FECHA:	**24 de Julio 2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**7**
HORA INICIO:	**1:30 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**2:40 PM**
UBA/IPS:	**IPS DOMINGO PEREZ**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

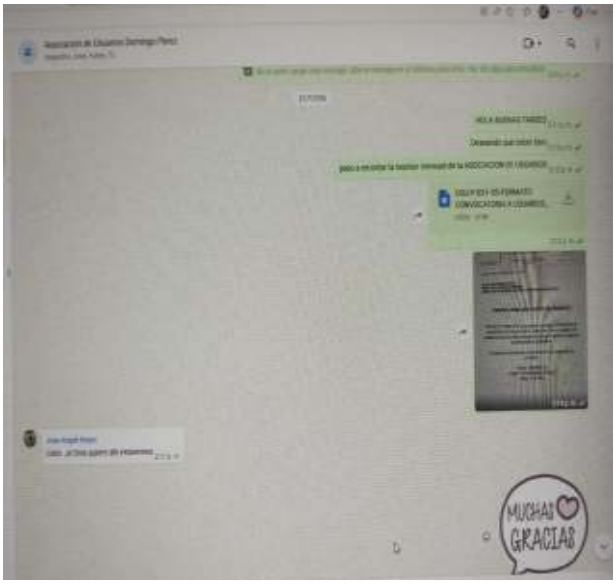
Llamado a lista: Se da inicio a la reunión de la asociación de usuarios de la Asociacion de la IPS DOMINGO PEREZ siendo la 1:30 PM con el personal convocado

1. En primer lugar se da un cordial saludo de bienvenida 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 Alejandro Bautista Gallo, el señor Jose Angel Reyes Y la señora Leidy johanna Suescun Tarazona quien es la nueva usuaria que se unio a la Asociacion.

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 24 DEJULIO 2026 a las 1:30 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.**

Estrategias para vincular:

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

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

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**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

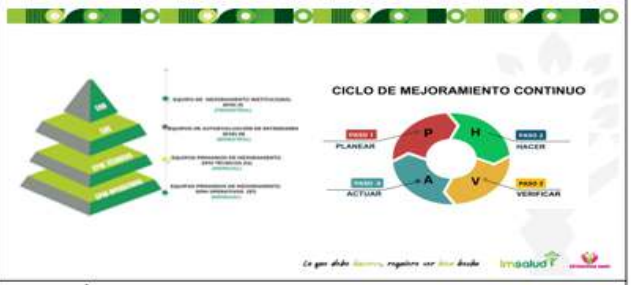
Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas:

- **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**
- **Carta de derechos y deberes, del usuario cuidadores y familia**
- **¿Qué servicios NO ofrecemos?**
- **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

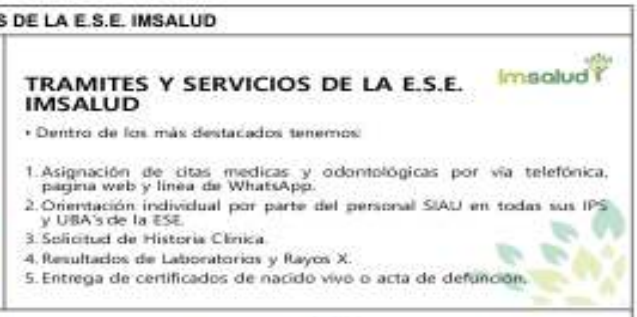
(7) EJES DE ACREDITACIÓN ALINEADOS CON LA PROMESA DE VALOR

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

POLÍTICA HUMANIZACIÓN

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

Política Ambiental	El tema abordado es la socialización de la política ambiental de la E.S.E. Imsalud, por lo cual se expone al personal el propósito u objetivo de la misma y que comprende lo siguiente: *"disminuir los impactos ambientales negativos mediante la generación de una conciencia ambiental y así cumplir con los requisitos legales aplicables y la normatividad ambiental vigente"*. 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 humana y el medio ambiente.
BIODEGRADABLES, INERTES U ORDINARIOS (NEGRO): son aquellos generados en el desempeño normal de las actividades. Estos residuos se generan en oficinas, pasillos, áreas comunes, cafeterías, salas de espera, auditorios y en general en todos los sitios del establecimiento del generador. Ejemplo: barrido, hojarasca, icopor, restos de comida y otros.
RECICLABLES (BLANCO): son aquellos que no se descomponen fácilmente y pueden volver a ser utilizados en procesos productivos como materia prima. Ejemplo: papel, plástico, cartón y otros.
RESIDUOS PELIGROSOS (ROJO): son aquellos residuos producidos por el generador con alguna de las siguientes características: infecciosos, combustibles, inflamables, explosivos, reactivos. Radiactivos, volátiles, corrosivos y/o tóxicos, las cuales pueden causar daño a la salud humana y/o al medio ambiente. Así mismo se consideran peligrosos los envases, empaques y embalajes que hayan estado en contacto con ellos.
BIOSANITARIOS: son todos aquellos elementos o instrumentos utilizados durante la ejecución de los procedimientos asistenciales que tienen contacto con materia orgánica, sangre o fluidos corporales del paciente humano o animal. Ejemplo: Algodón, gasas, jeringa, vendas, sondas, elementos de protección personal (EPP), y otros.

MANUAL DE MANEJO SEGURO DEL AMBIENTE FÍSICO.

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

CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS

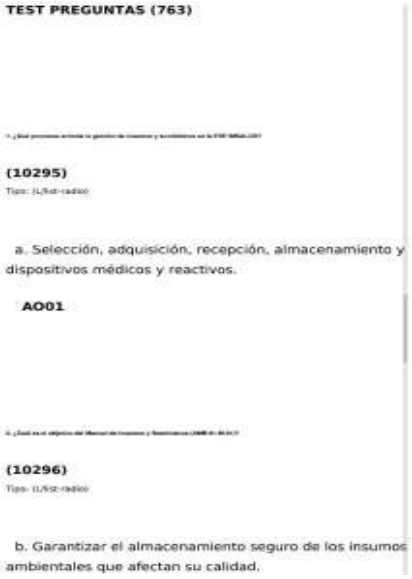
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

5. Carta de derechos y deberes, del usuario cuidadores y familia

- **¿Qué servicios NO ofrecemos?**

- **Boletín N.93 y 94 Cultura Imsalud**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



TEST PREGUNTAS (763)

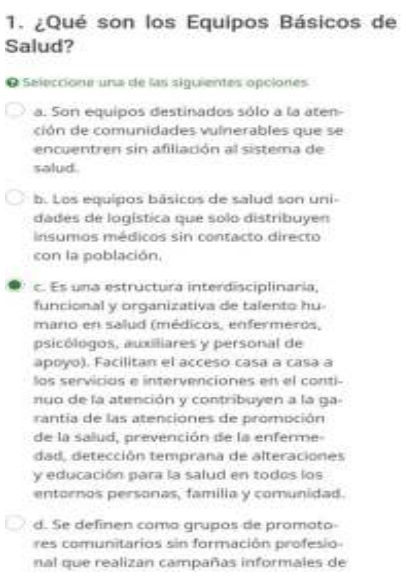
(10295)

a. Selección, adquisición, recepción, almacenamiento y dispositivos médicos y reactivos.

AO01

(10296)

b. Garantizar el almacenamiento seguro de los insumos ambientales que afectan su calidad.



1. ¿Qué son los Equipos Básicos de Salud?

Seleccione una de las siguientes opciones

a. Son equipos destinados sólo a la atención de comunidades vulnerables que se encuentren sin afiliación al sistema de salud.

b. Los equipos básicos de salud son unidades de logística que solo distribuyen insumos médicos sin contacto directo con la población.

c. Es una estructura interdisciplinaria, funcional y organizativa de talento humano en salud (médicos, enfermeros, psicólogos, auxiliares y personal de apoyo). Facilitan el acceso casa a casa a los servicios e intervenciones en el continuo de la atención y contribuyen a la garantía de las atenciones de promoción de la salud, prevención de la enfermedad, detección temprana de alteraciones y educación para la salud en todos los entornos personas, familia y comunidad.

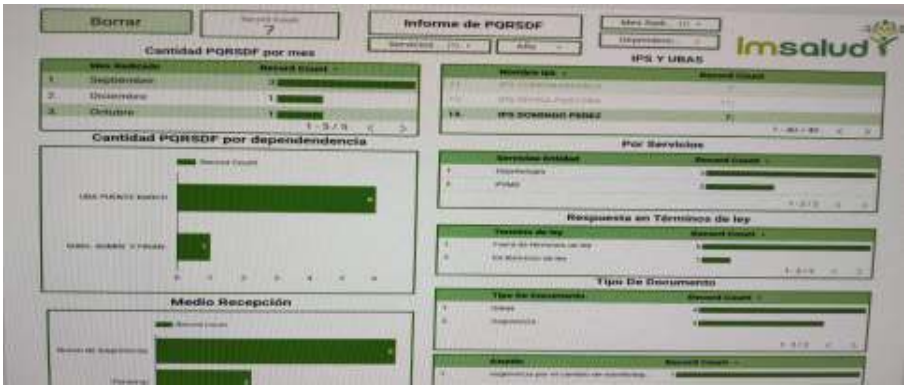
d. Se definen como grupos de promotores comunitarios sin formación profesional que realizan campañas informales de

https://mi.imsalud.gov.co/acreditacion/cultura-imsalud/

https://www.imsalud.gov.co/web/sala-de-prensa/cultura-imsalud/

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
  https://datastudio.google.com/s/phaEvGJSuvM



El informe de PQRSDF del mes de Junio 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

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

https://datastudio.google.com/s/qL_jeGIYw7g

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 ROJO
Mes	JUNIO

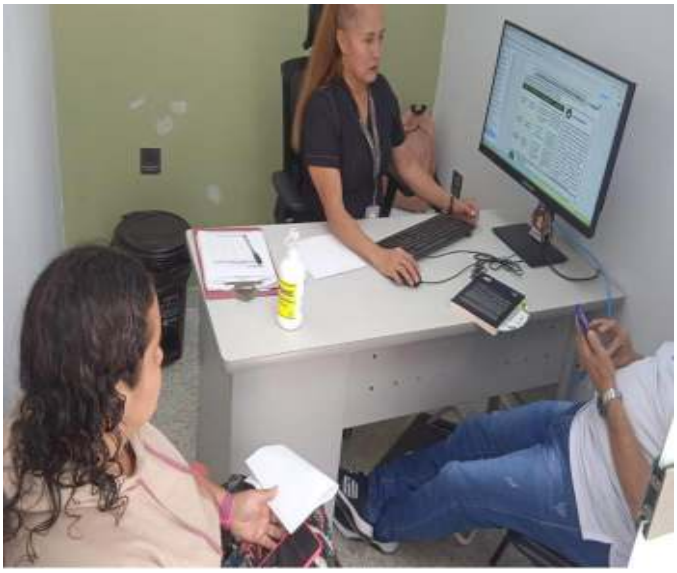
COMPROMISOS DE LA REUNIÓN MENSUAL	DEPENDENCIA DE LA SEDE ADMINISTRATIVA A LA QUE CORRESPONDE EL COMPROMISO	AVANCES DEL CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES OFICINA SIAU SEDE ADMINISTRATIVA (Este usuario le dirigirá la oficina SIAU)
[illegible]	Coordinación medica	A la espera de pronto respuesta	
Las citas del chat bot que sean para todo los usuarios en general	Atención en salud		

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, en la que dejaron las mismas solicitudes:

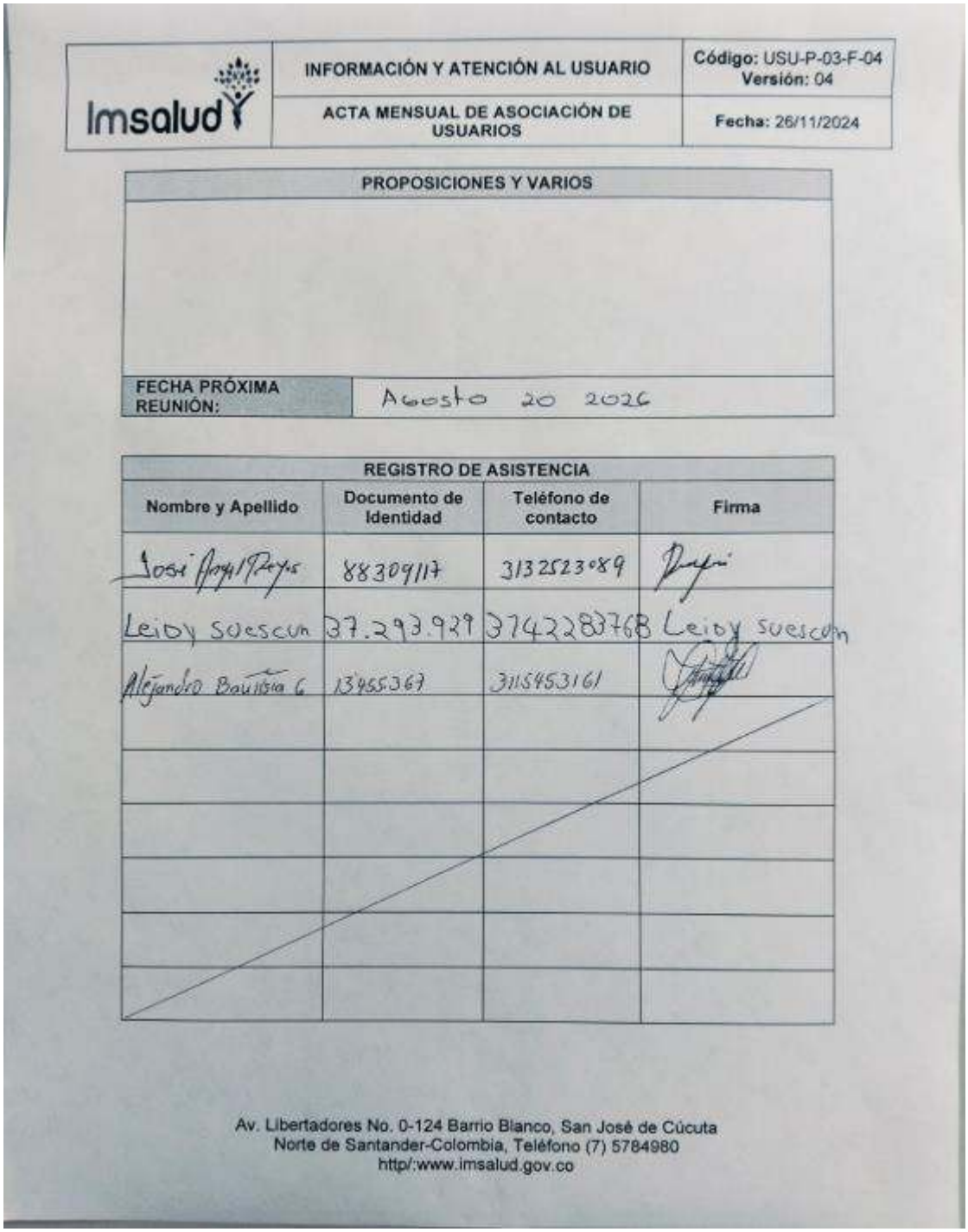
- La solicitud de otro profesional medico .
- Las citas del chat bot que sean para todos los usuarios en general.

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, en la que dejaron las mismas solicitudes: • solicitud de otro profesional medico • Las citas del chat bot que sean para todos los usuarios en general	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**Agosto 20 2026 HORA 1:00 PM**

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



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

PROPOSICIONES Y VARIOS	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	Agosto 20 2026

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Josi Angel Reyes	88309117	3132523089	
Leidy Suescun	37.293.929	3742283768	Leidy Suescun
Alejandro Bautista G	13455367	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:	**24/07/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**7**
HORA INICIO:	**9:30 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10.30AM**
UBA/IPS:	**IPS OSPINA PEREZ**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Llamado a lista

llamado a lista siendo las 9:30 am del día 24 de julio del año 2026 se dio inicio a la reunión programada de asociación de usuarios de la ips ospina perez con los siguientes representantes

▪RICO MENDOZA CARLOS ENRIQUE

• SEMECO SORELYS MARISOL

▪ LEONEL ENRIQUE LUNA

▪ SALAZAR MONTOYA RAMON ALONSO

.

• MAGDA ALVAREZ (PROMOTORA SIAU)

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Lectura y aprobación del acta anterior.

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

- Medios de Convocatoria.

  cartelera informativa y por medio de whatsApp

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Fortalecer la asociación de usuarios incluyendo usuarios migrantes participación de ediles junta de acción comunal de el barrio

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

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

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

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** • **Política humanización** • **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA** • **Carta de derechos y deberes, del usuario cuidadores y familia** • **¿Qué servicios NO ofrecemos?** • **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

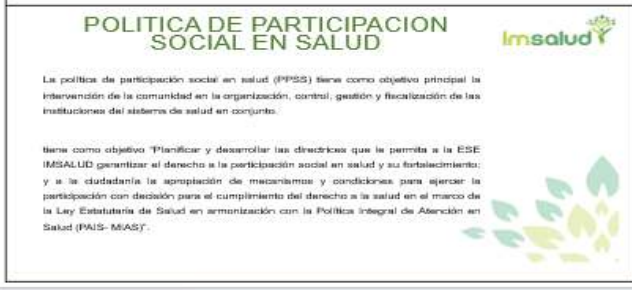
PROMESA DE VALOR

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

estratégicas muestran un enfoque integral que incluye respeto, buen trato, prácticas de calidad, participación ciudadana y el reconocimiento de derechos y deberes, asegurando coherencia entre valores institucionales y acciones concretas. Finalmente, el fortalecimiento del programa de humanización mediante encuentros comunitarios y espacios de formación refleja una apuesta por la participación social, la escucha activa y la mejora continua, consolidando una atención más cercana, inclusiva y orientada a las necesidades reales de la comunidad.

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

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

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

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

- **Carta de derechos y deberes, del usuario cuidadores y familia**

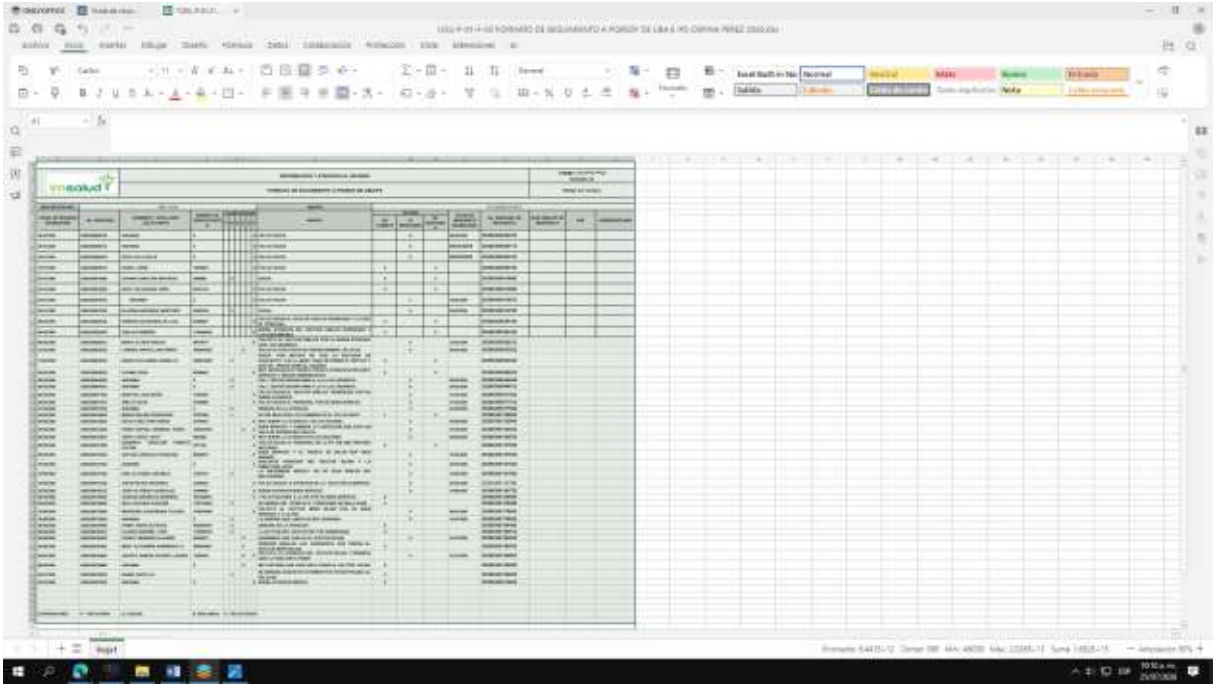
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **¿Qué servicios NO ofrecemos?**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

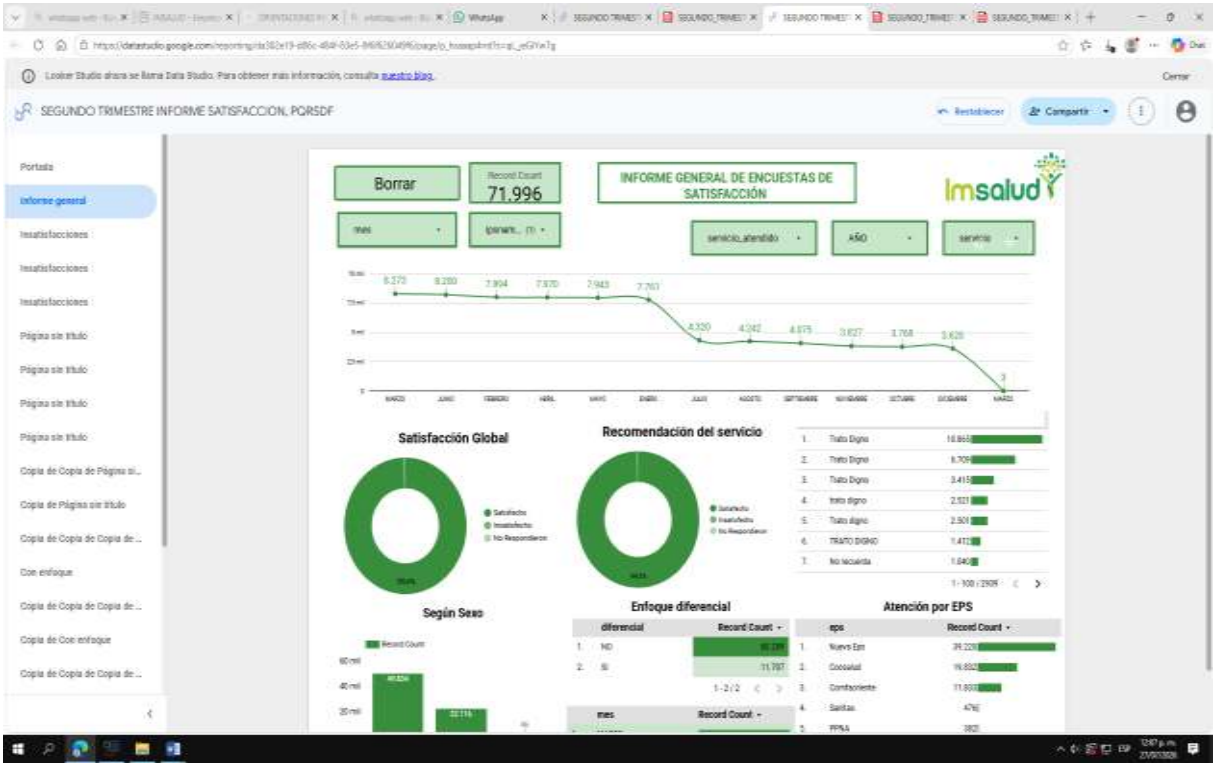
- **Boletín N.90 y 91 Cultura Imsalud**

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



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

· EL BUZON DE SUGERENCIAS SIGUE EN MAL ESTADO
· Se les comunico la importancia de hacer el buen uso uso del buzón 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 mensual
. se sugiere gestionar otra impresora para la IPS ya que solo hay una Y todo se imprime en esta. Y en muchas ocasiones se a visto afectada por el exceso de carga de la maquina

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Carlos Enrique Ricardo	13506548	3001804185	[signature]
Sordys Marisol Seaneco	4136230	3012616341	S Marisol Seaneco
Ramon Salazar	88.252.869	3236843107	Ramon Salazar.
leonel luna.	13508949.	323.7991035.	[signature]
Magda Alvarez	37273376	3204677265.	Magda Alvarez

PROPOSICIONES Y VARIOS	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**28/08/2026**

FECHA:	**25:07-2025**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**07**
HORA INICIO:	**9:10**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10:00**
UBA/IPS:	**BELEN**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE JULIO 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 9:10 del día 25 DE JULIO del presente año, se da inicio a la reunión programada con los miembros de la Asociación de usuarios de la IPS BELEN, con el siguiente orden del día:

1. Llamado a lista

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

HEIDI SANCHEZ

BARBARA RAMIREZ

MARIA DEL PILAR MENDOZA CARREÑO PROMOTOR SIAU

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

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

3. Medios de Convocatoria.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se realizó convocatoria a través del grupo de WhatsApp,

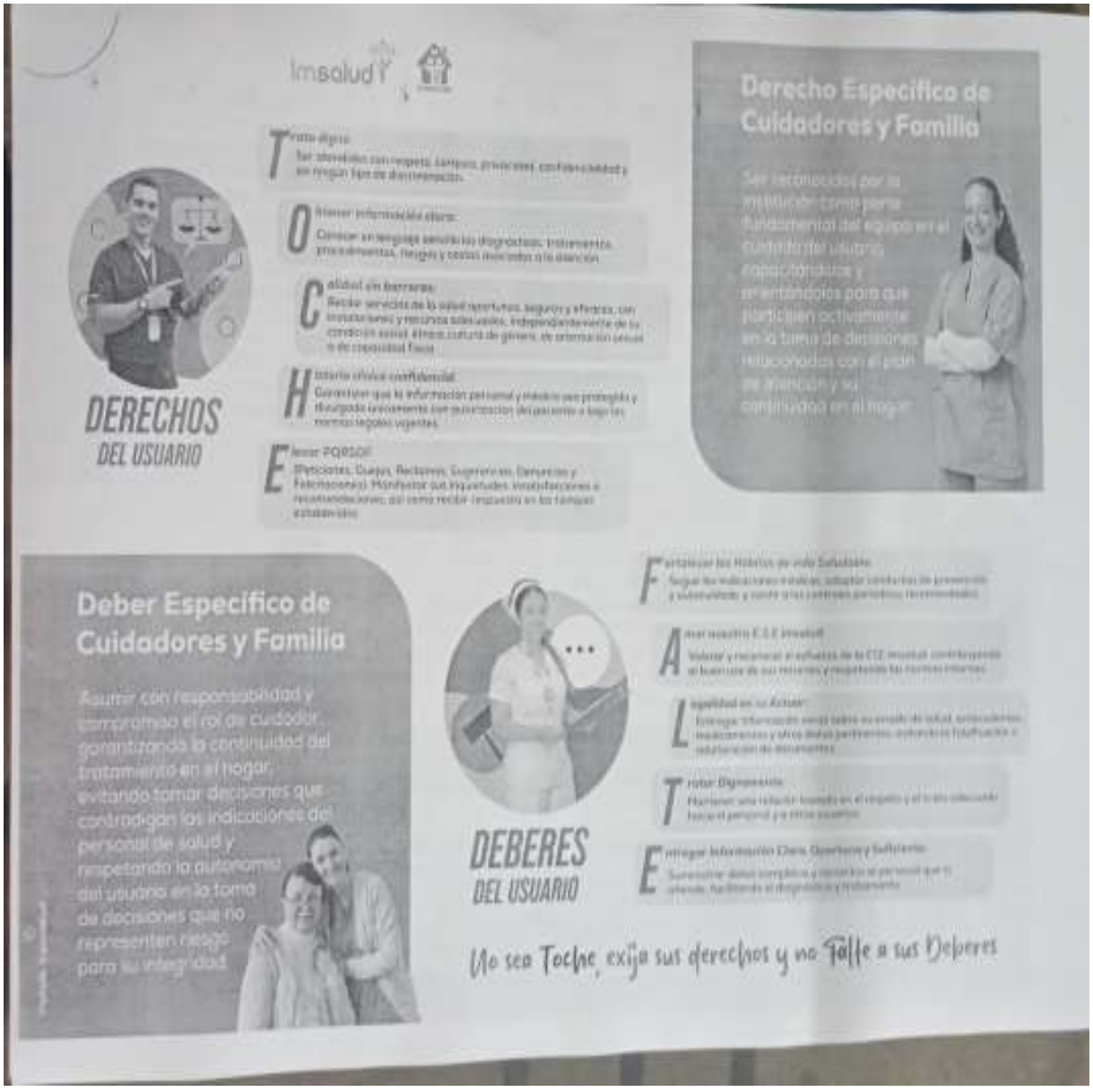
4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación. Sé les da una charla a los Usurios para vincular nuevos usuarios a la asociación para ellos dicen que si ingresa ala asociación habrá algún ingreso

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

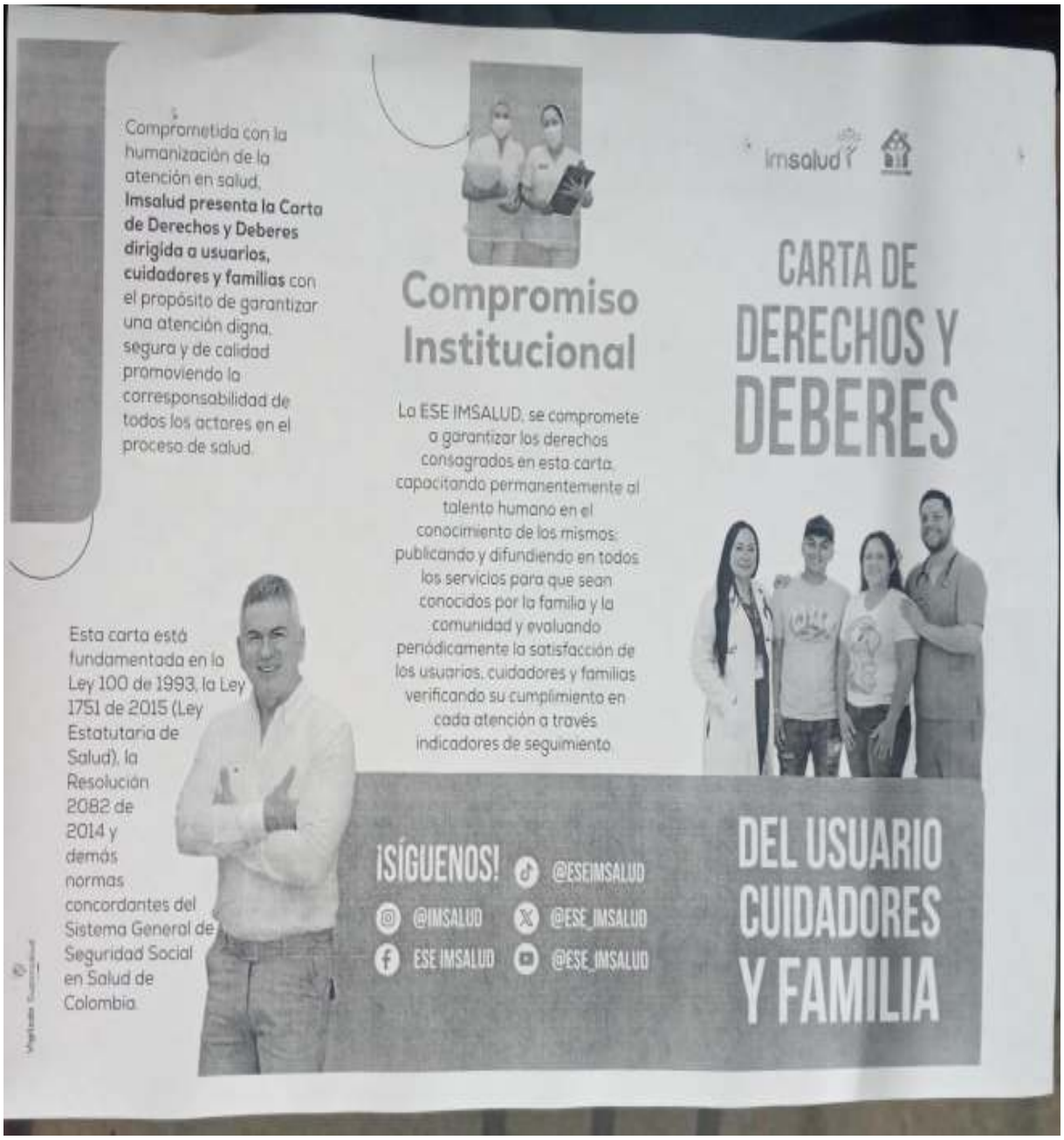
- Publicar en cartelera la fecha de reunión mensual y la invitación a nuevos usuarios para la conformación de la asociación de usuarios.
- Indagar y lograr comunicación con presidentes de Junta de Acción Comunal para que participen e inviten a personas de la comunidad que cumplan con los requisitos según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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
SE REALIZÓ REUNIÓN MENSUAL EL DÍA 25 DE JULIO A LAS 9:10 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, BARBARA RAMIREZ QUE ASISTIERON AREUNION DE 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 **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 ASOCIACIONN DE USURIOS Y ES UNOS DE LOS MAS IMPORTANTE SE LES EXPLICA LOS DEBERE Y DERECHOS QUE TENENMOS EN IPS, SE EXPLICA LAS ENCUESTAS DE SATIFACION CUANTO SE REALIZAN POR SERVICIO 40 POR CXE 35 POR ODONTOLOGA, 35 POR PYP, LO IMPORTANTE ES QUE EL USURIO SE VA 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 CONOCER 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 CUMPLIRLAS EN OTRAS IPS YA EN ESTA REUNION SE VE QUE SE LOGRA QUE HAY VENTILADOR EN EL PASILLO DE SALA DE ESPERA SE LES DA A CONOCER CUALES SON LOS SERVICIOS QUE NO SE PRESTAN EN LA IPS PROCEDIMIENTOS QUIRURGICOS COMPLEJOS NI CIRUGIAS ESPECIALIZADA, UNIDADA DE CUIDADOS INTENCIVP (UCI) PARA PACIENTES CRITICOS, ATENCION DE PARTOS DE ALTORIESGO NI CESAREAS, ATENCION INTRAHOSPITALARIA ESPECIALIZADA, CON SUBESPECIALIDADES MEDICAS, MANEJO DE COMPLICACIONES OBSTETRICAS QUE REQUIERAN HOSPITALIZACION AVANZADA, PROCEDIMEITOS DIAGNOSTICOS DE ALTA COMPLIGIDAD COMO ESTUDIOS AVANZADOSDE I,AGEN O LABORATORIOS, TECNOLOGIAS MEDICAS DE ULTIMO GENERACIOSN QUE EXEDEN NUESTRA CAPACIDADA RESOLUTIVA, SE LES EXPLICA LOS BOLETINES DE LOS USURIOS 91, 92,93,94 BOLETIN 91 GESTION AMBIENTAL CLASIFICACION DE RESIDUOS EN IMSALUD NO PELIGROS APROBECHABLES RESIDUOS QUE NO SE DESCOMPONEN FACILMENTTE PUEDEN REUTILIZARSE COMO MATERIA PRIMA EN PROCESOS PRODUCTIVOS EJEMPLOS PAPEL, PLASTICO, CARTON,Y OTROS, LA E.S.E IMSALUD CUENTA CON UN PLAN INSTITUCIONAL DE GESTION AMBIENTAL QUE ICLUYE PROGRAMAS CLAVES PARA LA PROTECCION Y CUIDADO DEL AMBIENTE. NO APROBECHABLES GENERADOS EN LAS ACTIVIDADES COTIDIANAS EN OFICINA. PACILLOS AREAS COMUNES, CAFETERIAS SALA DE ESPERA AUDITORIOS, EJEMPLO BARRIDO HOJARASCAS ICOPOR RESTO DE COMIDAS, PELIGROS RECIDUOS PELIGROSOS SON LOS ELEMENTOS UTILIZADOS DUARANTE PROCEDIMEINTOS ASISTENCIALES QUE HAN TENIDO CONTATO CON MATERIA ORGANICA SANGRE O FLUIDOS**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
CORPORALES DEL PACIENTE, BOLETIN 92 PLAN DE EMERGENCIAS Y DESATRES PASOS A SEGUIR EN CASO DE UNA EVACUACION, IDENTIFICA EL SONIDO DE LA ALARMA DE EVACUACION, EVACUA CON TU GRUPO DE TRABAJO HACIA LOS PUNTOS DE ENCUENTRO. REPORTATE EN EL PUNTO DE ENCUENTRO ESPERAR INSTRUCCIONES EN EL PUNTO DE ENCUENTRO, LOS ELEMENTOS BASICOS DE UN KIT DE EMERGENCIA, BEBIDAS O ALIMENTOS NO PERECEDEROS, DISPONER DE DOSIS EXTRA DE MEDICAMENTOS EN DADO CASO QUE LOS REQUIERA, LINTERNA CON PILAS DE RESPUESTO, AGENDA DE CONTATOS IMPORTANTES CON NUMEROS DE TELEFONOS. SOLBATOS, ELEMENTOS DE HIGIENE PERSONAL. COPIA FISICA Y DIGITAL DE DOCUMENTOS DE IDENTIFICACION, UNA MUDA DE ROPA DE ROPA COMPLETA, BOLETIN 93 EQUIPOS BASICOS SON UNA EXTRUTURA INTERDICIPLINARIA FUNCIONAL Y ORGANIZATIVA DE TALENTO HUMA EN SALUD (MEDICOS ENFERMERAS PSICOLOGOS Y PERSONAL DE APOYO) FACILITAN EL ACCESO CASAA CASA A LOS SERVIDORES E INTERVENCIONES DE LA ATENCION Y PROMOCION DE LA SALUD EN TODOS LOS ENTORNOS PERSONALES, EQUIPOS BASICOS DE SALID, BUENA ESPERANZA, SAN JOSE DE LA VEGA, PUERTO VILLAMIZAR, GUARAMITO, LA JARRA, LOS REYES, SAN FAUSTINO .PALAMARITO VIGILANCIA, RICAUTER, PACOLANDIA, BOLETIN 94 GESTION AMBIENTAL LA ESE DE IMSALUD COMTEMPLA DENTRO DE SU POLITICA AMBIENTAL LAS SIGUIENTES DECLARATORIAS LA E.S.E DE IMSALUD SE COMPROMETE CON LA PROTECCION DEL AMBIENTE Y EL MEJORAMIENTO CONTINUO PROMOVIENDO UNA CULTURA DE RESPONSABILIDADA CENTRADA EN EL PACIENTE SU FAMILIA COLABORADORES Y DEMAS PARTES INTERESADAS DESARROLLANDO ACCIONES ORIENTADAS A LA GESTION INTEGRAL DE RESIDUOS EL USO EFIECIENTE Y AHORRO DE LOS RECUERSOS NATURALES EL SANEAMIENTO AMBIENTAL INSTITUCIONAL Y LA EDUACACION AMBIENTAL CON EL FIN DE PREVENIR Y REDUCIR SUS IMACTOS AMBIENTALES NEGATIVOS EL CUMPLIMEITO DE LA NORMATIVIDADA AMBIENTAL VIGENTE 4 VECES AL AÑO MATENIMETO LAVADO LA DESINFECCION Y LA CLARACION DE LOS 134 TANQUES DE ALAMCENAMIENTO DE AGUA,2 VECES AL AÑO PRUEBA FISICOQUIMICA DEL AGUA, CON FRECUENCIA SEMESTRAL GARANTIZANDO LAS CONDICIONES ADECUADAS PARA LA CONCERVACION DE CALIDADA DEL AGUA Y EL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES SANITARIAS REQUERIDAS PARA LA PRESTACION SEGUR DE LOS SERVICIOS DE SALUD, AHORA DERECHO ESPECIFICO DE CUIDADORES Y FAMILIA Y DEBERES DEL USURIO Y CUIDADORES Y FAMILIA COMPROMETIDOS CON UNA ATENCION HUMANIZADA QUE SE TRABAJA CADA DIA PARA BRINDAR UNA ATENCION CON CALIDAD CALIDEZ Y ENFOQUE HUMANO CENTRADO EN EL PACIENTE Y SU FAMILIA. SE LE EXPLICA 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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

