreas, la atención al usuario, la gestión documental y el acceso oportuno a la información requerida para la prestación de los servicios de salud. Los integrantes de la Asociación de Usuarios manifestaron interés en la temática y reconocieron que el adecuado uso, mantenimiento y conservación de estas tecnologías contribuye significativamente al fortalecimiento de la calidad, la seguridad y la eficiencia de los servicios ofrecidos a la comunidad por la ESE IMSALUD.

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Boletín N.88 y 89 Cultura Imsalud**






## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

En el desarrollo de la reunión se socializó el Boletín Cultura IMSALUD No. 88, enfocado en los derechos y deberes de los usuarios y en el fortalecimiento de la atención humanizada. Se explicó que la ESE IMSALUD trabaja de manera permanente para brindar una atención con calidad, calidez y enfoque humano, centrada en el paciente, su familia y sus cuidadores. Durante la socialización se recordaron los principales derechos de los usuarios, entre ellos recibir un trato digno, obtener información clara y oportuna sobre su estado de salud, acceder a los servicios sin barreras, garantizar la privacidad y confidencialidad de la información clínica y contar con espacios para presentar peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones. Asimismo, se dieron a conocer los derechos específicos de los cuidadores y la familia, resaltando su participación en las decisiones relacionadas con el plan de atención y el reconocimiento de su papel fundamental en el cuidado del paciente.

De igual manera, se abordaron los deberes de los usuarios y de sus cuidadores, enfatizando la importancia de asumir con responsabilidad el autocuidado, cumplir con las normas y procesos institucionales, brindar información veraz y completa al personal de salud, cuidar los recursos de la institución y tratar con respeto al talento humano y a los demás usuarios. También se presentaron los principales resultados obtenidos por la ESE IMSALUD en materia de adherencia a los derechos y deberes, evidenciando un incremento significativo en el conocimiento de los usuarios y colaboradores sobre esta temática, así como el fortalecimiento de la participación comunitaria a través de la Asociación de Usuarios y de los diferentes canales de escucha y participación ciudadana. Finalmente, se invitó a los integrantes de la Asociación a continuar promoviendo entre la comunidad el conocimiento y cumplimiento de los derechos y deberes, así como el uso de los canales institucionales de participación para contribuir al mejoramiento continuo de la calidad de los servicios de salud.



## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

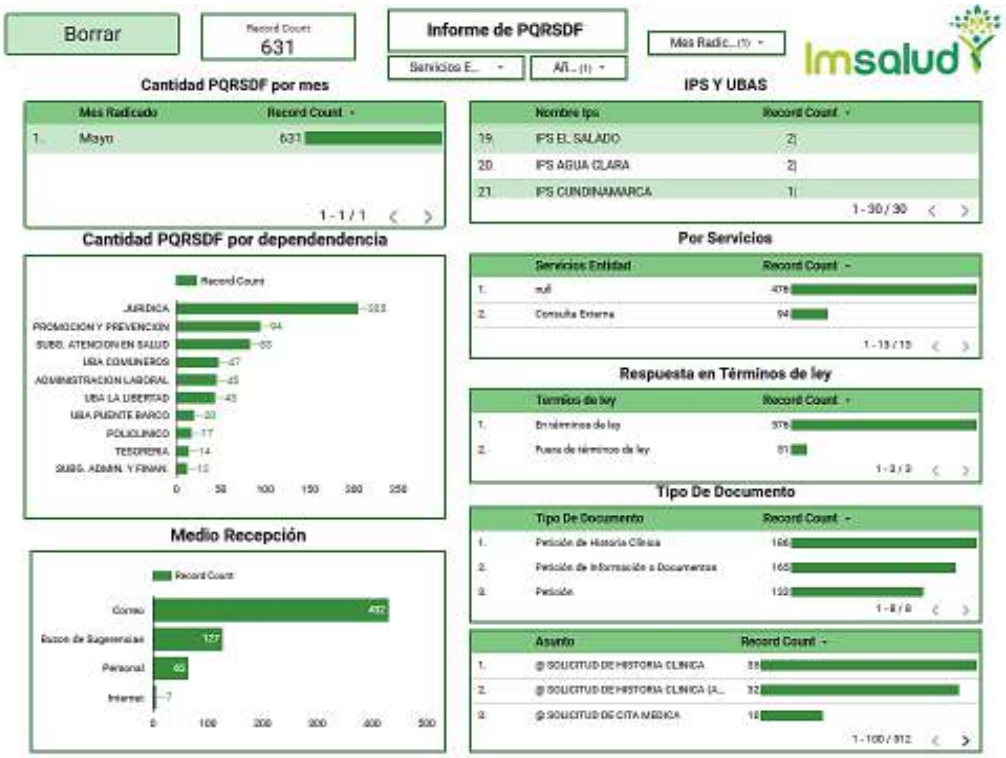



Continuando con el orden del día, se socializó el Boletín Cultura IMSALUD No. 89, el cual aborda la importancia de la gestión de citas como un proceso fundamental para garantizar una atención oportuna, eficiente y humanizada. Se explicó a los asistentes que una adecuada gestión de citas contribuye a reducir los tiempos de espera, mejorar la oportunidad en la atención, disminuir el índice de inasistencia de los usuarios y optimizar el uso de las agendas médicas y de los recursos institucionales, aspectos que fortalecen la calidad del servicio y aportan al cumplimiento de los estándares de acreditación. Asimismo, se presentaron los resultados institucionales relacionados con la oportunidad en la asignación de citas, evidenciando los tiempos promedio de atención en los diferentes servicios y los principales indicadores de inasistencia, resaltando la importancia de fortalecer la corresponsabilidad entre la institución y los usuarios para lograr una atención más eficiente.

De igual manera, se dieron a conocer las acciones implementadas para fortalecer el proceso de gestión de citas, entre ellas el envío de mensajes recordatorios, la optimización de las agendas médicas, la reasignación oportuna de citas canceladas o no asistidas, el fortalecimiento de la comunicación con los usuarios y la actualización permanente de las bases de datos. También se explicó el papel que desempeña cada colaborador en este proceso, destacando la importancia de verificar y actualizar los datos de contacto de los usuarios, registrar correctamente la información en el sistema y brindar una orientación adecuada sobre los canales de atención. Finalmente, se enfatizó el compromiso que tienen los usuarios de asistir puntualmente a las citas programadas o cancelarlas con anticipación cuando no puedan asistir, mantener actualizada su información de contacto y hacer uso adecuado de los canales institucionales para la asignación de citas, reconociendo que la participación activa de todos contribuye al mejoramiento continuo de la calidad de los servicios prestados por la ESE IMSALUD.

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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




Posteriormente, se presentó a los integrantes de la Asociación de Usuarios el informe institucional de PQRSDF correspondiente al último mes consolidado y reportado por la ESE IMSALUD, el cual corresponde al mes de mayo. Se explicó que actualmente no se cuenta con un informe específico para esta sede, debido a que el consolidado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones se realiza de manera institucional, integrando la información de todas las IPS y UBAS de la ESE IMSALUD. Durante este periodo se recibieron 631 PQRSDF en toda la institución. De este total, 576 solicitudes fueron respondidas dentro de los términos establecidos por la normatividad vigente, mientras que las 51 solicitudes fueron atendidas por fuera del tiempo establecido. Asimismo, se destacó que el principal medio de recepción fue el correo electrónico, con 432 casos, seguido del buzón de sugerencias con 127 casos, la atención personal con 65 casos y, en menor proporción, el canal web con 7 casos. Igualmente, se informó que las peticiones de historia clínica, las solicitudes de información y las peticiones generales fueron los requerimientos más frecuentes durante el periodo evaluado.

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Asimismo, se informó a los asistentes que durante el mes de mayo no se registraron PQRSDF en esta sede. Sin embargo, así mismo durante el 2026 no se han registrado PQRSDF en la IPS Palmarito.

