Manual de Usuario

"Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho."

Imsalud

San José de Cúcuta
Norte de Santander
Colombia
2026

Código: USU - M - 01

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 2

JUSTIFICACIÓN 2

OBJETIVO 3

ALCANCE Y LIMITACIONES 3

RESPONSABLES 3

MARCO NORMATIVO 4

DEFINICIONES 6

DESARROLLO DE LA TEMÁTICA 8

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 16

ANEXO, UBICACION Y SERVICIOS UBAS E IPS 17

INTRODUCCIÓN

Este Manual de Atención al Usuario, es un recurso útil creado para orientar tanto a los usuarios internos (personal responsable de la atención) como a los usuarios externos (pacientes, familiares y la comunidad en su conjunto), para la adecuada entrega y aceptación de los servicios de salud, garantizando un trato digno, información clara y oportuna, acceso de calidad sin barreras, fomentando así la salvaguarda de los derechos de los usuarios, el acatamiento de sus obligaciones y la mejora de los procesos de comunicación e información.

1. JUSTIFICACIÓN

Este manual actúa como una herramienta clave para guiar el proceso de Información y Atención al Usuario, asegurando la eliminación de obstáculos administrativos y asistenciales que puedan afectar el derecho de los usuarios a acceder a los trámites y servicios de salud ofrecidos por la ESE IMSALUD. Además, busca satisfacer las necesidades de información de los usuarios y brindarles orientación en sus solicitudes, las cuales pueden presentarse de manera escrita, virtual, verbal, presencial o telefónica.

2. OBJETIVO

Proporcionar una guía clara, práctica y de fácil acceso, que ayude a mejorar la calidad del servicio, a preservar la satisfacción del usuario, a reconocer los canales de comunicación, identificar el acceso a los servicios promoviendo la confianza en la institución.

3. ALCANCE Y LIMITACIONES

El Manual de Atención al Usuario aplica a la red de IPS de la ESE IMSALUD abarcando: La orientación inicial al usuario, familiar y/o acompañante, recepción y canalización de PQRSDF y finaliza con la experiencia del usuario.

4. RESPONSABLES

- Jefe de Atención al Usuario.
- Apoyos profesionales.
- Auxiliares administrativos.
- Apoyo administrativo en la comunicación incluyente.
- Trabajadores sociales.
- Referentes de información y atención al usuario.

5. MARCO NORMATIVO

Se expone de forma sintetizada el marco regulatorio e institucional que guía la atención al usuario en la ESE IMSALUD, además de las políticas más significativas que dirigen la provisión de servicios y el trato hacia las personas.

Normatividad Aplicable: En Colombia, el cuidado del paciente en salud está regulado por un conjunto de leyes, decretos y resoluciones que persiguen asegurar el acceso, la calidad y la equidad en los servicios, donde se incluyen algunas regulaciones pertinentes:

La Constitución de 1991: Consagra la salud como un derecho fundamental y obliga al Estado a garantizarla con equidad y universalidad, promoviendo la participación ciudadana y protegiendo la dignidad de todos.

Ley 100 de 1993: Define el Sistema General de Seguridad Social en Salud, estableciendo responsabilidades y derechos de los proveedores y usuarios.
Decretos y Resoluciones del Ministerio de Salud y Protección Social: Normativas que rigen la calidad, la humanización, la salvaguarda de la población en situación de vulnerabilidad, la implicación social en el ámbito de la salud y la atención con perspectiva diferenciada.

Normas en materia de PQRSDF: Establecen los lineamientos para la correcta recepción, gestión y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, garantizando la participación ciudadana en la mejora de los servicios (Ley 1755 de 2015).

Normativas sobre Derechos y Deberes de los Usuarios: Disposiciones que orientan el reconocimiento y respeto de los derechos, así como el cumplimiento de los deberes de quienes acceden a los servicios de salud.

Políticas Institucionales Internas

La ESE IMSALUD cuenta con políticas internas alineadas con el marco normativo y enfocadas en asegurar una atención segura, humanizada, incluyente y de calidad, entre las más destacadas se encuentran:

Política de Seguridad del Paciente:

Compromiso de la institución por implementar prácticas seguras que protejan a los usuarios de eventos adversos evitables. Se centra en la identificación correcta del paciente, la comunicación efectiva, la prevención de infecciones y la promoción del autocuidado, entre otros aspectos.

Política de Atención Humanizada:

Orientada a brindar un trato digno, respetuoso e incluyente a los usuarios y sus familias, reconociendo la diversidad cultural, social y étnica. El buen trato, la comunicación clara y la empatía son pilares de esta política, que busca fortalecer el vínculo de confianza entre el personal de salud y la comunidad.

Política IAMII:

La estrategia para la atención integral de la población materna infantil en las instituciones de salud se basa en la integración de servicios y programas, asegurando una coordinación eficiente; la continuidad de la atención, que permita un cuidado ininterrumpido desde el embarazo hasta la primera infancia; y la óptima calidad en los servicios.

Política de Participación Social y Comunitaria:

Promueve la intervención activa de los usuarios, líderes comunitarios y asociaciones de usuarios en el mejoramiento continuo de los servicios, a través de reuniones, foros, veedurías y otros espacios de interlocución, la comunidad participa en la evaluación y sugerencia de mejoras para la atención.

Estas políticas se articulan con el enfoque diferencial, garantizando que las necesidades de poblaciones vulnerables o con requerimientos específicos sean tenidas en cuenta, así, la atención se adapta a las particularidades de cada grupo, asegurando una respuesta integral, oportuna y cercana.

6. DEFINICIONES

Usuario:

Persona que accede a los servicios de salud brindados por la ESE IMSALUD, incluyendo pacientes, familiares, acompañantes y miembros de la comunidad en general.