CALIDAD EN SALUD

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

PROMESA DE VALOR

MAPA DE PROCESOS

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

MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

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

POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

Imsalud

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

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

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

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

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

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

- Dentro de los más destacados tenemos:

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

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

❖ **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

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

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

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

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

POLÍTICA HUMANIZACIÓN

1. Adopción de la Política de Atención Humanizada

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

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

Res. 667 del 09 de Dic. Del 2024. Por medio de la cual se deroga la Res. 272 y 455 y se Adopta la Versión3 de la Política de Atención Humanizada de la ESE IMSALUD

2. Declaratoria de la Política de Atención Humanizada

3. Líneas Estratégicas de la Política de Atención Humanizada

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

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

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

4. Fortalecimiento del Programa de Humanización

Encuentros Comunales

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

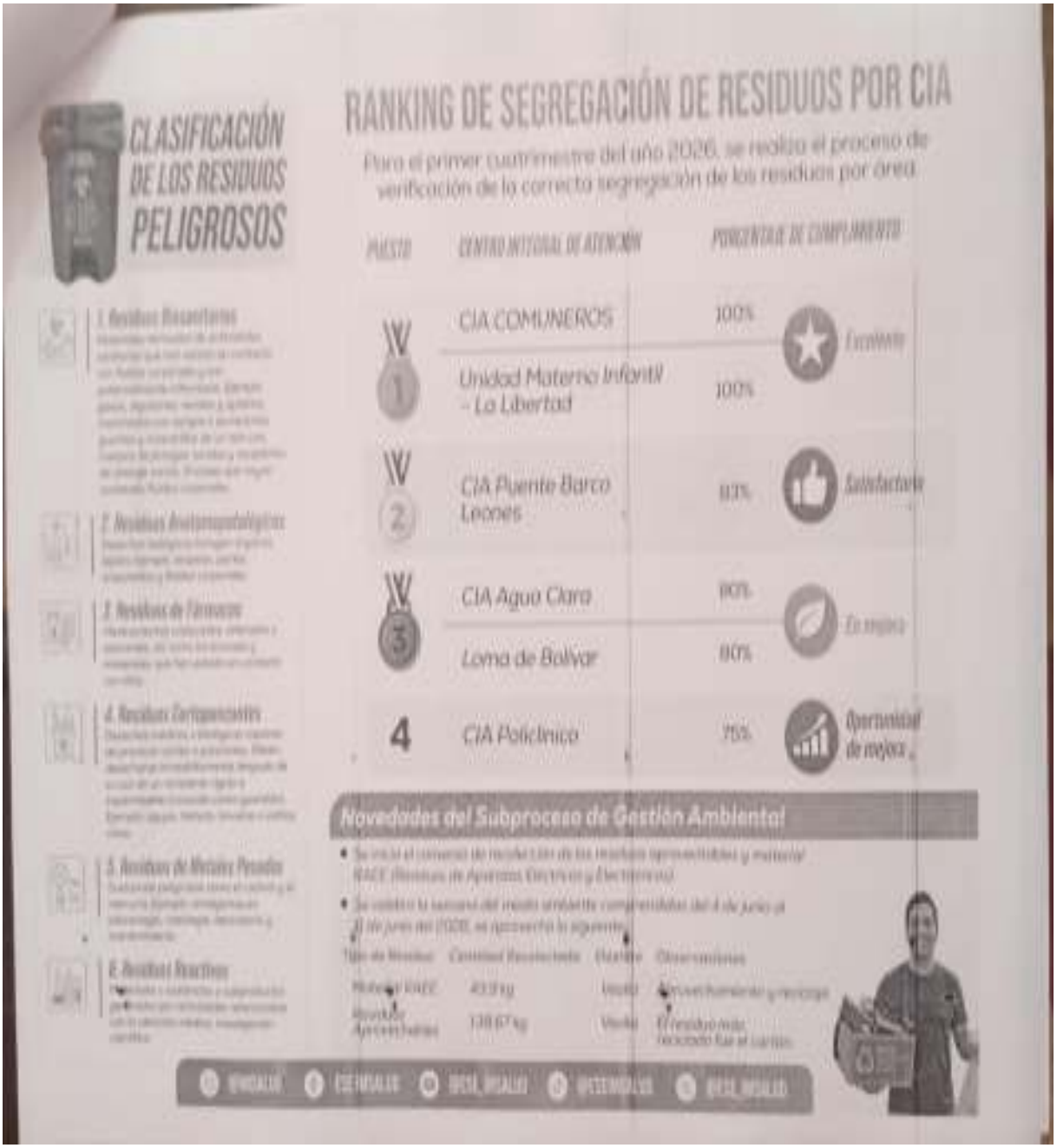
Política Ambiental	El tema abordado es la socialización de la política ambiental de la E.S.E. Imsalud, por lo cual se expone al personal el propósito u objetivo de la misma y que comprende lo siguiente: *"disminuir los impactos ambientales negativos mediante la generación de una conciencia ambiental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

RESIDUOS NO PELIGROSOS: son aquellos producidos por el generador en cualquier lugar y sin 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	

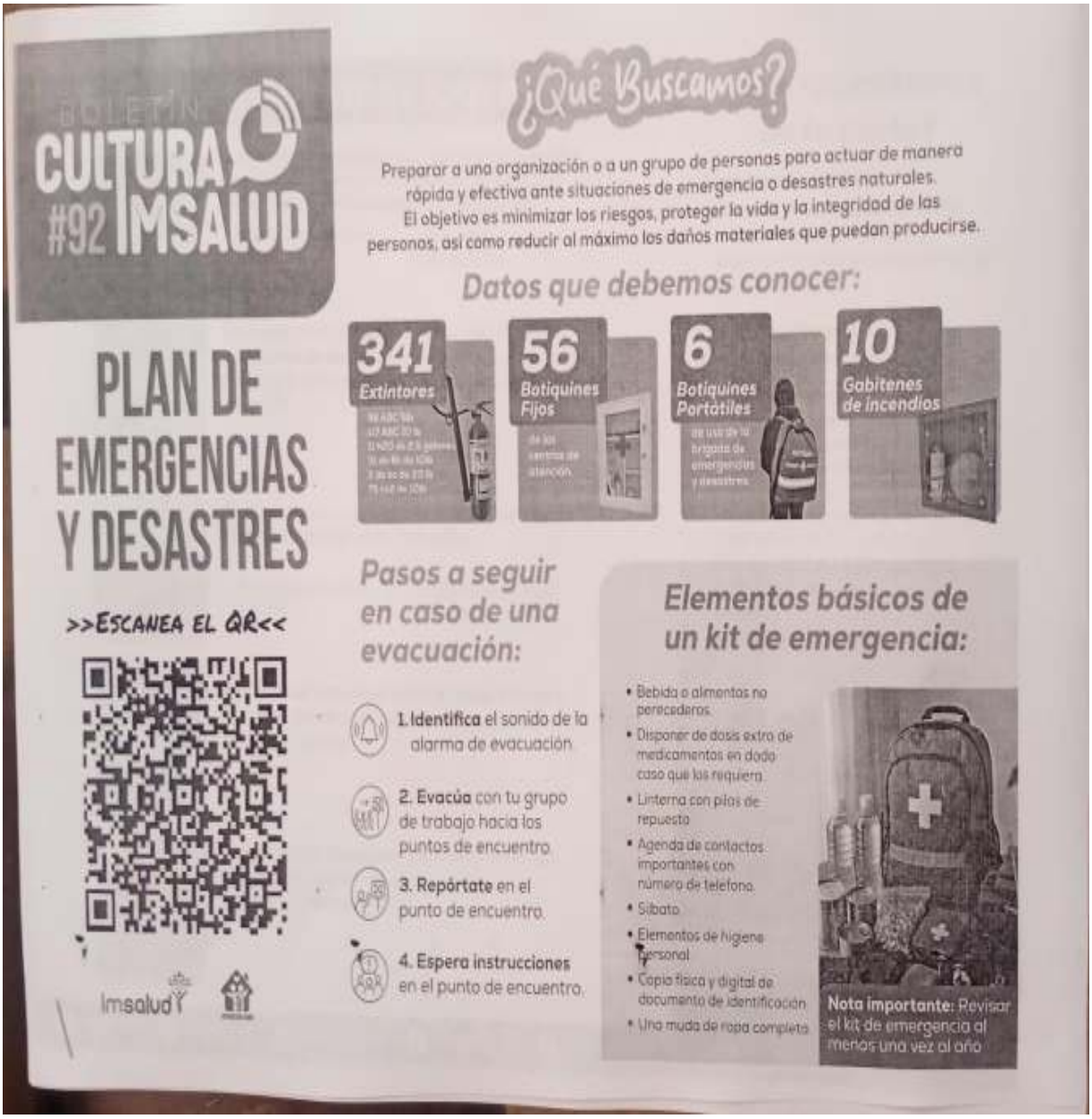
BOLETINES 91 92 93 94

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

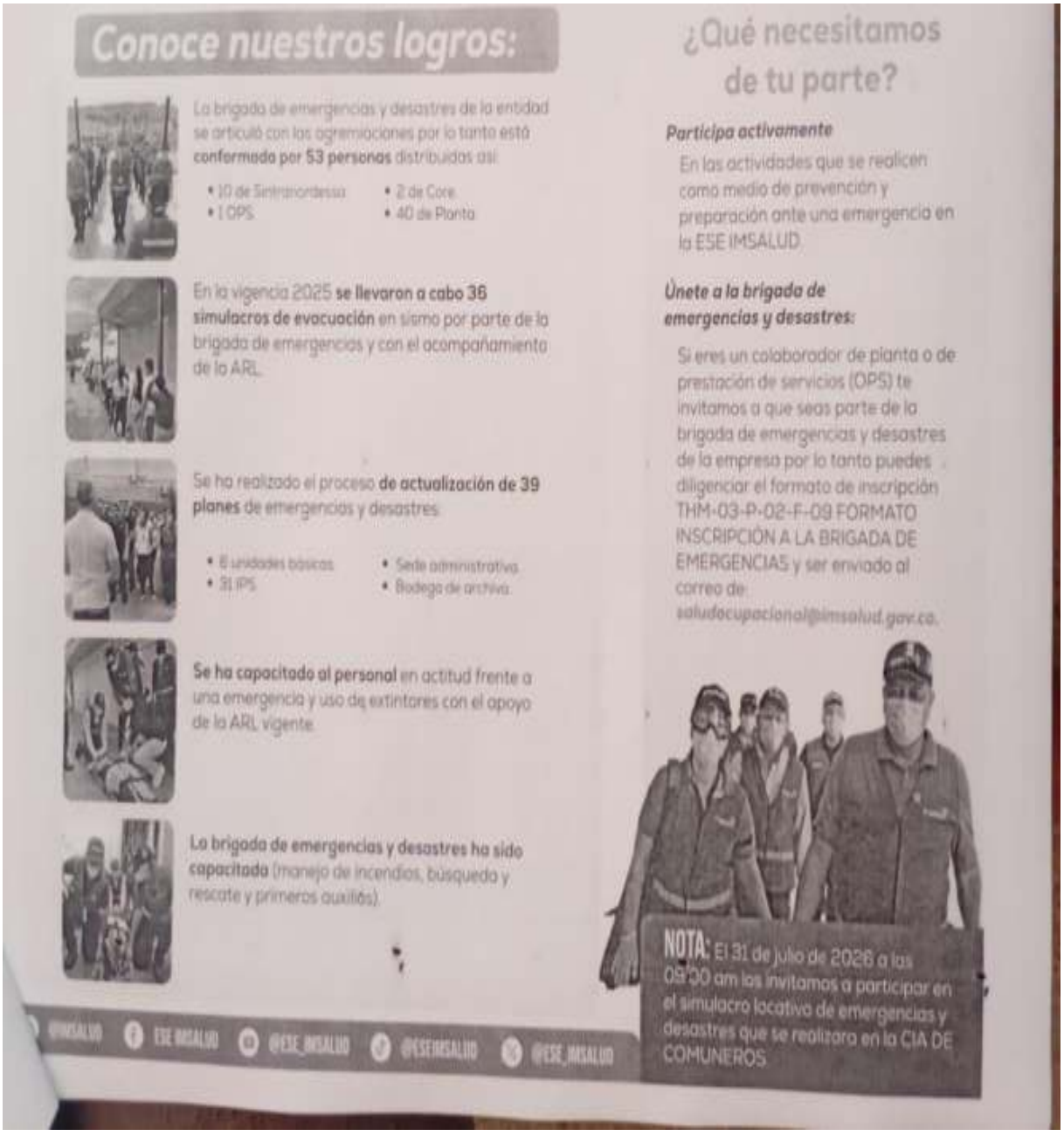


DESARROLLO DE LA REUNIÓN

BOLETIN 92



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Conoce nuestros logros:

La brigada de emergencias y desastres de la entidad se articuló con las agremiaciones por lo tanto está **conformada por 53 personas** distribuidas así:

- 10 de Sintrasordassa
- 2 de Core
- 1 OPS
- 40 de Planta

En la vigencia 2025 **se llevaron a cabo 36 simulacros de evacuación** en sismo por parte de la brigada de emergencias y con el acompañamiento de la ARL.

Se ha realizado el proceso **de actualización de 39 planes** de emergencias y desastres:

- 8 unidades básicas
- Sede administrativa
- 31 IPS
- Bodega de archivo

Se ha capacitado al personal en actitud frente a una emergencia y uso de extintores con el apoyo de la ARL vigente.

La brigada de emergencias y desastres ha sido capacitada (manejo de incendios, búsqueda y rescate y primeros auxilios).

¿Qué necesitamos de tu parte?

Participa activamente

En las actividades que se realicen como medio de prevención y preparación ante una emergencia en la ESE IMSALUD.

Únete a la brigada de emergencias y desastres:

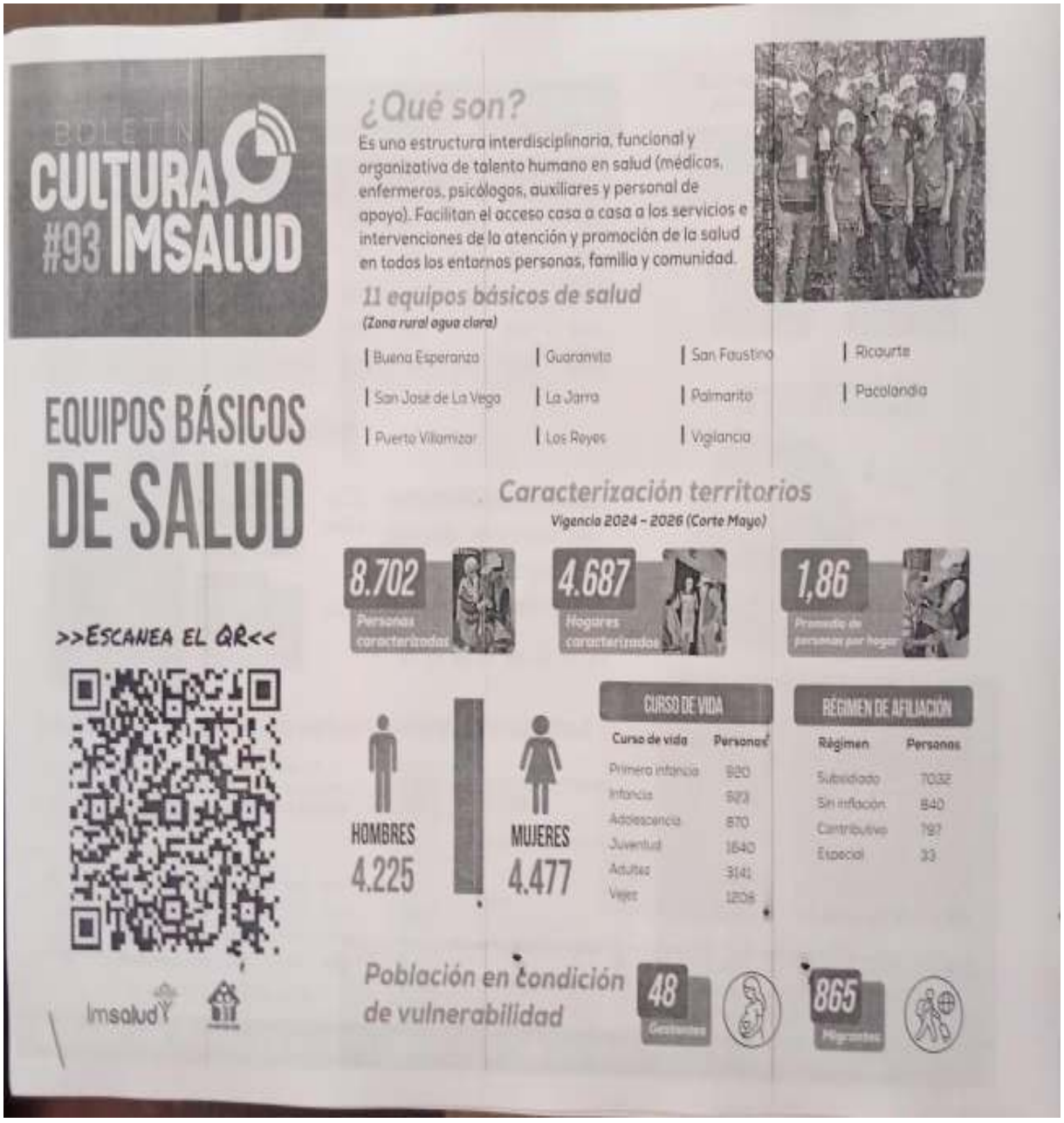
Si eres un colaborador de planta o de prestación de servicios (OPS) te invitamos a que seas parte de la brigada de emergencias y desastres de la empresa por lo tanto puedes diligenciar el formato de inscripción THM-03-P-02-F-09 FORMATO INSCRIPCIÓN A LA BRIGADA DE EMERGENCIAS y ser enviado al correo de: saludocupacional@imsalud.gov.co.

NOTA: El 31 de julio de 2026 a las 09:00 am los invitamos a participar en el simulacro locativo de emergencias y desastres que se realizara en la CIA DE COMUNEROS.

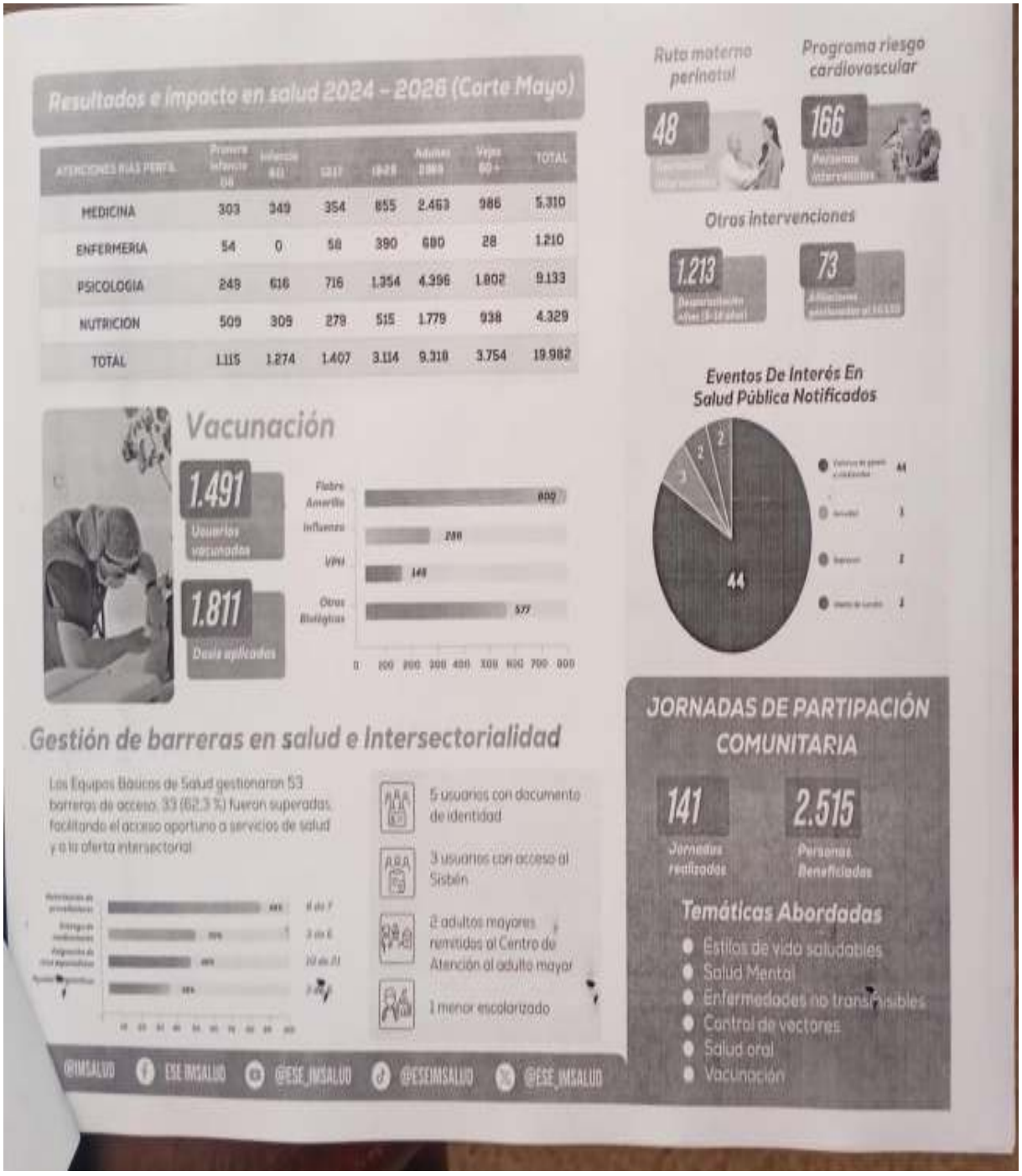
@IMSALUD ESE IMSALUD @ESE_IMSALUD @ESEIMSALUD @ESE_IMSALUD

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

BOLETIN 93



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Resultados e impacto en salud 2024 – 2026 (Corte Mayo)

ATENCIONES RIAS PERFIL	Primera infancia 0-5	Infancia 6-11	12-17	18-28	Adultos 29-59	Vejez 60+	TOTAL
MEDICINA	303	349	354	855	2.463	986	5.310
ENFERMERIA	54	0	58	390	680	28	1.210
PSICOLOGIA	248	616	716	1.354	4.396	1.802	9.133
NUTRICION	509	309	278	515	1.779	938	4.329
TOTAL	1.115	1.274	1.407	3.114	9.318	3.754	19.982

Ruta materno perinatal

48

Programa riesgo cardiovascular

166

Personas intervenidas

Otras intervenciones

1.213

73

Vacunación

1.491 Usuarios vacunados

1.811 Dosis aplicadas

Fiebre Amarilla 602

Influenza 288

VPH 148

Otras Biológicas 577

0 100 200 300 400 500 600 700 800

Eventos De Interés En Salud Pública Notificados

44

Gestión de barreras en salud e intersectorialidad

Los Equipos Básicos de Salud gestionaron 53 barreras de acceso. 33 (62,3 %) fueron superadas, facilitando el acceso oportuno a servicios de salud y a la oferta intersectorial

5 usuarios con documento de identidad

3 usuarios con acceso al Sisbén

2 adultos mayores remitidos al Centro de Atención al adulto mayor

1 menor escolarizado

JORNADAS DE PARTIPACIÓN COMUNITARIA

141 Jornadas realizadas

2.515 Personas Beneficiadas

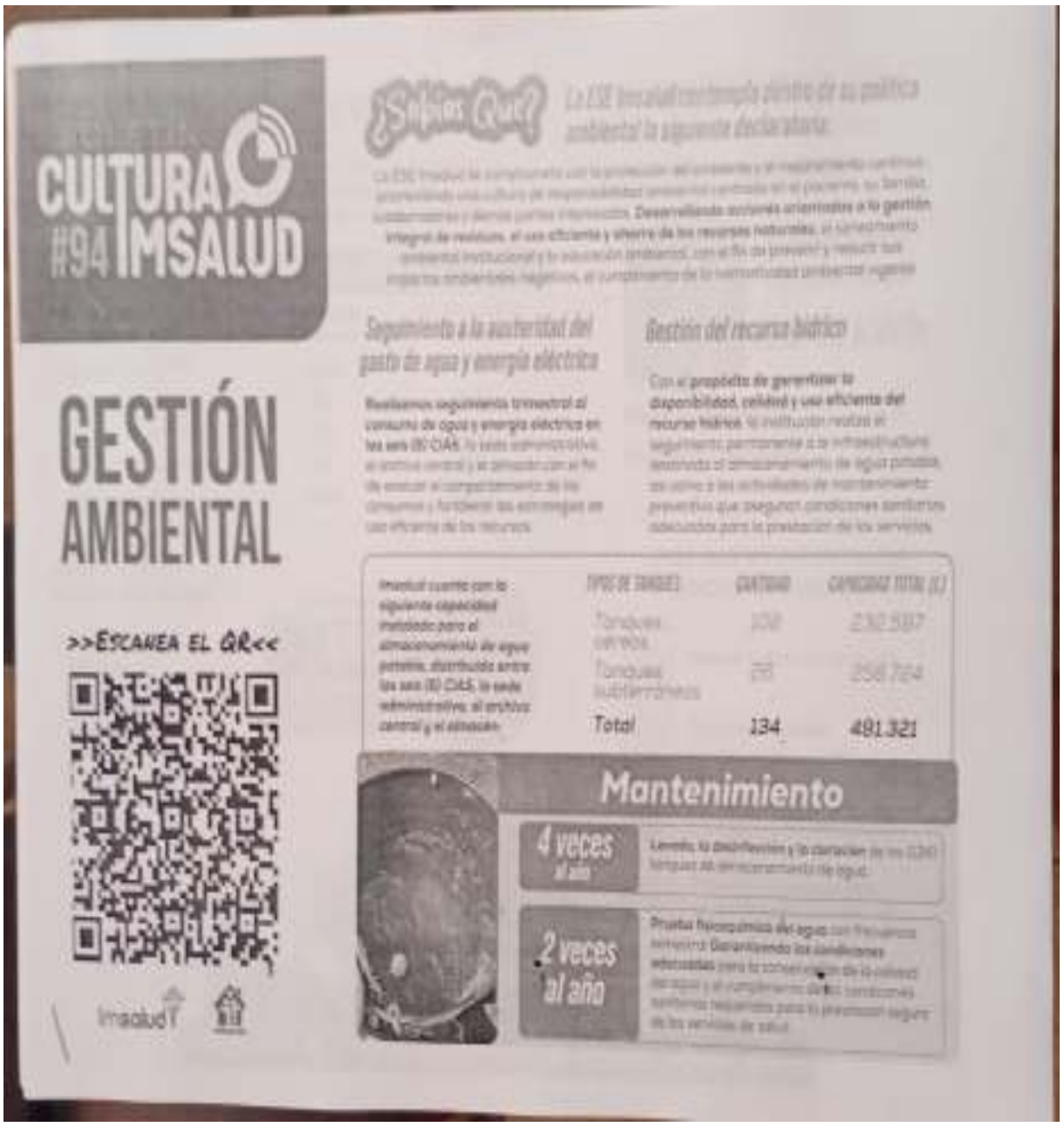
Temáticas Abordadas

- Estilos de vida saludables
- Salud Mental
- Enfermedades no transmisibles
- Control de vectores
- Salud oral
- Vacunación

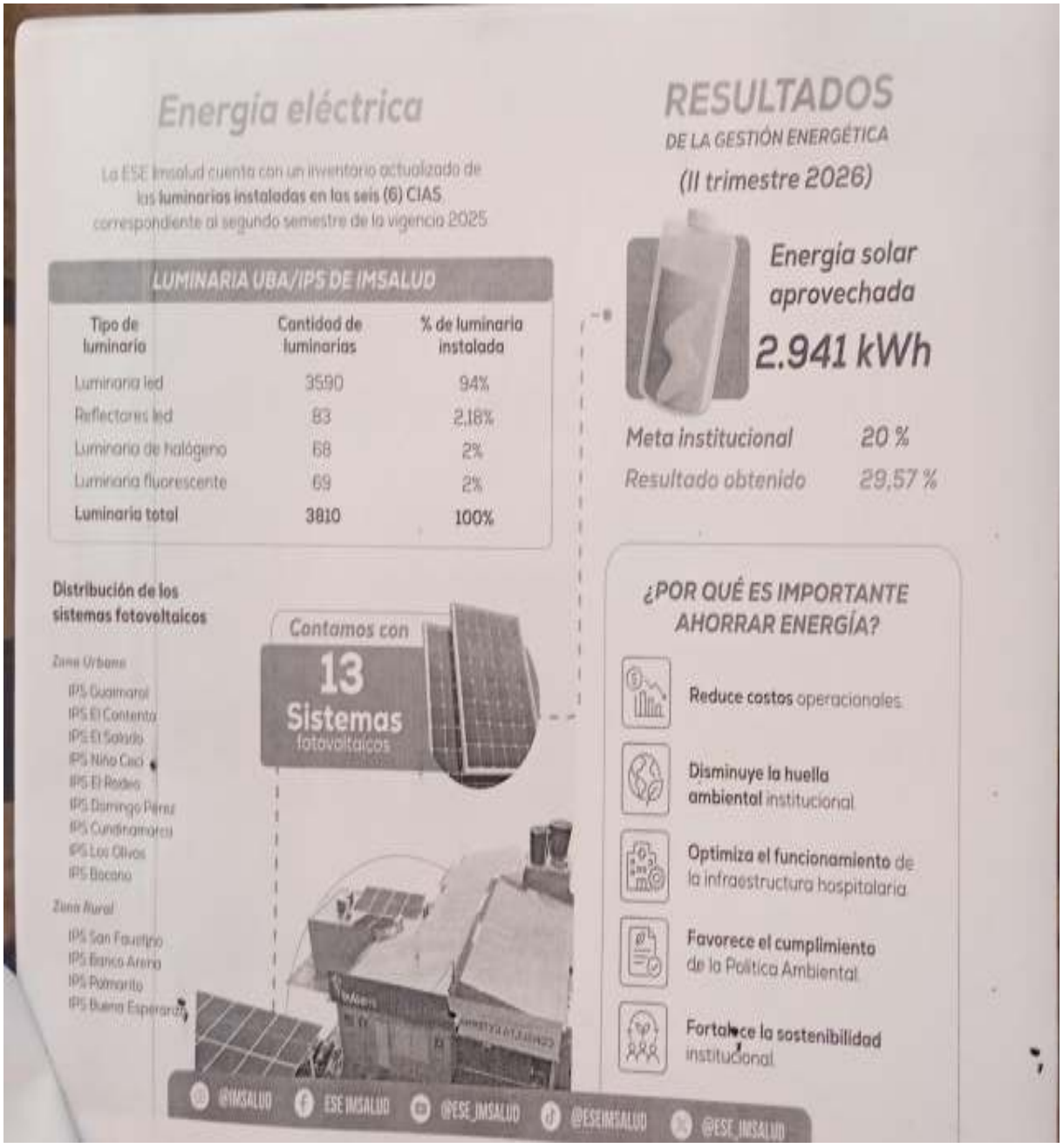
@IMSALUD ESE IMSALUD @ESE_IMSALUD @ESEIMSALUD @ESE_IMSALUD

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

BOÑETIN 94

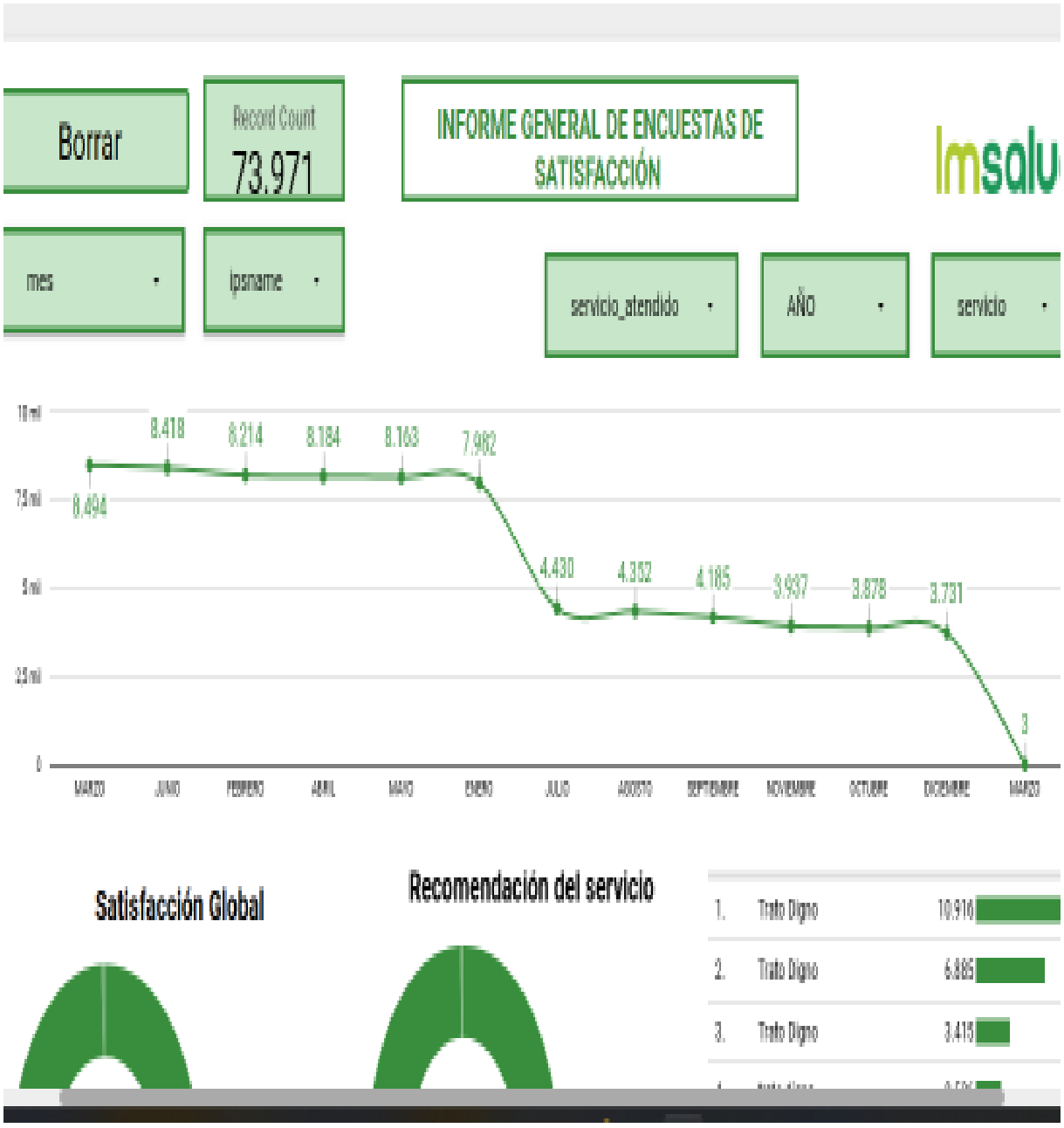


DESARROLLO DE LA REUNIÓN

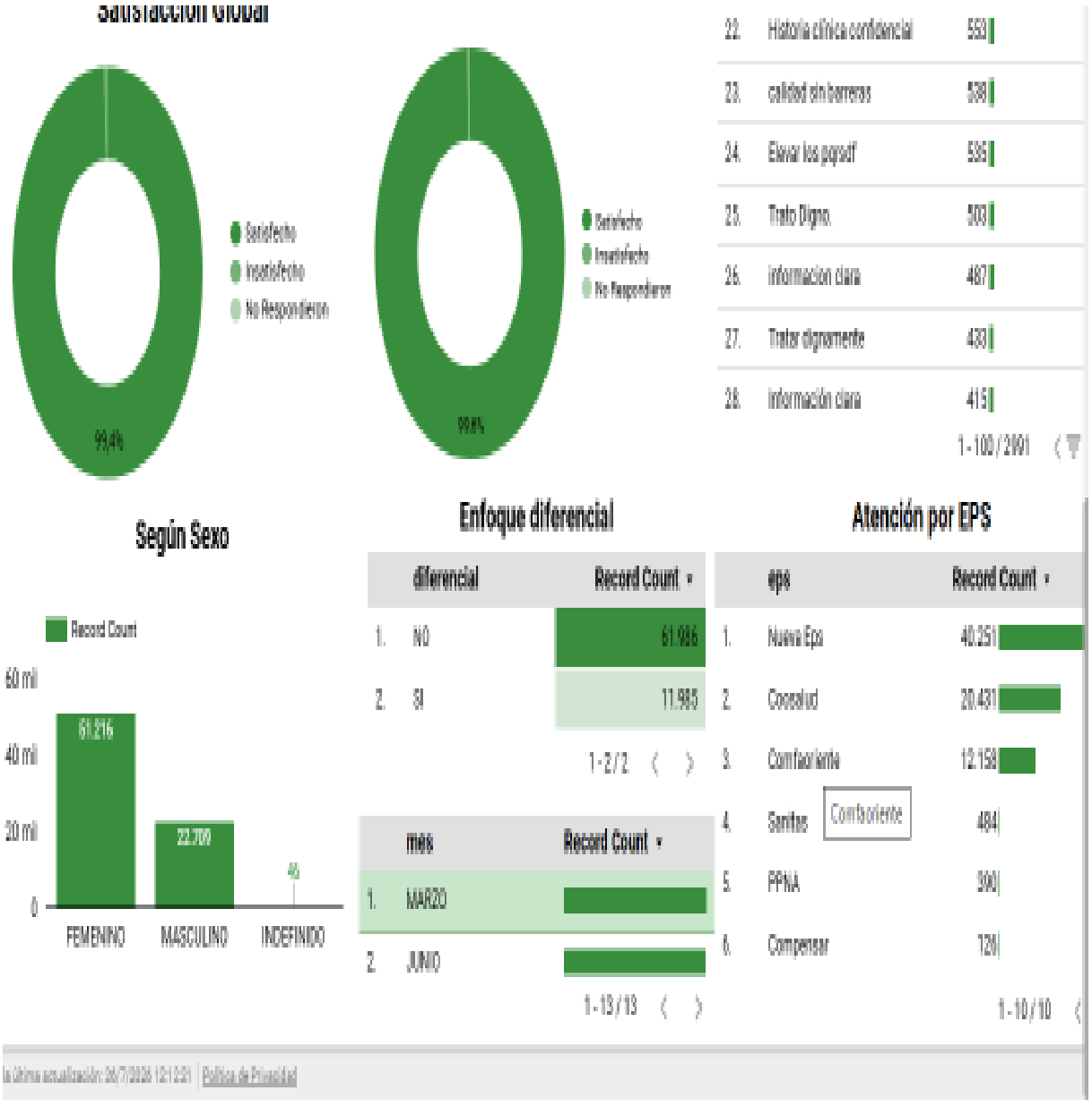


DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

https://datastudio.google.com/s/qL_jeGIYw7g

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

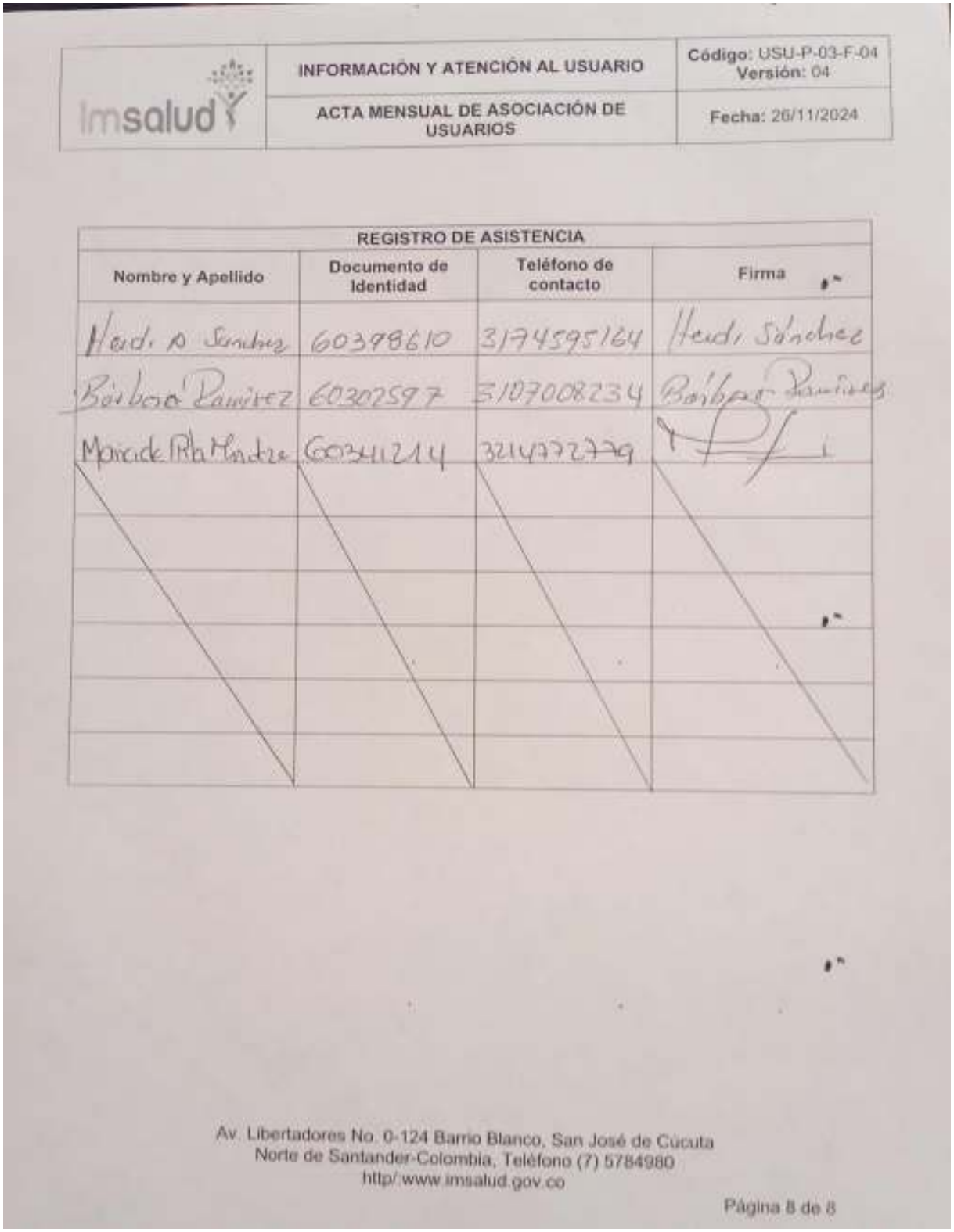
PROPOSICIONES Y VARIOS

PROPOSICIONES Y VARIOS

PROPOSICIONES Y VARIOS	
NUEVAMENTE 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:	**AGOSTO 25 DE 2026**

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

MARIA DEL PILAR MENDOZA
CARREÑO PROMOTOR SIUA
IPS BELEN



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

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Heidi A Sánchez	60398610	3174595164	Heidi Sánchez
Bárbara Ramírez	60302597	3107008234	Bárbara Ramírez
Maricela Peña Montero	60341214	3214772779	

FECHA:	**29/07/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**07**
HORA INICIO:	**1:00 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**2:00 PM**
UBA/IPS:	**UBA AGUA CLARA**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Llamado a lista**

Siendo la 1:00 p.m. del día 29 de julio 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.