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



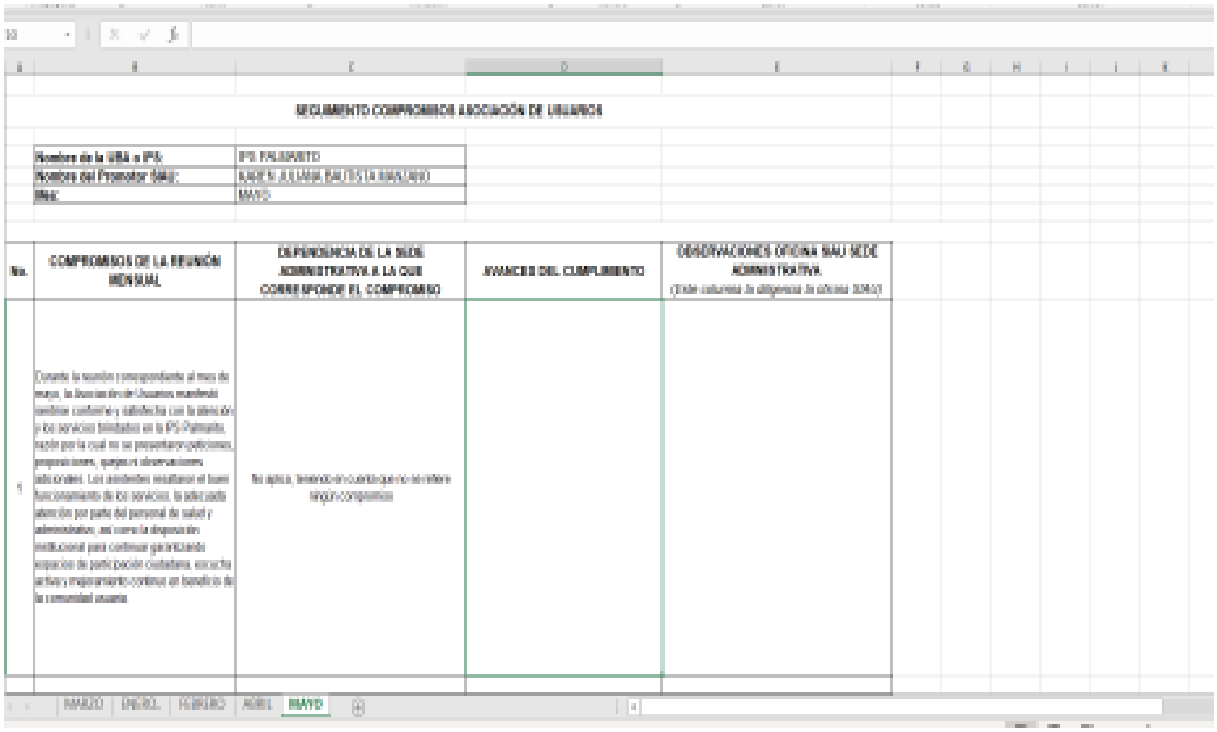

Posteriormente, se socializó con los integrantes de la Asociación de Usuarios el informe general de encuestas de satisfacción correspondiente al mes de mayo, informando que durante este periodo se aplicaron 45 encuestas a los usuarios atendidos en la sede. Los resultados evidenciaron un nivel de satisfacción global del 100 %, así como un 100 % de recomendación del servicio, reflejando la percepción positiva de los usuarios frente a la calidad de la atención, el trato recibido y los servicios prestados por la institución. Asimismo, se informó que la totalidad de los usuarios encuestados manifestó conocer sus derechos en salud, destacándose entre los más reconocidos el derecho a recibir un trato digno, el derecho a elevar PQRSDF, la confidencialidad de la historia clínica y el derecho a recibir una atención con calidad y sin barreras.

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

De igual manera, se presentaron los resultados relacionados con las características de la población encuestada, evidenciando que 33 correspondían al sexo femenino y 12 al sexo masculino. En cuanto al enfoque diferencial, se registraron 39 usuarios pertenecientes a algún grupo diferencial y 6 que indicaron no pertenecer a ninguno. Respecto a la afiliación al sistema de salud, se informó que 29 usuarios pertenecían a Nueva EPS, 11 a Comfaoriente y 5 a Coosalud. Finalmente, los integrantes de la Asociación manifestaron satisfacción por los resultados obtenidos y resaltaron la importancia de continuar fortaleciendo las estrategias de humanización, la atención centrada en el usuario y las acciones de mejora continua, con el propósito de mantener los altos niveles de satisfacción y confianza de la comunidad frente a los servicios prestados por la ESE IMSALUD.

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

Se realizó el seguimiento a las sugerencias, solicitudes y compromisos establecidos en la reunión anterior, informando a los integrantes de la Asociación de Usuarios que no existían requerimientos pendientes por gestionar, toda vez que durante el encuentro del mes anterior no se presentaron peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o proposiciones por parte de los asistentes. En consecuencia, no fue necesario adelantar acciones de seguimiento o gestión adicional.



SEGUIMIENTO COMPROMISOS ASOCIACIÓN DE USUARIOS

| | |
|---|---|
| Nombre de la UBA o IPS: | IPS PALMIRITO |
| Nombre del Promotor (SAU): | [illegible] |
| Mes: | MAYO |

| No. | COMPROMISOS DE LA REUNIÓN MENSUAL | DEPENDENCIA DE LA SEDE ADMINISTRATIVA A LA QUE CORRESPONDE EL COMPROMISO | AVANCES DEL CUMPLIMIENTO | OBSERVACIONES OFICINA SAU SEDE ADMINISTRATIVA. (Dejar columnas de diligencia de oficina SAU) |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Durante la reunión correspondiente al mes de mayo, los líderes de la Asociación de Usuarios manifestaron sentirse conformes y satisfechos con la atención y los servicios brindados en la IPS Palmirito, razón por la cual no se presentaron peticiones, propuestas, 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. | No aplica, teniendo en cuenta que no se tienen ningún compromiso | | |