PQRSDF

(Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncia y Felicitaciones):

Petición: Solicitud verbal o escrita de información o trámite relacionado con la prestación de servicios de salud.

Queja: Manifestación de inconformidad frente a un hecho o situación que afecta la calidad del servicio o el trato recibido.

Reclamo: Exigencia formal para la revisión o corrección de una situación percibida como injusta, inadecuada o contraria a la prestación adecuada del servicio.

Sugerencia: Recomendación o propuesta de mejora en la prestación de los servicios de salud, orientada a optimizar la calidad y la experiencia del usuario.

Denuncia: Comunicación formal en la que un paciente, familiar, colaborador o cualquier persona pone en conocimiento de las autoridades competentes una conducta indebida, presuntamente ilegal o contraria a la normatividad en la prestación de los servicios de salud.

Felicitación: Reconocimiento positivo por la calidad de la atención recibida o el desempeño del personal, servicios o instalaciones.

Enfoque Diferencial:

Principio que busca brindar atención teniendo en cuenta las características culturales, sociales, étnicas, etarias, de género y capacidades diferentes de las personas; garantizando un trato adecuado y accesible a grupos con necesidades particulares (población con discapacidad, adultos mayores, comunidades étnicas, entre otros).

Derechos del Usuario:

Conjunto de facultades y garantías que las personas poseen al acceder a los servicios de salud, estos incluyen recibir trato digno, atención sin barreras, información clara, confidencialidad de la historia clínica y la posibilidad de presentar PQRSDF.

Deberes del Usuario:

Obligaciones que deben asumir las personas al recibir servicios de salud, tales como: aportar información veraz sobre su estado de salud, tratar con respeto al personal, velar por el uso adecuado de los recursos y cumplir con las normas institucionales.

Portafolio de Servicios:

Conjunto de servicios de salud que la ESE IMSALUD ofrece a sus usuarios en sus diferentes Unidades Básicas (UBAS) e Instituciones Prestadoras de Servicios (IPS), tales como consulta externa, odontología, laboratorio clínico, vacunación, programas de promoción y prevención, entre otros.

Asociaciones de Usuarios y Líderes Comunitarios:

Grupos organizados de la comunidad que participan activamente en la evaluación y mejoramiento de los servicios de salud, canalizando las necesidades, sugerencias y opiniones de la población hacia la institución.

Veedurías Ciudadanas:

Mecanismos de participación ciudadana que permiten el seguimiento y control social de la gestión y la prestación de los servicios de salud, con el fin de garantizar transparencia, calidad, eficiencia y oportunidad.

7. DESARROLLO DE LA TEMÁTICA

Derechos del Usuario

Los usuarios de la ESE IMSALUD tienen derecho a:

2. Obtener Información Clara:

Conocer en lenguaje sencillo los diagnósticos, tratamientos, procedimientos, riesgos y costos asociados a la atención.

1. Trato Digno:

Ser atendidos con respeto, cortesía, privacidad, confidencialidad y sin ningún tipo de discriminación.

3. Calidad sin Barreras:

Recibir servicios de salud oportunos, seguros y eficaces, con instalaciones y recursos adecuados, independientemente de su condición social, étnica, cultural, de género, de orientación sexual o de capacidad física.

4. Historia Clínica confidencial:

Garantizar que la información personal y médica sea protegida y divulgada únicamente con autorización del paciente o bajo las normas legales vigentes.

5. Elevar PQRSDF:

(Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones): Manifestar sus inquietudes, insatisfacciones o recomendaciones, así como recibir respuesta en los tiempos establecidos.

Derecho Específico de Cuidadores y Familia

Ser reconocidos por la institución como parte fundamental del equipo en el cuidado del usuario, capacitándolos y orientándolos para que participen activamente en la toma de decisiones relacionadas con el plan de atención y su continuidad en el hogar.

Deberes del Usuario

Además de sus derechos, el usuario asume deberes al utilizar los servicios de salud, entre ellos:

1. Fortalecer los Hábitos de vida Saludable:

Seguir las indicaciones médicas, adoptar conductas de prevención y autocuidado, y asistir a los controles periódicos recomendados.

2. Amar nuestra E.S.E Imsalud:

Valorar y reconocer el esfuerzo de la ESE IMSALUD, contribuyendo al buen uso de sus recursos y respetando las normas internas.

3. Legalidad en su Actuar:

Entregar información veraz sobre su estado de salud, antecedentes, medicamentos y otros datos pertinentes, evitando la falsificación o adulteración de documentos.

5. Entregar Información Clara, Oportuna y Suficiente:

Suministrar datos completos y correctos al personal que lo atiende, facilitando el diagnóstico y tratamiento.

4. Tratar Dignamente:

Mantener una relación basada en el respeto y el trato adecuado hacia el personal y otros usuarios.

Deber Específico de Cuidadores y Familia

Asumir con responsabilidad y compromiso el rol de cuidador, garantizando la continuidad del tratamiento en el hogar, evitando tomar decisiones que contradigan las indicaciones del personal de salud y respetando la autonomía del usuario en la toma de decisiones que no representen riesgo para su integridad.

El SIAU actúa como la conexión entre la ESE IMSALUD y la comunidad, sus responsabilidades se centran en garantizar que los individuos obtengan información precisa, guía adecuada y una gestión correcta de sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF). Entre sus funciones más relevantes se encuentran:

Recepción y Gestión de PQRSDF:

Registro y canalización adecuada de PQRSDF a través de diversos canales, con envío oportuno a las áreas responsables, seguimiento al cumplimiento de tiempos normativos y análisis para fomentar la mejora continua de los servicios.