- **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.

- **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 octavo encuentro mensual, programado para el día 29 de julio 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 usuarios y sus familias

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

DERECHOS

- Trato digno
- Obtener información
- Calidad sin barreras
- Historias clínicas confidencial
- Elevar los p.q.r.s.d.f

DEBERES

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- 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

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- MAS)".

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"

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

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

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

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

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

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

RIO HUMANITARIOS: 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

- **Carta de derechos y deberes, del usuario cuidadores y familia**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **¿Qué servicios NO ofrecemos?**

- **Boletín N.90 Cultura Imsalud**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

El boletín **"Cultura IMSALUD #90 – Indicadores de Desenlace Clínico"** es un material informativo y educativo orientado a fortalecer el conocimiento del personal de salud sobre la importancia de los indicadores de desenlace clínico como herramientas para evaluar los resultados de las intervenciones realizadas en los programas de promoción de la salud, prevención de la enfermedad y mantenimiento de la salud.

El mensaje central destaca que los indicadores de desenlace permiten medir los cambios obtenidos en el estado de salud de los usuarios después de recibir atención, convirtiéndose en un elemento fundamental para evaluar la calidad, efectividad e impacto de los servicios prestados.

El contenido se organiza en tres grandes áreas de atención:

- **Protección específica y detección temprana**, donde se presentan indicadores relacionados con la cobertura de vacunación, el seguimiento oportuno de pacientes con citologías alteradas y la incidencia de enfermedades inmunoprevenibles en menores de cinco años. El resultado esperado es favorecer el diagnóstico oportuno y disminuir la morbilidad prevenible.
- **Control del riesgo cardiovascular**, que incluye indicadores para evaluar el control de la hipertensión arterial y la diabetes mellitus, la frecuencia de hospitalizaciones por descompensación de enfermedades crónicas y la tasa de embarazos no planificados en pacientes con enfermedades crónicas. Estos indicadores buscan reducir complicaciones, disminuir los costos derivados de enfermedades de alto

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

impacto y mantener la funcionalidad y calidad de vida de los pacientes.

- **Salud materno-perinatal**, donde se monitorean eventos como la morbilidad materna extrema, la mortalidad materna, la mortalidad perinatal y neonatal tardía, el bajo peso al nacer y la incidencia de sífilis congénita. Estos indicadores permiten evaluar la calidad de la atención materna y neonatal y orientar acciones de mejora continua.

Desde el punto de vista del diseño, el boletín presenta una estructura organizada, con una adecuada distribución de la información, utilización de colores institucionales e imágenes relacionadas con los diferentes servicios de salud, lo que facilita la comprensión del mensaje. Además, incorpora un código QR que permite acceder a información complementaria. Sin embargo, el tamaño reducido de algunos textos puede dificultar la lectura, especialmente en los apartados donde se describen los indicadores, y la imagen suministrada presenta un recorte en la parte inferior derecha que impide visualizar completamente uno de los desenlaces esperados.

Conclusión

El boletín cumple satisfactoriamente su propósito educativo al promover la comprensión de los indicadores de desenlace clínico como instrumentos esenciales para medir la efectividad de las intervenciones en salud. La información presentada contribuye a fortalecer la cultura de evaluación y mejoramiento continuo dentro de la institución, fomentando una atención centrada en resultados que permitan mejorar la calidad de vida de los usuarios y apoyar la toma de decisiones basada en evidencia. En conjunto, se trata de un material claro, pertinente y alineado con los objetivos de calidad y seguridad en la atención en salud.

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

Imsalud	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código: USU-P-01-F-03 Versión: 03
	FORMATO DE SEGUIMIENTO A PQRSDF DE UBA/IPS	Fecha: 30/10/2024

MES REPORTADO:		USUARIO							UBA/IPS	ESTADO			RECHA DE RESPUESTA (DIAS HABILES)	No. RADICADO DE RESPUESTA	DIAS HABILES DE RESPUESTA	EPS	OBSERVACIONES
FECHA DE RECIBIDO (DIA/MES/AÑO)	No. RADICADO	NOMBRES Y APELLIDOS SOLICITANTE	NUMERO DE IDENTIFICACION	CLASIFICACION					ASUNTO	EN TIEMPO	SI RESPUESTA	NO RESPUESTA					
				P	Q	S	D	F									
03/07/2024	20240330019382	LUIS ALBERTO	1096660609		X				MAL SERVICIO URGENCIAS	X					15 DIAS	N/A	
10/07/2024	20241040302342	ANONIMA						X	FELICITACION	X					10 DIAS	N/A	
11/07/2024	20241040303781	JORMAN DORADORA	1094777236		X				LE TUVIERON QUE VENIR AL DIA SIGUIENTE HACERLE LA RADIOGRAFIA	X					15 DIAS	N/A	
															15 DIAS	N/A	

Se realizó la socialización del informe mensual de las PQRSDF con la Asociación de Usuarios, con el propósito de presentar los resultados obtenidos durante el período

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

evaluado y fortalecer los mecanismos de participación ciudadana, transparencia y mejoramiento continuo en la prestación de los servicios.
Durante la jornada se informó que en el mes de julio se radicaron tres (3) PQRSDF, las cuales fueron registradas y gestionadas conforme a los procedimientos institucionales establecidos. Se explicó la clasificación de cada caso, el estado de su trámite y el cumplimiento de los tiempos de respuesta definidos por la normatividad vigente.
Asimismo, se presentó el análisis consolidado de las PQRSDF, identificando las principales causas que dieron origen a las solicitudes y las acciones de mejora implementadas para prevenir su recurrencia y fortalecer la calidad de la atención. Se destacó la importancia de las PQRSDF como herramienta para conocer la percepción de los usuarios y orientar la toma de decisiones enfocadas en el mejoramiento continuo.
Finalmente, se abrió un espacio de diálogo con los integrantes de la Asociación de Usuarios para resolver inquietudes, recibir observaciones y escuchar recomendaciones orientadas al fortalecimiento de los procesos institucionales. Los asistentes manifestaron su interés en continuar participando en estos espacios de seguimiento y resaltaron la importancia de mantener una comunicación permanente sobre la gestión de las PQRSDF y las acciones de mejora derivadas de estas.

- **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.

- **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:	UÑA AGUA CLARA
Nombre del Promotor SIAU:	YORLY KATRIANA NIÑO FIGUEREDO
Mes:	JULIO

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 con la Asociación de Usuarios las diferentes solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias e inconformidades presentadas por los usuarios durante los últimos meses, dando a conocer el proceso de gestión realizado por la institución para su atención, seguimiento y respuesta oportuna.
Durante el espacio de socialización se informa que cada una de las manifestaciones recibidas ha sido revisada por las áreas responsables, implementando las acciones necesarias para brindar solución progresiva a las situaciones identificadas y fortalecer los procesos internos relacionados con la atención al usuario.
Asimismo, se resalta el compromiso institucional con la mejora continua, orientado a garantizar una prestación de servicios de salud con calidad, oportunidad, humanización y enfoque en las necesidades de la comunidad. Se promueve la participación activa de la Asociación de Usuarios como mecanismo fundamental para identificar oportunidades de mejora, fortalecer los canales de comunicación y contribuir al diseño de estrategias que permitan optimizar la experiencia de los usuarios.
Finalmente, se deja constancia del compromiso de continuar realizando seguimiento a las solicitudes e inconformidades reportadas, verificando el cumplimiento de las acciones implementadas y generando espacios de diálogo permanente entre la institución y los usuarios, en busca de una atención más eficiente y satisfactoria.

- **Proposiciones y varios.**

Las alianzas de usuarios manifiestan sentirse satisfechas con cada uno de los servicios prestados, destacando la calidad de la atención recibida, la oportunidad en la respuesta a sus necesidades y el compromiso del personal encargado de brindar los diferentes servicios. Asimismo, expresan una percepción favorable frente a los procesos desarrollados, la comunicación efectiva y las acciones implementadas para garantizar una atención integral y humanizada.
De igual manera, las alianzas de usuarios resaltan la importancia de los espacios de participación, seguimiento y retroalimentación, los cuales permiten fortalecer continuamente la prestación de los servicios y promover mejoras orientadas al bienestar y la satisfacción de la comunidad usuaria.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Evidencia fotográfica.**

PROPOSICIONES Y VARIOS	
Las alianzas de usuarios manifiestan sentirse satisfechas con cada uno de los servicios prestados, destacando la calidad de la atención recibida, la oportunidad en la respuesta a sus necesidades y el compromiso del personal encargado de brindar los diferentes servicios. Asimismo, expresan una percepción favorable frente a los procesos desarrollados, la comunicación efectiva y las acciones implementadas para garantizar una atención integral y humanizada. De igual manera, las alianzas de usuarios resaltan la importancia de los espacios de participación, seguimiento y retroalimentación, los cuales permiten fortalecer continuamente la prestación de los servicios y promover mejoras orientadas al bienestar y la satisfacción de la comunidad usuaria.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**26/08/2026**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Graciela Moreda e	60338973	3204781709	Graciela Moreda e
Gerson Zulu Cordero	13308843	3202757675	Gerson Zulu Cordero
José Damián Torres	13475956	3124363575	[illegible]
James Jordan Rodríguez	13479443	3165369449	[illegible]
Yoily Katiana	1010103026	3168865013	Yoily Nieto

Scanned with CamScanner

FECHA:	**29/07/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**07**
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 JULIO DE 2026.**

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Llamado a lista

Siendo las 14:00 del día 29 de julio 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 9 usuarios; Giovanny rincón, Beatriz rincón, Elizabeth Baltazar, Isabel Ortiz, Laura duran, Omaira Omaña, Ana Caicedo, María Parra, Lizeth Jaimes, Xiomara Ascencio.

- 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.

Normalmente en los encuentros la asistencia consta de 15 usuarios, pero el día de hoy solo asistieron 8 usuarios.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Medios de Convocatoria.

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: 29 DE JULIO DEL 2026
Lugar: UBA POLICLINICO
Hora: 2PM

- Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Estrategias para vincular:

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
• Indagar y lograr comunicación con Líderes Comunales para que participen e inviten a personas de la comunidad que cumplan con los requisitos según el procedimiento. • 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** • **Carta de derechos y deberes, del usuario cuidadores y familia** • **¿Qué servicios NO ofrecemos?** • **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

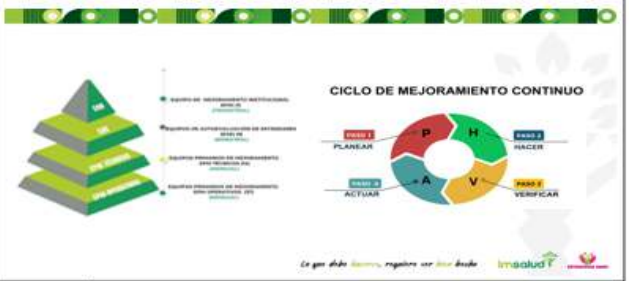
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

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

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

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

- **Carta de derechos y deberes, del usuario cuidadores y familia**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **¿Qué servicios NO ofrecemos?**

- **Boletín N.90 y 91 Cultura Imsalud**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Denominación del formulario (ID): Encuesta Boletín No. 90 Indicadores de desenlace Clínico (727149)

REGISTRO (733)

Nombre Completo
(10023)
Tipo: (S/text-short)
Giovanni Rincon

Documento identidad
(10024)
Tipo: (N/numeric)
88223383

Cargo
(10025)
Tipo: (S/text-short)
Usuario

Denominación del formulario (ID): Encuesta Boletín No. 90 Indicadores de desenlace Clínico (727149)

REGISTRO (733)

Nombre Completo
(10023)
Tipo: (S/text-short)
Isabel Ortiz

Documento identidad
(10024)
Tipo: (N/numeric)
60287581

Cargo
(10025)
Tipo: (S/text-short)
Usuario

Denominación del formulario (ID): Encuesta Boletín No. 91 Gestión Ambiental - Segregación de Residuos (817595)

REGISTRO (740)

Nombre Completo
(10178)
Tipo: (S/text-short)
Laura durán

Documento identidad
(10179)
Tipo: (N/numeric)
60342715

Cargo
(10180)
Tipo: (S/text-short)
Usuario

Denominación del formulario (ID): Encuesta Boletín No. 91 Gestión Ambiental - Segregación de Residuos (817595)

REGISTRO (740)

Nombre Completo
(10178)
Tipo: (S/text-short)
Omaira Omaña

Documento identidad
(10179)
Tipo: (N/numeric)
60337657

Cargo
(10180)
Tipo: (S/text-short)
Usuario

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

ANÁLISIS INSATISFACCIONES DEL SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2026

Imsalud

Resumen de insatisfacciones del trimestre 2

Indicador clave	Abril	Mayo	Junio	2T-2026
Encuestas programadas	4.450	4.450	4.450	13.350
Encuestas aplicadas	3.641	3.066	4.122	11.829
Cumplimiento	86,31 %	86,88 %	92,63 %	88,61 %
Índice de satisfacción global	99,5 %	99,5 %	99,8 %	99,6 %
Índice de recomendación	99,1 %	99,7 %	99,8 %	99,5 %
Registros no favorables	79	69	59	207
% insatisfacción	2,06 %	1,78 %	1,43 %	1,75 %
Servicio con más registros	Consulta Externa	Consulta Externa	Urgencias	Consulta Externa
IPS/UBA con más registros	UBA Puente Basso	UBA Comunera	UBA Puente Basso	UBA Puente Basso

Durante el segundo trimestre de 2026, se aplicaron 11.829 encuestas de satisfacción de un total de 13.350 programadas, con un cumplimiento del 88,61 %, un índice de satisfacción global del 99,6 %, un índice de recomendación del 99,5 %, 207 registros no favorables en el trimestre y una reducción de los registros no favorables de 79 en abril a 59 en junio.

Comportamiento mensual de registros no favorables – Segundo trimestre 2026

El segundo trimestre de 2026 evidencia una reducción sostenida en los registros no favorables, acompañada de un fortalecimiento del desempeño operativo y de la experiencia del usuario. Este comportamiento positivo se complementa con un sólido volumen de aplicación de encuestas y con indicadores de satisfacción global y recomendación en niveles excelentes tanto mensuales como trimestrales, lo que permite una interpretación más integral, confiable y sensible a la evolución de los resultados.

- 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:	YULIETH CONTRERAS-KAREN RODRIGUEZ
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	MEJORAR EL TRATO DE LOS VIGILANTES	HUMANIZACIÓN	EN TRAMITE	
	MEJORAR EL TRATO DE LOS MEDICOS	HUMANIZACIÓN	EN TRAMITE	
	IMPLEMENTAR LA TOMA DE TENSIÓN AMBULATORIA	CALIDAD	EN TRAMITE	

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Proposiciones y varios.

En el espacio de proposiciones y varios, los miembros asistentes de la Asociación de Usuarios concluyeron que las citas de laboratorio constituyen una problemática que impacta de manera significativa la calidad, oportunidad y continuidad de la atención en salud. Esta situación puede originarse por diversos factores, entre ellos la alta demanda de usuarios, la limitada disponibilidad de agendas, Como consecuencia, los pacientes pueden experimentar retrasos en la confirmación de diagnósticos, el inicio oportuno de tratamientos, el seguimiento de enfermedades crónicas y la detección temprana de complicaciones clínicas. Además, estas demoras generan insatisfacción en los usuarios, incrementan el riesgo de ausentismo a las citas programadas, aumentan la congestión de los servicios de salud, por otra parte, la atención del call center; es recomendable desarrollar canales de comunicación efectivos con los usuarios para informar oportunamente sobre cambios en las citas, facilitar procesos de cancelación y reasignación, y promover el uso de plataformas digitales que agilicen la programación de servicios. La aplicación integral de estas propuestas contribuye a reducir los tiempos de espera, mejorar la experiencia del paciente, optimizar el uso de los recursos institucionales y garantizar una atención más eficiente, segura y centrada en las necesidades de la población.

- Evidencia fotográfica.

PROPOSICIONES Y VARIOS	
En el espacio de proposiciones y varios, los miembros asistentes de la Asociación de Usuarios concluyeron que las citas de laboratorio constituyen una problemática que impacta de manera significativa la calidad, oportunidad y continuidad de la atención en salud. Esta situación puede originarse por diversos factores, entre ellos la alta demanda de usuarios, la limitada disponibilidad de agendas, Como consecuencia, los pacientes pueden experimentar retrasos en la confirmación de diagnósticos, el inicio oportuno de tratamientos, el seguimiento de enfermedades crónicas y la detección temprana de complicaciones clínicas. Además, estas demoras generan insatisfacción en los usuarios, incrementan el riesgo de ausentismo a las citas programadas, aumentan la congestión de los servicios de salud, por otra parte, la atención del call center; es recomendable desarrollar canales de comunicación efectivos con los usuarios para informar oportunamente sobre cambios en las citas, facilitar procesos de cancelación y reasignación, y promover el uso de plataformas digitales que agilicen la programación de servicios. La aplicación integral de estas propuestas contribuye a reducir los tiempos de espera, mejorar la experiencia del paciente, optimizar el uso de los recursos institucionales y garantizar una atención más eficiente, segura y centrada en las necesidades de la población.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**20 DE AGOSTO DEL 2026**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Giovanny Rincón B	88223383	3114982283	[signature]
Beatriz Adriana Rincón	1090383588	3144844094	BEATRIZ A. RINCON B
A Elizabeth Baltazar	38964598	3160402049	A Elizabeth Baltazar
Isabel Teresa Ortiz	3103295777	cc: 60287581	Isabel T Ortiz M.
Laura Mariela Durán	60 342715	313 2312515	Laura Mariela D.
Omaira Omaña	60 337 657	3224143686	[signature]
Ana Caicedo	60297605	3102819257	[signature]
Maria Elcida parra	60293001	3027923952	Maria E parra
Mesellneth Jaimes Tomado	1090487387	3229461006	Jseth Jaimes.
Yuleth Contreras	1193235705	3222699538	Yuleth C.

Powered by CamScanner

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

Powered by CamScanner

FECHA:	**16/07/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**07**
HORA INICIO:	**2:00 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**4:00 PM**
UBA/IPS:	**IPS SEVILLA**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 2:15 pm del día 16 de julio del presente año, se da inicio a la reunión y conformacion de la Asociacion de usuarios de la **IPS SEVILLA**, con el siguiente orden del día:

1. Llamado a lista

Se realiza conformacion de asociacion de usuarios con los miembros: Gloria Stella Aguilar Moncada, Doris Maria Perez Claro, Luisa Nahara Soto Ortega, Mari Vianey Manrique Jaimes, Carmen Jaimes Caceres, Leonor Sanmiguel, Ana Belcy Garcia Villamizar,Remigia Cardenas Villamizar, Humberto Velasco Quintero y la trabajadora social del SIAU Paola Andrea Velásquez Rubio.

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

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

3. Medios de Convocatoria.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Cúcuta, Norte de Santander, 14 julio 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: 16/07/2026
Lugar: IPS SEVILLA
Hora: 02:00 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

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Estrategias para vincular:

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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

Desarrollo de las Temáticas:

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

CALIDAD EN SALUD

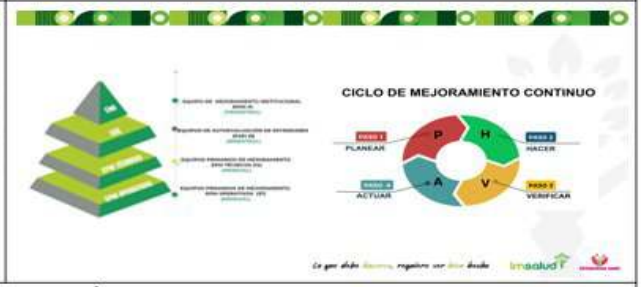
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN,

PROMESA DE VALOR

MAPA DE PROCESOS

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

MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



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

POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

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 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".

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 desenvuelto 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, curitas, 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

- **Carta de derechos y deberes, del usuario cuidadores y familia**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **¿Qué servicios NO ofrecemos?**

- **Boletín N.93 y 94 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 SEVILLA** se recibió 1 PQRSDF través del buzón de sugerencias de consulta externa, no se radicaron PQRSDF, explicando también el proceso de **radicación formal de estos reportes a través del portal web de IMSALUD**, mediante la opción "Ventanilla Única". Durante este espacio, se brindó orientación sobre el **protocolo para diligenciar el acta de apertura del buzón y la tirilla de seguridad**, enfatizando la importancia de estos procedimientos para asegurar la **transparencia y eficacia en la gestión de las sugerencias y felicitaciones recibidas**. Se recordó que la **apertura del buzón se realiza todos los viernes**, siguiendo los lineamientos establecidos por la institución.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

Es de mencionar que para la conformacion de la asociacion, Se realizó convocotario la cual se ubicó en la cartelera informativa de la IPS SEVILLA, con el objetivo de fortalecer la participacion y representacion de los usuarios, mediante los nuevos integrantes de la asociacion de usuarios.

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

7. Proposiciones y varios.

- La Sra Maria Manrique, pregunta si en la IPS sevilla tomamos la tensión a los pacientes que los profesionales les envian remisión de toma de tensión arterial por control, lo cual se le dió información que No realizamos esta toma de tensión, por lo consiguiente como asociación solicitan muy amablemente un tensiómetro y un fonendo para dichas tomas en sala de espera para una mejor atención.

- La Sra Maria Manrique, bocera de la asociación de sevilla maniesta que desde la coordinación anterior se habia hablado el tema de colocar una cuerda electrica al costado de la IPS por donde es facil el ingreso a personas inescrupulsas, ellos quieren seguir dandole manejo a ese tema con la nueva coordinación.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

8. Evidencia fotográfica.

PROPOSICIONES Y VARIOS	
• La Sra Maria Manrique, pregunta si en la IPS sevilla tomamos la tensión a los pacientes que los profesionales les envian remisión de toma de tensión arterial por control, lo cual se le dió información que No realizamos esta toma de tensión, por lo consiguiente como asociación solicitan muy amablemente un tensiómetro y un fonendo para dichas tomas en sala de espera para una mejor atención. • La Sra Maria Manrique, bocera de la asociación de sevilla maniesta que desde la coordinación anterior se habia hablado el tema de colocar una cuerda electrica al costado de la IPS por donde es facil el ingreso a personas inescrupulsas, ellos quieren seguir dandole manejo a ese tema con la nueva coordinación.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**16 agosto 2026 - 2:00 Pm**

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

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Gloria Stella Aguilar Moncada	60332446	3208177217	Gloria Aguilar M.
Doris Neoiria Perez Claro	31125543	3204921765	Doris Perez Claro
Luisa Nahara Soto Ortega	1090414051	3115231286	Luisa
Maria Vianney Manrique Jaimes	60327885	3146322713	M. Vianney M.J.
Carmen Jaimes	37232419	3203018343	Carmen Jaimes
Rosa Sandoval	27588444	3138855839	Rosa Sandoval
Ana Bely Garcia Villamizar	60341339	3170580514	Ana Bely Garcia V.
Remigia Cardena	27579092	3155475641	Remigia Cardena
	13221231	3008609345	

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
Paola Andrea Velásquez	60430356	3102338200	Paola V.

FECHA:	**10/07/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**07**
HORA INICIO:	**8:30 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**9:30 AM**
UBA/IPS:	**LOMA DE BOLIVAR**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE JULIO 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 08:30 am del día 10 de julio del presente año, se da inicio a la reunión y conformación de la Asociación de usuarios de la UBA Loma de Bolívar, con el siguiente orden del día:

1. Llamado a lista

Se realiza conformación de asociación de usuarios con los miembros: Astrid Aguirre, Carmen Salazar, Andrés , David Fajardo coordinador Cia Loma Bolívar. La señora Noheli Bracho no se presento a la reunión por asuntos personales.

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

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

3. Medios de Convocatoria.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

CONVOCATORIA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

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

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

Fecha: 10/07/2026
Lugar: UBA LOMA DE BOLIVAR
Hora: 8:30 A.m

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Estrategias para vincular:

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros. Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas: • **Calidad En Salud** • **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores** • **Promesa De Valor** • **Mapa De Procesos** • **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor** • **Mejoramiento De La Calidad** • **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 806 del 20 de noviembre de 2025** • **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD** • **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA** • **Capacitación datos abiertos ¿Qué son y para qué sirven?** • **Tipos de tecnología (Equipos de la ESE Imsalud)** • **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web** • **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF** • **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)** **Desarrollo de las Temáticas:**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

CALIDAD EN SALUD

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN,

PROMESA DE VALOR

MAPA DE PROCESOS

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

MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

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

POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

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".* 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 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: bambú, 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

- **Carta de derechos y deberes, del usuario cuidadores y familia**

- **¿Qué servicios NO ofrecemos?**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Boletín N.90 y 91 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 2 PQRSDF través del buzón de sugerencias de consulta externa en la parte de Urgencias,no se radicaron PQRSDF, explicando también el proceso de **radicación formal de estos reportes a través del portal web de IMSALUD**, mediante la opción "Ventanilla Única". Durante este espacio, se brindó orientación sobre el **protocolo para diligenciar el acta de apertura del buzón y la tirilla de seguridad**, enfatizando la importancia de estos procedimientos para asegurar la **transparencia y eficacia en la gestión de las sugerencias y felicitaciones recibidas**. Se recordó que la **apertura del buzón se realiza todos los viernes**, siguiendo los lineamientos establecidos por la institución.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Es de mencionar que para la conformación de la asociación, Se realizo convocatoria la cual se ubico en la cartelera informativa de la unidad básica loma de bolívar, con el objetivo de fortalecer la participación y representación de los usuarios, mediante los nuevos integrantes de la asociación de usuarios, posterior a esto se les da a conocer los derechos y obligaciones correspondientes a su vez se manifiesta la no participación de los usuarios que conformaban la asociación anterior debido a la problemáticas presentadas en meses anteriores.

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

Se dio cumplimiento por parte de coordinación en la propuesta sobre la adecuación de la parte externa de la UBA.

7. Proposiciones y varios.

- Por parte de coordinación se da la indicación que en los próximos días se estará acomodando la parte exterior de consulta externa y urgencias para poder tener mejor visualización de las zonas de parqueo y puestos de comidas.
- Dar mejor cumplimento a las citas medicas sin barrera y en cualquier momento.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
8. Evidencia fotográfica.

PROPOSICIONES Y VARIOS	
• Por parte de coordinacion se da la indicacion que en los proximos dias se estara acomodando la parte exterior de consulta externa y urgencias para poder tener mejor visualizacion de las zonas de parqueo y puestos de comidas. • Dar mejor cumpliento a las citas medicas sin barrera y en cualquier momento.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**14 agosto 2026 - 8:00 Am**

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Carmen Maria Salazar S	60.302 486.	3187373763	Carm M S S.
Joany Astrid Aguirre	60370.046.	3185125687	
Andres Ortega R.	13.493.873	3126034687.	
Katherine Maria	1090407853	3008391007	Katherine
Maria fernanda Muñoz	1090466873	3213436675	mafe N
David Tejada	1022374973	3002133544	

FECHA:	**17/07/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**7**
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 JULIO DE 2026.**

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Llamado a lista

Se da inicio a la reunión de la asociación de usuarios de la 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: Luis Pedroza, Freddy Rincon, Javier Suarez, Marly Lindartes y SIAU Maria Gabriela.

- Lectura y aprobación del acta anterior.

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

- Medios de Convocatoria.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- 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
• 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** • **Carta de derechos y deberes, del usuario cuidadores y familia** • **¿Qué servicios NO ofrecemos?** • **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"*

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 materias primas. 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, agujas, 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

- **Carta de derechos y deberes, del usuario cuidadores y familia**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **¿Qué servicios NO ofrecemos?**

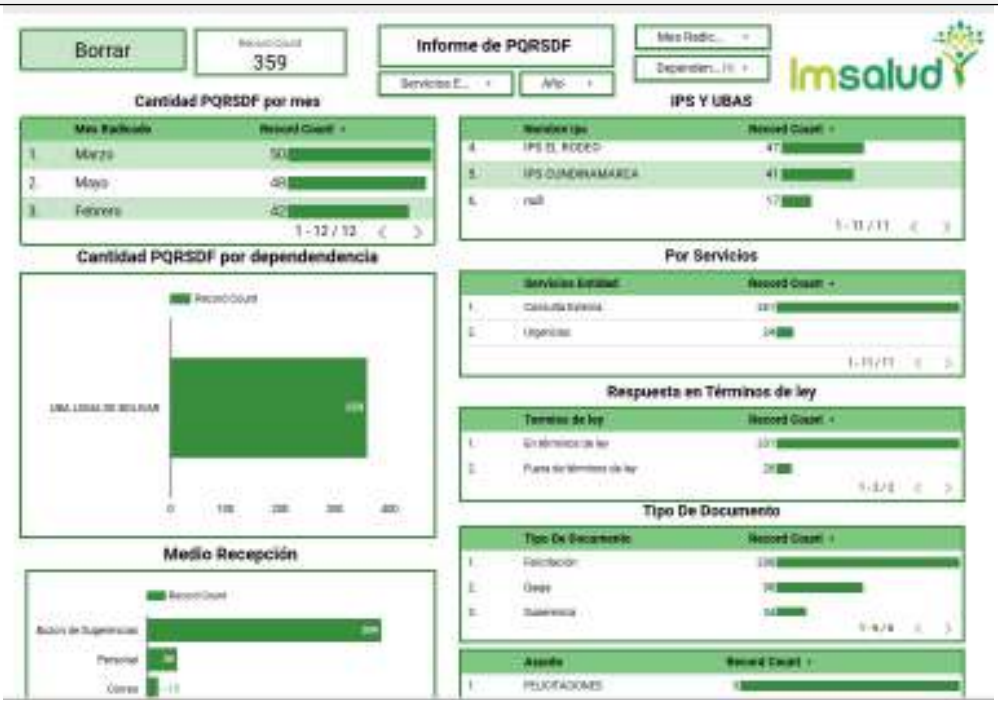
- **Boletín N.90,91,92 Y 93 Cultura Imsalud**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

https://datastudio.google.com/s/phaEvGJSuvM

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

https://datastudio.google.com/s/qL_jeGIYw7g

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

No se tenian sugerencias o solicitudes del acta anterior.

- 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.
Realizar mensualmente las reuniones con los miembros de la asociacion de usuarios con la finalidad de mejorar en los procesos internos de la Ips cundinamarca, recordandoles los servicios que brindamos diariamente y la importancia de asistir a las citas medicas, siendo ellos los voceros con la comunidad.

- 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. Realizar mensualmente las reuniones con los miembros de la asociacion de usuarios con la finalidad de mejorar en los procesos internos de la Ips cundinamarca, recordandoles los servicios que brindamos diariamente y la importancia de asistir a las citas medicas, siendo ellos los voceros con la comunidad.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**14 de AGOSTO 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**
Luis Pedraza	13225819	3177363403	Luis Pedraza
Freddy Rincón	88206918	3064477283	Freddy Rincón
Maria Gabriela Vera	1090567193	3127557022	Gabriela V.M
Jaime Suarez Gil.	88248411	3145435814	Jaime Suarez Gil.
Marly Lindarte	37.276.757	3123510319	Marly Lindarte

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

Página 14 de 14

FECHA:	**31/07/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**7**
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 JULIO 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 31 de Julio 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

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 Julio.

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

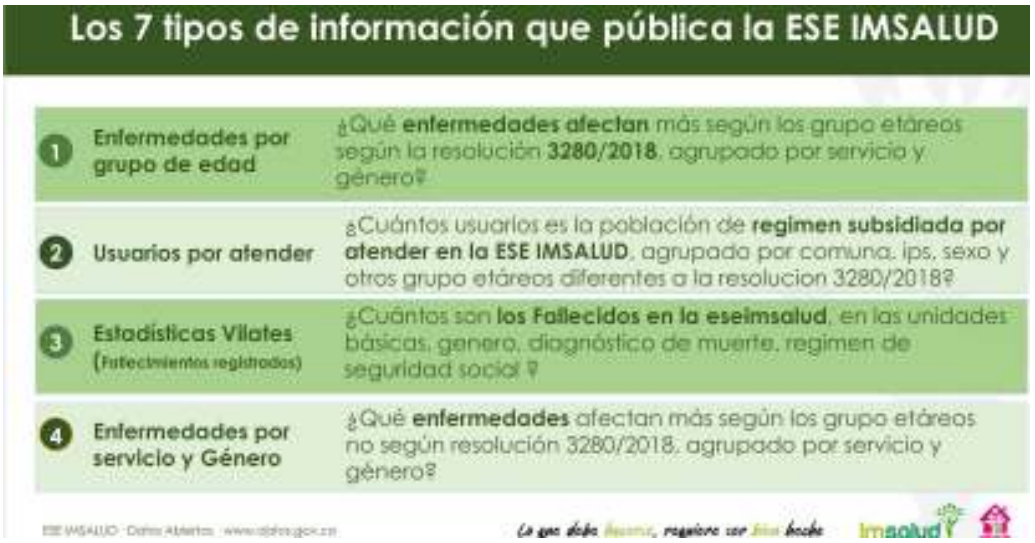
TRAMITES Y SERVICIOS DE LA E.S.E. IMSALUD

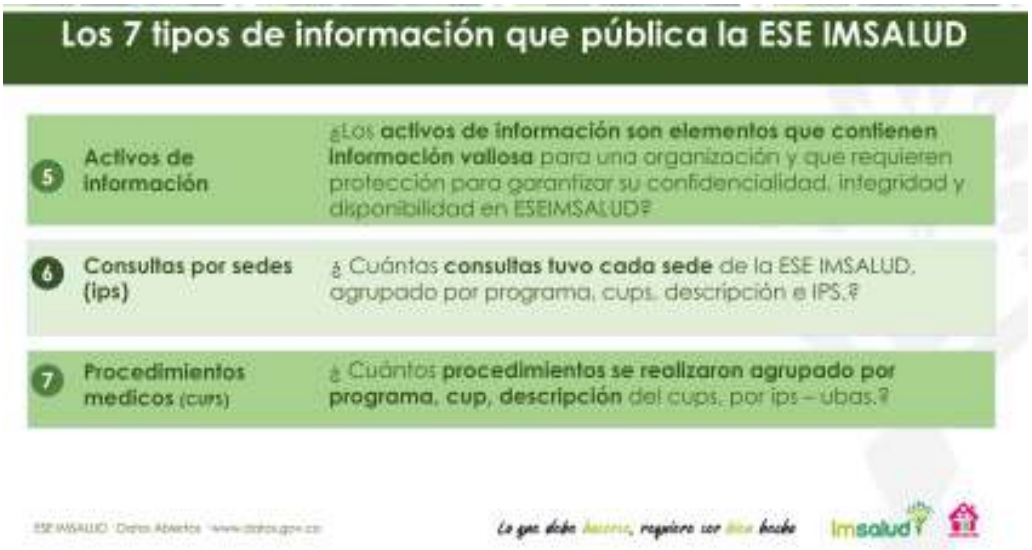
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **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)**

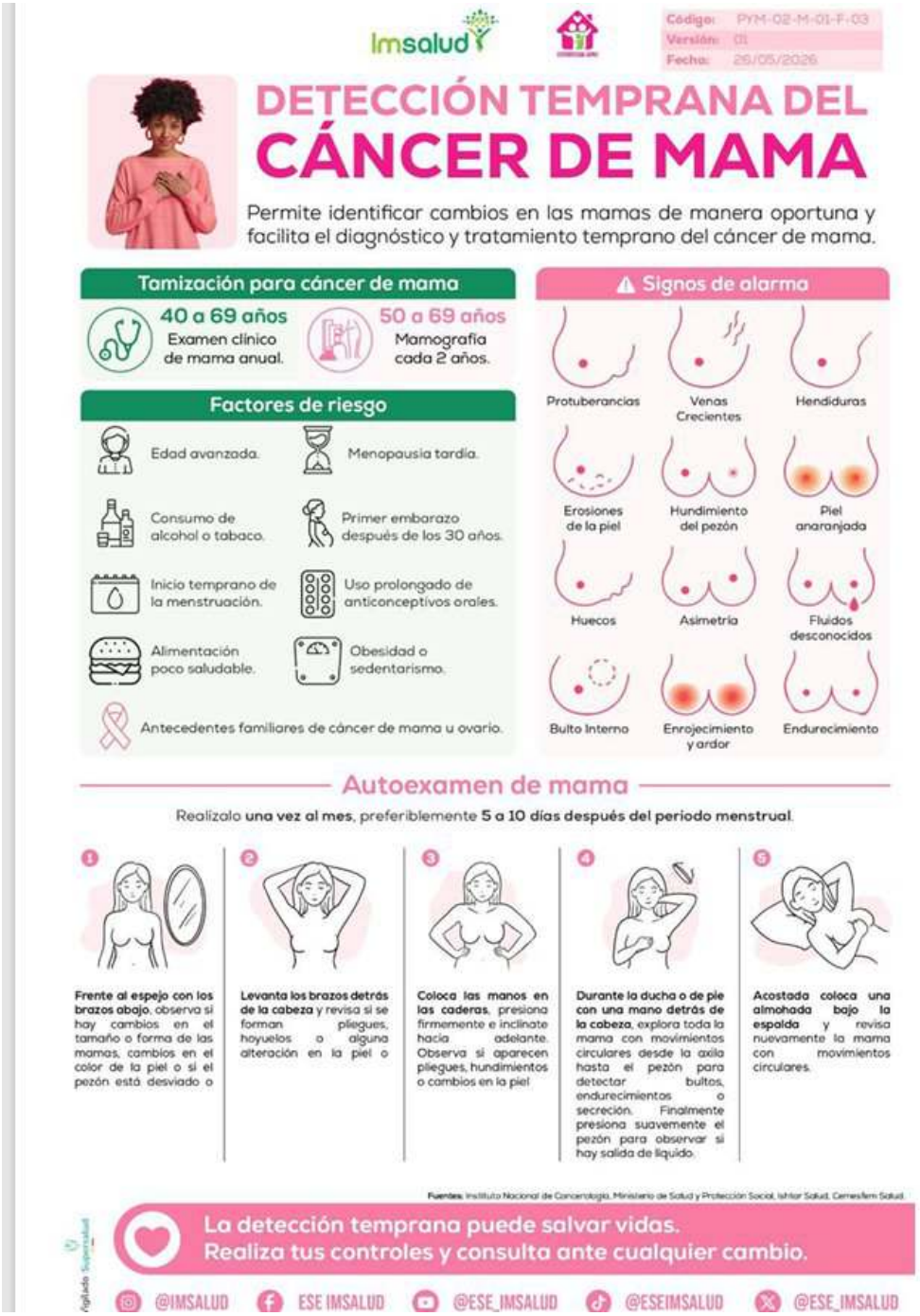
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Boletín N.94 y 95 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 #94 y #95.