MARZO | ENERO | FEBRERO | ABRIL | MAYO

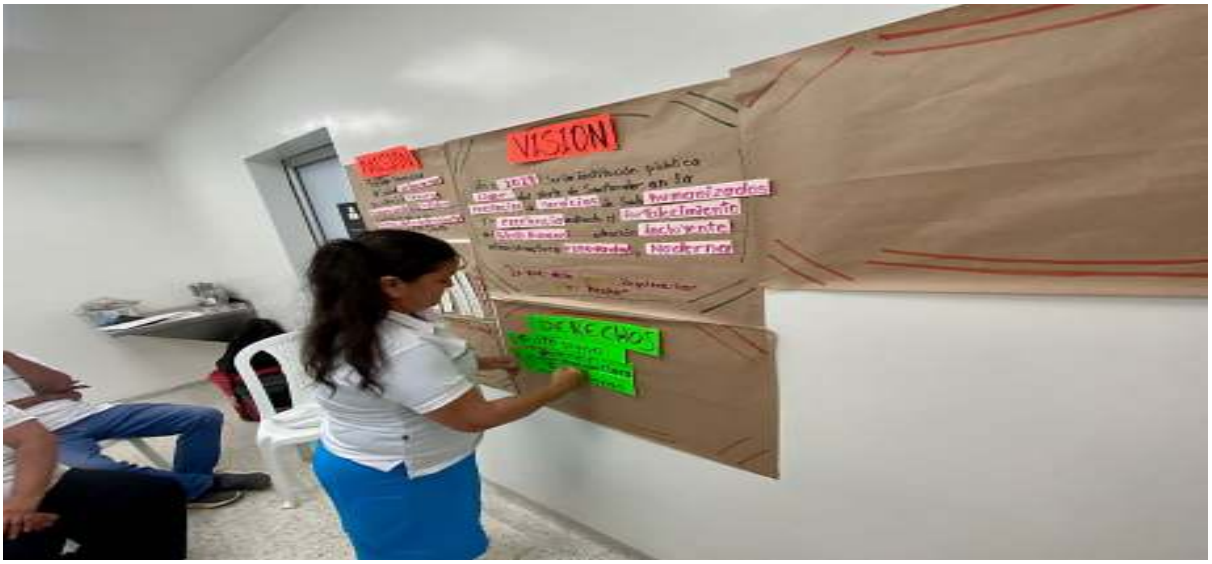
**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

**7.** Proposiciones y varios.

Durante la reunión correspondiente al presente mes, los integrantes de la Asociación de Usuarios no presentaron nuevas proposiciones, peticiones o solicitudes, manifestando su conformidad con la prestación de los servicios y con las acciones desarrolladas por la institución. En consecuencia, no se generaron nuevos compromisos, manteniéndose el acompañamiento permanente por parte de la ESE IMSALUD y el compromiso de continuar fortaleciendo los espacios de participación ciudadana

**8.** Evidencia fotográfica.





## DESARROLLO DE LA REUNIÓN




## PROPOSICIONES Y VARIOS

Durante la reunión correspondiente al presente mes, los integrantes de la Asociación de Usuarios no presentaron nuevas proposiciones, peticiones o solicitudes, manifestando su conformidad con la prestación de los servicios y con las acciones desarrolladas por la institución. En consecuencia, no se generaron nuevos compromisos, manteniéndose el acompañamiento permanente por parte de la ESE IMSALUD y el compromiso de continuar fortaleciendo los espacios de participación ciudadana

| | |
|---|---|
| **FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:** | **22/JULIO/2026 HORA: 1:30PM** |

| REGISTRO DE ASISTENCIA | | | |
|---|---|---|---|
| **Nombre y Apellido** | **Documento de Identidad** | **Teléfono de contacto** | **Firma** |
| Oscar Dario Echeveni | 96.187.331 | 3174778103 | Oscar Echeveni |
| Monica M. Roja | 1090535005 | 3203820577 | Monica Roja |
| Doris Bohorquez M | 22820238 | 3124208804 | |
| Miriam Leonor Acevedo Acevedo | 60 311 373 | 3173751590 | Miriam Acevedo |
| Mejali Ruiz | 37346407 | 3223307311 | Mejali Ruiz |
| Gonzalo Bautista | 13387086 | 3108148391 | Gonzalo B |
| Marizla Parras | 60377283 | 3213266268 | marizla Parras |
| Karen Juliana Bautista Montano | 1004864878 | 3132348637 | KarenJulianaBM |
| | | | |



Scanned with CamScanner