Monitoreo de Buzones de Sugerencias:

Garantizar la protección, registro y trámite adecuado de las comunicaciones depositadas por los usuarios en los buzones de sugerencias.

Aplicación de Encuestas de Satisfacción:

Realización periódica de encuestas para medir la percepción de los usuarios, con tabulación y análisis de resultados para identificar fortalezas y áreas de mejora, implementando acciones correctivas y preventivas en coordinación con las áreas involucradas.

Orientación e Información al Usuario:

Provisión de información clara y actualizada sobre servicios, horarios, trámites y beneficios del Sistema General de Seguridad Social en Salud, orientando a los usuarios en el uso del portafolio de servicios y el acceso a estos beneficios.

Capacitaciones y Sensibilización:

Organización de capacitaciones sobre derechos, deberes, participación social y calidad de atención, promoviendo una cultura de calidad, humanización y buen trato hacia el personal y los usuarios.

Enfoque Diferencial y Atención Preferencial:

Aplicación de un enfoque inclusivo para poblaciones con necesidades especiales, respetando su diversidad y garantizando accesibilidad.

Así se gestiona las PQRSDF

El procedimiento de atención al usuario se refiere al conjunto de etapas que aseguran que cualquier duda, petición, reclamación, propuesta o felicitaciones sea recibida, manejada y atendida de forma puntual, clara y transparente. A continuación, se expone el procedimiento:

Paso 1: Recepción de la Solicitud	El usuario puede presentar su PQRSDF por canales físicos, digitales o virtuales. En caso de que la solicitud no cumpla con los requisitos mínimos o sea ilegible, se realizará contacto con el usuario por los medios disponibles. Si no es competencia de la ESE IMSALUD, la solicitud será redireccionada a la entidad correspondiente a través de la Ventanilla Única. **Presencial:** Acercándose a la oficina principal del SIAU en la Sede Administrativa, a los promotores SIAU en las UBAS e IPS, o depositando su comunicación en los buzones de sugerencias. **Virtual:** Mediante la página web institucional, el chat EVA, las redes sociales oficiales, el correo electrónico institucional o el WhatsApp con enfoque diferencial. El personal responsable (Auxiliar administrativo, Promotor SIAU, Apoyo profesional, según corresponda) registra la solicitud con la fecha, hora, canal, datos del usuario, tipo de solicitud y descripción del asunto.
Paso 2: Clasificación y Canalización	Una vez recibida la PQRSDF, se clasifica según su naturaleza (petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia o felicitación) y complejidad. Se determina el área interna o el profesional responsable de dar respuesta (por ejemplo: farmacia, laboratorio, consulta externa, gerencia, etc.). Si se requiere información adicional, se solicita de forma inmediata al usuario, garantizando una comunicación clara y respetuosa.
Paso 3: Análisis y Gestión zInterna	El área o funcionario responsable analiza la solicitud y toma las acciones necesarias para resolver el asunto, ya sea brindar la información solicitada, corregir un procedimiento, mejorar un proceso o agradecer la retroalimentación positiva. En caso de requerir autorización o validación de una instancia superior, se escalonará la solicitud oportunamente.
Paso 4: Respuesta al Usuario	Una vez resuelta la solicitud, el líder de la dependencia responsable debe comunicar la respuesta al usuario, utilizando el mismo canal empleado para la presentación de la PQRSDF o aquel que el usuario haya indicado como preferente. La respuesta debe ser clara, completa, respetuosa y emitida dentro de los tiempos establecidos por la normatividad vigente y las políticas de la ESE IMSALUD. En los casos que correspondan a reclamos o quejas, la respuesta deberá incluir, si aplica, las acciones correctivas y preventivas adoptadas por la dependencia.
Paso 5: Cierre y Seguimiento	Se registra la resolución del caso, cerrando el ciclo a nivel interno de la ESE Imsalud.

Si la solicitud corresponde a una queja o reclamo, se hace seguimiento para asegurar que las medidas tomadas hayan sido efectivas y se reflejen en la mejora del servicio. Los resultados, indicadores y patrones identificados alimentan el proceso de mejoramiento continuo, permitiendo identificar oportunidades y tendencias, y fortaleciendo la calidad y la humanización en la atención.

Canales de Comunicación con el Usuario

Para simplificar la comunicación con la ESE IMSALUD, el SIAU ofrece varios medios de comunicación, garantizando accesibilidad, oportunidad y transparencia en el cuidado. Estos canales se ajustan a las demandas de la población, incluyendo a aquellos usuarios que necesitan atención personalizada.

Atención Presencial

Sede Administrativa (Oficina principal SIAU): Ubicada en la Avenida Libertadores # 0-124 Barrio Blanco, con atención de lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m., y viernes de 7:30 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

Promotores SIAU en UBAS e IPS: Personal capacitado para orientar al usuario, disponible de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 11:00 a.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m., donde algunas IPS trabajan en horario extendido de 7:00 am a 3:00 pm, y los sábados de 7:00 a.m. a 12:00 m. Los promotores brindan asesoría sobre trámites, servicios y gestiones, así como la recepción de PQRSDF.

Teléfono y Contac Center

Línea Telefónica SIAU: (607) 5784980 extensión 237, habilitada en horario laboral para brindar información general y atender solicitudes.
Línea 24 Horas SIAU (automática): Fuera del horario regular (6:00 p.m. a 7:00 a.m., fines de semana y festivos), el usuario puede escuchar mensajes informativos sobre el portafolio de servicios y la orientación en el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
Imsalud Chat de WhatsApp (+57 314 3644500): Disponible de 7:00 am a 3:00 p.lunes a viernes, para la asignación de citas médicas.