✓ 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:	**14/08/2026 HORA: 08:00 AM**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Berta Sanguino	27807043	3102041389	Berta Sanguino
Martha Jaimes B.	60341051	3208010835	Martha Jaimes Rojas
Yenny Quintero	1092369576	3138103991	Yenny Quintero

FECHA:	**9 JULIO 2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**07**
HORA INICIO:	**09:00 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10:30 AM**
UBA/IPS:	**GUARAMITO**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 09:00 Am del día 9 de Julio 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 9 de JULIO 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 [illegible] Ahí debes ir al Usuario – Resultados de Laboratorios Clínicos.
- Las lecturas de Rayos x, puedes solicitarlos al personal SIAU de su IPS o UBA.

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

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

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 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 o objetivo de la misma y que comprende lo siguiente: *"disminuir los impactos ambientales negativos mediante la generación de una conciencia ambiental y así cumplir con los requisitos legales aplicables y la normatividad ambiental vigente"*.

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

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

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

CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS

- **Carta de derechos y deberes, del usuario cuidadores y familia**

El folleto de la ESE IMSALUD presenta la **Carta de Derechos y Deberes del Usuario, Cuidadores y Familia**, donde se informa sobre los derechos de recibir una atención digna, segura y de calidad, así como los deberes de brindar información veraz, seguir las recomendaciones médicas y respetar al personal de salud. Además, destaca el compromiso institucional de garantizar una atención humanizada y promover la participación de usuarios, cuidadores y familiares en el proceso de atención.

- **¿Qué servicios NO ofrecemos?**

La ESE IMSALUD explica que la institución brinda servicios de primer nivel de atención y aclara cuáles procedimientos no hacen parte de su oferta, como cirugías complejas, atención de partos de alto riesgo, unidades de cuidados intensivos (UCI), hospitalización especializada, procedimientos diagnósticos de alta complejidad y tecnologías médicas avanzadas. Su objetivo es orientar a los usuarios sobre el alcance de los servicios y promover una atención oportuna mediante la remisión a instituciones de mayor complejidad cuando sea necesario.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Boletín N.91 Cultura Imsalud**

El boletín **Cultura IMSALUD #91** está enfocado en la **Gestión Ambiental** y tiene como propósito fortalecer la cultura institucional de protección del medio ambiente mediante la adecuada gestión de los residuos generados en la atención en salud. El documento presenta la clasificación de los residuos en aprovechables, no aprovechables y peligrosos, resaltando la importancia de realizar una correcta segregación desde el punto de generación para reducir los riesgos sanitarios y ambientales, además de cumplir con la normatividad vigente.
Desde un análisis institucional, el boletín evidencia el compromiso de la ESE IMSALUD con la sostenibilidad y el mejoramiento continuo de sus procesos ambientales. Asimismo, expone los resultados del ranking de segregación de residuos por áreas, reconoce el desempeño de las dependencias con mayor cumplimiento e incluye indicadores y novedades del subproceso de Gestión Ambiental. En conjunto, el boletín promueve la corresponsabilidad de los colaboradores en el manejo adecuado de los residuos, contribuyendo a la protección del ambiente, la seguridad de las personas y la calidad de los servicios de salud.

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:	**AGOSTO , 08:00 AM**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Liselh Pada Martínez	1193067051	3109376336	Liselh Martínez
Blanca Nubia [illegible]	60279635	3025795812	Blanca Nubia [illegible]
Maria Gustavo Mora	7144458	3118330939	[illegible]
Maria J Contreras	7094834921	— o —	[illegible]
Xiomara Asencio	60315611	3167490342	[illegible]
Emiliana Veya	1010075118	3169244151	[illegible]

FECHA:	**28 de julio del 2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**07**
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 JULIO DE 2026.**

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Llamado a lista

Se da inicio a la reunión de la asociación de usuarios de la 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.
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: Helena Rojas, Ofelia sierra, Nayive de Martínez, Doris rojas y SIAU Pauline Carrascal. • Lectura y aprobación del acta anterior. Para garantizar que nuestra asociación sea un ente verdaderamente dinámico y transparente, y que las voces de nuestros miembros se traduzcan en acciones concretas, cada mes llevamos a cabo reuniones dedicadas a revisar las propuestas y sugerencias presentadas previamente por nuestros usuarios. Este espacio es vital, ya que nos permite hacer un seguimiento minucioso del proceso de cada iniciativa, evaluar las mejoras que se han logrado y, de manera crucial, identificar con precisión en qué áreas debemos intervenir proactivamente para optimizar nuestros servicios y procesos internos. Es un ciclo constante de retroalimentación y acción que asegura un impacto real. • Medios de Convocatoria. Para asegurar la máxima participación y mantener a todos nuestros miembros debidamente informados, la convocatoria a cada reunión mensual se realiza de manera formal y escrita. Utilizamos un formato de convocatoria estandarizado que se comparte eficientemente a través de nuestro grupo de WhatsApp, permitiendo una comunicación directa y rápida. Además, y para garantizar que la información llegue a todos, una copia de la convocatoria es fijada en la cartelera informativa ubicada estratégicamente en la sala de espera del área de consulta externa.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- 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.

- 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** • **Carta de derechos y deberes, del usuario cuidadores y familia** • **¿Qué servicios NO ofrecemos?** • **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web** • **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF** • **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)** **Desarrollo de las Temáticas:**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

CALIDAD EN SALUD

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

PROMESA DE VALOR

MAPA DE PROCESOS

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

MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

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

POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

Imsalud

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

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

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

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

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

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

- Dentro de los más destacados tenemos:

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

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

❖ **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

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

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

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

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

POLÍTICA HUMANIZACIÓN

1. Adopción de la Política de Atención Humanizada

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

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

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

2. Declaratoria de la Política de Atención Humanizada

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

Promesa de Valor IMSALUD

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

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

Principios y Valores del Código de Integridad

3. Líneas Estratégicas de la Política de Atención Humanizada

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

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

Buen Trato: Prácticas de Cuidado

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

Derechos y Deberes

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

4. Fortalecimiento del Programa de Humanización

Encuentros Comunales

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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

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

- **Carta de derechos y deberes, del usuario cuidadores y familia**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **¿Qué servicios NO ofrecemos?**

- **Boletín N.90 y 91,92, 93 Cultura Imsalud**

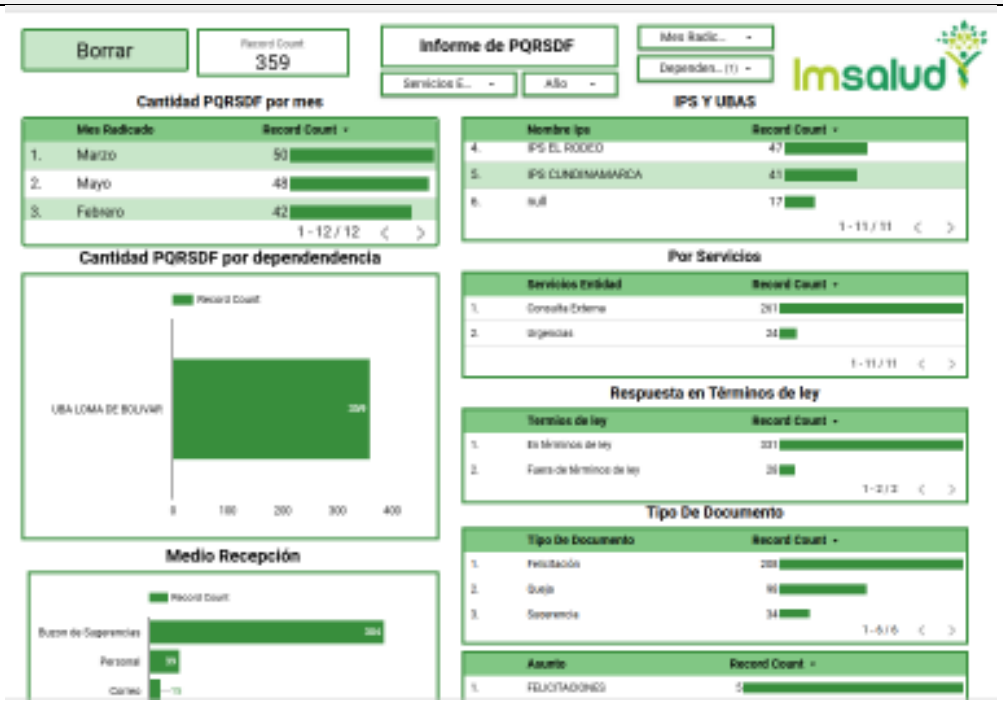
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

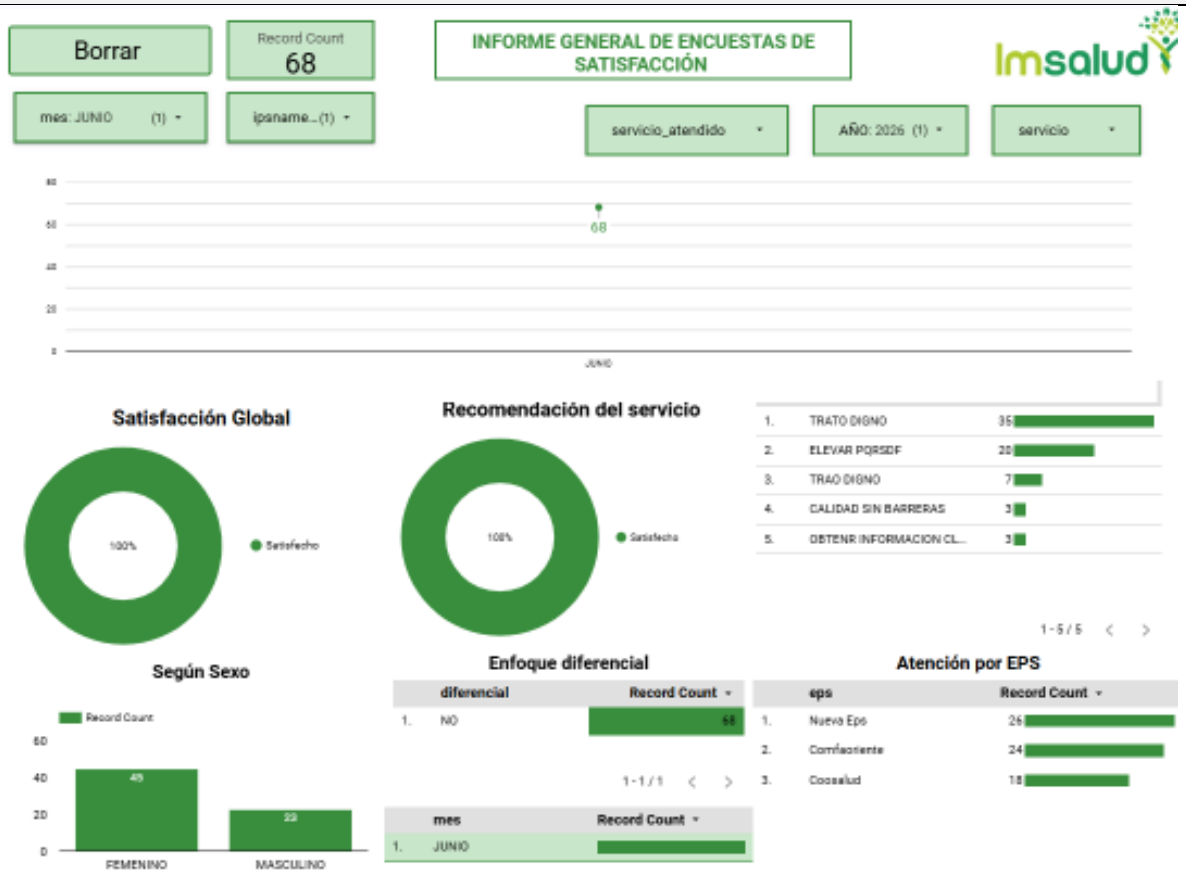
https://datastudio.google.com/s/phaEvGJSuvM

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

No se tenían sugerencias o solicitudes del acta anterior.

- 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.
Quedando los siguientes puntos:

1. Quisiéramos ver si hay la posibilidad de que haya otro médico general en la ips ya que hemos evidenciado que al momento de sacar citas ya la agenda se encuentra llena motivo por el cual nos alegramos que la comunidad utilice los servicios pero aun así falta otro médico ya que se llena muy rápido la agenda.
2. Hemos evidenciado que en el área de facturación, siau y Aux enfermería no cuenta con ventiladores o un aire para su comodidad y es realmente importante ya que ellos son los que

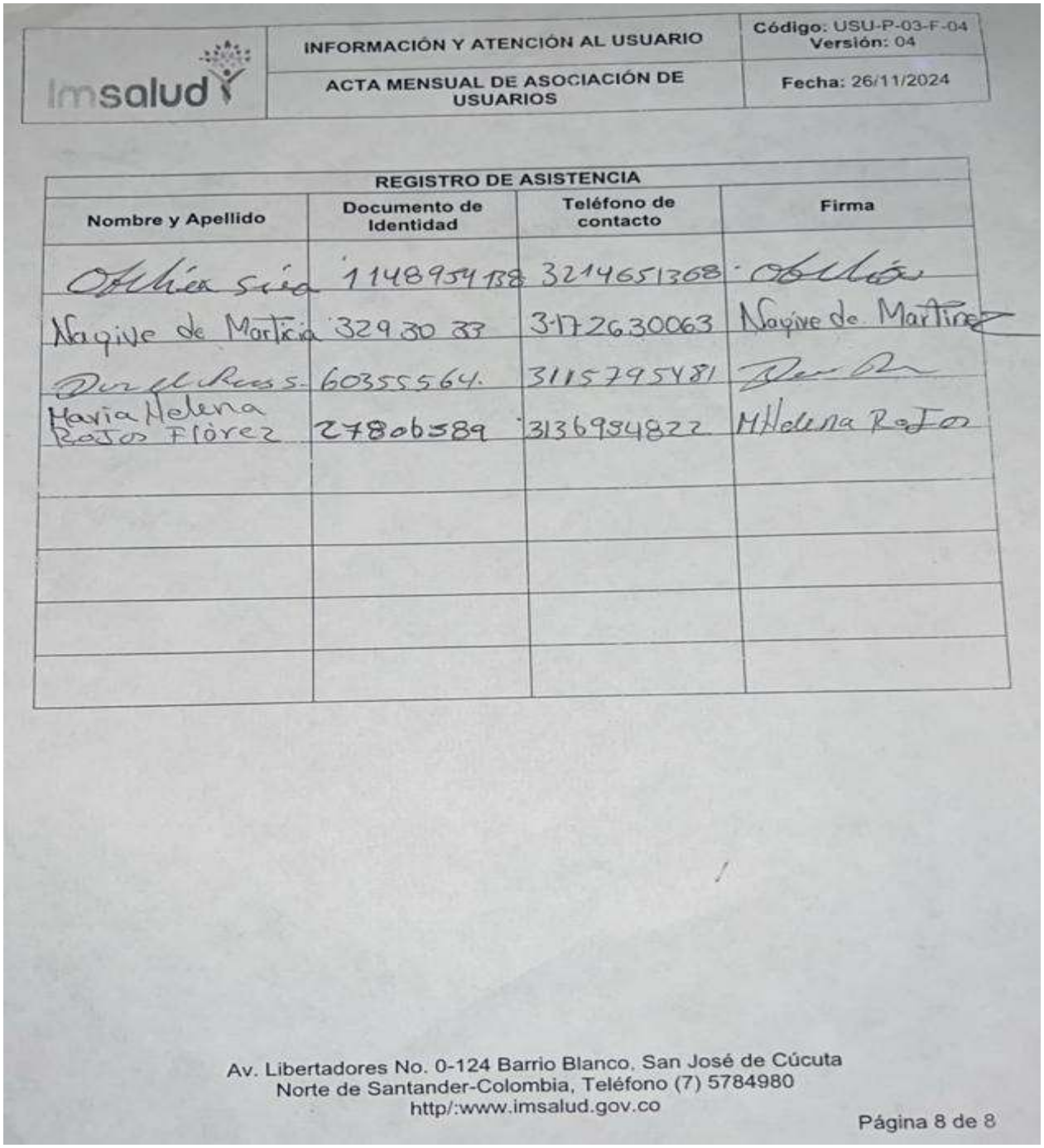
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

nos están brindando un servicio constantemente y esto podría afectar también su salud con tantas olas de calor en la ciudad agradecemos una mejor ventilación.

Realizar mensualmente las reuniones con los miembros de la asociación de usuarios con la finalidad de mejorar en los procesos internos de la Ips Belisario , recordándoles los servicios que brindamos diariamente y la importancia de asistir a las citas médicas, siendo ellos los voceros con la comunidad.

- 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. Quedando los siguientes puntos: 1. Quisiéramos ver si hay la posibilidad de que haya otro médico general en la ips ya que hemos evidenciado que al momento de sacar citas ya la agenda se encuentra llena motivo por el cual nos alegramos que la comunidad utilice los servicios, pero aun así falta otro médico ya que se llena muy rápido la agenda. 2. Hemos evidenciado que, en el área de facturación, siau y Aux enfermería no cuenta con ventiladores o un aire para su comodidad y es realmente importante ya que ellos son los que nos están brindando un servicio constantemente y esto podría afectar también su salud con tantas olas de calor en la ciudad agradecemos una mejor ventilación.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**28 de agosto a las 2:00 pm**



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

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Ofelia Sira	1148954188	3214651368	Ofelia
Nayive de Martinez	32930 33	3172630063	Nayive de Martinez
Dur el Ross	60355564	3115795481	
Maria Helena Rojas Florez	27806589	3136934822	M Helena Rojas

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:	**24 DE JULIO 2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**07**
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 JULIO DE 2026.**

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Llamado a lista

Siendo las 10:00 am del día 24 de Julio 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 3 usuarios; los señores ROZO RAMÍREZ MANCILLA, JORGE MARIO OBANDO ENRIQUEZ y JORGE GUILLERMO SUÁREZ afiliados a la asociación de usuarios.

- 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.

- Medios de Convocatoria.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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 24 de Julio 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 .

Así mismo como parte de las estrategias de difusión, también se publicó la convocatoria en la cartelera informativa de la IPS y se socializó información relacionada con la Asociación de Usuarios durante las charlas diarias realizadas con los usuarios presentes, invitándolos a vincularse y explicándoles el propósito, la importancia y las funciones de estos encuentros en beneficio de la comunidad y del fortalecimiento de la participación social en salud.

- Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Como estrategia para la vinculación de nuevos integrantes a la Asociación de Usuarios de la IPS Buena esperanza se publicó en la cartelera informativa el formato de convocatoria dirigido a los usuarios, en el cual se socializó el objetivo de la Asociación, los requisitos de participación y la fecha del encuentro, permitiendo que las personas interesadas pudieran asistir y conocer el proceso. Adicionalmente, durante las charlas diarias se brindó información sobre la importancia de la
Participación comunitaria y el papel fundamental que cumple la Asociación de Usuarios, con el fin de motivar a la comunidad a integrarse de manera activa en los procesos de participación social en salud.

Asimismo, se comunicó de manera virtual al grupo de la comunidad de buena esperanza y permanente con los diferentes líderes , 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. Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas: en los grupos comunales donde cuentan con participación, garantizando así que la comunidad se mantuviera informada a través del contacto directo con sus líderes. De igual manera, cuando se identificó disposición e interés por parte de algunos usuarios, se les brindó información de manera personalizada sobre la Asociación y se les realizó la invitación formal para integrarse y participar activamente en este proceso comunitario, también se mantiene contacto con los ediles y presidentes de la zona, quienes se encargan de difundir la información proporcionada por la IPS en los diferentes grupos comunales, especialmente en lo relacionado con los procesos y horarios de atención, en articulación con los integrantes de la Asociación.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Calidad En Salud**
- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**
- **Promesa De Valor**
- **Mapa De Procesos**
- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**
- **Mejoramiento De La Calidad**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 806 del 20 de noviembre de 2025**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Política humanización**
- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**
- **Carta de derechos y deberes, del usuario cuidadores y familia**
- **¿Qué servicios NO ofrecemos?**
- **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

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

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

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

- Dentro de los más destacados tenemos

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

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

✧ **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

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

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

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Carta de derechos y deberes, del usuario cuidadores y familia**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **¿Qué servicios NO ofrecemos?**

- **Boletín N.92 y 93 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) cuatro quejas (sugerencia) y (4)cuatro felicitacioes de PQRSDF relacionadas directamente con la IPS Buena esperanza a través de los diferentes mecanismos de participación

se ha recepcionado durante el mes julio se ha recibido (3) tres peticiones , (2) felicitación y con una totalidad de (5) PQRSDF. Se realiza 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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

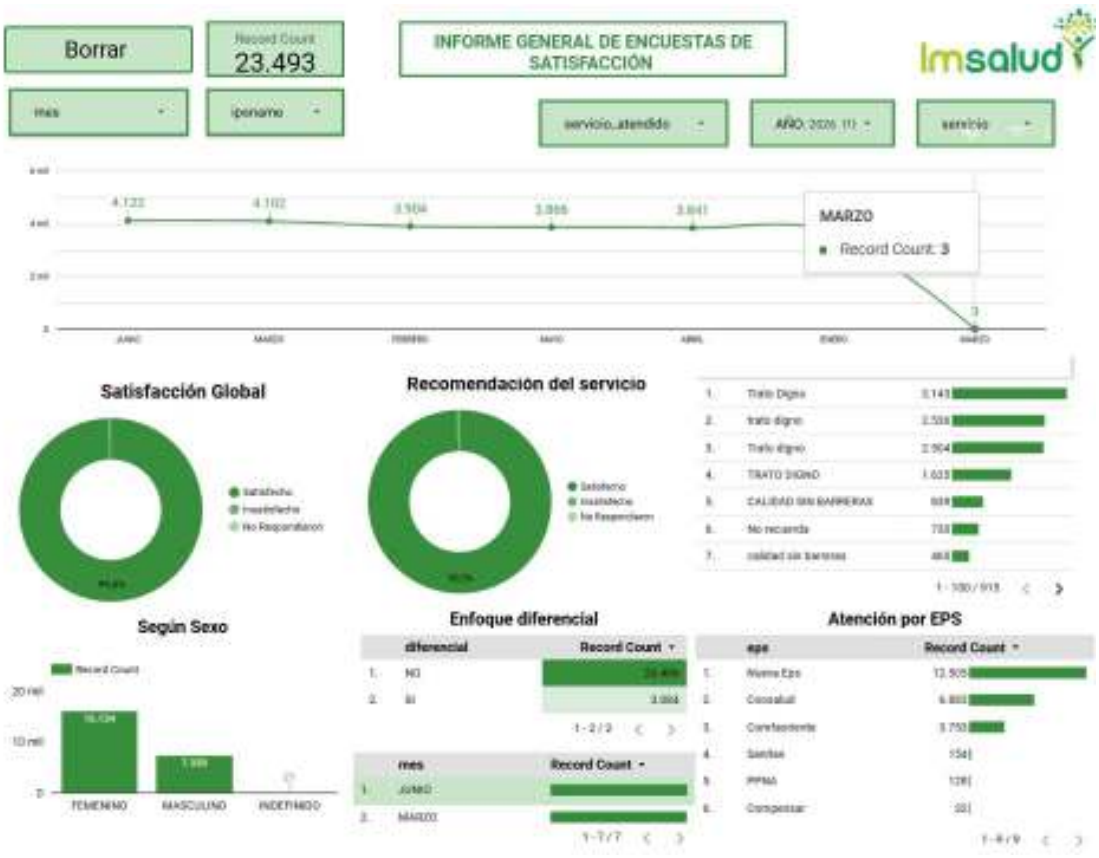
fecha de apertura, garantizando así l confidencialidad del proceso. Se enfatiza que este buzón se abre semanalmente, los días viernes, en presencia del promotor SIAU, un funcionario adicional y un usuario. Una vez se realiza la apertura, si se encuentra algún PQRSDF, este debe ser radicado ese mismo 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 encuestas de satisfacción de IMSALUD 2026

TABLERO DE CONTROL:

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



El tablero presenta un consolidado de **73.971 registros** de encuestas de satisfacción, con

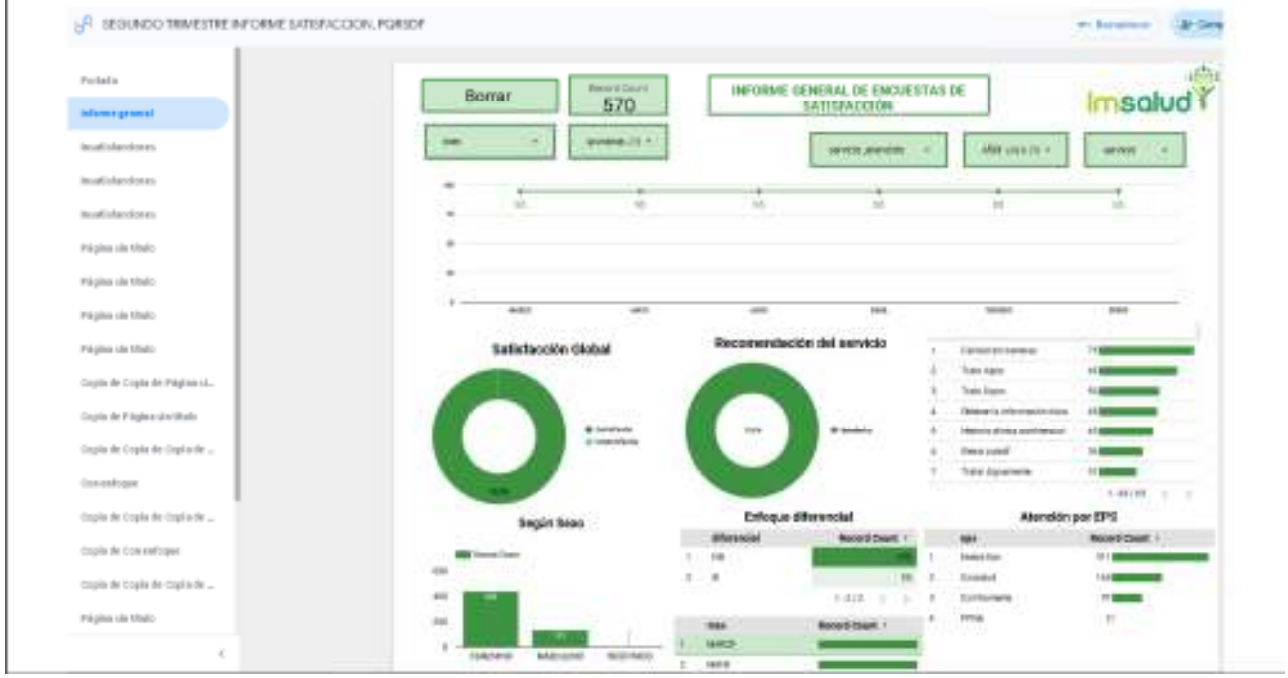
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

filtros por **mes, IPS, servicio atendido, año y servicio**, permitiendo analizar la percepción de los usuarios sobre la atención recibida,.

El informe presenta un total de **23.493 encuestas de satisfacción** correspondientes al año 2026, con la posibilidad de consultar la información mediante filtros por mes, IPS, servicio atendido y servicio. Los resultados evidencian un alto nivel de satisfacción de los usuarios, ya que el **99,5 %** manifestó estar satisfecho con la atención recibida y el mismo porcentaje indicó que recomendaría el servicio. Del total de encuestas, **16.134** corresponden a usuarios de sexo femenino, **7.338** a masculino y **21** a sexo indefinido. En cuanto al enfoque diferencial, **20.409** registros indican que no aplica y **3.084** que sí. Respecto a la atención por EPS, **Nueva EPS** concentra el mayor número de registros con **12.505** encuestas, seguida de **Coosalud** con **6.883**, **Comfaoriente** con **3.753**, **Sanitas** con **154**, **PPNA** con **128** y **Compensar** con **32**. La tendencia de registros muestra un comportamiento estable durante la mayor parte del período, con valores cercanos a las **4.000 encuestas** por mes, mientras que el último registro corresponde a un mes en curso con únicamente **3 encuestas**, por lo que no representa un valor comparable con los meses anteriores. En términos generales, los resultados reflejan una percepción altamente positiva de la calidad del servicio prestado y una elevada disposición de los usuarios para recomendar la atención recibida.

- Tablero de Control: Satisfacción al usuario.

Clasificado: IPS BUENA ESPERANZA



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

En relación con el informe de los tableros de control de satisfacción del usuario a la atención de los servicios prestando; Consulta externa, odontología, PYM Promoción y mantenimiento de la salud de la IPS Buena esperanza se consolida los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios de los servicios de salud durante el año 2026. Su objetivo es evaluar la percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención recibida, identificar fortalezas institucionales y reconocer oportunidades de mejora que contribuyan al fortalecimiento continuo de la prestación de los servicios.

Con base en una muestra de 570 encuestas, se evidencia un alto nivel de satisfacción por parte de los usuarios, alcanzando un 99,8 % de satisfacción global y un 100 % de recomendación del servicio. Estos resultados reflejan una percepción favorable respecto a la atención brindada, destacándose aspectos como la atención sin barreras, el trato digno, la claridad de la información suministrada y la confidencialidad de la historia clínica.

El tablero permite analizar la información mediante diferentes filtros, como mes, IPS, servicio atendido, año y servicio, facilitando la consulta de indicadores por periodo y la segmentación de los resultados. Asimismo, presenta la distribución de las respuestas según sexo, enfoque diferencial y entidad promotora de salud (EPS), proporcionando una visión integral del comportamiento de la satisfacción de los usuarios.

En términos generales, los resultados obtenidos evidencian el compromiso institucional con la calidad, la humanización y el mejoramiento continuo de los servicios de salud, constituyéndose en un insumo fundamental para la toma de decisiones y la implementación de acciones orientadas a fortalecer la experiencia de los usuarios.

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

En la reunión anterior correspondiente al mes Junio del año 2026 la asociación de usuarios presentaron la necesidad en solicitud del poyo y acompañamiento de la ESE IMSALUD para el proceso del retorno de la MOVIL ambulancia de la Ips Buena esperanza para seguir con los servicios asistencial que tanto se necesita para los usuarios y comunidad de la vereda floresta y corregimiento Buena esperanza que pertenece las dos IPS que cubría.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SEGUIMIENTO COMPROMISOS ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Nombre de la UBA o IPS:	IPS BUENA ESPERANZA
Nombre del Promotor SIAU:	LUDDY TORCORONA PEREZ FLOREZ
Mes:	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 ADMNIISTRATIVA *(Este columna le diligencia la oficina SIAU)*
1	• Para el presente mes, la Asociación de Usuarios presentaron la necesidad en solicitud del poyo y acompañamiento de la ESE IMSALUD para el proceso del retorno de la MOVIL ambulancia de la Ips Buena esperanza para seguir con los servicios asistencial que tanto se necesita para los usuarios y comunidad de la vereda floresta y corregimiento Buena esperanza que pertenece las dos IPS que cubria	IMSALUD GERENCIA		

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

- Se les da a conocer también a la asociación informándoles sobre la fecha del 4to FORO RURAL , donde IMSALUD invita cordialmente a toda la comunidad en general, usuarios de las IPS de la zona rural pertenecientes a la UBA Agua Clara, líderes sociales, presidentes de Juntas de Acción Comunal y comunidad interesada a participar en el 4.º Foro Rural que sera para el dia Viernes 14 de agosto de 2026, hora: 8:00 a. m. a 4:00 p. m. Lugar: Salón Parroquial de la Iglesia San Vicente de Ferrer, Corregimiento de Agua Clara. Contaremos con la participación de las siguientes entidades:

Secretaría de Salud, Secretaría de Desarrollo Rural y Agropecuario, Sisbén, Migración Colombia, Personería Municipal, Alcaldía Municipal, Secretaría de Equidad de Género y los asistentes contarán con transporte (ida y regreso), Refrigerio, y Almuerzo.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Proposiciones y varios.

Para el presente mes, la asociación de usuarios proponen que se dispongan del servicio de canales de comunicación, una línea telefónica o por via WhassAp chatbot para que los usuarios puedan solicitar agenda miento de cita de los servicios ya que se atiende por agendamiento de citas previas y no por orden de llegada como era anteriormente, en vista a la necesidad de los usuarios y que es una IPS de zona rural la comunidad también reside desde vereda lejanas y le dificulta venir disponer del tiempo únicamente solo por sacar cita y no ser atendidos el mismo día . Gracias.

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.

- Evidencia fotográfica.

PROPOSICIONES Y VARIOS

Para el presente mes solicitan comedidamente el servicio de canales de comunicación de una línea telefónica o por via WhassAp chatbot para que los usuarios puedan solicitar agendamiento de cita de los servicios ya que se atiende por agendamiento de citas previas y no por orden de llegada como era anteriormente, en vista a la necesidad de los usuarios y que es una IPS de zona rural la comunidad también reside desde vereda lejanas y le dificulta venir disponer del tiempo únicamente solo por sacar cita y no ser atendidos el mismo día, gracias.

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	21 AGOSTO 2026 HORA: 09:00AM

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Paso Ramirez Mancilla	1.993.166	3108003560	[signature]
Jorge MAR...	133926011	3102059133	[signature]
Jorge Gallardo	13245179	312573386	[signature]

FECHA:	**24/07/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**7**
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 JULIO DE 2026.**

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Llamado a lista

El día viernes 24 de julio, siendo las 2:00 p. m., se llevó a cabo la reunión mensual de la Asociación de Usuarios en las instalaciones de la IPS El Contento. Como primer punto del orden del día, se realizó el llamado a lista para verificar la asistencia de los miembros convocados. Durante este proceso se constató la presencia de los señores José Barrientos, Daniel Barrientos y Abelardo Pabón, quienes participaron en el desarrollo de la reunión.

- Lectura y aprobación del acta anterior.

Como segundo punto del orden del día, se procedió a dar lectura al acta correspondiente a la reunión mensual anterior, con el propósito de recordar a los asistentes los temas tratados, las decisiones adoptadas y los compromisos establecidos durante la reunión.

Una vez finalizada la lectura, el presidente de la asociación solicitó a los miembros presentes manifestar si existían observaciones, comentarios o propuestas de modificación frente al contenido del acta, brindando un espacio de participación para garantizar que la información registrada reflejara de manera fiel el desarrollo de la reunión anterior.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
Después de escuchar a los asistentes y al no presentarse objeciones, correcciones ni solicitudes de ajuste, los miembros presentes expresaron su conformidad con el contenido del documento. En consecuencia, el acta fue aprobada por unanimidad, quedando ratificada como constancia oficial de la reunión anterior. • Medios de Convocatoria. Durante la reunión se informó a los asistentes que en la cartelera informativa de la IPS se encuentra publicada de manera permanente la invitación dirigida a los usuarios interesados en hacer parte de la Asociación de Usuarios. Esta convocatoria tiene como propósito promover la participación ciudadana y fortalecer el grupo mediante la vinculación de nuevos integrantes comprometidos con el mejoramiento de la calidad de los servicios de salud. Asimismo, se reiteró que las personas interesadas en integrar la Asociación deben contar con cualidades como sentido de pertenencia, compromiso, responsabilidad, disposición para el trabajo en equipo y disponibilidad de tiempo para asistir de manera constante a las reuniones mensuales y participar activamente en las actividades que se desarrollen. Los miembros presentes destacaron que, en las diferentes reuniones realizadas, se ha enfatizado la importancia de fortalecer la Asociación mediante la incorporación de nuevos usuarios que asuman su participación con responsabilidad y compromiso, garantizando así la continuidad de las acciones de representación, vigilancia y defensa de los derechos y deberes de los usuarios en la IPS. 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

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

Como parte de los temas de fortalecimiento institucional, se reiteró la importancia de la Carta de Derechos y Deberes de los Usuarios, destacando que su conocimiento y apropiación son fundamentales para garantizar una atención humanizada, segura y con calidad.
Se recordó que este documento permite a los usuarios conocer sus derechos, ejercerlos de manera responsable y cumplir con los deberes que contribuyen al adecuado funcionamiento de los servicios de salud.
De igual manera, se enfatizó que la divulgación permanente de la Carta de Derechos y Deberes constituye un elemento esencial dentro del proceso de acreditación en salud, ya que promueve la participación activa de los usuarios, fortalece la cultura de calidad y contribuye al cumplimiento de los estándares establecidos para el mejoramiento continuo de la atención.
En este sentido, se invitó a los miembros de la Asociación de Usuarios a continuar promoviendo esta información entre la comunidad, incentivando el ejercicio de los derechos, el cumplimiento de los deberes y la participación responsable en los diferentes espacios institucionales.