Canales Virtuales

Página Web (www.imsalud.gov.co): Ofrece información general sobre servicios, horarios, ubicaciones, así como un enlace al SIAU para la radicación de PQRSF. Además, el usuario puede descargar resultados de laboratorio y acceder a información institucional.

Chat Salvador (en la página web): Un asesor en línea orienta y responde inquietudes en tiempo real, brindando atención oportuna y clara.
Logo chat

Correo Electrónico (info@imsalud.gov.co): Medio para enviar solicitudes, pedir información, presentar PQRSDF o aclarar dudas de forma escrita.

Buzones de Sugerencias

Están ubicados en las 37 IPS de la ESE IMSALUD, son 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 y asi puedan aportar a la mejor organización a través de esta sencilla forma de diálogo.

Redes Sociales

Instagram (@imsalud): Difusión de información, campañas y actividades institucionales.

Facebook (ESE IMSALUD): Canal para enterarse de noticias, eventos y comunicados.

YouTube (ESE IMSALUD): Contenido audiovisual sobre campañas, jornadas de salud, programas educativos y más.

X (Twitter) (@ese_imsalud): Comunicación ágil y breve sobre novedades, anuncios y actualizaciones relevantes.
Imagen logo X

Portafolio de Servicios

La ESE IMSALUD ofrece a la comunidad servicios de salud habilitados para fomentar el bienestar, prevenir enfermedades y satisfacer de manera integral las necesidades de los usuarios que incluyen:

Consulta Externa

Medicina General:

Atención primaria en salud para diagnóstico, tratamiento y seguimiento de condiciones de salud. Orienta al usuario sobre cuidados básicos, prevención de enfermedades y, de ser necesario, remite a especialistas.

Odontología General:

Servicios de atención oral, con enfoque en prevención, diagnóstico y tratamiento de caries, enfermedades periodontales y otras alteraciones de la salud bucal. Incluye atención y educación en salud oral.

Servicios de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico

Laboratorio Clínico:

Análisis de muestras para exámenes básicos y especializados. Los resultados pueden consultarse de manera presencial o a través de la página web institucional, facilitando el acceso oportuno a la información.

Programas de Promoción y Prevención

Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS):

La ESE IMSALUD implementa las RIAS para promoción, prevención, detección temprana y atención integral en todas las etapas de la vida (niñez, adolescencia, juventud, adultez y vejez).

Atención Materno Perinatal:

Control prenatal, atención del parto y puerperio, seguimiento a la salud de la madres y recién nacido.

Vacunación:

Aplicación de vacunas del Programa Ampliado de Inmunizaciones (PAI) para prevenir enfermedades transmisibles.

Control del Crecimiento y Desarrollo, Nutrición, Salud Bucal, Salud Sexual y Reproductiva:

Intervenciones y consultas periódicas para garantizar el bienestar a lo largo del ciclo vital.

Atención con Enfoque Diferencial

Poblaciones en Situación de Vulnerabilidad:

La ESE IMSALUD prioriza el acceso sin barreras a los servicios para grupos con necesidades particulares, como personas con discapacidad, población adulta mayor, comunidades étnicas, entre otros.

Atención con Enfoque Diferencial

Cobertura y Horarios de Atención

Red de UBAS e IPS: Más de 37 puntos de atención ubicados en diferentes barrios y corregimientos, ofreciendo atención primaria, urgencias (en algunas sedes), consulta externa, vacunación y programas de promoción y prevención.
Horarios Flexibles: Las UBAS e IPS brindan servicios de lunes a sábado, facilitando el acceso según la disponibilidad del usuario.

Urgencias 24 Horas:

Las Unidades Básicas cuentan con atención de urgencias las 24 horas, garantizando respuesta inmediata ante situaciones que comprometan la vida del paciente.

Participación Comunitaria y Espacios de Interlocución

La ESE IMSALUD reconoce la importancia de la participación ciudadana en la gestión de la salud, por lo cual promueve diferentes espacios y mecanismos que facilitan la interacción con la comunidad, sus líderes y organizaciones.

Asociaciones de Usuarios y Líderes Comunitarios

La institución cuenta con asociaciones de usuarios en cada una de las 37 UBAS e IPS, conformadas por miembros de la comunidad que representan los intereses de los usuarios.
Estas asociaciones se reúnen mensualmente para abordar temas relacionados con la calidad del servicio, derechos y deberes de los usuarios, participación social, programas de promoción y prevención, y otras necesidades detectadas.
Por medio de estos encuentros, se generan diálogos, se intercambian experiencias y se proponen soluciones que fortalecen la relación entre la institución y la comunidad.

Veedurías Ciudadanas

Integradas por miembros de las asociaciones de usuarios y otros actores comunitarios, las veedurías ejercen control social sobre la gestión y la prestación de servicios de salud.
Su función es vigilar la transparencia, la calidad, la eficiencia y la pertinencia de la atención, así como garantizar el cumplimiento de las normas vigentes.
Las recomendaciones y observaciones de las veedurías se toman en cuenta para implementar mejoras y asegurar un uso óptimo de los recursos.

Capacitación y Formación Comunitaria

La ESE IMSALUD ofrece charlas, talleres y capacitaciones dirigidas a los líderes comunitarios, usuarios y sus familias en temas relacionados con derechos, deberes, participación social, Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS) y prevención de enfermedades.
Estas acciones permiten empoderar a la comunidad, reforzando su capacidad para incidir positivamente en la gestión de su propia salud.

Foros y Eventos de Participación

La institución realiza foros de participación comunitaria, tanto en la zona urbana como en la rural, donde la comunidad puede expresar sus inquietudes, expectativas y propuestas, y conocer en detalle el portafolio de servicios y las iniciativas de mejora en marcha.
Estos encuentros son una oportunidad para fortalecer la confianza, la transparencia y la responsabilidad compartida en la prestación de servicios de salud.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

ESE IMSALUD. (2024). Procedimiento orientación al usuario (USU-P-02) (Versión 06). San José de Cúcuta, Colombia: ESE IMSALUD.
Recuperado de http://www.imsalud.gov.co

RED DE SERVICIOS

CIA COMUNEROS

1 UBA **6 IPS**

- IPS Aeropuerto.
- IPS Sevilla.
- IPS Ospina Perez.
- IPS La Ermita.
- IPS Toledo Plata.
- IPS Claret.

SERVICIOS UBA

- Imágenes diagnósticas Ionizantes.
- Atención del parto.
- Medicina general.
- Vacunación.
- Toma de muestras de cuello uterino y ginecológicas.
- Radiología Odontológica
- Imágenes diagnósticas No ionizantes
- Pediatría.
- Servicio famacéutico.
- Laboratorio clínico.
- Enfermería.
- Urgencias.
- Transporte asistencial básico.
- Transporte asistencial medicalizado.
- Nutrición y dietética.
- Odontología general.
- Ginecobstetricia
- Hospitalización pediátrica.
- Hospitalización adultos.
- Psicología.

Horarios

Urgencias
Todos los días | **24 horas**

Consulta Externa
Lunes a viernes
6 a.m. – 7 p.m.
Sábados
7 a.m. – 12 p.m.

Vacunación
Lunes a viernes
7 a.m. a 3 p.m.
Sábados
7 a.m. – 12 p.m.

CL. 5 #5-29. Barrio Comuneros | ubcomuneros@imsalud.gov.co | 607 5784982

Imsalud

Servicios

Horarios

IPS Aeropuerto

CL. 11 #3-66. Barrio Aeropuerto

Servicios ofertados:

- Enfermería
- Medicina general
- Odontología general
- Vacunación
- Toma de muestras de cuello uterino y ginecológicas

Consulta Externa
Lunes a viernes
7 a.m. - 3 p.m.
Sábados
7 a.m. – 12 p.m.

Vacunación
Lunes a viernes
7 a.m. - 3 p.m.
Sábados
7 a.m. – 12 p.m.

Servicios

Horarios

IPS Sevilla

Av. 8 #2AN-50. Barrio Sevilla

Servicios ofertados:

- Enfermería
- Medicina general
- Odontología general
- Toma de muestras de cuello uterino y ginecológicas

Consulta Externa
Lunes a viernes
7 a.m. 7 p.m.
Sábados
7 a.m. – 12 p.m.

IPS Ospina Pérez

CL. 20 #5-19. Barrio Ospina Pérez

Servicios ofertados:

- Enfermería
- Medicina general
- Odontología general
- Vacunación
- Toma de muestras de cuello uterino y ginecológicas

Consulta Externa
Lunes a viernes
7 a.m. 7 p.m.
Sábados
7 a.m. – 12 p.m.

Vacunación
Lunes a viernes
7 a.m - 3 p.m
Sábados
7 a.m. – 12 p.m.

IPS Claret

MZ 55 LOTE 0 Esquina. Barrio Claret

Servicios ofertados:

- Enfermería
- Medicina general
- Odontología general
- Toma de muestras de cuello uterino y ginecológicas

Consulta Externa
Lunes a viernes
7 a.m. 7 p.m.
Sábados
7 a.m. – 12 p.m.

IPS La Ermita

CL. 35 AV. 9. Barrio La Ermita.

Servicios ofertados:

- Enfermería
- Medicina general
- Odontología general
- Vacunación
- Toma de muestras de cuello uterino y ginecológicas

Consulta Externa
Lunes a viernes
7 a.m. 7 p.m.
Sábados
7 a.m. – 12 p.m.

Vacunación
Lunes a viernes
7 a.m. - 3 p.m.
Sábados
7 a.m. – 12 p.m.

IPS Toledo Plata

CL. 14 AV 17 Esquina. Barrio Toledo Plata

Servicios ofertados:

- Enfermería
- Medicina general
- Odontología general
- Vacunación
- Radiología odontológica
- Toma de muestras de laboratorio clínico
- Toma de muestras de cuello uterino y ginecológicas

Consulta Externa
Lunes a viernes
7 a.m. – 3 p.m.
Sábados
7 a.m. – 12 p.m.

Toma de muestras de laboratorio
Lunes a sábados
6 a.m. - 10 a.m.

RED DE SERVICIOS

CIA POLICLÍNICO JUAN ATALAYA

1 UBA **4 IPS**

- IPS Belisario.
- IPS Palmeras.
- IPS Niña Ceci.
- IPS Los Olivos.

SERVICIOS UBA

- Urgencias.
- Imágenes diagnósticas ionizantes.
- Hospitalización pediátrica.
- Hospitalización adultos.
- Vacunación.
- Atención del parto.
- Transporte asistencial medicalizado.
- Transporte asistencial básico.
- Laboratorio clínico.
- Servicio famacéutico.
- Terapia ocupacional.
- Fisioterapia.

Horarios

Urgencias
Todos los días | **24 horas**

Vacunación
Lunes a viernes
7 a.m. a 3 p.m.