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** • **Carta de derechos y deberes, del usuario cuidadores y familia** • **¿Qué servicios NO ofrecemos?** • **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web** • **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF** • **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)** **Desarrollo de las Temáticas:**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

CALIDAD EN SALUD

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

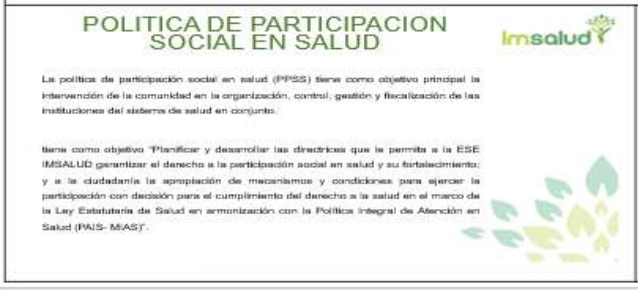
PROMESA DE VALOR

MAPA DE PROCESOS

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

MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

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



POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

Imsalud

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

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

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

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA ES.E. IMSALUD

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

TRAMITES Y SERVICIOS DE LA ES.E. IMSALUD

- Dentro de los más destacados tenemos:

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

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

❖ **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

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

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

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

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

POLÍTICA HUMANIZACIÓN

1. Adopción de la Política de Atención Humanizada

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

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

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

2. Declaratoria de la Política de Atención Humanizada

3. Líneas Estratégicas de la Política de Atención Humanizada

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

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

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

4. Fortalecimiento del Programa de Humanización

Encuentros Comunales

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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

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

- **Carta de derechos y deberes, del usuario cuidadores y familia**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **¿Qué servicios NO ofrecemos?**

- **Boletín N.90 y 91 Cultura Imsalud**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Boletín 93 - Equipos Básicos de Salud

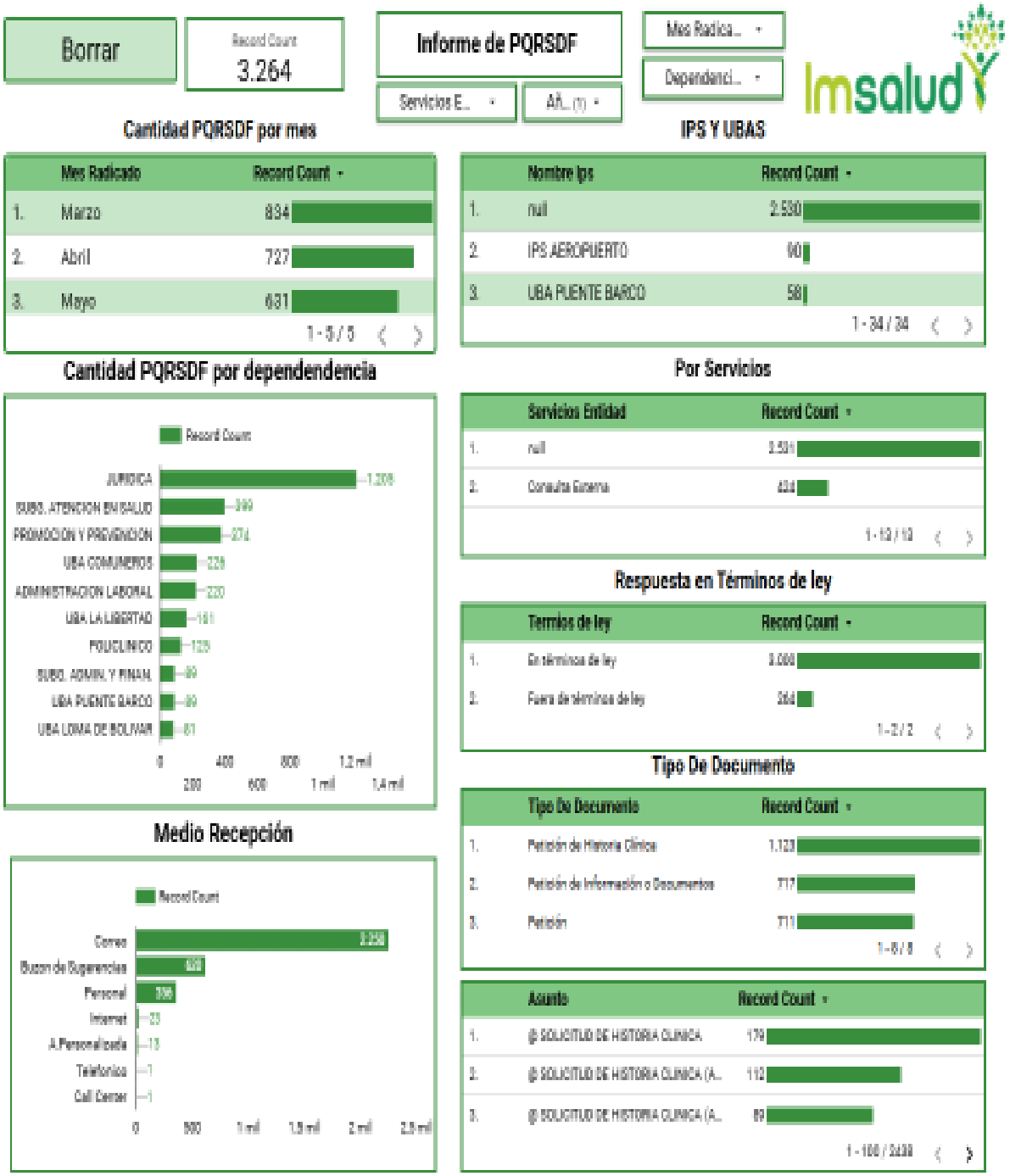
Boletín 92 - Plan de Emergencias y Desastres

Boletín 95 - Gestión de Insumos y Suministros

Boletín 94 - Gestión Ambiental

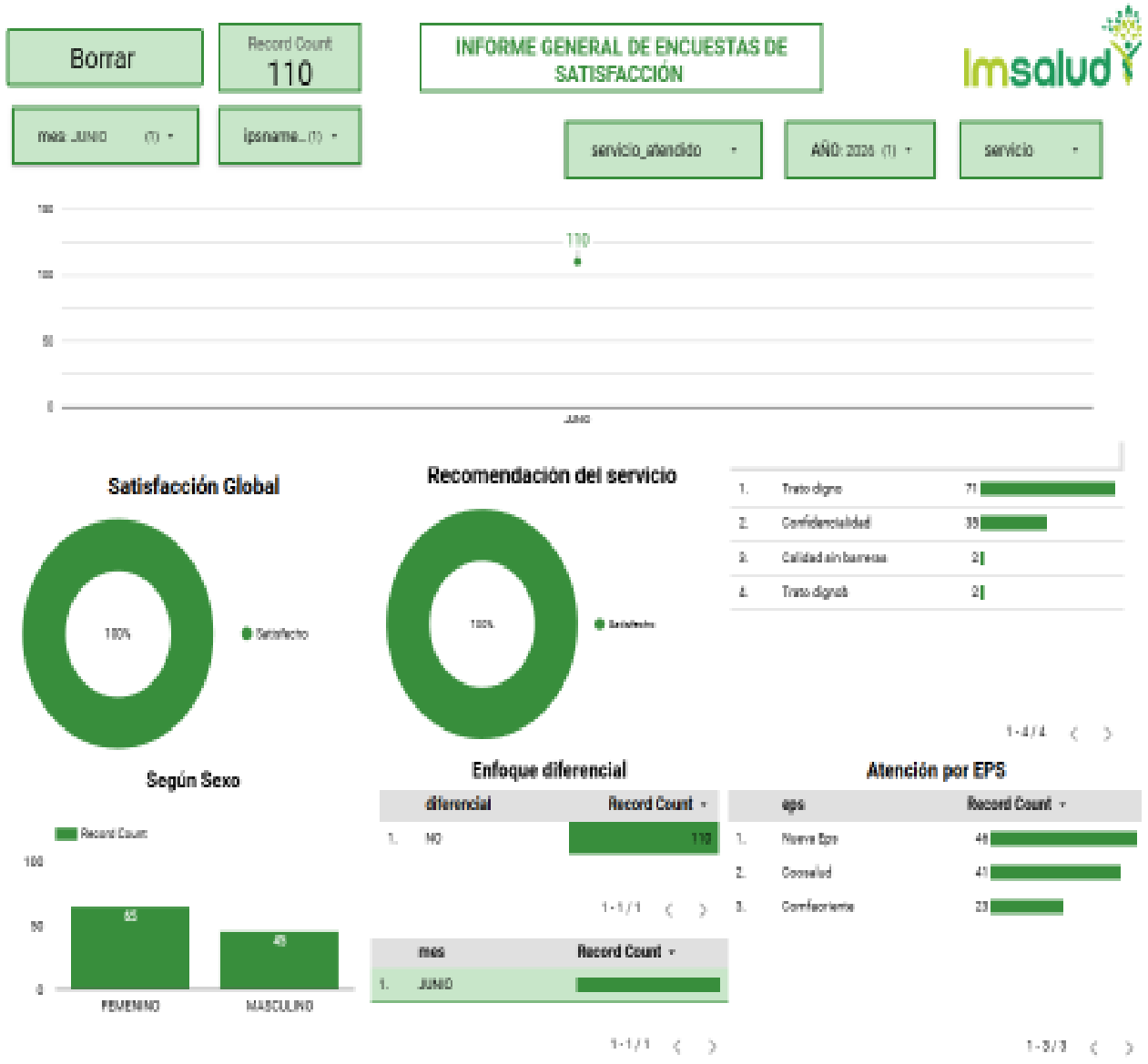
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

No se han encontrado hallazgos.

- Proposiciones y varios.

Como parte del desarrollo de la reunión, se abrió un espacio de participación para que los miembros presentes expresaran sus opiniones, sugerencias o recomendaciones orientadas al fortalecimiento y mejoramiento de los procesos y de la atención brindada por la IPS. Los asistentes manifestaron que, hasta la fecha, las actividades y servicios se vienen desarrollando de manera satisfactoria, sin presentar observaciones o inconformidades que requirieran acciones de mejora inmediatas. No obstante, se reiteró la importancia de mantener estos espacios de diálogo permanente, con el fin de identificar oportunamente oportunidades de mejora y continuar fortaleciendo la calidad de la atención y la participación de los usuarios.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PROPOSICIONES Y VARIOS

Al finalizar la revisión de los temas tratados y el espacio de participación de los asistentes, se dejó constancia de que no se presentaron novedades, situaciones o inconformidades que requirieran seguimiento por parte de la Asociación de Usuarios o de la institución. Los miembros manifestaron su conformidad con el funcionamiento de los servicios y con las acciones desarrolladas por la IPS, evidenciando que los compromisos establecidos se vienen cumpliendo de manera adecuada.
En consecuencia, no fue necesario establecer planes de acción adicionales ni asignar nuevos compromisos para atender situaciones específicas, quedando como acuerdo continuar con el seguimiento habitual en las reuniones mensuales y mantener abiertos los canales de comunicación para que los usuarios puedan presentar oportunamente sus sugerencias, inquietudes o solicitudes de mejora.

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**21 de agosto 2.00 Pm**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
[illegible]	1344156	3185466035	[illegible]
Abelardo pabón	8282050	3227018300	[illegible]
Jose [illegible]	13467375	3217484827	[illegible]
Leida Garcia	1093787484	3122017140	[illegible]

FECHA:	**23 DE JULIO 2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**07**
HORA INICIO:	**01:30 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**02:30PM**
UBA/IPS:	**IPS FLORESTA**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Llamado a lista

Siendo las 01:30 pm del día 23 de Julio 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 miembros de la asociación. Seguidamente se valida la asistencia contando con los señores; GERMÁN SÁNCHEZ GELVEZ, JORGE ESPARZA ALARCÓN, FABIAN JAIMES DURAN y la Sra. LEONOR MORENO MEDINA filiados a la asociación de usuarios.

- 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.

- Medios de Convocatoria.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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 23 de Julio 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 .

Así mismo como parte de las estrategias de difusión, también se publicó la convocatoria en la cartelera informativa de la IPS y se socializó información relacionada con la Asociación de Usuarios durante las charlas diarias realizadas con los usuarios presentes, invitándolos a vincularse y explicándoles el propósito, la importancia y las funciones de estos encuentros en beneficio de la comunidad y del fortalecimiento de la participación social en salud.

- Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Como estrategia para la vinculación de nuevos integrantes a la Asociación de Usuarios de la IPS 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 líderes , 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. Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas: en los grupos comunales donde cuentan con participación, garantizando así que la comunidad se mantuviera informada a través del contacto directo con sus líderes. De igual manera, cuando se identificó disposición e interés por parte de algunos usuarios, se les brindó información de manera personalizada sobre la Asociación y se les realizó la invitación formal para integrarse y participar activamente en este proceso comunitario, también se mantiene contacto con los ediles y presidentes de la zona, quienes se encargan de difundir la información proporcionada por la IPS en los diferentes grupos comunales, especialmente en lo relacionado con los procesos y horarios de atención, en articulación con los integrantes de la Asociación.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Calidad En Salud**
- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**
- **Promesa De Valor**
- **Mapa De Procesos**
- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**
- **Mejoramiento De La Calidad**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 806 del 20 de noviembre de 2025**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Política humanización**
- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**
- **Carta de derechos y deberes, del usuario cuidadores y familia**
- **¿Qué servicios NO ofrecemos?**
- **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

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

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

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

- Dentro de los más destacados tenemos:

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

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

❖ RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X

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

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

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Carta de derechos y deberes, del usuario cuidadores y familia**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **¿Qué servicios NO ofrecemos?**

- **Boletín N.92 y 93 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 atención por los profesionales y su infraestructura , se les informa que debido que la IPS Floresta estuvo cerrada desde septiembre 2025 hasta el 16 de junio 2026 que fue su entrega por tal motivo desde esta fecha solo se ha recepcionado durante el mes junio ninguna PQRSDF y el mes JULIO se ha recibido (3) tres sugerencias , 7 felicitación y (2)dos peticiones con una totalidad de 12 PQRSDF del mes Julio del año 2026. Se realiza 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 l confidencialidad del proceso. Se enfatiza que este buzón se abre semanalmente, los días

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

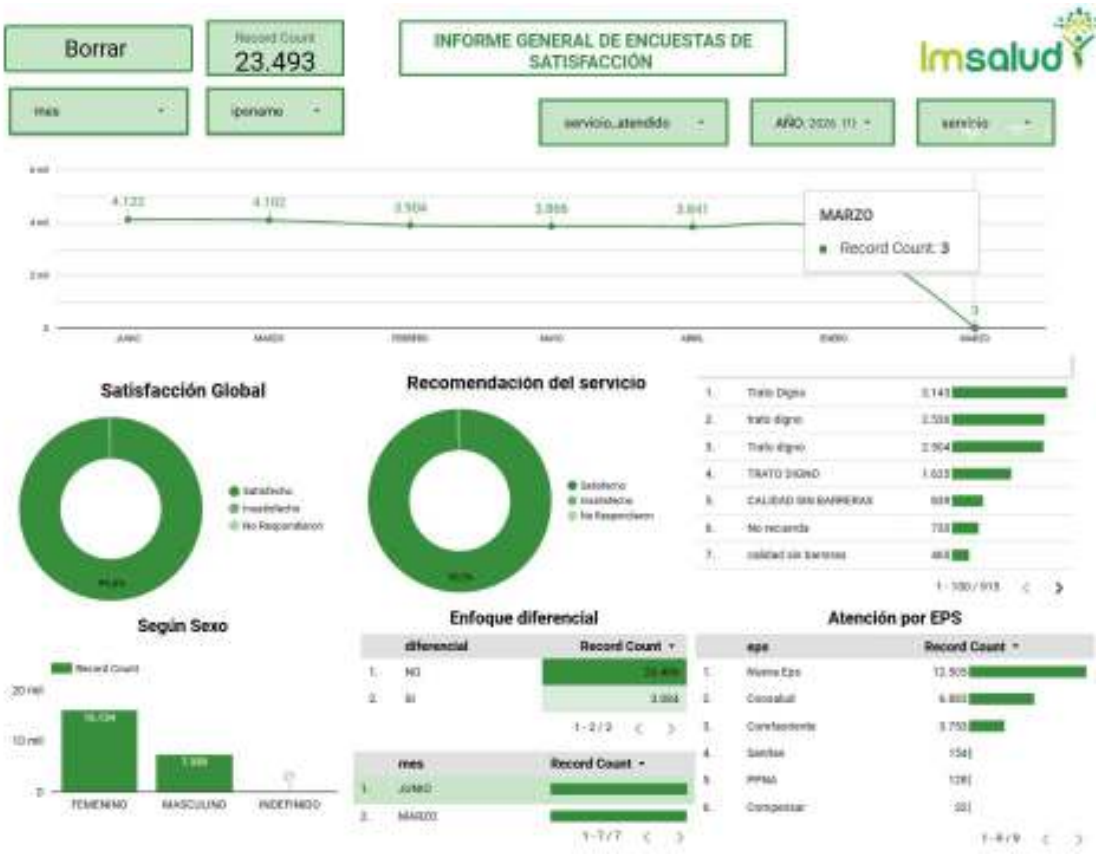
viernes, en presencia del promotor SIAU, un funcionario adicional y un usuario. Una vez se realiza la apertura, si se encuentra algún PQRSDF, este debe ser radicado ese mismo día a través de la página oficial de la ESE IMSALUD, para posteriormente asignar el tiempo de respuesta correspondiente.

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

Informe general de encuestas de encuestas de satisfacción de IMSALUD 2026

TABLERO DE CONTROL:

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



El tablero presenta un consolidado de **73.971 registros** de encuestas de satisfacción, con filtros por **mes, IPS, servicio atendido, año y servicio**, permitiendo analizar la percepción de los usuarios sobre la atención recibida,.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

El informe presenta un total de **23.493 encuestas de satisfacción** correspondientes al año 2026, con la posibilidad de consultar la información mediante filtros por mes, IPS, servicio atendido y servicio. Los resultados evidencian un alto nivel de satisfacción de los usuarios, ya que el **99,5 %** manifestó estar satisfecho con la atención recibida y el mismo porcentaje indicó que recomendaría el servicio. Del total de encuestas, **16.134** corresponden a usuarios de sexo femenino, **7.338** a masculino y **21** a sexo indefinido. En cuanto al enfoque diferencial, **20.409** registros indican que no aplica y **3.084** que sí. Respecto a la atención por EPS, **Nueva EPS** concentra el mayor número de registros con **12.505** encuestas, seguida de **Coosalud** con **6.883**, **Comfaoriente** con **3.753**, **Sanitas** con **154**, **PPNA** con **128** y **Compensar** con **32**. La tendencia de registros muestra un comportamiento estable durante la mayor parte del período, con valores cercanos a las **4.000 encuestas** por mes, mientras que el último registro corresponde a un mes en curso con únicamente **3 encuestas**, por lo que no representa un valor comparable con los meses anteriores. En términos generales, los resultados reflejan una percepción altamente positiva de la calidad del servicio prestado y una elevada disposición de los usuarios para recomendar la atención recibida.

• 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 de la IPS Floresta no presenta informe aun en la base de datos. Debido por su iniciación de atención de servicios.

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

En la reunión anterior correspondiente al mes Junio del año 2026 la asociación de usuarios no presenta solicitudes, están muy agradecidos por la entrega de la IPS Floresta , con su nueva remodelación moderna, embellecimiento se sienten totalmente satisfechos. Asi mismo se les informo portafolios de los nuevos servicios agregados a la IPS que son un segundo consultorio médico de consulta externa para alta demanda de usuarios de la IPS que maneja y la toma de muestras de laboratorios de lunes a sábados de 6:00am a 08:00 am por su respectiva movilidad de muestras a la UBA de aguaclara, y la nueva modalidad de atención por agendamiento de citas.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SEGUIMIENTO COMPROMISOS ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Nombre de la UBA o IPS:	IPS FLORESTA
Nombre del Promotor SIAU:	LUDDY TORCORONA PEREZ FLOREZ
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 ADMNIISTRATIVA *(Esta columna la diligencia la oficina SIAU)*
1	• Para el presente mes, la Asociación de Usuarios no presenta solicitudes, están muy agradecidos por la entrega de la IPS Floresta , con su nuevaRemodelación moderna embellecimiento, se sienten totalmente satisfechos. Se les informó portafolios de los nuevos servicios agregados que son un segundo consultorio médico de consulta externa para alta demanda de usuarios de la IPS que maneja y la toma de muestras de laboratorios de lunes a sábados de 6:00am a 08:00 am por su respectiva movilidad de muestras a la UBA de aguaclara, y la nueva modalidad de atención por agendamiento de citas	IMSALUD		

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

Hoja 6 de 6 — PageStyle_JUNIO

- Se les da a conocer también a la asociación informándoles sobre la fecha del 4to FORO RURAL , donde IMSALUD invita cordialmente a toda la comunidad en general, usuarios de las IPS de la zona rural pertenecientes a la UBA Agua Clara, líderes sociales, presidentes de Juntas de Acción Comunal y comunidad interesada a participar en el 4.º Foro Rural que sera para el dia Viernes 14 de agosto de 2026, hora: 8:00 a. m. a 4:00 p. m. Lugar: Salón Parroquial de la Iglesia San Vicente de Ferrer, Corregimiento de Agua Clara. Contaremos con la participación de las siguientes entidades:

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Secretaría de Salud, Secretaría de Desarrollo Rural y Agropecuario, Sisbén, Migración Colombia, Personería Municipal, Alcaldía Municipal, Secretaría de Equidad de Género y los asistentes contarán con transporte (ida y regreso), Refrigerio, y Almuerzo.

- Proposiciones y varios.

Para el presente mes, la asociación de usuarios proponen que se dispongan del servicio de canales de comunicación, una línea telefónica o por via WhassAp chatbot para que los usuarios puedan solicitar agenda miento de cita de los servicios ya que se atiende por agendamiento de citas previas y no por orden de llegada como era anteriormente, en vista a la necesidad de los usuarios y que es una *IPS de zona rural la comunidad también reside desde vereda lejanas y le* dificulta venir disponer del tiempo únicamente solo por sacar cita y no ser atendidos el mismo día . Gracias.

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.

- Evidencia fotográfica.

PROPOSICIONES Y VARIOS	
Para el presente mes solicitan comedidamente el servicio de canales de comunicación de una línea telefónica o por via WhassAp chatbot para que los usuarios puedan solicitar agendamiento de cita de los servicios ya que se atiende por agendamiento de citas previas y no por orden de llegada como era anteriormente, en vista a la necesidad de los usuarios y que es una IPS de zona rural la comunidad también reside desde vereda lejanas y le dificulta venir disponer del tiempo únicamente solo por sacar cita y no ser atendidos el mismo día, gracias.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	22 AGOSTO 2026 HORA: 09:00AM

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Leonor Moreno Medina	39644070	3108507059	Leonor Moreno Medina
[illegible]	13237502	3203006651	[illegible]
Jorge Esperanza	9070468	3122585655	[illegible]
[illegible]	77131251	3214150475	[illegible]

FECHA:	**21/07/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**7**
HORA INICIO:	**08:30 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**09:10 AM**
UBA/IPS:	**IPS GUAIMARAL**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Llamado a lista

Siendo las 08:30 Am del día 21 de Julio de la anualidad 2026, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS GUAIMARAL con el siguiente orden del día:

Quienes asistieron a la reunión fue la usuaria

- Juan Carlos Umbarila
- Luis Manuel Villamizar

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

3. Medios de Convocatoria.

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

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

POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

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

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

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

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

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

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

- Dentro de los más destacados tenemos:

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

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

❖ **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

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

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

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

POLÍTICA HUMANIZACIÓN

EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN ESTÁNDARES DE GERENCIA DE AMBIENTE FÍSICO PARA LA VIGENCIA 2025 Y COMO REFUER 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 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, casas 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 cartón y otros.
RESIDUOS PELIGROSOS (ROJO): son aquellos residuos producidos por el gener alguna de las siguientes características: infecciosos, combustibles, inflamables, ex reactivos, Radiactivos, volátiles, corrosivos y/o tóxicos, las cuales pueden causar salud humana y/o al medio ambiente. Así mismo se consideran peligrosos los empaques y embalajes que hayan estado en contacto con ellos.
BIOSANITARIOS: son todos aquellos elementos o instrumentos utilizados 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.

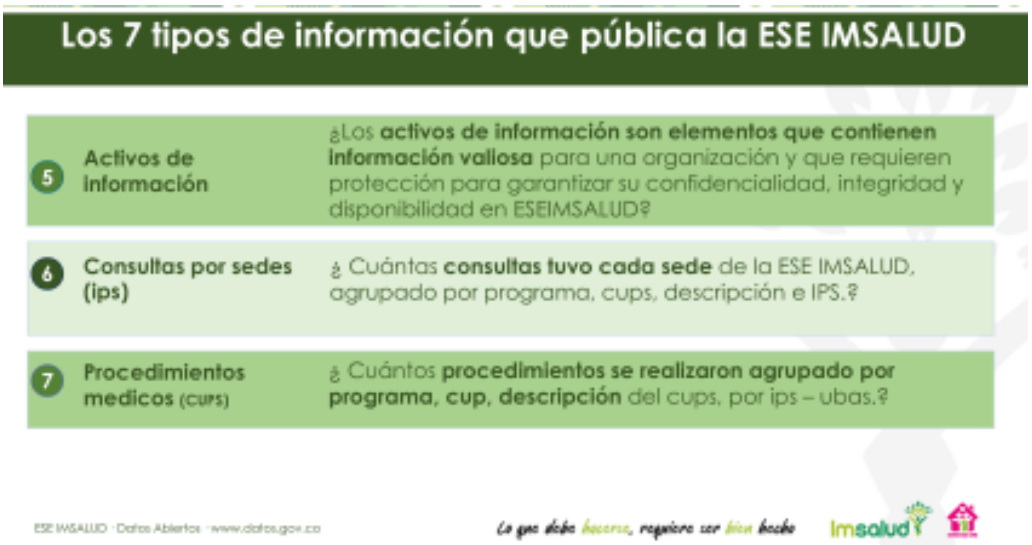
El primer tema abordado es la socialización del Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA, en la pestaña del proceso de Ambiente Físico y el cual dictamina lo siguiente en su alcance "Es un documento guía, en el cual se establecen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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

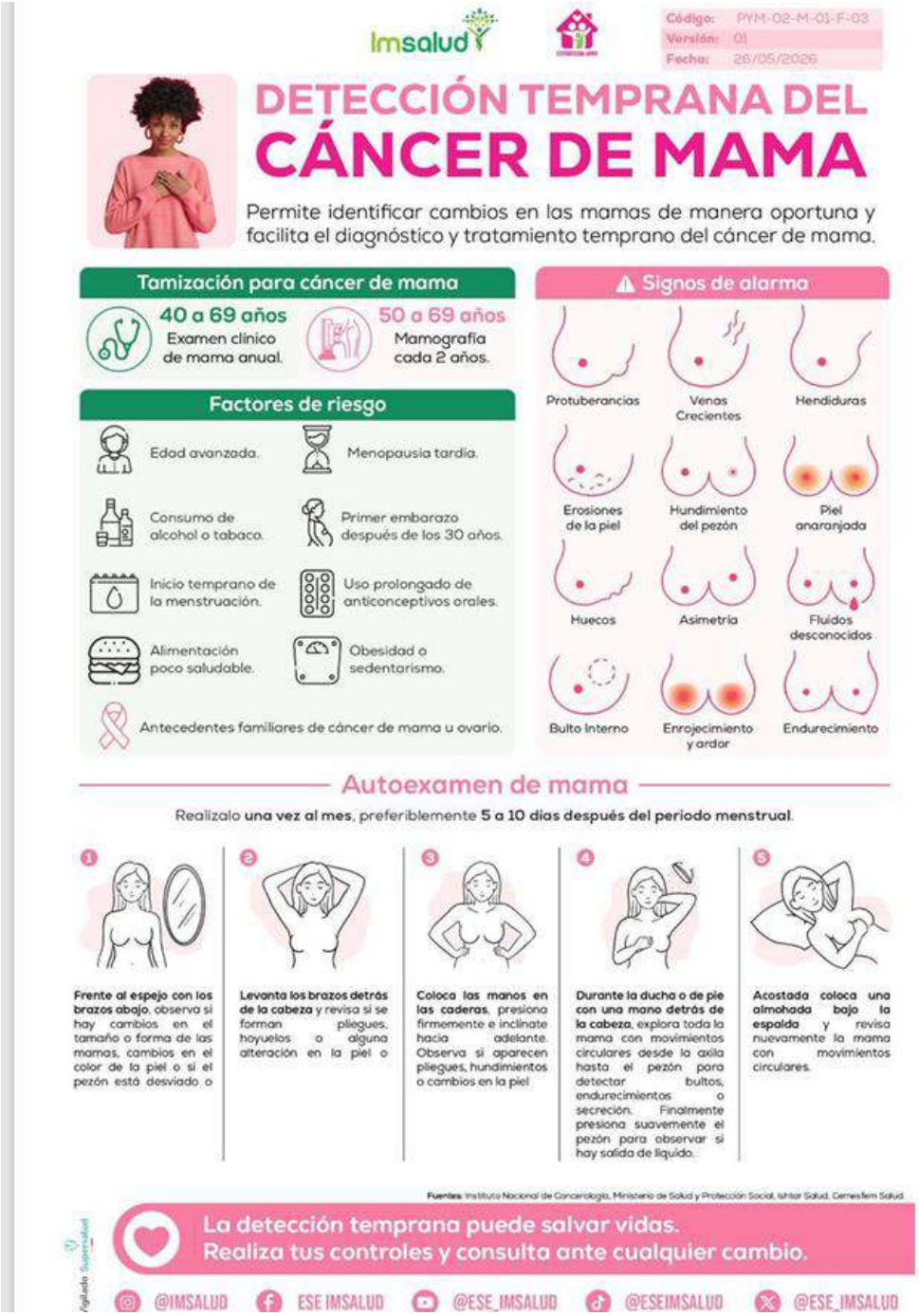
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Boletín N.94 y 95 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 #94 y #95.

✓ 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:	**17/08/2026 HORA: 08:00 AM**

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

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Luis Manuel Villarreal	13497639	3225907623	[signature]
Juan Carlos Umbarila	13472441	3117411751	[signature]

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

FECHA:	**28/07/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**7**
HORA INICIO:	**2:00 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**3:15PM**
UBA/IPS:	**LA ERMITA**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Llamado a lista

  El dia 28 de Julio 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.

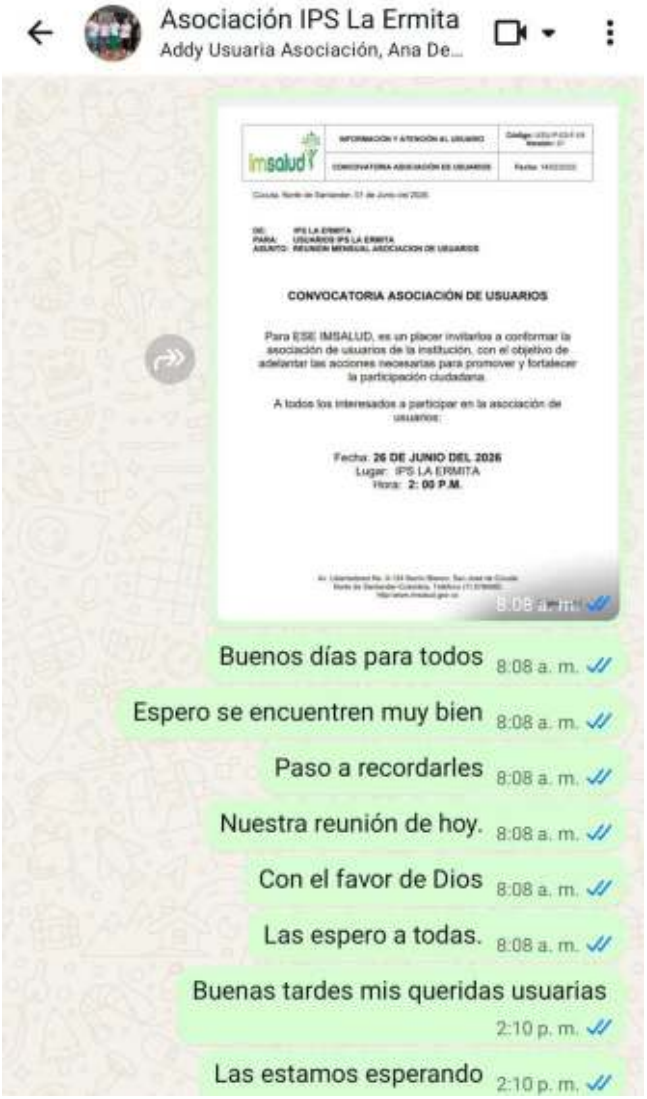
- Lectura y aprobación del acta anterior.

Se da inicio a la lectura del acta correspondiente a la reunión de Julio, 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

- 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.



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** • **Carta de derechos y deberes, del usuario cuidadores y familia** • **¿Qué servicios NO ofrecemos?** • **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web** • **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF** • **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)** **Desarrollo de las Temáticas:**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

CALIDAD EN SALUD

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

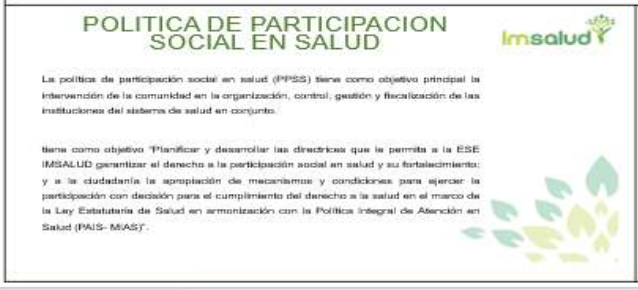
PROMESA DE VALOR

MAPA DE PROCESOS

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

MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

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



POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

Imsalud

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

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

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

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

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

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

- Dentro de los más destacados tenemos:

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

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

❖ **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

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

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

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

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

POLÍTICA HUMANIZACIÓN

1. Adopción de la Política de Atención Humanizada

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

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

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

2. Declaratoria de la Política de Atención Humanizada

3. Líneas Estratégicas de la Política de Atención Humanizada

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

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

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

4. Fortalecimiento del Programa de Humanización

Encuentros Comunales

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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

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

- **Carta de derechos y deberes, del usuario cuidadores y familia**

- **¿Qué servicios NO ofrecemos?**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Boletín N.90 y 91 Cultura Imsalud**

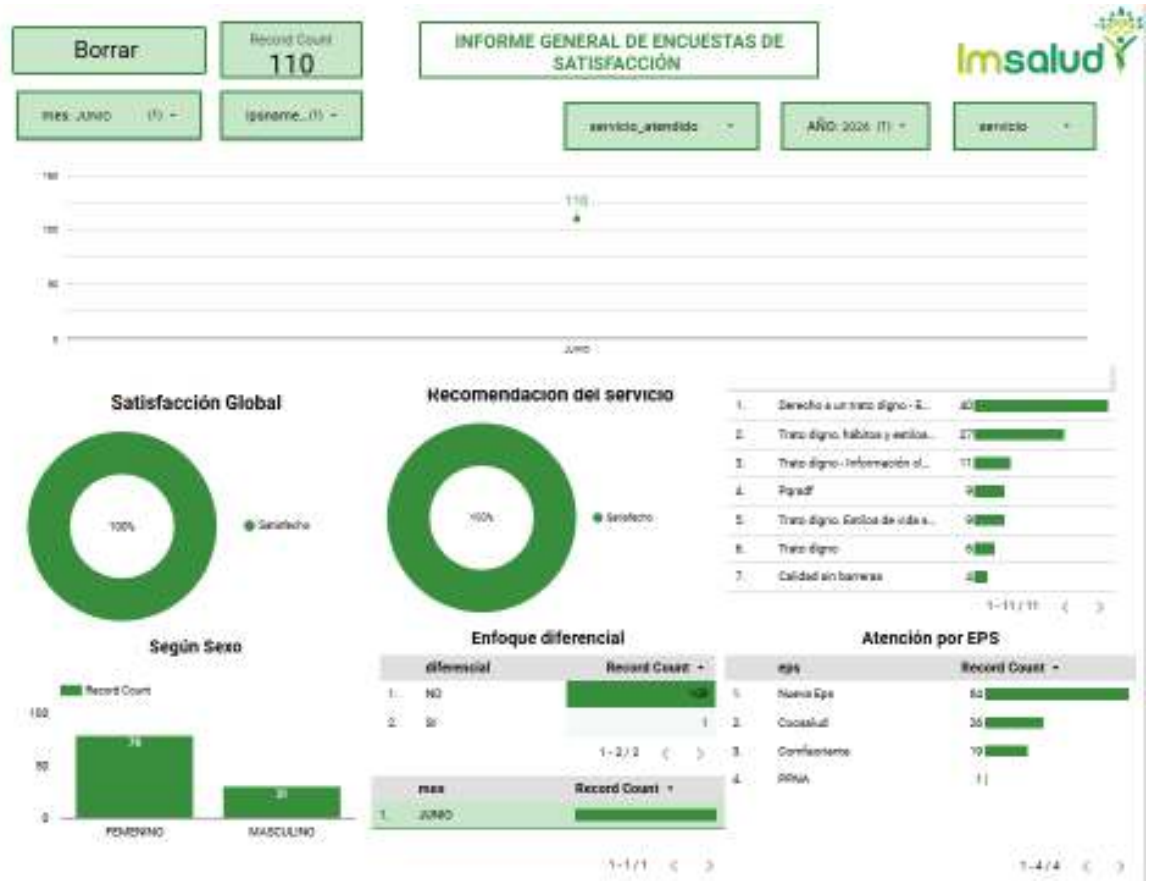
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**

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 JULIO, en la IPS LA ERMITA se recibieron 8 PQRSDF través del buzón de sugerencias de consulta externa, 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



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

Para el mes de Julio 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.

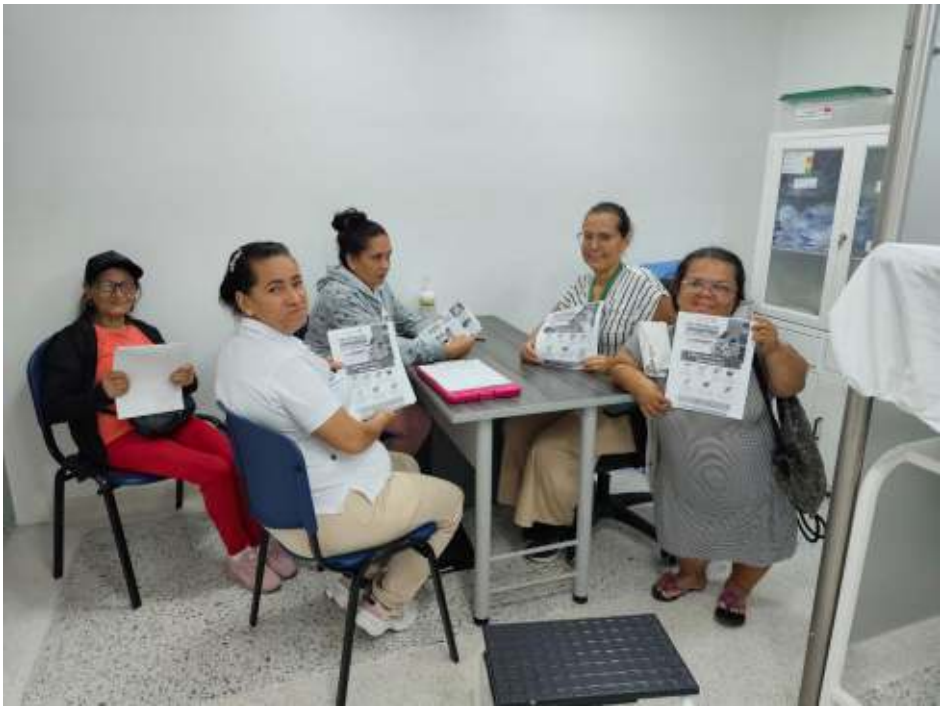
- Proposiciones y varios.

Con base a la problematica que se ha venido presentando de manera repetida con la poca cobertura para la asignacion de citas de Medicina Genereal y gran demanda de usurios en el sector, la Asociacion de Usuarios de la IPS LA ERMITA tomo la decision de radicar un documento donde se

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

presente esta necesidad como algo prioritario para ser tenido en cuenta ya que una cantidad significativa de usuarios se estan quedando sin ser atentidos, debido a que la IPS solo cuenta con un Medico, es de vital importancia poder dar solucion a esta problematica que aqueja buen servicio y la atención que se presta en la IPS.

- Evidencia fotográfica.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PROPOSICIONES Y VARIOS

Con base a la problematica que se ha venido presentando de manera repetida con la poca cobertura para la asignacion de citas de Medicina Genereal y gran demanda de usurios en el sector, la Asociacion de Usuarios de la IPS LA ERMITA tomo la decision de radicar un documento donde se presente esta necesidad como algo prioritario para ser tenido en cuenta ya que una cantidad significativa de usuarios se estan quedando sin ser atentidos, debido a que la IPS solo cuenta con un Medico, es de vital importancia poder dar solucion a esta problematica que aqueja buen servicio y la atención que se presta en la IPS.

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**21/08/2026**

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
Sovia Padilla	37270.587	3138122949	Sovia Padilla
ADDYestelaVelasquez	60446 987	3204183593	ADDYestelaVelasquez
Yaneth caceres	60424242	3209054424	Yaneth caceres
Ana de Dios puentes	41.771 416	3115999100	Ana de Dios puentes
Lida Yuley Regino	1137 393 825	322-706 3002	Lida Regino.