Calle 4DN #25 – 40, Atalaya I Etapa. | ubpoliclinico@imsalud.gov.co | 607 5784983

Imsalud

Servicios

Horarios

Servicios

Horarios

IPS Belisario

Calle 14 Av. 14 #14-25, Belisario

Servicios ofertados:

- Enfermería
- Medicina general
- Odontología general
- Vacunación
- Toma de muestras de cuello uterino y ginecológicas

Consulta Externa
Lunes a viernes
7 a.m - 3 p.m
Sábados
7 a.m – 12 p.m

Vacunación
Lunes a viernes
7 a.m - 3 p.m
Sábados
7 a.m – 12 p.m

IPS Niña Ceci

CL. 5 #7-89, Niña Ceci

Servicios ofertados:

- Enfermería
- Medicina general
- Odontología general
- Vacunación
- Toma de muestras de laboratorio clínico
- Toma de muestras de cuello uterino y ginecológicas

Consulta externa
Lunes a viernes
7 a.m – 6 p.m
Sábados
7 a.m – 12 p.m

Vacunación
Lunes a viernes
7 a.m – 3 p.m
Sábados
7 a.m – 12 p.m

Toma de muestras de laboratorio clínico
Lunes a Sábado
6 a.m - 10 p.m

IPS Palmeras

CL. 21 AV. 48 esquina, Palmeras

Servicios ofertados:

- Enfermería
- Medicina general
- Odontología general
- Vacunación
- Toma de muestras de cuello uterino y ginecológicas

Consulta Externa
Lunes a viernes
6 a.m. a 7 p.m.
Sábados
7 a.m – 12 p.m

Vacunación
Lunes a viernes
7 a.m - 3 p.m
Sábados
7 a.m – 12 p.m

IPS Los Olivos

Avenida 47 A 8-10, Antonia Santos (Sector Los Olivos)

Servicios ofertados:

- Enfermería
- Medicina general
- Odontología general
- Vacunación
- Toma de muestras de cuello uterino y ginecológicas

Consulta Externa
Lunes a viernes
6 a.m. a 7 p.m.
Sábados
7 a.m – 12 p.m

Vacunación
Lunes a viern
7 a.m - 3 p.m
Sábados
7 a.m – 12 p.m

RED DE SERVICIOS

CIA PUENTE BARCO LEONES

1 UBA **6 IPS**

- IPS Pórtico.
- IPS El Salado.
- IPS El Cerrito.
- IPS Domingo Perez.
- IPS Contento.
- IPS Guaimaral.

SERVICIOS UBA

- Imágenes diagnósticas Ionizantes.
- Atención del parto.
- Medicina general.
- Vacunación.
- Toma de muestras de cuello uterino y ginecológicas.
- Radiología Odontológica.
- Imágenes diagnósticas No ionizantes
- Ginecobstetricia.
- Servicio famacéutico.
- Toma de muestras de laboratorio clínico.
- Laboratorio clínico.
- Hospitalización adultos.
- Urgencias.
- Transporte asistencial básico.
- Enefermería.
- Hospitalización pediátrica.
- Nutrición y dietética.
- Odontología general.
- Psicología.
- Pediatría.

Horarios

Urgencias
Todos los días | **24 horas**

Consulta Externa
Lunes a viernes
6 a.m - 7 p.m
Sábados
7 – 11 a.m

Vacunación
Lunes a viernes
7 a.m - 7 p.m
Sábados
7 a.m – 12 p.m

AV. 4 # 17 – 89, Barrio La Playa | ubpuentebarcoleones@imsalud.gov.co | 607 5784984

Imsalud

Servicios

IPS Pórtico

KDX 19-2, Corregimiento San Pedro

Servicios ofertados:

- Enfermería
- Medicina general
- Odontología general
- Toma de muestras de cuello uterino y ginecológicas

Horarios

Consulta Externa
Lunes a Viernes
7 a.m - 3 p.m
Sábado
7 a.m - 12 p.m

Servicios

Horarios

IPS El Salado
AV. 6 #19-07, Barrio El Salado

Servicios ofertados:

- Enfermería
- Medicina general
- Odontología general
- Vacunación
- Radiología odontológica
- Toma de muestras de cuello uterino y ginecológicas
- Toma de muestras de laboratorio clínico

Consulta Externa
Lunes a viernes
7 a.m. – 7 p.m
Sábados
7 a.m – 12 p.m

Vacunación
Lunes a viernes
7 a.m - 3 p.m
Sábados
7 a.m – 12 p.m

Toma de muestras laboratorio clínico
Lunes a sábados
7 a.m - 10 a.m

IPS El Cerrito
K 12-2, Caserío El Cerrito

Servicios ofertados:

- Enfermería
- Medicina general
- Toma de muestras de cuello uterino y ginecológicas

Consulta Externa
Lunes a Viernes
7 a.m - 3 p.m
Sábados.
7 a.m - 12 p.m

IPS Contento
CL. 17 # 17 – 48, Barrio El Contento

Servicios ofertados:

- Enfermería
- Medicina general
- Odontología general
- Toma de muestras de cuello uterino y ginecológicas

Consulta Externa
Lunes a viernes
7 a.m. - 7 p.m
Sábados
7 a.m – 12 p.m

IPS Domingo Pérez
AV. 19 # 22-125, Barrio Santander

Servicios ofertados:

- Enfermería
- Medicina general
- Odontología general
- Toma de muestras de cuello uterino y ginecológicas

Consulta Externa
Lunes a viernes
7 a.m - 7 p.m
Sábados
7 a.m – 12 p.m

IPS Guaimaral
AV. 12E # 9BN-15, Barrio Guaimaral

Servicios ofertados:

- Enfermería
- Medicina general
- Odontología general
- Toma de muestras de cuello uterino y ginecológicas

Consulta Externa
Lunes a viernes
7 a.m. - 7 p.m
Sábados
7 a.m – 12 p.m

RED DE SERVICIOS

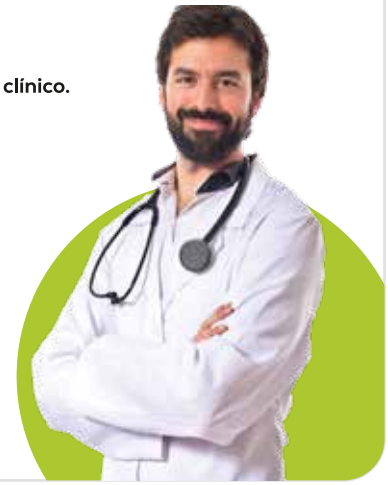
CIA LOMA DE BOLÍVAR

1 UBA **4 IPS**

- IPS Divina Pastora.
- IPS El Rodeo.
- IPS Cundinamarca.
- IPS Belén.

SERVICIOS UBA

- Toma de muestras de cuello uterino y ginecológicas.
- Atención del parto.
- Medicina general.
- Servicio famacéutico.
- Toma de muestras de laboratorio clínico.
- Laboratorio clínico.
- Urgencias.
- Transporte asistencial básico.
- Enfermería.
- Nutrición y dietética.
- Odontología general.
- Vacunación
- Psicología.



Horarios

Urgencias
Todos los días | **24 horas**

Consulta Externa
Lunes a viernes
7 a.m. - 7 p.m
Sábados
7 a.m – 12 p.m

Vacunación
Lunes a viernes
7 a.m - 3 p.m
Sábados
7 a.m – 12 p.m

CL. 6 #13-78, Barrio Loma de Bolívar | ublomadebolivart@imsalud.gov.co | 607 5784985

Imsalud

Servicios

Horarios

IPS El Rodeo

KDX 19, Barrio El Rodeo

Servicios ofertados:

- Enfermería
- Medicina general
- Odontología general
- Vacunación
- Toma de muestras de cuello uterino y ginecológicas

Consulta Externa
Lunes a viernes
7 a.m - 3 p.m
Sábados
7 a.m – 12 p.m

Vacunación
Lunes a viernes
7 a.m - 3 p.m
Sábados
7 a.m – 12 p.m

Servicios

Horarios

IPS El Rodeo

KDX 19, Barrio El Rodeo

Servicios ofertados:

- Enfermería
- Medicina general
- Odontología general
- Vacunación
- Toma de muestras de cuello uterino y ginecológicas

Consulta Externa
Lunes a viernes
7 a.m - 3 p.m
Sábados
7 a.m – 12 p.m

Vacunación
Lunes a viernes
7 a.m - 3 p.m
Sábados
7 a.m – 12 p.m

IPS Divina Pastora

CL. 31 #39-15, Barrio Divina Pastora

Servicios ofertados:

- Enfermería
- Medicina general
- Odontología general
- Vacunación
- Toma de muestras de cuello uterino y ginecológicas

Consulta Externa
Lunes a viernes
7 a.m - 3 p.m
Sábados
7 a.m – 12 p.m

Vacunación
Lunes a viernes
7 a.m - 3 p.m
Sábados
7 a.m – 12 p.m

IPS Cundinamarca

CL. 12 #22-70, Barrio Cundinamarca

Servicios ofertados:

- Enfermería
- Medicina general
- Odontología general
- Vacunación
- Toma de muestras de cuello uterino y ginecológicas

Consulta Externa
Lunes a viernes
7 a.m. - 7 p.m.
Sábados
7 a.m – 12 p.m

Vacunación
Lunes a viernes
7 a.m - 3 p.m
Sábados
7 a.m – 12 p.m

IPS Belén

CL. 26 #27-90, Barrio Belén

Servicios ofertados:

- Enfermería
- Medicina general
- Odontología general
- Toma de muestras de cuello uterino y ginecológicas

Consulta Externa
Lunes a viernes
7 a.m. - 7 p.m
Sábados
7 a.m – 12 p.m

RED DE SERVICIOS

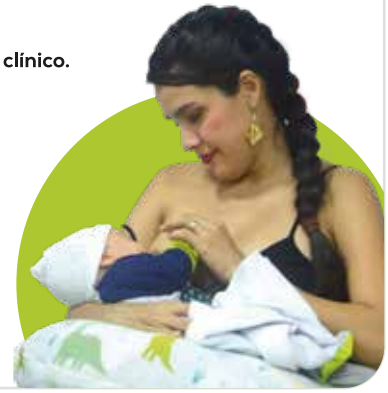
CIA LA LIBERTAD

1 UBA **5 IPS**

- IPS San Luis.
- IPS San Mateo.
- IPS San Martin.
- IPS Santa Ana.
- IPS Boconó.

SERVICIOS UBA

- Urgencias.
- Transporte asistencial básico.
- Enfermería.
- Nutrición y dietética.
- Imágenes diagnósticas Ionizantes.
- Atención del parto.
- Medicina general.
- Toma de muestras de cuello uterino y ginecológicas.
- Radiología Odontológica
- Imágenes diagnósticas No ionizantes
- Servicio famacéutico.
- Toma de muestras de laboratorio clínico.
- Laboratorio clínico.
- Ginecobstetricia
- Odontología general.
- Psicología.
- Hospitalización pediátrica.
- Hospitalización adultos.
- Vacunación.