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 DE JULIO**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**7**
HORA INICIO:	**07:00AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**08:30AM**
UBA/IPS:	**IPS LOS OLIVOS**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Llamado a lista

Siendo las 07:00 am del día jueves 30 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, conociendo que se tenía una fecha estipulada y por ende no todos los integrantes de la asociación pudieron asistir.

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

Usuarios vinculados

- Carmelita Ortiz
- Johan Mosquera
- Blanca Rodriguez
- Luis Gomez

- Lectura y aprobación del acta anterior.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.

- Medios de Convocatoria.

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

- 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.

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

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

Así mismo se explicó el portafolio de servicios y se llegó a fondo con este tema, ya que es importante

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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**
- **Carta de derechos y deberes, del usuario cuidadores y familia**
- **¿Qué servicios NO ofrecemos?**
- **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

Desarrollo de las Temáticas:

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

CALIDAD EN SALUD

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

PROMESA DE VALOR

MAPA DE PROCESOS

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

MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

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

POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

Imsalud

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

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

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

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

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

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

- Dentro de los más destacados tenemos:

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

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

❖ **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

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

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

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

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

POLÍTICA HUMANIZACIÓN

1. Adopción de la Política de Atención Humanizada

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

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

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

2. Declaratoria de la Política de Atención Humanizada

3. Líneas Estratégicas de la Política de Atención Humanizada

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

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

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

4. Fortalecimiento del Programa de Humanización

Encuentros Comunales

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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

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

- **Carta de derechos y deberes, del usuario cuidadores y familia**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **¿Qué servicios NO ofrecemos?**

- **Boletín N.90 y 91 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 **junio**, en la **IPS LOS OLIVOS** se recibió 1 PQRSDF través del buzón de sugerencias de consulta externa, no se radicaron PQRSDF, explicando también el proceso de **radicación formal de estos reportes a través del portal web de IMSALUD**, mediante la opción "Ventanilla Única". Durante este espacio, se brindó orientación sobre el **protocolo para diligenciar el acta de apertura del buzón y la tirilla de seguridad**, enfatizando la importancia de estos procedimientos para asegurar la **transparencia y eficacia en la gestión de las sugerencias y felicitaciones recibidas**. Se recordó que la **apertura del buzón se realiza todos los viernes**, siguiendo los lineamientos establecidos por la institución.

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

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

Es de mencionar que para la conformacion de la asociacion, Se realizó convocotario la cual se ubicó en la cartelera informativa de la IPS LOS OLIVOS, con el objetivo de fortalecer la participacion y representacion de los usuarios, mediante los nuevos integrantes de la asociacion de usuarios.

- Proposiciones y varios.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

- Evidencia fotográfica.

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	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**JUEVES 27 AGOSTO 2026 07:00AM**

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

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
JOAN [illegible]	88230656	3147973585	[illegible]
BLANCA RODRIGUEZ	60361524	3116749843	BLANCA LUDY RODRIGUEZ
Carmelita Ortiz r.	27818908	3118709676	Carmelita Ortiz r.
[illegible] Gómez	88197196.	302607805	[illegible] Gómez
Leidy Delgado	1090389300	3204307352	Leidy Delgado

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

FECHA:	**10/07/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**07**
HORA INICIO:	**9:00AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**11:00am**
UBA/IPS:	**IPS NIÑA CECI**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE JULIO 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 10 DE JULIO 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.

- Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

REQUISITOS

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

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se 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 conoscan 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

- **(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

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

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

- **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".* 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, cafetería, salas de espera, auditorios y en general en todos los sitios del establecimiento del generador. Ejemplo: bolsas, higiénica, 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.
RESPEL SANITARIOS: 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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Boletín N.93 y 94 Cultura Imsalud**

Denominación del formulario (ID): Encuesta Boletín No. 93 Equipos Básicos de Salud (431931)

REGISTRO (738)

Nombre Completo

Documento identidad

Cargo

Correo electrónico

Denominación del formulario (ID): Encuesta Boletín No. 94 Gestión Ambiental (714746)

REGISTRO (749)

Nombre Completo

Documento identidad

Cargo

Correo electrónico

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

Desarrollo de las Temáticas:

CALIDAD EN SALUD

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

PROMESA DE VALOR

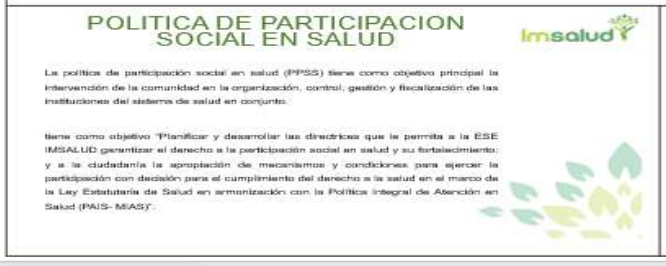
MAPA DE PROCESOS

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

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



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

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

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

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

- Dentro de los más destacados tenemos:

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

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

❖ **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

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

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

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

POLÍTICA HUMANIZACIÓN

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

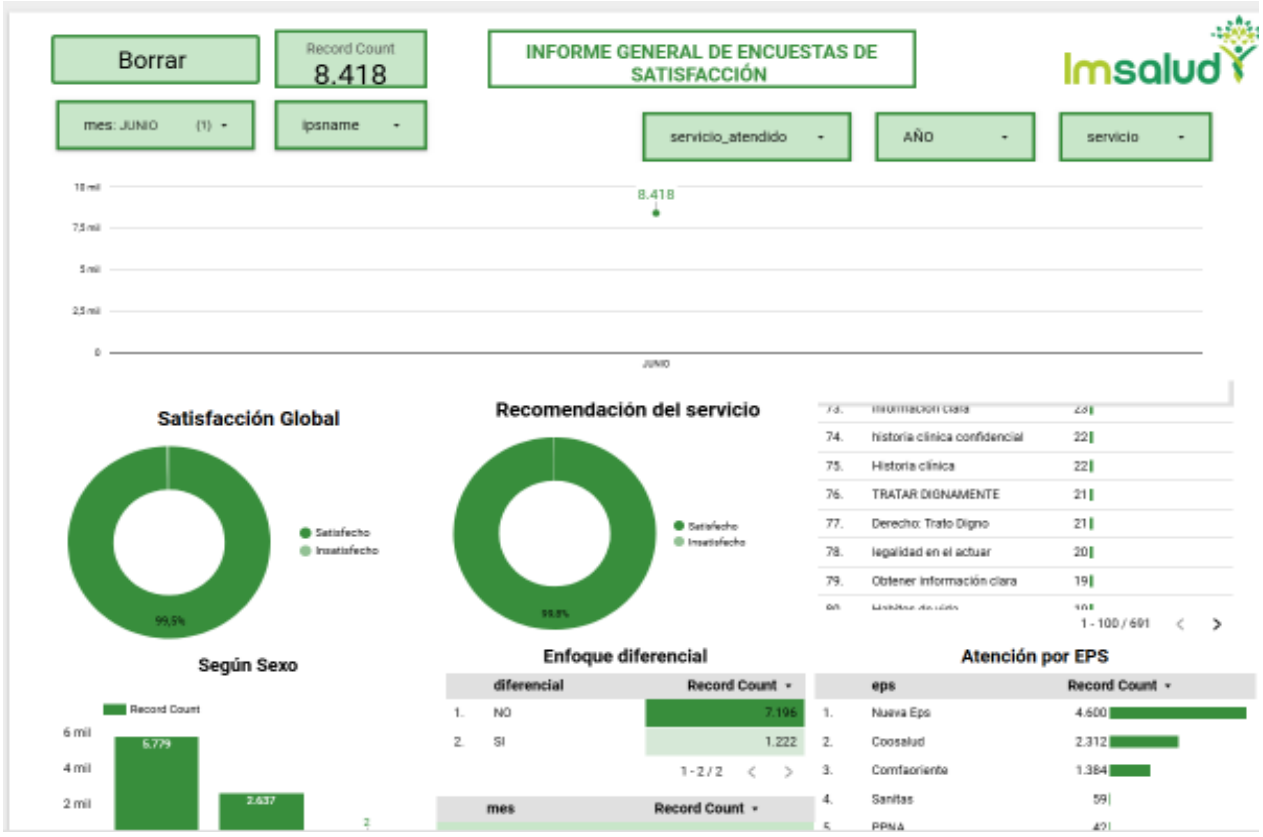
Política Ambiental	El tema abordado es la socialización de la política ambiental de la E.S.E. Imsalud, por lo cual se expone al personal el propósito u objetivo de la misma y que comprende lo siguiente: *"disminuir los impactos ambientales negativos mediante la generación de una conciencia ambiental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

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

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

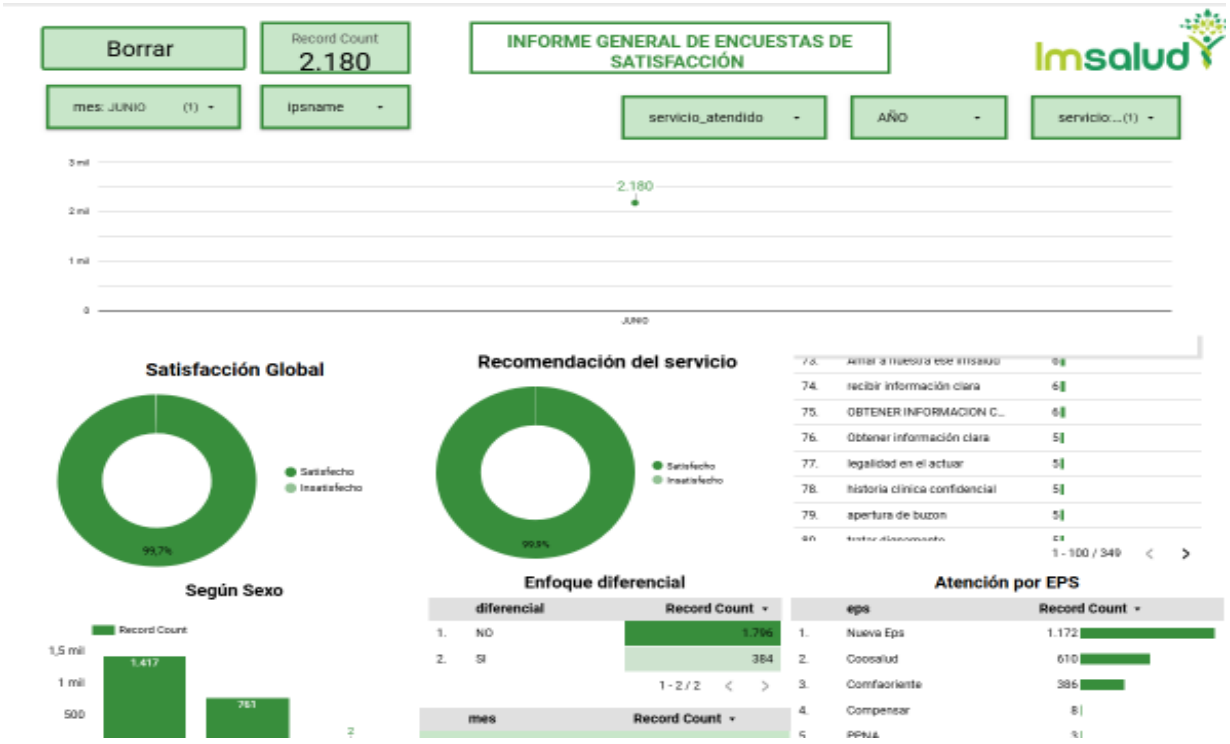
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

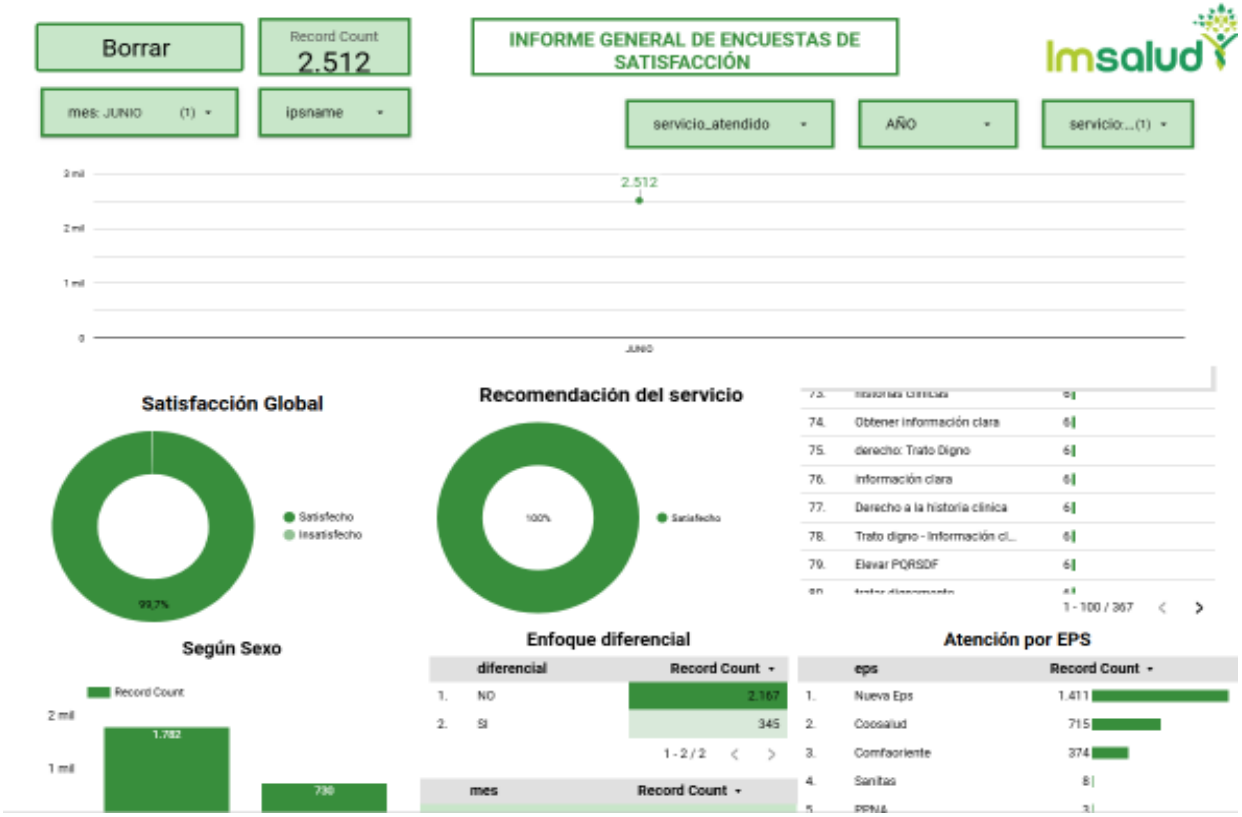


- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual Laboratorio**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

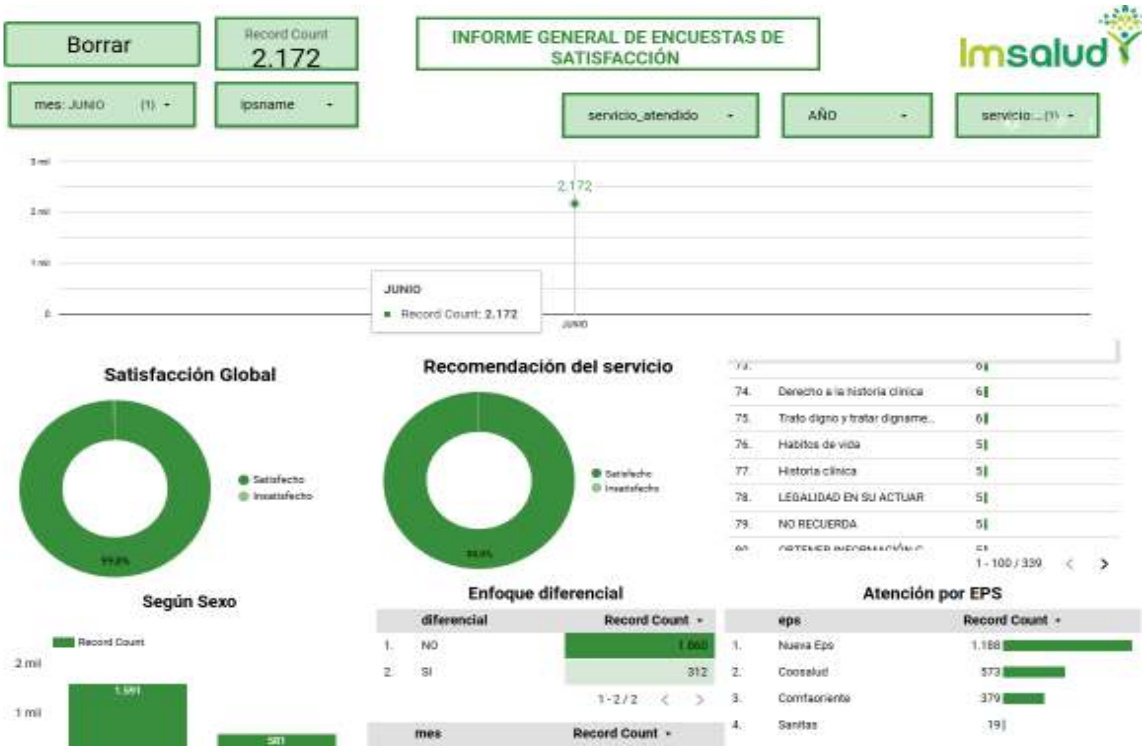
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual Consulta externa**



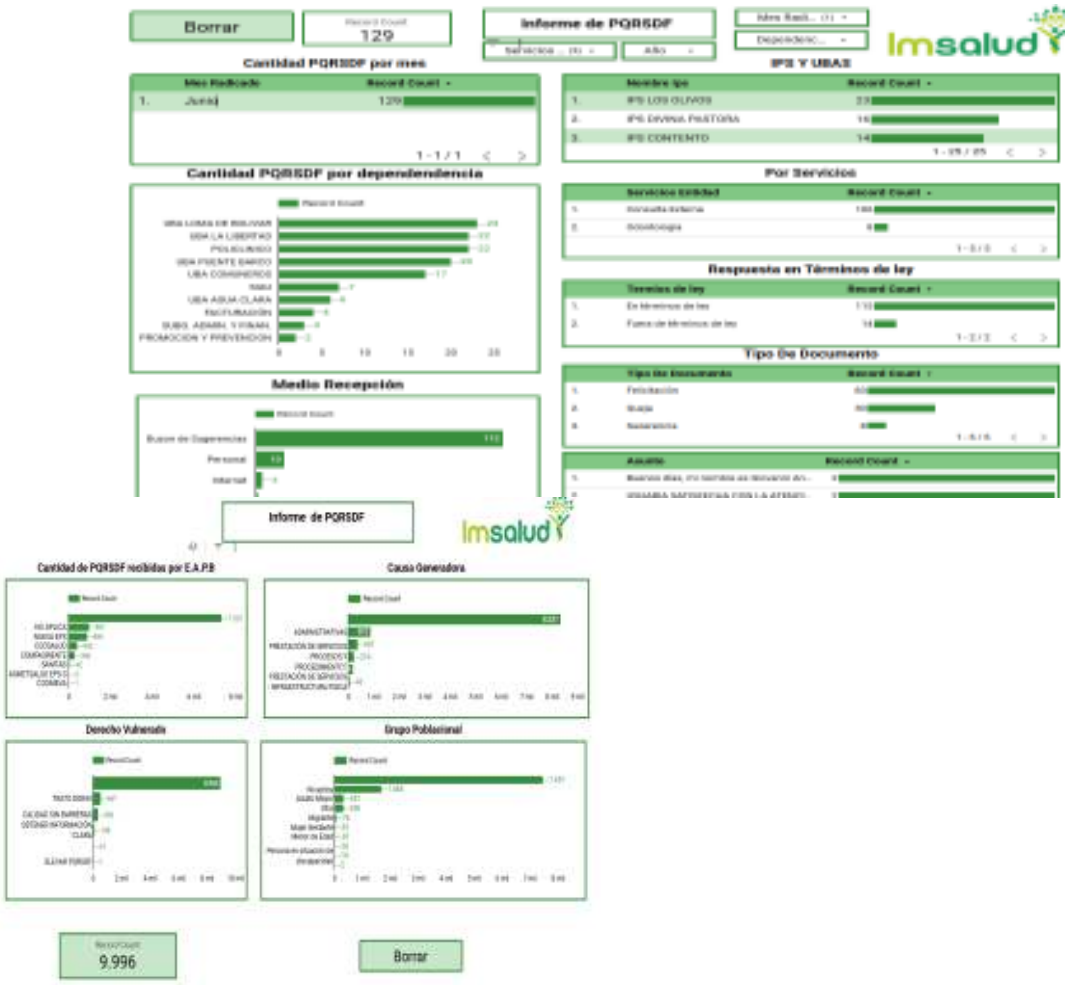
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual Promocion y mantenimeinto de a salud**

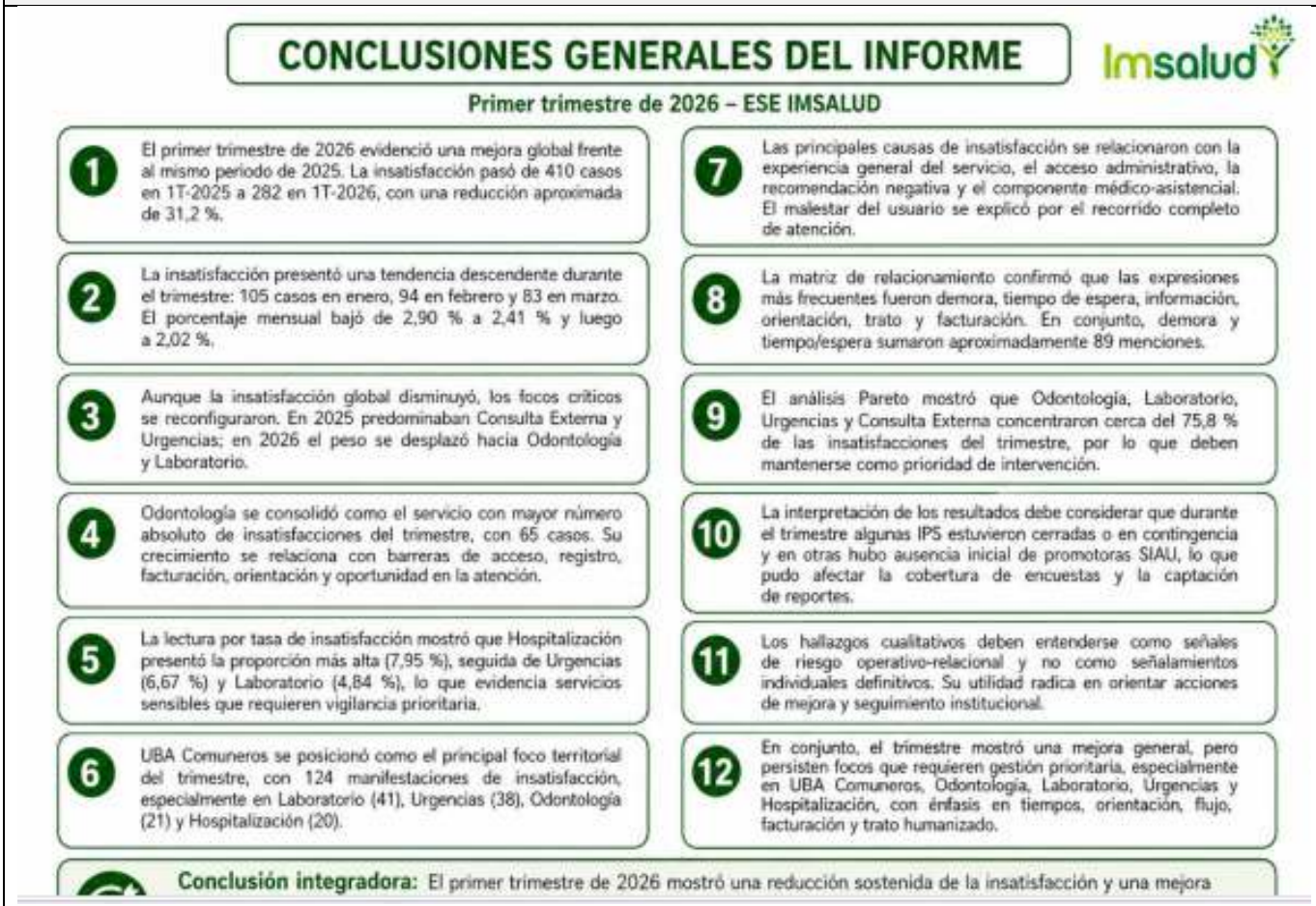


DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **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

5. 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:	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 ADMINISTRATIVA *(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 arbol 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

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

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)*
Cambio de de ventiladores en sala		se dio respuesta a la sugerencia	se cumplio ya se realiz el cambio en la ips
Reporte factor de riesgo arbol al ingreso de la IPS			se realizo la gestion con el componente ambiental. refiere desde cordinacion de manera verbal
Reporte factor de riesgo en el patio en la pared de el establecimeinto creearte			se realizo la gestion con el componente ambiental. refiere desde cordinacion de manera verbal
sugerencias de camaras en puntos criticos			se realizo la gestion con el componente ambiental. refiere desde cordinacion de manera verbal
sugerencias de iluminarias en ala partes exterior de la IPS			se realizo la gestion con el componente ambiental. refiere desde cordinacion de manera verbal

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

7. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
8. Se conto con el acompañamiento del profesional de apoyo el doctor Edwin Cepeda y la coordinadora de la UBA POLICLINICO la jefe Martza Soledad la cual informo a la asociacion de usuarios de los avances e indicadores de la IPS NIÑA CECI. A si mismo se presento como la nueva cordinadora de la UBA POLICLINICO Y IPS NIÑA CECI.

PROPOSICIONES Y VARIOS	
Se programa próxima reunión según el cronograma de reunión mensual de las asociaciones y sus fechas tentativas, se explica que se le estará avisando el próximo encuentro del 2026 via WhatsAPP y cartelera informativa. ***Se realizara seguimiento frente al compromiso del punto 7***	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**AGOSTO 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
Ruth Galvis Tilla	60392871	3124999790	Ruth Galvis Tilla
Luis Alfredo Bonilla	13236638	3114807847	Luis Alfredo Bonilla
Luis Alejandro [illegible]	13640858.	3146674630	[illegible]
Mª Antonia Carrillo	60.344 202	3156635844	Mª Antonia Carrillo
Pablo Niguera	13436517	3247604933	[illegible]
[illegible]	37270273	3150288377	[illegible]
Enko Y. Conedgen	1.090.367.703	3117054950	[illegible]

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

FECHA:	**11/07/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**07**
HORA INICIO:	**9:00AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10:30am**
UBA/IPS:	**IPS EL SALADO**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Llamado a lista

  Siendo las 09:00 AM del día 11 de JULIO 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

  Profesionales
  - Jahel Martinez Rios Profesional SIAU de la IPS SALADO

  Asi mismo se manifiesta que la señora Marleny Sarmiento usuaria que hace parte de la asociación de usuarios de la IPS EL SALADO, menciona el no poder asistir debido a que la mamá sufrio una caida y no puede estar sola; ademas el señor Julio Cesar Mejia Diaz usuario que hace parte de la asociación de usuarios de la IPS EL SALADO menciona que debido a la entrega de sus medicamentos de la Diabetes no puede, ya que menciona que no pueede

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

saltarse o aplazar la entrega de estos.

- 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.

- Medios de Convocatoria.

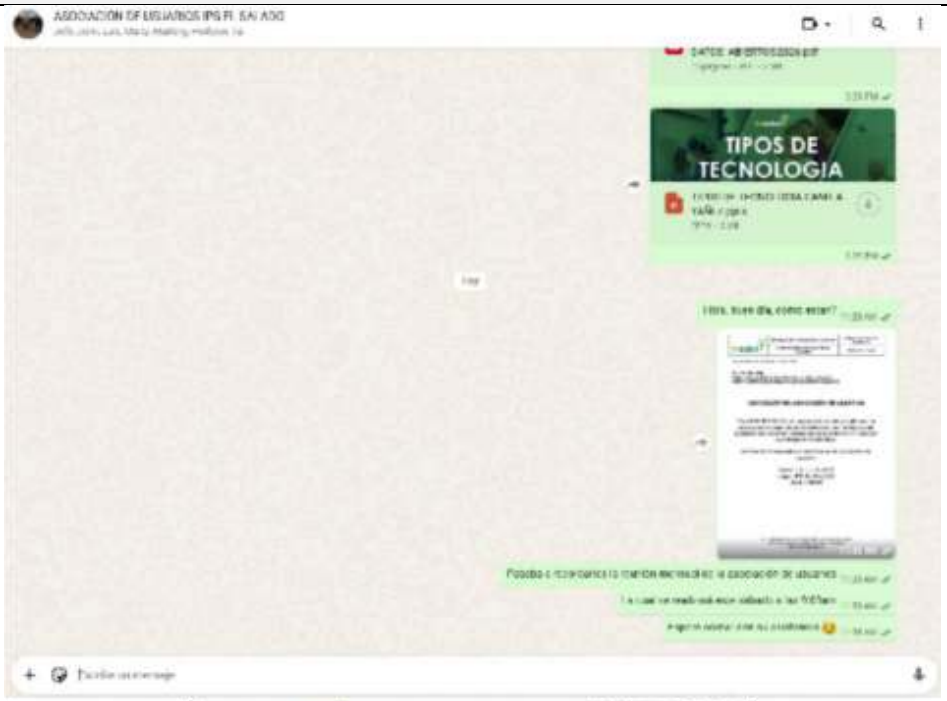
  Con la finalidad de poder convocar a más usuarios a pertenecer, dar a conocer e informar de los procesos y gestiones que se realiza en la alianza de usuarios de la IPS EL SALADO la convocatoria se realizó mediante el grupo de WhatsApp, cartelera informativa de manera presencial durante las charlas diarias,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

- 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



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, 29/06/ 2026.

DE: OFICINA SIAU
PARA: ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE LA IPS EL SALADO
ASUNTO: REUNION MENSUAL DE 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: 11/ JULIO /2026
Lugar: IPS EL SALADO
Hora: 9:00AM

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

Página 1 de 1

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- 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**
- **Carta de derechos y deberes, del usuario cuidadores y familia**
- **¿Qué servicios NO ofrecemos?**
- **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:

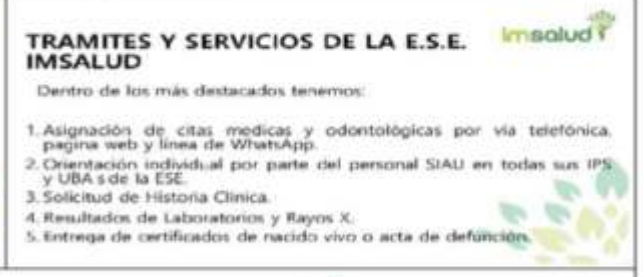
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

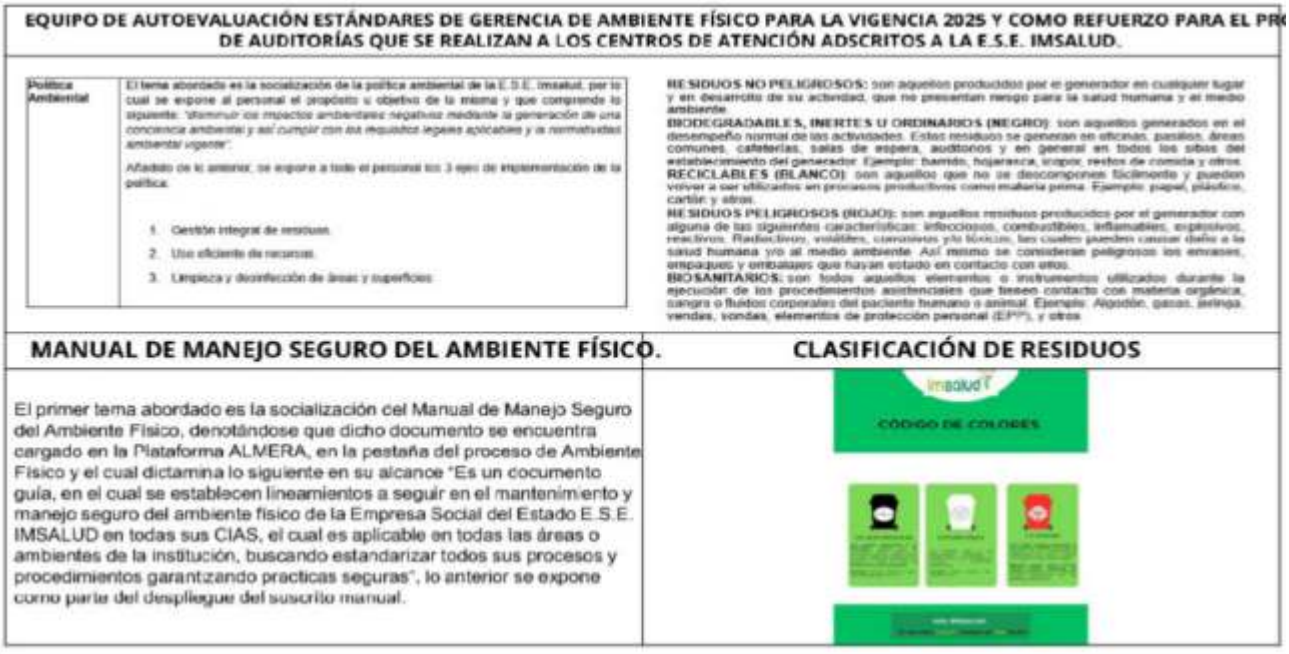
MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

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



- **Carta de derechos y deberes, del usuario cuidadores y familia**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **¿Qué servicios NO ofrecemos?**

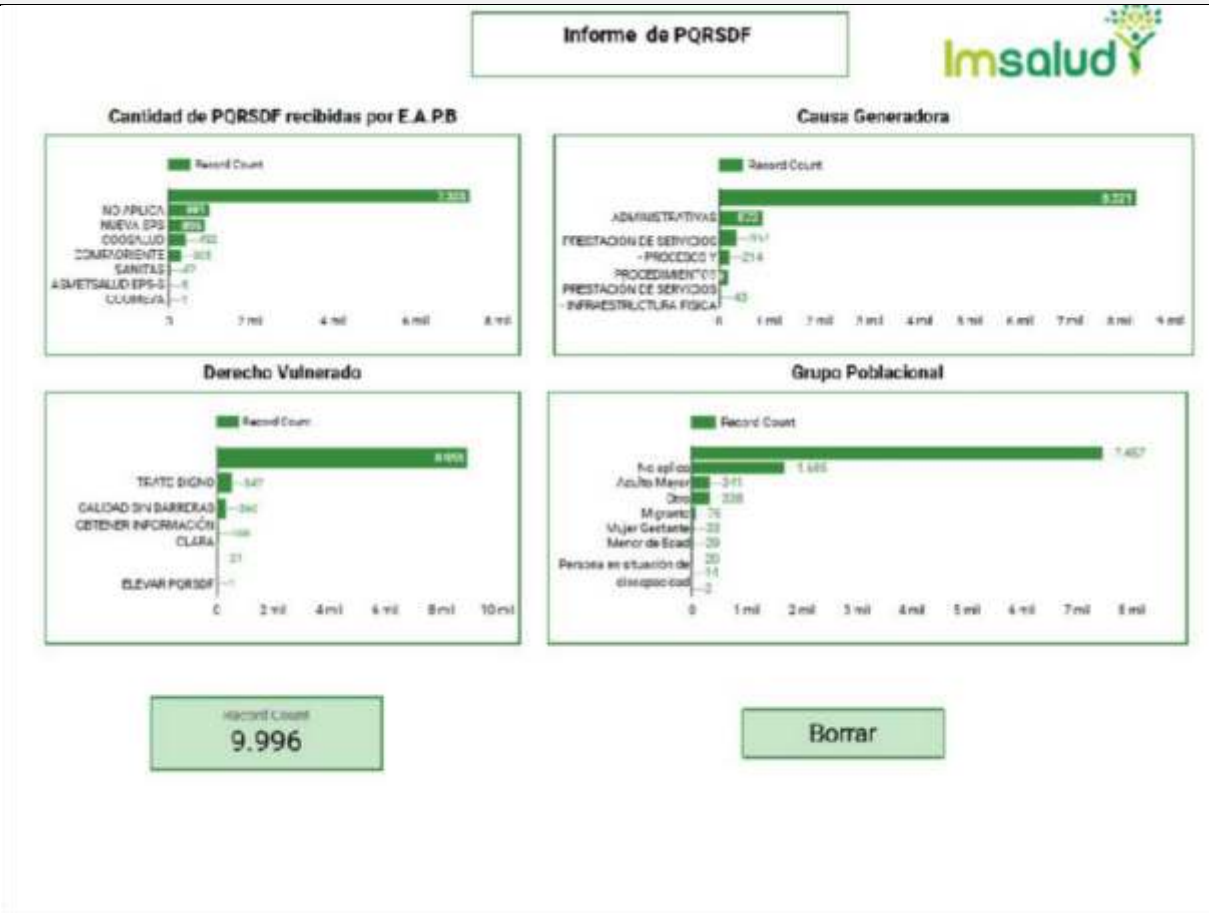
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Boletín N.90 y 91 Cultura Imsalud**

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- 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 SALADO
Nombre del Promotor SIAU:	
Mes:	JULIO

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)*
	Los participantes de la reunion de la asociación de usuarios mencionan que estan inconformes con el servicio de la señora del aseo.	se escala a la oficina siau		

- Proposiciones y varios.
- ***Los participantes de la reunion de la asociación de usuarios mencionan que estan inconformes con el servicio de la señora del aseo.***
- Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PROPOSICIONES Y VARIOS	
• ***Los participantes de la reunion de la asociación de usuarios mencionan que estan inconformes con el servicio de la señora del aseo.***	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**15/08/2026**

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

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
[illegible]	3 60[illegible]		[illegible]
Luis E. Caparacho	13848629	3118680400	[illegible]
Jalal K Martinez R.	1004545672	3207667491	Jalal Martinez R.

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

FECHA:	**08 JULIO 2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**07**
HORA INICIO:	**09:00 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10:00 AM**
UBA/IPS:	**SAN FAUSTINO**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 09:00 Am del día 08 de Julio 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 08 de JULIO 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.