Horarios

Urgencias
Todos los días | **24 horas**

Consulta Externa
Lunes a viernes
6 a.m - 7 p.m
Sábados
7 – 11 a.m

Vacunación
Lunes a viernes
7 a.m a 3 p.m
Sábados
7 a.m – 12 p.m

Avenida 13. #18 - 36, Barrio la Libertad. | ublibertad@imsalud.gov.co | 607 5784981 Ext. 301-318-323

Imsalud

Servicios

Horarios

IPS Boconó

KDX 40-1, Barrio Boconó

Servicios ofertados:

- Enfermería
- Medicina general
- Odontología general
- Toma de muestras de cuello uterino y ginecológicas

Consulta Externa

Lunes a viernes
7 a.m - 3 p.m
Sábados
7 a.m - 12 p.m

Servicios

Horarios

IPS San Luis

AV 5. #12-46, Barrio San Luis

Servicios ofertados:

- Enfermería
- Medicina general
- Odontología general
- Toma de muestras de cuello uterino y ginecológicas

Consulta Externa
Lunes a viernes
7 a.m - 7 p.m
Sábados
7 - 12 a.m

IPS San Mateo

Calle 26 #3-06, Barrio San Mateo

Servicios ofertados:

- Enfermería
- Medicina general
- Odontología general

Consulta Externa
Lunes a viernes
6 a.m - 6 p.m
Sábados
7 a.m - 12 p-m

IPS Santa Ana

Avenida 3. #5-40, Barrio Santa Ana

Servicios ofertados:

- Enfermería
- Medicina general
- Odontología general
- Toma de muestras de cuello uterino y ginecológicas

Consulta externa
Lunes a viernes
6 a.m – 6 p.m
Sábados
7 a.m – 12 p.m

IPS San Martín

Calle 4. #10 – 45, Barrio San Martín

Servicios ofertados:

- Enfermería
- Medicina general
- Odontología general
- Vacunación
- Toma de muestras de laboratorio clínico
- Toma de muestras de cuello uterino y ginecológicas

Consulta externa
Lunes a viernes
6 a.m – 7 p.m
Sábados
7 a.m – 12 p.m

Vacunación
Lunes a Viernes
7 a.m – 3 p.m
Sábados
7 a.m – 12 p.m

Toma de muestras de laboratorio clínico
Lunes a sábados
6 - 10 a.m

RED DE SERVICIOS

CIA AGUA CLARA

1 UBA **6 IPS**

- IPS Buena Esperanza.
- IPS Banco de Arena.
- IPS La Floresta.
- IPS Guaramito.
- IPS Palmarito.
- IPS San Faustino.

SERVICIOS UBA

- Urgencias.
- Medicina general.
- Enfermería.
- Imágenes diagnósticas lonizantes.
- Atención del parto.
- Laboratorio clínico.
- Ginecobstetricia.
- Transporte asistencial básico.
- Radiología Odontológica
- Psicología.
- Toma de muestras de cuello uterino y ginecológicas. (*Extramural*)
- Servicio famacéutico.
- Toma de muestras de laboratorio clínico.
- Vacunación.
- Nutrición y dietética.
- Odontología general.
- Hospitalización pediátrica.
- Hospitalización adultos.

Horarios

Urgencias
Todos los días | **24 horas**

Consulta Externa
Lunes a viernes
7 a.m - 7 p.m
Sábados
7 – 11 a.m

Vacunación
Lunes a viernes
7 a.m - 3 p.m
Sábados
7 a.m – 12 p.m

Carrera 5 # 9-26, Barrio Nuevo, Agua Clara. | ubaguaclara@imsalud.gov.co | 607 5784986 Extensión 1

Imsalud

Servicios

Horarios

IPS San Faustino

Av. 3 #0-21, San Faustino

Servicios ofertados:

- Enfermería
- Medicina general
- Odontología general
- Toma de muestras de cuello uterino y ginecológicas

Consulta externa

Lunes a viernes
7 a.m - 3 p.m
Sábados
7 - 11 a.m

Servicios

Horarios

IPS Palmarito
KDX34 Área urb. Cgto Palmarito

Servicios ofertados:

- Enfermería
- Medicina general
- Odontología general
- Toma de muestras de cuello uterino y ginecológicas

Consulta externa

Lunes a viernes
7 a.m - 3 p.m
Sábados
7 - 11 a.m

IPS Banco de Arena
Banco de Arena.

Servicios ofertados:

- Enfermería
- Medicina general
- Odontología general

Consulta externa

Lunes a viernes
7 a.m - 3 p.m
Sábados
7 - 11 a.m

IPS Buena Esperanza
Cgto. Buena Esperanza

Servicios ofertados:

- Enfermería
- Medicina general
- Odontología general
- Toma de muestras de cuello uterino y ginecológicas
- Transporte asistencial basico

Consulta Externa

Lunes a viernes
7 a.m - 3 p.m
Sábados
7 - 11 a.m

Transporte asistencial

24 hrs

IPS Guaramito
Guaramito

Servicios ofertados:

- Enfermería
- Medicina general
- Odontología general
- Toma de muestras de cuello uterino y ginecológicas

Consulta externa

Lunes a viernes
7 a.m - 3 p.m
Sábados
7 - 11 a.m

IPS La Floresta
La Floresta, corregimiento Buena Esperanza.

Servicios ofertados:

- Enfermería
- Medicina general
- Odontología general
- Toma de muestras de cuello uterino y ginecológicas

Consulta Externa

Lunes a viernes
7 a.m - 3 p.m
Sábados
7 - 11 a.m

Vacunación

Lunes a viernes
7 a.m - 3 p.m
Sábados
7 - 11 a.m

Historial de control de cambios

Versión	Motivo	Fecha
01	Creación del documento.	04/09/2018
02	Actualización del manual por necesidad del proceso.	23/09/2022
03	Actualización del manual por necesidad del proceso.	01/06/2023
04	Se modificó la definición alianza por asociación.	27/12/2025
05	Se ajusta Carta de Derechos y Deberes del Usuario, Cuidadores y Familia.	30/06/2026

Incluyente Moderna Segura Amigable Líder Unificada Diligente