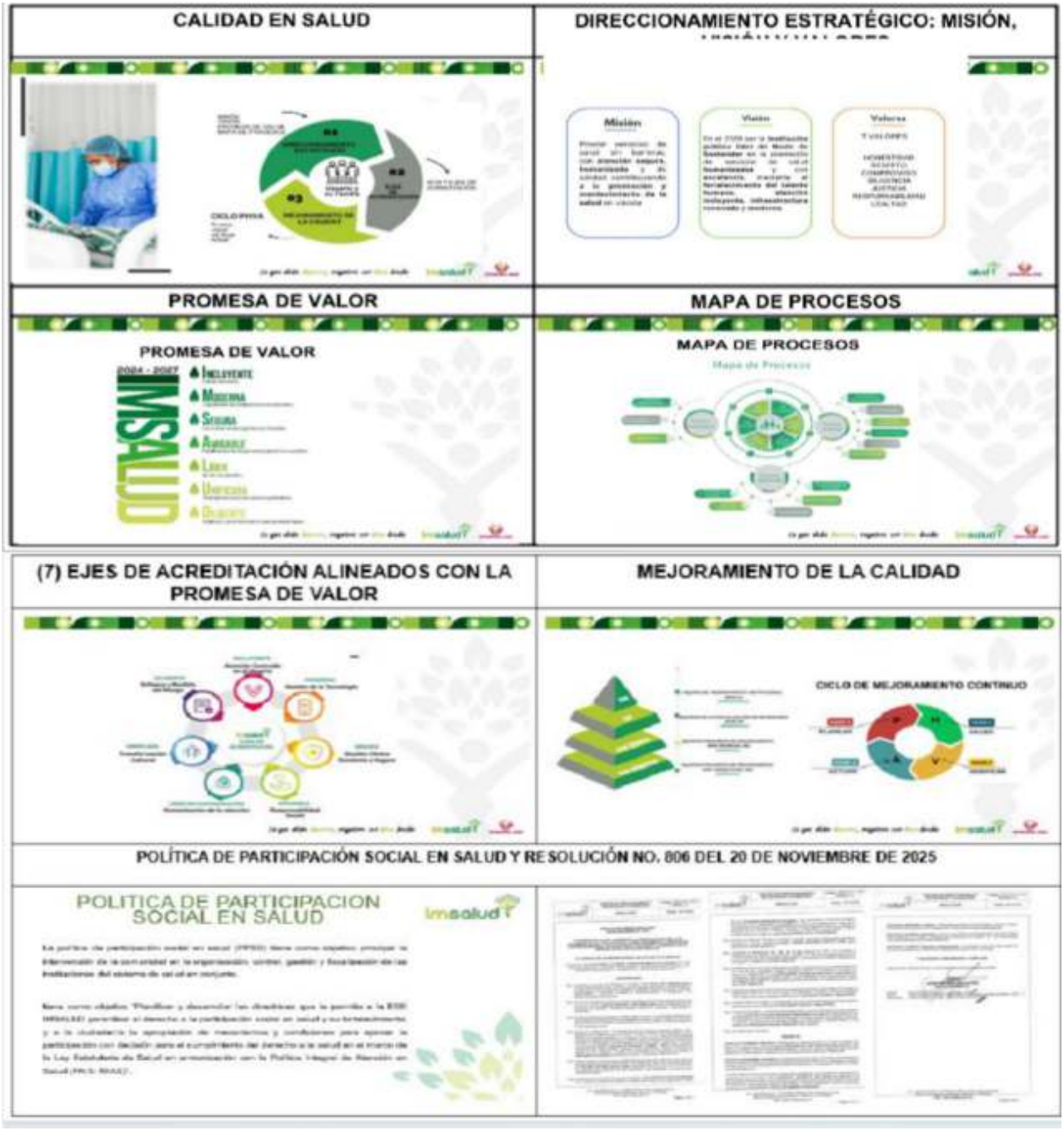
5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.
En el espacio de la reunión fue presentado el folleto educativo que correspondía al tema que sería explicado en la misma, en primer lugar se orientó sobre 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 [illegible] Ahí debes ir al Usuario – Resultados de Laboratorios Clínicos.
- Las lecturas de Rayos x, puedes solicitarlos al personal SIAU de su IPS o UBA.

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

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

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 PR DE AUDITORÍAS QUE SE REALIZAN A LOS CENTROS DE ATENCIÓN ADSCRITOS A LA E.S.E. IMSALUD.

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

RESIDUOS NO PELIGROSOS: son aquellos producidos por el generador en 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, fotjaranca, icopor, restos de comida y otros.
RECICLABLES (BLANCO): son aquellos que no se descomponen fácilmente y pueden volver a ser utilizados en procesos productivos como materia prima. Ejemplo: papel, plástico, cartón y otros.
RESIDUOS PELIGROSOS (ROJO): son aquellos residuos producidos por el generador con alguna de las siguientes características: infecciosos, combustibles, inflamables, explosivos, reactivos, Radiactivos, volátiles, corrosivos y/o tóxicos, los cuales pueden causar daño a la salud humana y/o al medio ambiente. Así mismo se consideran peligrosos los envases, empaques y embalajes que hayan estado en contacto con ellos.
BIOSANITARIOS: son todos aquellos elementos o instrumentos utilizados durante la ejecución de los procedimientos asistenciales que tienen contacto con materia orgánica, sangre o fluidos corporales del paciente humano o animal. Ejemplo: Algodón, gasas, jeringa, vendas, sondas, elementos de protección personal (EPP), y otros.

MANUAL DE MANEJO SEGURO DEL AMBIENTE FÍSICO.

El primer tema abordado es la socialización cel 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 susodho manual.

CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS

- **Carta de derechos y deberes, del usuario cuidadores y familia**

El folleto de la ESE IMSALUD presenta la **Carta de Derechos y Deberes del Usuario, Cuidadores y Familia**, donde se informa sobre los derechos de recibir una atención digna, segura y de calidad, así como los deberes de brindar información veraz, seguir las recomendaciones médicas y respetar al personal de salud. Además, destaca el compromiso institucional de garantizar una atención humanizada y promover la participación de usuarios, cuidadores y familiares en el proceso de atención.

- **¿Qué servicios NO ofrecemos?**

La ESE IMSALUD explica que la institución brinda servicios de primer nivel de atención y aclara cuáles procedimientos no hacen parte de su oferta, como cirugías complejas, atención de partos de alto riesgo, unidades de cuidados intensivos (UCI), hospitalización especializada, procedimientos diagnósticos de alta complejidad y tecnologías médicas avanzadas. Su objetivo es orientar a los usuarios sobre el alcance de los servicios y promover una atención oportuna mediante la remisión a instituciones de mayor complejidad cuando sea necesario.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Boletín N.91 Cultura Imsalud**

El boletín **Cultura IMSALUD #91** está enfocado en la **Gestión Ambiental** y tiene como propósito fortalecer la cultura institucional de protección del medio ambiente mediante la adecuada gestión de los residuos generados en la atención en salud. El documento presenta la clasificación de los residuos en aprovechables, no aprovechables y peligrosos, resaltando la importancia de realizar una correcta segregación desde el punto de generación para reducir los riesgos sanitarios y ambientales, además de cumplir con la normatividad vigente.

Desde un análisis institucional, el boletín evidencia el compromiso de la ESE IMSALUD con la sostenibilidad y el mejoramiento continuo de sus procesos ambientales. Asimismo, expone los resultados del ranking de segregación de residuos por áreas, reconoce el desempeño de las dependencias con mayor cumplimiento e incluye indicadores y novedades del subproceso de Gestión Ambiental. En conjunto, el boletín promueve la corresponsabilidad de los colaboradores en el manejo adecuado de los residuos, contribuyendo a la protección del ambiente, la seguridad de las personas y la calidad de los servicios de salud.

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 10:00 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:	**AGOSTO , 10:00 AM**

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Miriam Hernandez	60376423	3125551136	miriam Hernandez
Jery yulets y Pérez Torres	1010074353	3104589167	Jery yulets y Pérez Torres
Edid catalina vega perez	1004842317	3103289965	Edid vega perez
Carmenza Duran Castañeda	60381345	— o —	carmenza Duran
Xiomara Acevedo	60315611	3167490342	[illegible]
Emiliano Vega	1010073118	3168291151	[illegible]

FECHA:	**23 DE JULIO DEL 2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**07**
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 JULIO 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 23 de Julio del 2026, se da inicio a la reunión programada con la Asociación de usuarios IPS SAN LUIS. Esta reunión se lleva a cabo en el orden mostrado de la siguiente forma:

- 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 Sánchez Carvajal y da un cordial saludo.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- 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

- Medios de Convocatoria.

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

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

- 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

- 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 través 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 Clínicas Confidenciales
- Elevar PQRSDF.

DEBERES:

- Fortalecer los Hábitos de vida Saludable.
- Amar a la ESE Imsalud.
- Legalidad en su Actuar
- Tratar Dignamente a los funcionarios
- Entregar información Clara Oportuna y Suficiente

En la reunión con la asociación de usuarios de la IPS SAN LUIS se dan a conocer temas de interés sobre la ese imsalud.

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** • **Carta de derechos y deberes, del usuario cuidadores y familia** • **¿Qué servicios NO ofrecemos?** • **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".* Añadido de lo anterior, se expone a todo el personal los 3 ejes de implementación de la política: 1. Gestión integral de residuos. 2. Uso eficiente de recursos. 3. Limpieza y desinfección de áreas y superficies.

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

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

- **Carta de derechos y deberes, del usuario cuidadores y familia**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **¿Qué servicios NO ofrecemos?**

- **Boletín N.92 y 93 Cultura Imsalud**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

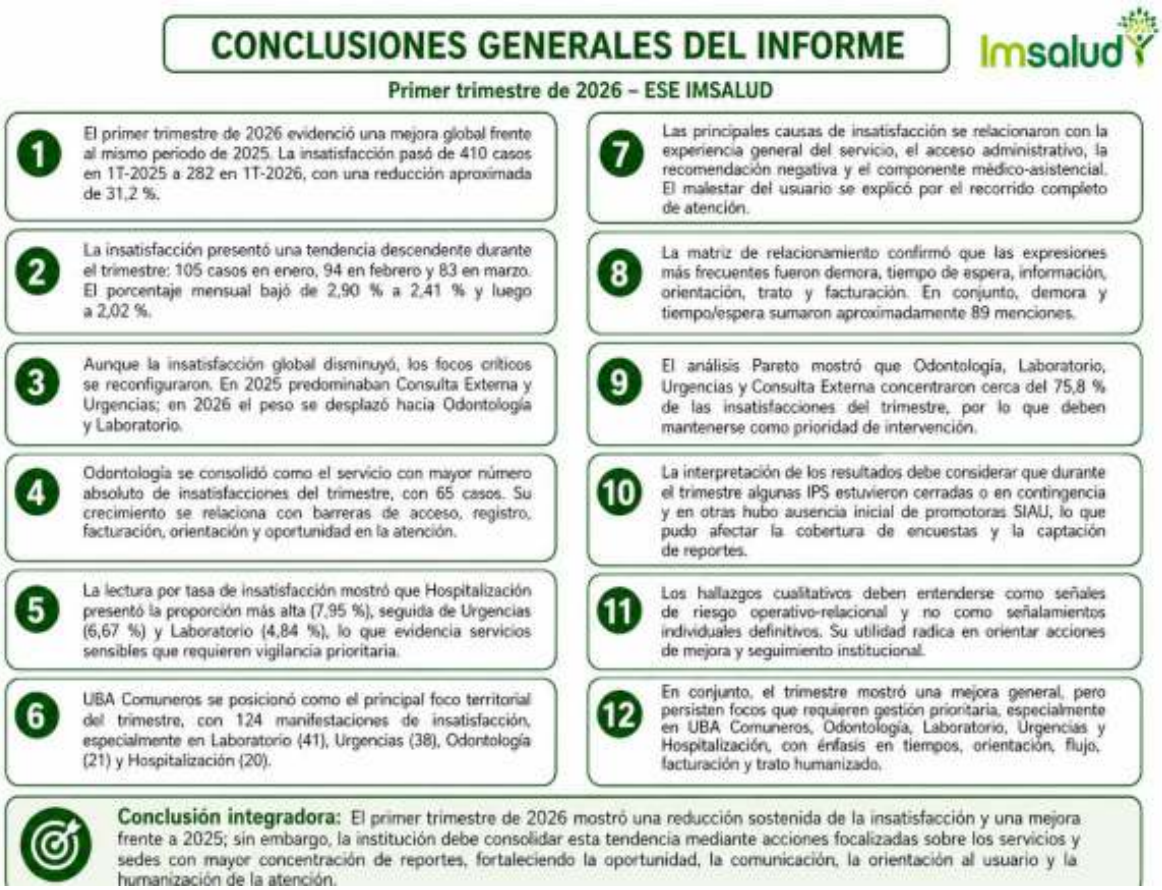
>>ESCANEA EL QR<<

>>ESCANEA EL QR<<

- **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, para consolidar mejoras sostenibles en la experiencia del usuario

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

No se dejaron compromisos pactados.

- Proposiciones y varios.

- FECHA PROXIMA REUNION: 21/08/2026 9:00 AM
- Los usuarios manifiestan que abran más agendas, para que se les pueda dar citas a todas las personas que vienen a sacar las citas, debido que en ocasiones estando en las filas, facturación les dice que no hay más agendas, aclarando que se les ofrece la cita para otra ips cerca, pero ellos niegan, ya que tienen sus controles aquí en la Ips San Luis.

- Evidencia fotográfica.

PROPOSICIONES Y VARIOS	
• FECHA PROXIMA REUNION: 21/08/2026 9:00 AM • Los usuarios manifiestan que abran más agendas, para que se les pueda dar citas a todas las personas que vienen a sacar las citas, debido que en ocasiones estando en las filas, facturación les dice que no hay más agendas, aclarando que se les ofrece la cita para otra ips cerca, pero ellos niegan, ya que tienen sus controles aquí en la Ips San Luis.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	21/08/2026 9:00 AM

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Carlos A. Duarte	13461271	3223512823	Carlos A. Duarte
Julio Santos Pedraza	19179418	3124157903	
Judith Soraire Duarte	60.376.173	3125513488	Judith S. Duarte
Ana Angelica Paola Sánchez carvajal	1093796693	3117005126	Angelica Sanchez.

FECHA:	**30/07/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**07**
HORA INICIO:	**1:30 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**2:30 PM**
UBA/IPS:	**IPS TOLEDO PLATA**		

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

- Llamado a lista

1. Libia landazabal

- 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.

- Medios de Convocatoria.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- 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.

- 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** • **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** • **Carta de derechos y deberes, del usuario cuidadores y familia** • **¿Qué servicios NO ofrecemos?** • **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 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"*. Añadido de lo anterior, se expone a todo el personal los 3 ejes de implementación de la política: 1. Gestión integral de residuos. 2. Uso eficiente de recursos. 3. Limpieza y desinfección de áreas y superficies.

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

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

- **Carta de derechos y deberes, del usuario cuidadores y familia**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **¿Qué servicios NO ofrecemos?**

- **Boletín N.90 y 91 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. • Por otro lado, se llena el boletín cultural IMSALUD #66. • Explicación de la importancia de fortalecer la asociación de usuarios con la población en general y con enfoque diferencial. • Se recalca la importancia se estar presente en las reuniones programadas con anticipación, el objetivo de la asociación de ser voceros de la comunidad. • Se hace paso a paso por la página web, solicita citas, resultados de laboratorios e imágenes diagnósticas, copia de historia clínica, radicación de PQRSDF, Reporte de corrupción, opacidad y fraude. • **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (se enviará link)**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- 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:	JUNIO

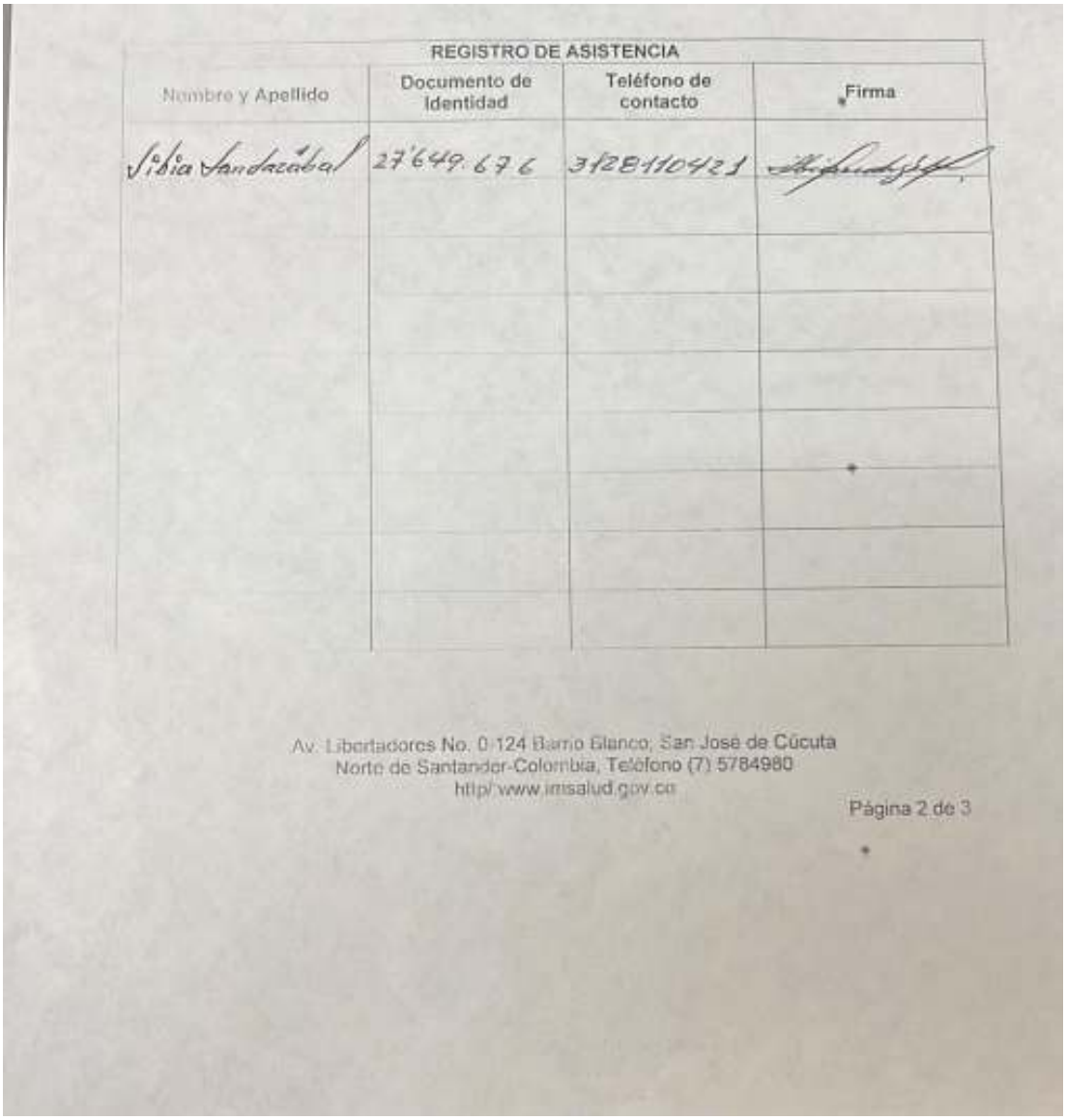
COMPROMISOS DE LA REUNIÓN MENSUAL	DEPENDENCIA DE LA SEDE ADMINISTRATIVA A LA QUE CORRESPONDE EL COMPROMISO	AVANCES DEL CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES OFICINA SIAU SEDE ADMNIISTRATIVA *(Este columna la diligencia la oficina SIAU)*
La asociacion de usuarios solicita a imsalud un odontologo para las horas de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

- 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

- 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:	**22/08/2026 9:30 AM**



REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Sibia Sandazábal	27'649.676	3128110421	

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

Página 2 de 3

FECHA:	**27 DE JULIO 2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**07**
HORA INICIO:	**02:00 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**03:30 PM**
UBA/IPS:	**IPS SAN MARTIN**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 02 Pm del día lunes 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 Jefe de enfermería Darlyn Ramírez; 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 Olida Zolipa
Marleny Calixto Torres
Sonia Del Carmen Alcina
Saray Becerra Sepulveda
Cristian Alvarez Andrade

En ausencia de los siguientes integrantes
Gladys Estela Escalante
Willan Beltrán
Leonor Bernal

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

por motivos personales y de salud no pudieron asistir a la reunión

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

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

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

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

2 Lectura y aprobación del acta anterior.

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

3. Medios de Convocatoria.

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

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Lo anterior, se realiza por medio de charlas diarias, realizadas en la sala de espera de consulta externa, odontología, Pym y Laboratorio, llamadas telefónicas y carteleras informativas, se convocan a los usuarios para que hagan parte de la misma y se socializa con ellos la importancia de vincular a los jóvenes para que hagan parte de la asociación.
Para este mes ya se culmino las invitaciones hacia los usuarios ya que se cuentan con 10 participantes activos y motivados por su IPS SAN MARTIN, se tiene como proposito invitar 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.

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

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

Se abrió el espacio para que los usuarios despejaran dudas e inquietudes, retroalimentando la información que se ha venido realizando mes a mes en cuanto a los temas que se han venido desarrollando, 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, 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.
Las vacunas que se están aplicando son:
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.
Resaltando que también se le puede aplicar la vacuna contra el Dengue y la VPH al mismo tiempo.

La promotora siau explico el seguimiento de PQRSDF de la IPS SAN MARTIN. despejando dudas e inquietudes donde ellos expresaban que el buzón era solamente para colocar quejas, la promotora siau dio explicación que se puede colocar cualquier petición que ellos deseen, si se sientes conformes e inconformes con el servicio y la atención.
Dado que el buzón de sugerencia 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 aclaró que la única persona que abre el

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.

Seguido procede la Jefe Darlyn con una charla educativa sobre la Estrategia IAMII (Instituciones Amigas de la Mujer y la Infancia Con Enfoque Integral), orientada a fortalecer las prácticas de atención integral, humanizada y de calidad para la madre, el recién nacido, el niño y su familia. Durante la actividad se abordaron los principios y objetivos de la estrategia, haciendo énfasis en la promoción, protección y apoyo a la lactancia materna como un derecho fundamental y una de las intervenciones más efectivas para mejorar la salud materno-infantil.

Asimismo, se socializaron los beneficios de la lactancia materna exclusiva durante los primeros seis meses de vida y su continuidad hasta los dos años o más, acompañada de una alimentación complementaria adecuada. Se destacaron sus beneficios nutricionales, inmunológicos, afectivos y de desarrollo, así como la importancia del apoyo familiar y del personal de salud para garantizar una lactancia exitosa. Finalmente, se promovieron hábitos y prácticas que favorecen el bienestar de la madre y el adecuado crecimiento y desarrollo del niño.

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

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

Desarrollo de las Temáticas:

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

CALIDAD EN SALUD

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

PROMESA DE VALOR

MAPA DE PROCESOS

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

MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

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

POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

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 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 servicio de urgenciasde la UBA.

POLÍTICA HUMANIZACIÓN

1. Adopción de la Política de Atención Humanizada

2. Declaratoria de la Política de Atención Humanizada

3. Líneas Estratégicas de la Política de Atención Humanizada

4. Fortalecimiento del Programa de Humanización

Encuentros Comunales

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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

Carta de derechos y deberes, del usuario cuidadores y familia

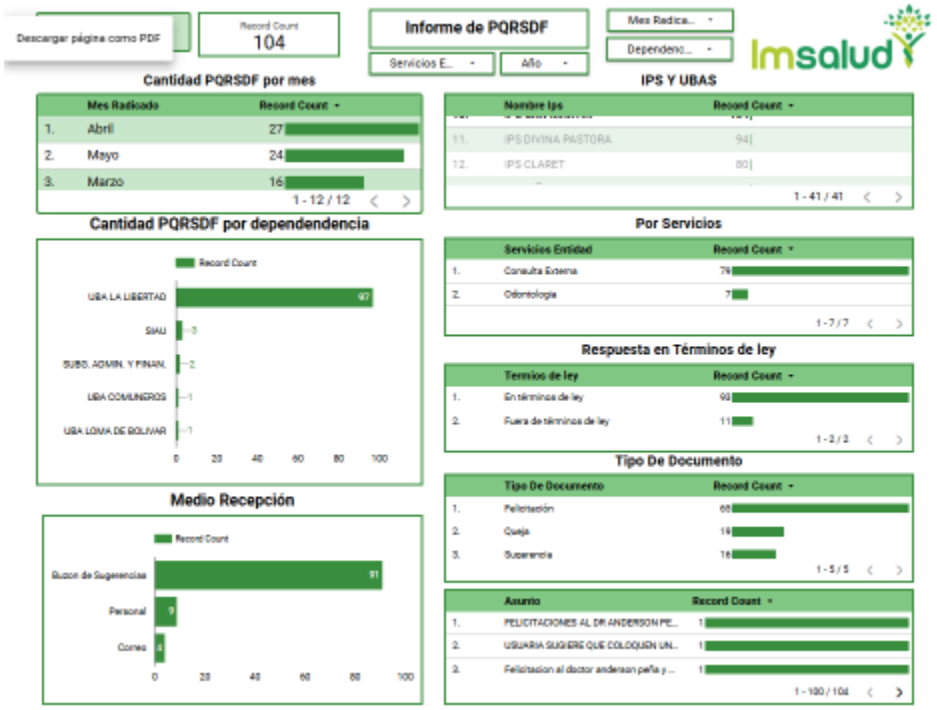
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

¿Qué servicios NO ofrecemos?

Boletín N.92, 93 y 94 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.

- Se Dan citas de medicina General y Odontologia todos los dias en la jornada de la mañana si no hay citas en la Ips San Martin. Siau colabora por via whatsapp.
- La promotora de Terreno agenda citas de PYM.
- Dar 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.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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 .

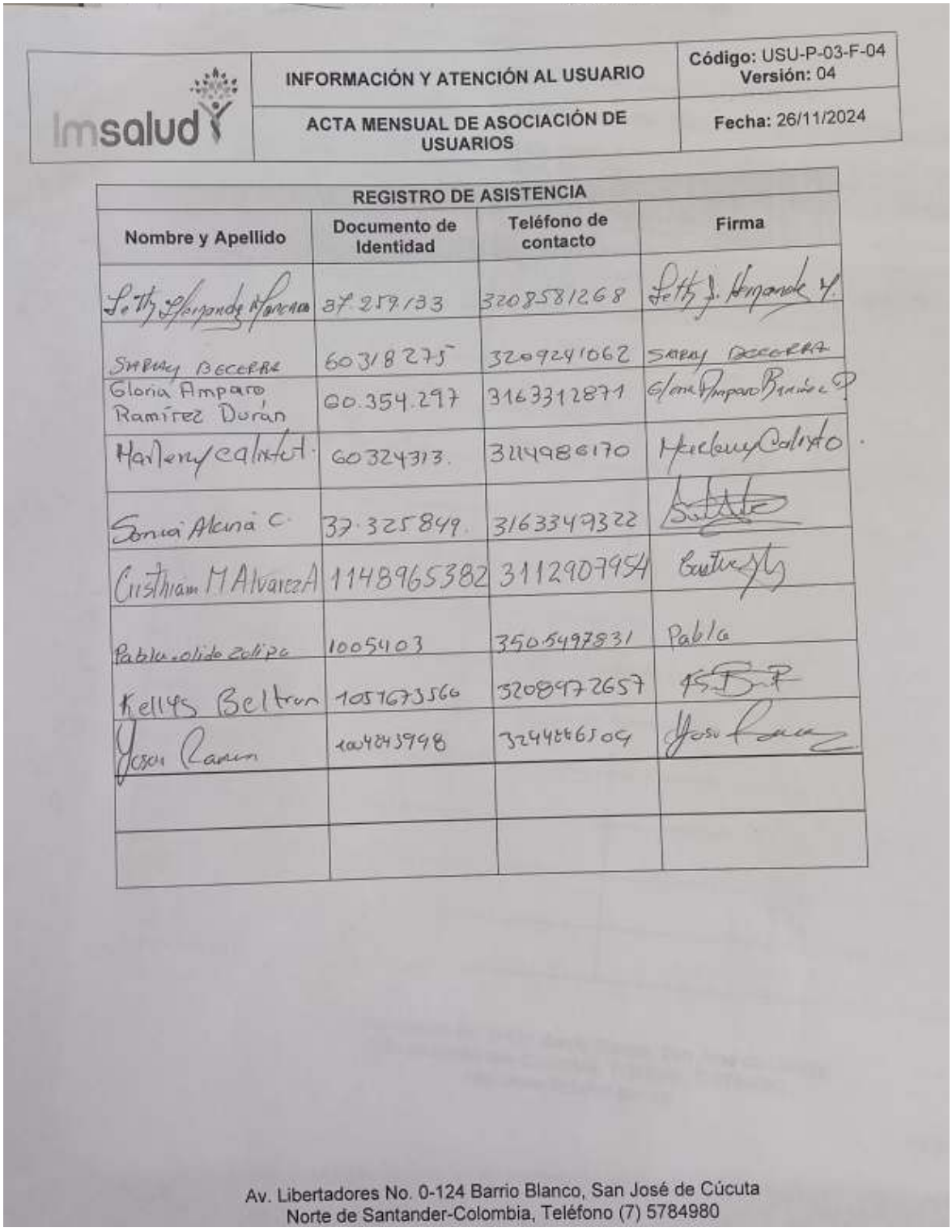
- La asociación sugiere un espacio mas grande al realizar la reunión y contar con sillas, ya que a la hora de realizar las reuniones siau tiene que buscar sillas de los otros consultorios

- 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.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PROPOSICIONES Y VARIOS	
• Los usuarios manifiestan conformidad con la prestación de servicios en la IPS San Martín y disponibilidad de agenda que se les brinda, se motiva para que pasen por los diferentes programas de PyM.. • La asociación sugiere que coloquen un aire en la oficina SIAU, para que se pueda realizar la reunión en la misma . • La asociación sugiere un espacio mas grande al realizar la reunión y contar con sillas, ya que a la hora de realizar las reuniones siau tiene que buscar sillas de los otros consultorios • Los usuarios manifiestan que abran mas agendas, para que se les pueda dar citas a todas las personas que vienen a sacar las citas, debido que en ocasiones estando en las filas, facturación les dice que no hay mas agendas, aclarando que se les ofrece la cita para otra ips cerca, pero ellos niegan, ya que tienen sus controles aquí en su Ips San Martín.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	JUEVES 20 DE AGOSTO 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
Letty Hernandez Mancera	37.259.133	3208581268	Letty J. Hernandez M.
Sarray Becerra	60318275	3209241062	Sarray Becerra
Gloria Amparo Ramírez Durán	60.354.297	3163312871	Gloria Amparo Ramírez D.
Marlery Calixto	60324313.	3114986170	Marlery Calixto
Sonia Alcira C.	37.325849.	3163349322	[illegible]
Cristhiam M Alvarez A	1148965382	3112907954	[illegible]
Pablo Olido Zolipa	1005403	3505497831	Pablo
Kellys Beltran	1051673566	3208972657	[illegible]
Yosu Ramon	1004243998	3244886509	Yosu Ramon

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

FECHA:	**25/07/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**7**
HORA INICIO:	**7:40 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**9: 00 AM**
UBA/IPS:	**UBA COMUNEROS**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Llamado a lista

Se da inicio a la reunión de la asociación de usuarios de la UBA COMUNEROS siendo las 7:00 AM con el personal convocado.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Cabe resaltar que a la reunión mensual de la Asociación de Usuarios asistieron las siguientes integrantes: Aurora Buitrago, Alba Calixto, Carmen Laguado, la jefa de apoyo asistencial wesly valencia, Promotoras SIAU; Claudia Angarita y Cristian Sandoval.

- Lectura y aprobación del acta anterior.

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

- Medios de Convocatoria.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Estrategias para vincular:

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

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

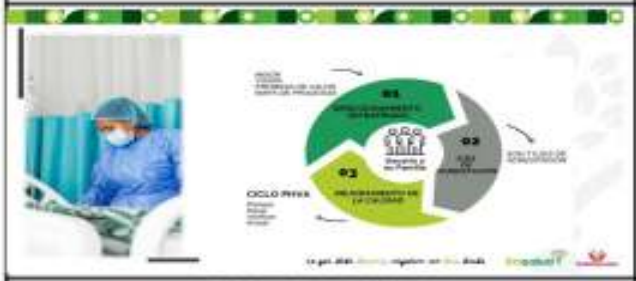
Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas:

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
• **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** • **Carta de derechos y deberes, del usuario cuidadores y familia** • **¿Qué servicios NO ofrecemos?** • **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



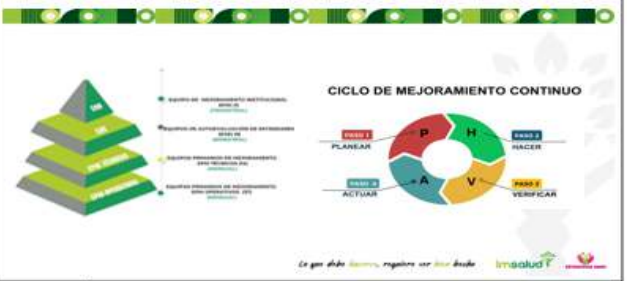
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN,

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"*. 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, higiénica, 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

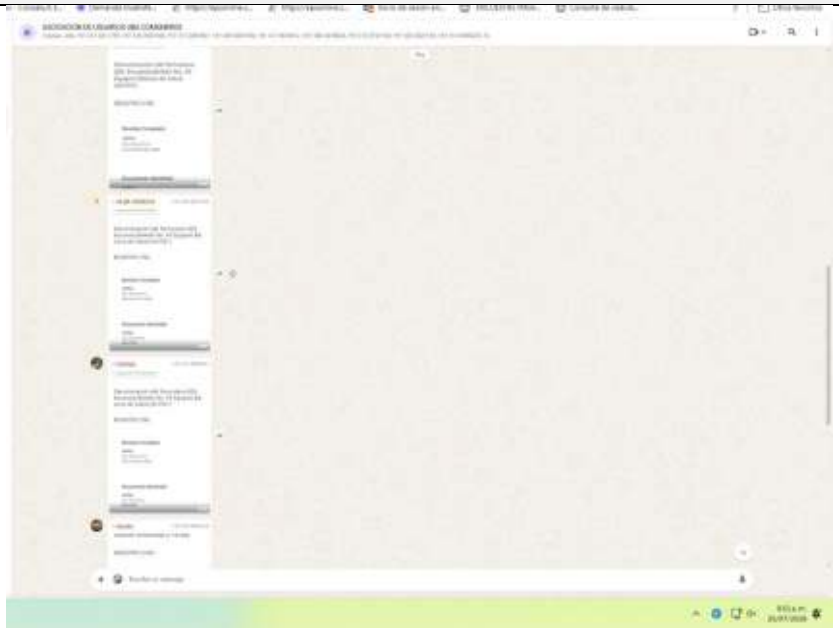
- **Carta de derechos y deberes, del usuario cuidadores y familia**

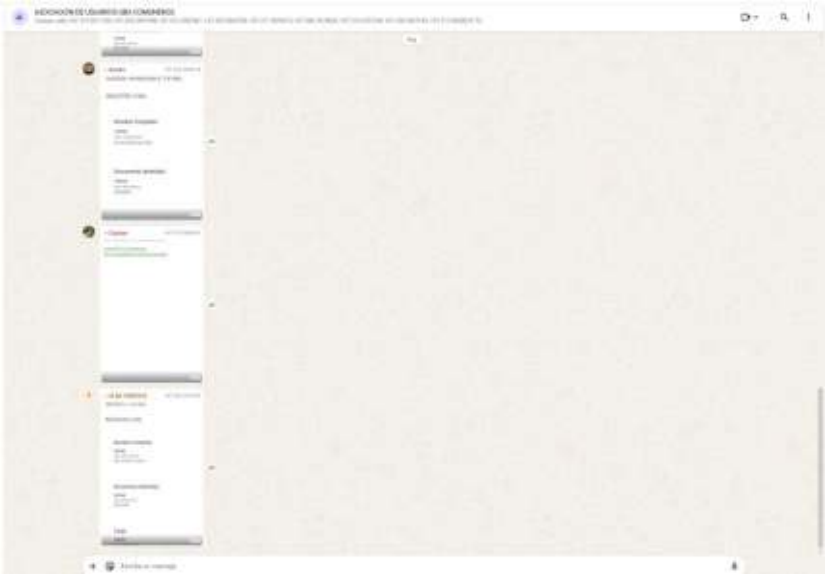
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **¿Qué servicios NO ofrecemos?**

- **Boletín N.90,91,92 Y 93 Cultura Imsalud**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

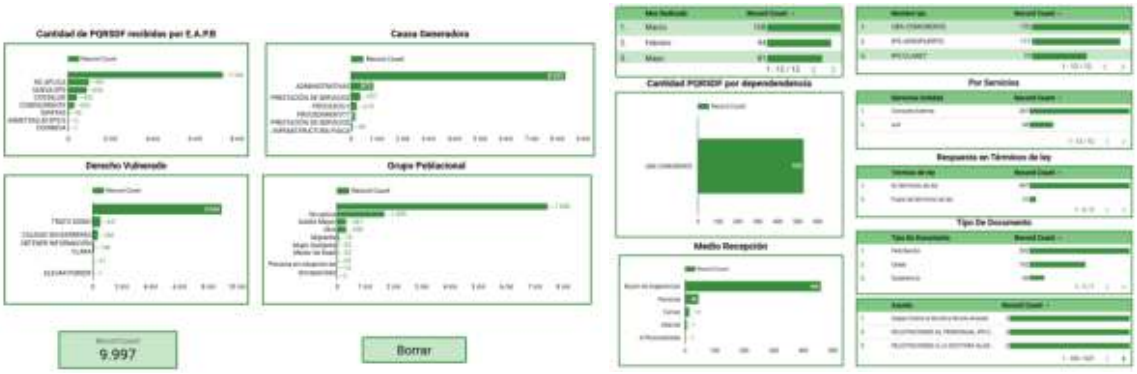




DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

https://datastudio.google.com/s/phaEvGJSuvM



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

https://datastudio.google.com/s/qL_jeGIYw7g

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

SEGUIMIENTO COMPROMISOS ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Nombre de la UBA o IPS:	UBA COMUNEROS
Nombre del Promotor SIAU:	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 colaborar la diligencia la oficina SIAU)
NO HUBO SUGERENCIAS				

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Así mismo la señora alba Calixto tuvo una sugerencia que en el servicio de urgencias deben tener un poco de humanización a la hora que un usuario o familiar requiera ayuda del personal de salud para ingresar un paciente, no estar pegado al celular.

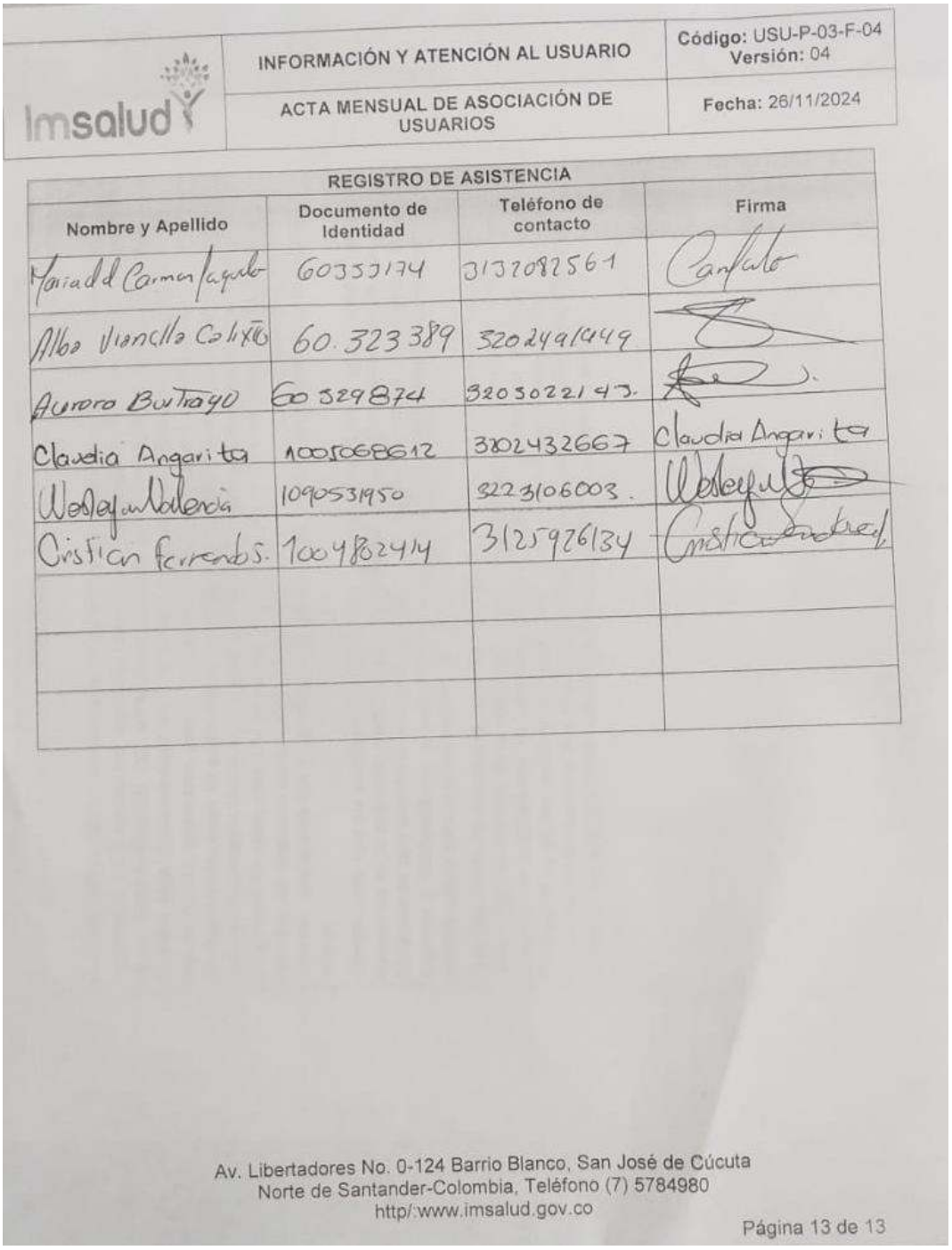
- Proposiciones y varios

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, hubo una sugerencia en cuanto a la prestación de servicios de urgencias en que el persona ayude a los pacientes o familiares cuando lo reuiqran y no estan pegados al telefono, se refuerza los temas de vital importancia para la acreditación. Así mismo en medio de la socialización se dio a conocer sobre el plan de contingencia el cual está para intervención del servicio de consulta externa en la segunda planta de la UBA COMUNEROS con el fin de socializarles el estudio técnico y como asegurar el cumplimiento de la prestación del servicio, así mismo se establece los lineamientos para mantener la prestación de los servicios de vacunación, odontología, laboratorio clínico y farmacia bajo los criterios de accesibilidad, oportunidad, continuidad y calidad. La jefa de apoyo asistencial hace presencia para la presentación de la nueva coordinación de la UBA COMUNEROS encabezada por la Dra. Yelitza Acevedo quien ni pudo asistir por temas personales

- 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, hubo una sugerencia en cuanto a la prestación de servicios de urgencias en que el personal ayude a los pacientes o familiares cuando lo requieran y no están pegados al teléfono, se refuerza los temas de vital importancia para la acreditación. Así mismo en medio de la socialización se dio a conocer sobre el plan de contingencia el cual está para intervención del servicio de consulta externa en la segunda planta de la UBA COMUNEROS con el fin de socializarles el estudio técnico y como asegurar el cumplimiento de la prestación del servicio, así mismo se establece los lineamientos para mantener la prestación de los servicios de vacunación, odontología, laboratorio clínico y farmacia bajo los criterios de accesibilidad, oportunidad, continuidad y calidad. La jefa de apoyo asistencial hace presencia para la presentación de la nueva coordinación de la UBA COMUNEROS encabezada por la Dra. Yelitza Acevedo quien ni pudo asistir por temas personales	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**29 de AGOSTO del 2026, 7:00 am**



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

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Maria del Carmen Laguna	60353174	3132082561	[illegible]
Alba Vianella Calixto	60.323389	3202491449	[illegible]
Aurora Buitrago	60329874	3203022143.	[illegible]
Claudia Angarita	1005068612	3202432667	Claudia Angarita
Wesley Valencia	1090531950	3223106003.	[illegible]
Cristian Ferrando S.	1004802414	3125926134	[illegible]

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

Página 13 de 13

FECHA:	**22/07/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**7**
HORA INICIO:	**03:00 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**04:30 PM**
UBA/IPS:	**UBA PUENTE BARCO LEONES**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE JULIO 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 3 integrantes, Álvaro Ospino, Nancy Uribe, Omaira Márquez

Los señores, Yamile y Agustín Araque 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.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

6. **Calidad En Salud**
7. **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**
8. **Promesa De Valor**
9. **Mapa De Procesos**
10. **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**
11. **Mejoramiento De La Calidad**
12. **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 806 del 20 de noviembre de 2025**
13. **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
14. **Política humanización**
15. **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**
16. **Carta de derechos y deberes, del usuario cuidadores y familia**
17. **¿Qué servicios NO ofrecemos?**
18. **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web**
19. **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
20. **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

Desarrollo de las Temáticas:

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"

Afiliada de la anterior, se exponen 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 sin cualquier tipo y sin desarrollo de su actividad, que no presentan riesgo para la salud humana y el medio ambiente.

BIODEGRADABLES, INERTES U ORDINARIOS (VERDE): 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, condas, 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

CALIDAD EN SALUD

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

PROMESA DE VALOR

MAPA DE PROCESOS

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 disminuyéndole la vulnerabilidad en el proceso de registro del nacimiento; el cual es entregado en el servicio de urgencias de la UBA.
- El certificado acta de defunción es el documento mediante el cual se anuncia legalmente el fallecimiento de una persona, el cual es entregado en el servicio de urgencias de la UBA.

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

MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

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

POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

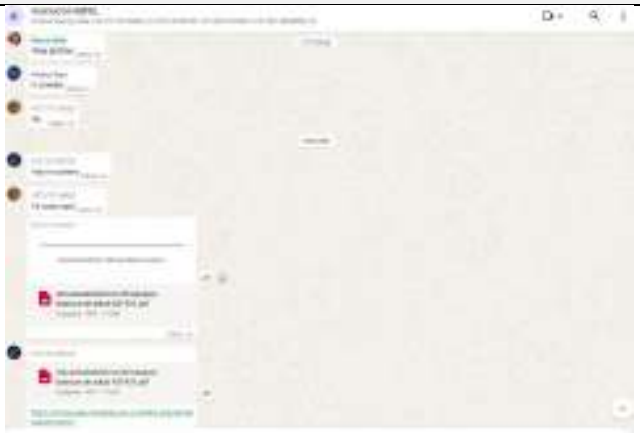
21. Carta de derechos y deberes, del usuario cuidadores y familia

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

22. ¿Qué servicios NO ofrecemos?

23. Boletín N.90 y 91 Cultura Imsalud

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



24. Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF

Durante el mes de junio de 2026 se registraron 10 PQRSD relacionadas con la atención a los usuarios. La mayoría de los casos corresponden a quejas por trato inadecuado, falta de profesionalismo, demoras en la atención y falta de humanización del servicio. También se recibieron **dos felicitaciones o manifestaciones de satisfacción** por la atención brindada. Todas las solicitudes fueron radicadas y respondidas dentro de un plazo de **13 a 16 días hábiles**, cumpliendo con los tiempos establecidos. Los servicios con mayor número de reportes fueron **Urgencias** y **Consulta Externa**, lo que evidencia la necesidad de fortalecer acciones de humanización, comunicación y oportunidad en la atención para mejorar la satisfacción de los usuarios.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

26. 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-PAOLA SALAMANCA
Mes:	JUNIO

o.	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	• Vincular nuevos integrantes a la asociación.	ASOCIACION DE USUARIOS UBA PUENTE BARCO LEONES	EN PROCESO	Se publico en cartelera la fecha de reunión mensual y la invitación a nuevos usuarios para la conformación de la asociación de usuarios, tambien mediante las charlas diarias.
2	• Cancelación de citas automáticas por medio del CHATBOT	ASOCIACION DE USUARIOS UBA PUENTE BARCO LEONES	EN PROCESO	se le hizo la notificacion al lider de facturacion

27. Proposiciones y varios.

PROPOSICIONES Y VARIOS	
• Vincular nuevos integrantes a la asociación.	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**19/08/2026**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

28. Evidencia fotográfica.

PROPOSICIONES Y VARIOS

- Vincular nuevos integrantes a la asociación.

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**19/08/2026**

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**
normanart uribe [illegible]	60325610	3115118509	
Alvaro E. Ospino M.	99244675	3104783750	Alvaro Ospino
Omaira Marquez	37.248.776	317 5114323	Omaira Marquez
Paola Salamanca	1057580071	3102558071	Paola S.
Heisa Ximena P.	1005076055	3173810965	Heisa P.

FECHA:	**28/07/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**7**
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 JULIO DE 2026.**

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Llamado a lista

Siendo las 2:00 Pm del día 28 de julio 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
• Isabel Silva

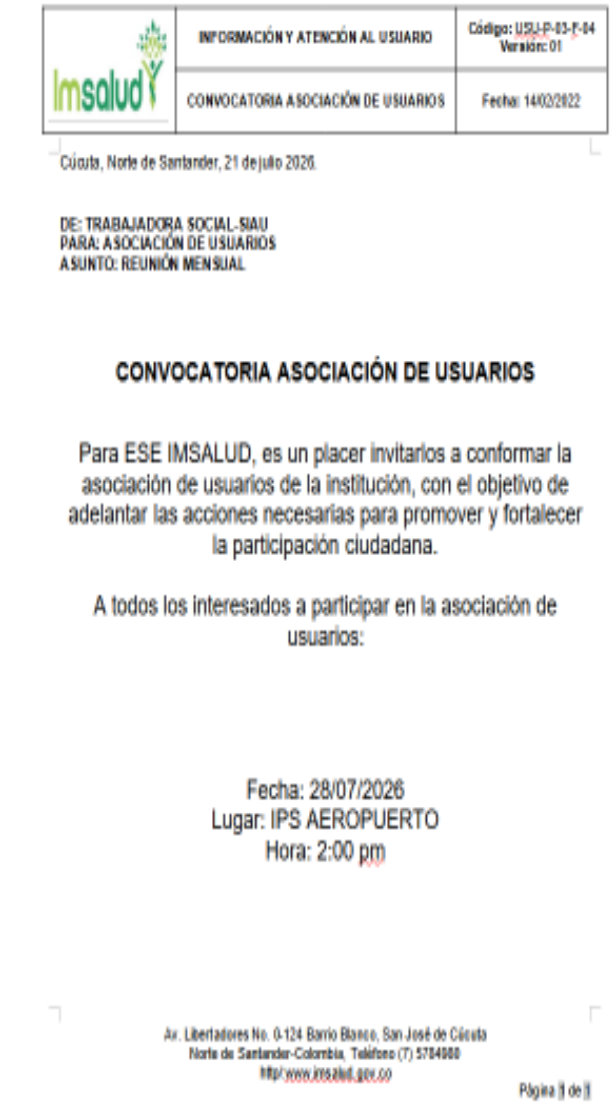
- Lectura y aprobación del acta anterior.

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

- Medios de Convocatoria.

Mediante el grupo de WhatsApp se invitó a la reunión de Asociación de Usuarios correspondiente al mes de julio, 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 Versión: 01
	CONVOCATORIA ASOCIACIÓN DE USUARIOS	Fecha: 14/02/2022

Cúcuta, Norte de Santander, 21 de julio 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: 28/07/2026
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

- Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Estrategias para vincular:

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

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

- 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)

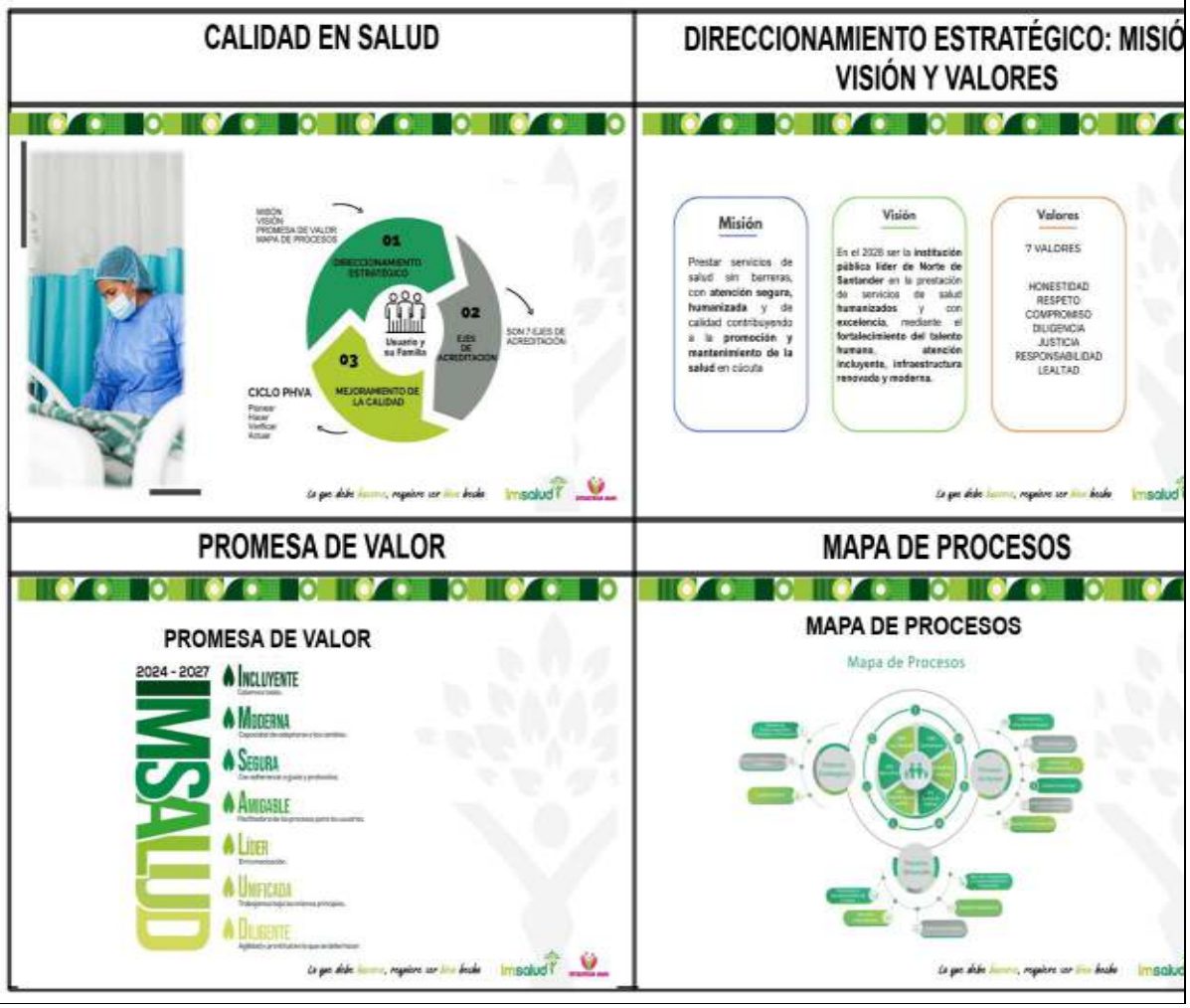
Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas:

- **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**
- **Carta de derechos y deberes, del usuario cuidadores y familia**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **¿Qué servicios NO ofrecemos?**
- **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

Desarrollo de las Temáticas:



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

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

POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

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

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

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

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

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

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

- Dentro de los más destacados tenemos:

1. Asignación de citas medicas y odontológicas por vía tele 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 serviciode urgenciasde la UBA.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

POLÍTICA HUMANIZACIÓN

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

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

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

MANUAL DE MANEJO SEGURO DEL AMBIENTE FÍSICO.

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

CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS

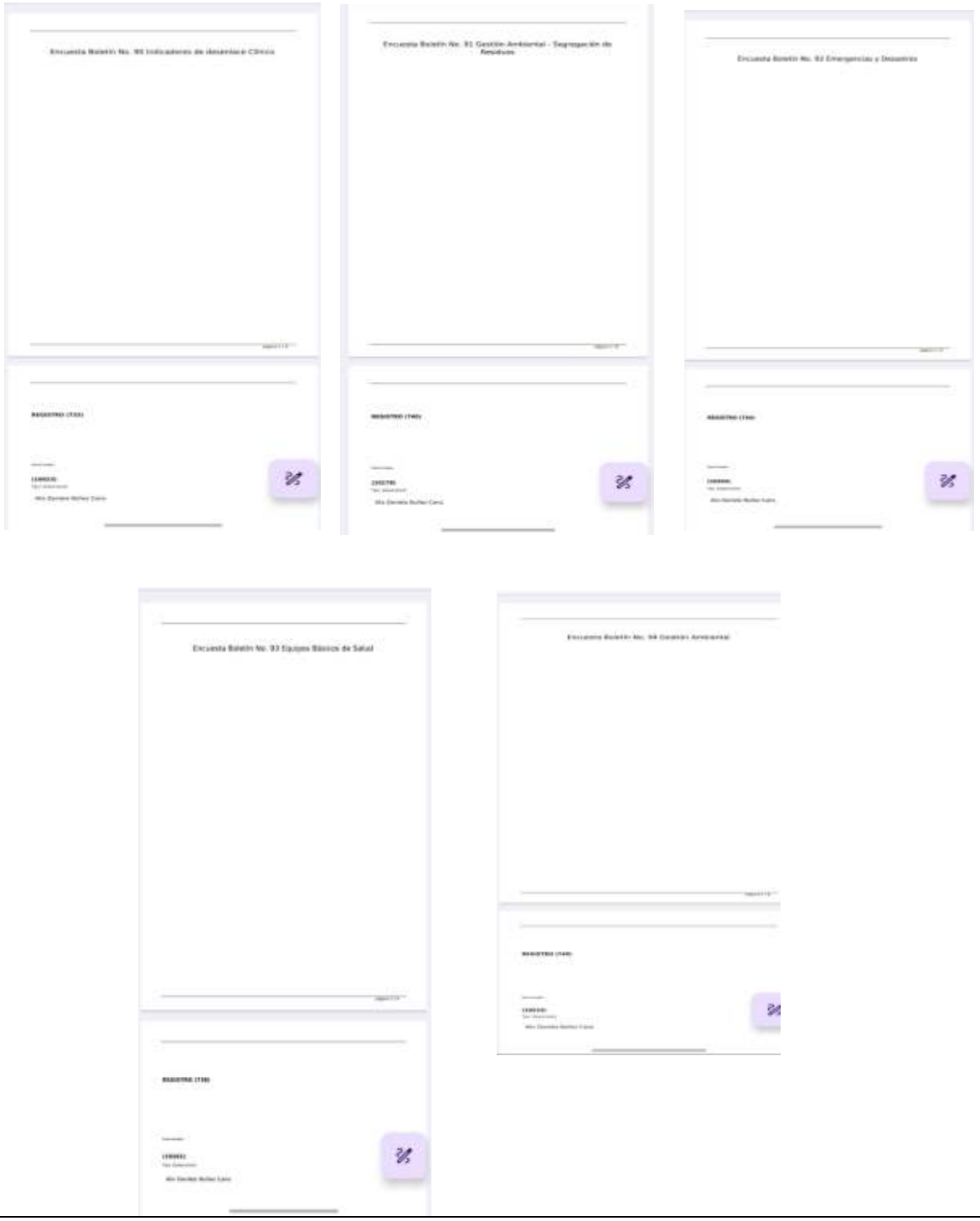
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Carta de derechos y deberes, del usuario cuidadores y familia**

- **¿Qué servicios NO ofrecemos?**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Boletín N.90,91,92,93,94, 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 julio en la IPS AEROPUERTO se recibió 3 PQRSDF a través del buzón de sugerencias los cuales se radicaron de forma inmediata para su respuesta, 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

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

Las solicitudes realizadas por la asociación de usuarios se encuentran en trámite, y a la espera de que sean ejecutadas.

SEGUIMIENTO COMPROMISOS ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Nombre de la UBA o IPS:	IPS AEROPUERTO
Nombre del Promotor SIAU:	ALIX DANIELA NUÑEZ CANO
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)*
	colocar la lampara reflectiva en la rampla exterior de la ips	mantenimiento	en tramite	
	revision de la caja de alcantarillado	mantenimiento	en tramite	
	mover a los vendedores ambulantes	coordinación	en tramite	

- Proposiciones y varios.

- Se solicita acompañamiento por parte de la coordinadora la de UBA para la siguiente reunión de Asociación de usuarios.
- La asociación se compromete a seguir acompañado activamente la ips, velando por los usuarios y para que se cumplan las solicitudes de anteriores reuniones.

- Evidencia fotográfica.

PROPOSICIONES Y VARIOS	
• Se solicita acompañamiento por parte de la coordinadora la de UBA para la siguiente reunión de Asociación de usuarios. • *La asociación se compromete a seguir acompañado activamente la ips, velando por los usuarios y para que se cumplan las solicitudes de anteriores reuniones.*	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**11/08/2026 8:30 am**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Nairom Isabel Silva	1004977413	3206476988	Nairom Silva
Eglee Bastidas.	PPT 5690721	312-510-94-30	[illegible]
Lorena Ropero Mantilla	37276110.	3134057895	[illegible]
ANA TRINA P.R.	60378480	3116954099	ANA TRINA P
DORA	60374530	3229291537	[illegible]

FECHA:	**29 DE JULIO 2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**7**
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 JULIO 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 29 de JULIO 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 JULIO asistieron

VALERY SANCHEZ, STELLA MARTINEZ

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

Se dio lectura y aprobó el acta del mes de JUNIO

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 de 2025**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Política humanización**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**
- **Carta de derechos y deberes, del usuario cuidadores y familia**
- **¿Qué servicios NO ofrecemos?**
- **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 JULIO 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

CALIDAD EN SALUD	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES
PROMESA DE VALOR	**MAPA DE PROCESOS**

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 JULIOr 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.

- **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.

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

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

- **Carta de derechos y deberes, del usuario cuidadores y familia**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

a promoción y socialización de la **Carta de Derechos y Deberes del Usuario, Cuidadores y Familia** constituye una estrategia fundamental para fortalecer la participación social en salud, fomentar el ejercicio de la ciudadanía y garantizar una atención centrada en las personas. Desde el Trabajo Social, este proceso contribuye al empoderamiento de los usuarios al brindarles herramientas para conocer, ejercer y exigir sus derechos, así como asumir de manera responsable sus deberes dentro del sistema de salud. De esta manera, se promueve una relación basada en el respeto, la corresponsabilidad y la comunicación efectiva entre la institución, los usuarios y sus familias, favoreciendo la humanización de los servicios, la calidad de la atención y el mejoramiento continuo en beneficio de toda la comunidad.

- **¿Qué servicios NO ofrecemos?**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

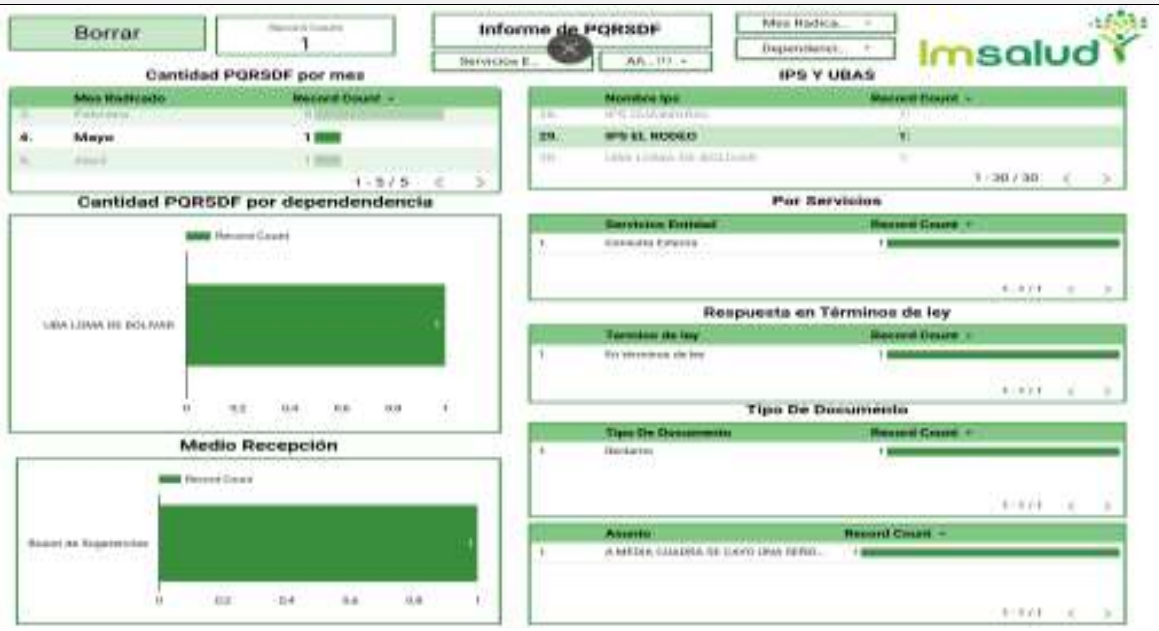
Se concluye que la estrategia de comunicación implementada por ESE IMSALUD permite fortalecer el conocimiento de la comunidad respecto al portafolio de servicios ofertados en el primer nivel de atención, estableciendo con claridad los procedimientos que no hacen parte de su capacidad resolutiva. Esta información contribuye a la adecuada orientación de los usuarios, optimiza la gestión de la demanda, favorece el uso racional de los servicios de salud y promueve el direccionamiento oportuno hacia instituciones con mayor nivel de complejidad, garantizando la continuidad de la atención en el marco de la red integral de prestación de servicios de salud.

- **Boletín N.90 y 91 Cultura Imsalud**

- https://encuestas.imsalud.gov.co/index.php/826723?lang=es BOLETIN 90
- **https://encuestas.imsalud.gov.co/index.php/727149?lang=es BOLETIN 91**

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

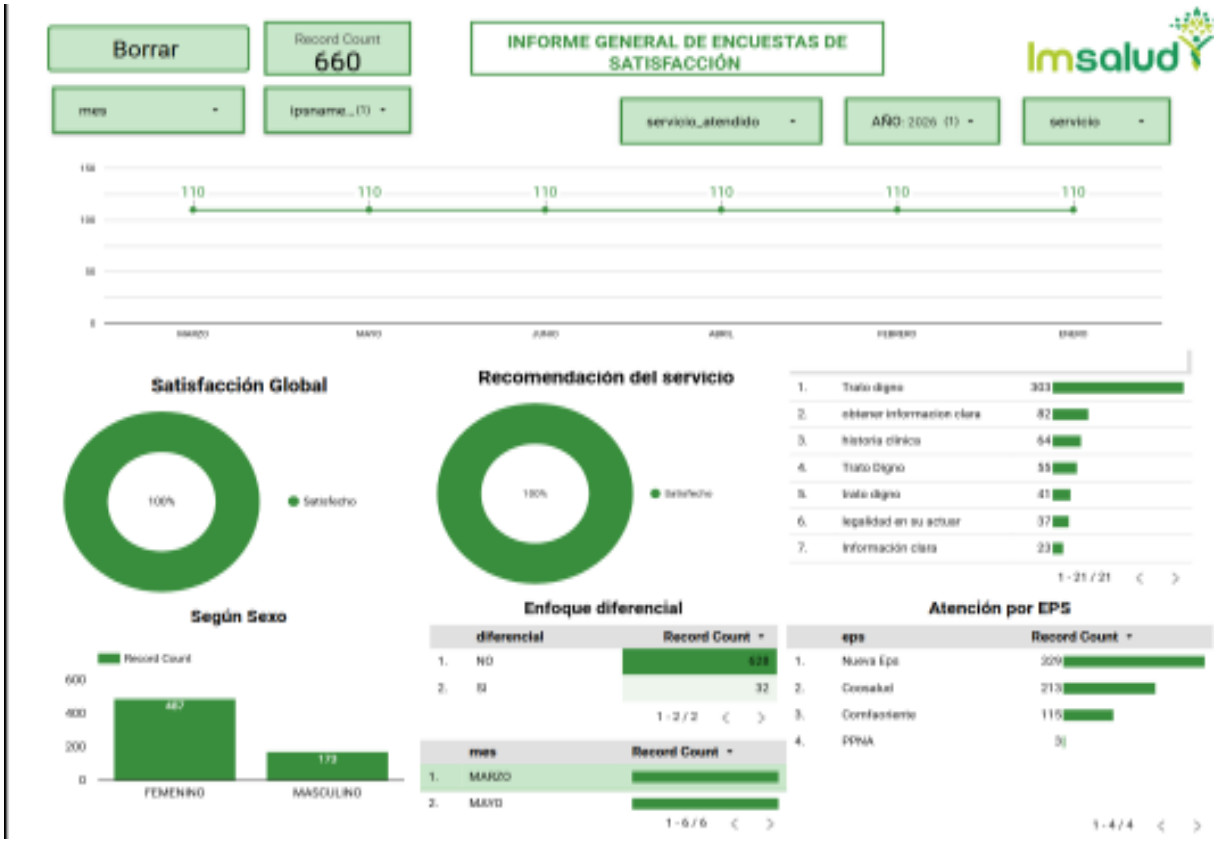
DESARROLLO DE LA REUNIÓN



De acuerdo con el análisis de la información consolidada en el tablero de control de PQRSDF, se evidencia la radicación de **un (1) reclamo** durante el período evaluado, correspondiente al mes de **mayo**, relacionado con el servicio de **Consulta Externa**. El caso fue recibido mediante **Buzón de Sugerencias** y gestionado dentro de los **términos establecidos por la normatividad vigente**, garantizando el cumplimiento de los tiempos de respuesta. El reclamo se encuentra asociado a una situación de seguridad ocurrida en el entorno externo de la IPS, específicamente por la caída de una usuaria en la vía pública, aspecto que no corresponde directamente a la prestación del servicio asistencial, pero que constituye un insumo para fortalecer las acciones de articulación interinstitucional, la gestión del riesgo y las estrategias de orientación al usuario, con el fin de promover una atención integral y mejorar continuamente la calidad del servicio prestado por la ESE IMSALUD.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



Con base en el análisis de las **660 encuestas de satisfacción** aplicadas durante el período evaluado, se evidencia un **nivel de satisfacción global del 100 %**, así como un **100 % de recomendación del servicio**, lo que refleja una percepción altamente favorable de los usuarios frente a la atención brindada por la ESE IMSALUD. Los aspectos mejor valorados corresponden al **trato digno**, la **claridad en la información suministrada**, la **legalidad en el actuar del personal** y el adecuado manejo de la **historia clínica**, indicadores que evidencian el cumplimiento de los principios de calidad, humanización y seguridad en la prestación de los servicios de salud. Asimismo, se observa una mayor participación del sexo femenino en la aplicación de las encuestas y una amplia cobertura en la atención de usuarios afiliados a las diferentes EPS. En consecuencia, los resultados obtenidos demuestran la efectividad de las estrategias institucionales orientadas al mejoramiento continuo, recomendándose mantener las acciones de seguimiento y fortalecimiento de los procesos de atención al usuario para garantizar la sostenibilidad de estos indicadores de calidad.

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:	JULIO

No.	COMPROMISOS DE LA REUNIÓN MENSUAL	DEPENDENCIA DE LA SEDE ADMINISTRATIVA A LA QUE CORRESPONDE EL COMPROMISO	AVANCES DEL CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES OFICINA SIAU SED ADMNIISTRATIVA (*Este columna la diligencia la oficina SIA*
1	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	2	La asociacion de usuarios solicita a IMSALUD que la movil pueda venir al barrio 1 vez a la semana como lo realizaban anterioemente	Atencion en Salud.	a la espera de pronta respuesta

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

7. Proposiciones y varios.

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:	**15 de AGOSTO 2026 8 AM**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Valeryn Sanchez	1094048741	3132825950	Valeryn S.
Othella Martinez M.	60.285.065	3204737249	
Kelly Cook	60 412 782	3214503987	

FECHA:	**24 de julio de 2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**07**
HORA INICIO:	**10:10 am**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**11:30 am**
UBA/IPS:	**Palmeras**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE JULIO 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 10:00 AM con el personal convocado.

Damos la bienvenida a los nuevos usuarios a este grupo que trabajan en pro de la comunidad, se realiza la verificación de que allá quorum en el cumpliendo de la participación de los convocados en parte del compromiso mensual, la reunión se llevó a cabo en compañía del apoyo profesional de la oficina de administración, donde realizamos la charla con los temas como carta de derechos y deberes del usuario cuidadores y familia, boletín 90,91 y actualización de la constitución de la asociación de usuarios,

Queremos recalcar que cada uno de los integrantes de nuestra asociación posee una importancia crucial e insustituible para el desarrollo y éxito continuo de la ESE IMSALUD en Cúcuta. Su compromiso, sus valiosos aportes y su participación activa y constante no solo son fundamentales, sino verdaderamente importantes 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 y la zona rural, se les dio a conocer a los nuevos integrantes el objetivo de la asociación de usuarios con el fin de que ellos tomen interés y participen de las actividades que se llevan a cabo en la IPS e inviten a la comunidad a que se vinculen a este proyecto en donde su opinión también cuenta.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Gladys Sánchez
- Damelis Carolina Venta
- María Méndez
- Reina Lucia plata
- Édison Libardo Soto
- Ramon Suarez
- Jenny Lozano
- Delyi Johanna Rodríguez Promotor

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**
- **Carta de derechos y deberes, del usuario cuidadores y familia**
- **¿Qué servicios NO ofrecemos?**
- **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

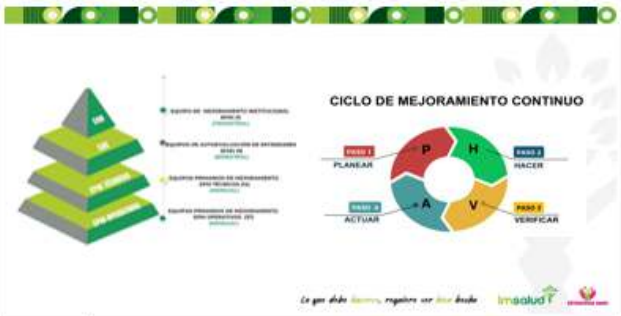
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

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

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

4. Fortalecimiento del Programa de Humanización

Encuentros Comunales

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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

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

Carta de derechos y deberes, del usuario cuidadores y familia

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

¿Qué servicios NO ofrecemos?

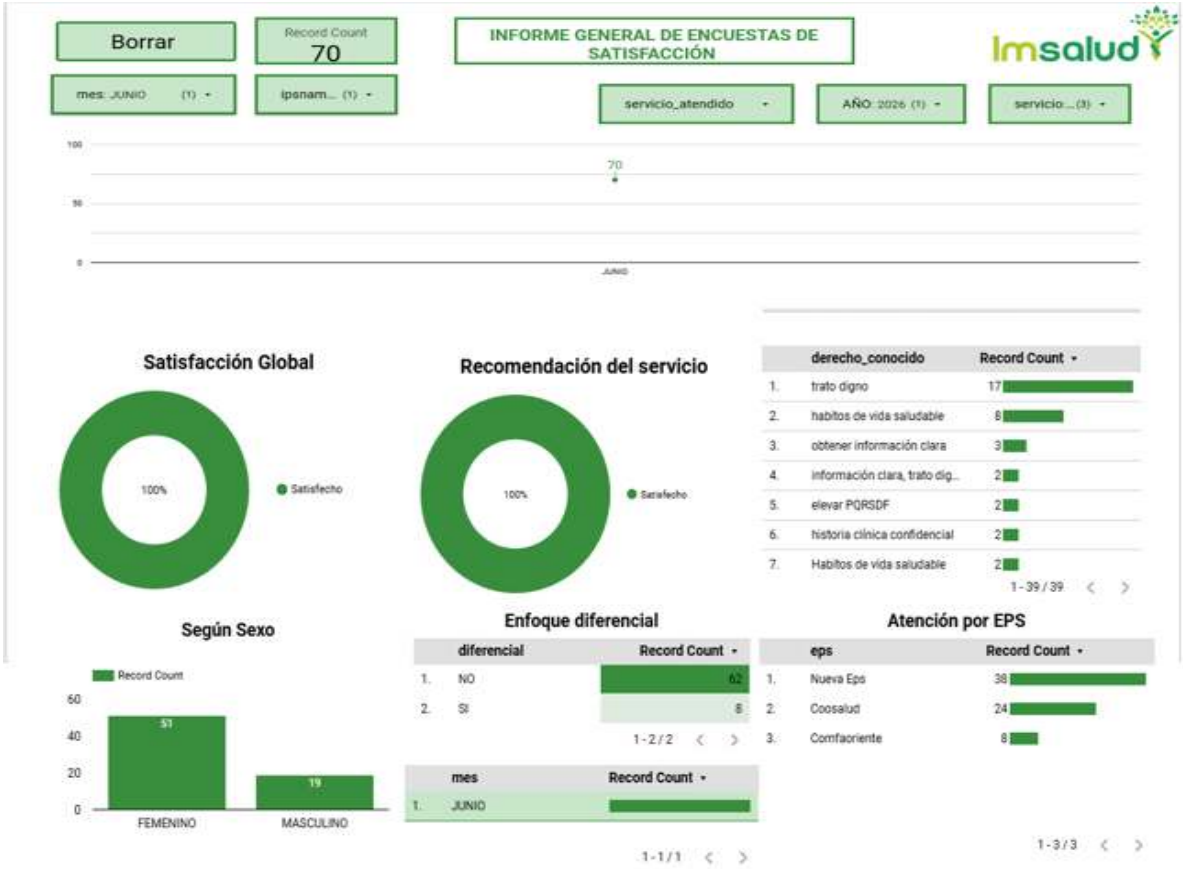
Boletín N.90 y 91 Cultura Imsalud

Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF

A los usuarios se les informo que en el mes de junio 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 en la atención prestada.

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.

Imsalud	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código: USU-P-01-F-03 Versión: 03
	FORMATO DE SEGUIMIENTO A PQRSDF DE UBAIPS	Fecha: 30/10/2024

MES REPORTADO:	JUNIO								UBAIPS:	PALMERAS / BUCARICA							
FECHA DE RECIBIDO DANE/SAIO	No. RADICADO	NOMBRES Y APELLIDOS SOLICITANTE	NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN	CLASIFICACIÓN P	Q	R	S	D	F	ASUNTO	ESTADO EN TRÁMITE	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO	FECHA DE RESPUESTA DANE/SAIO	No. RADICADO DE RESPUESTA	DÍAS HÁBILES DE RESPUESTA	EPS	OBSERVACIONES
1/06/2025	20253300172152	CARMEN EMIRA SOLANO	27650448		X					QUEJA	X						COMFAORIENTE	
1/06/2025	20253300172052	CARMELINA CARRILLO	37213328		X					QUEJA	X	X		06/07/2025	20253090097703	15	NUEVA EPS	
1/06/2025	20253300172032	NANCY NOVOA	60394177		X					QUEJA	X	X		06/07/2025	20253090097833	15	COOSALUD	
1/06/2025	20253300173022	EMIRO ORLANDO PINZO	13374872		X					QUEJA	X						COMFAORIENTE	
1/06/2025	20253300173072	ORIANA MIRANDA	37343848		X					QUEJA	X	X		06/07/2025	20253090097771	15	COOSALUD	

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

7. Proposiciones y varios.
   - Se les da a conocer que nos encontramos prestando el servicio en las instalaciones de la IPS palmeras para toda la comunidad, se les recomendó que nos ayuden a difundir la prestación de servicios en la IPS.
   - Los asociados manifiestan que pega mucho el sol cuando se sientan en la sala que si fuera posible colocar un poli sombra que proteja del sol y mitigar el calor que se encierra en la IPS.
   - Que por favor tomen en cuenta el tema de humanización y sea parcial también con los colaboradores de la IPS palmeras ya que el vigilante no cuenta con una silla ni una mesa para colocar sus implementos de trabajo

8. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PROPOSICIONES Y VARIOS

- Se les da a conocer que nos encontramos prestando el servicio en las instalaciones de la IPS palmeras para toda la comunidad, se les recomendó que nos ayuden a difundir la prestación de servicios en la IPS.
- Los asociados manifiestan que pega mucho el sol cuando se sientan en la sala que si fuera posible colocar un poli sombra que proteja del sol y mitigar el calor que se encierra en la IPS.
- Que por favor tomen en cuenta el tema de humanización y sea parcial también con los colaboradores de la IPS palmeras ya que el vigilante no cuenta con una silla ni una mesa para colocar sus implementos de trabajo

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**21 agosto 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**
Gladys Sanchez	37345567	3144902684	Gladys S. M.
Damelis Venta	6739215	3045649902	
REINA LUCERO	60414503	3181920163	Lucero
Edison Soto	13393103	3229381922	Soto Edison
Ramon Suarez	5.450.537	3118399112	
Jenny Lozano	1.090.493522	3002675870	
Delyi Johanna Rodriguez	37.292.965	3025991512	Delyi Johanna Rodriguez
Mendez Maria	PT 1184735	3183397359	Mendez

FECHA:	**14/07/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**07**
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 JULIO DE 2026.**

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Llamado a lista

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

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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
- Danna Gomez
- Mayra Rodriguez
- Erika Joya

- Lectura y aprobación del acta anterior.

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

- Medios de Convocatoria.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

Estrategias para vincular:

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

- **Calidad En Salud**
- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**
- **Promesa De Valor**
- **Mapa De Procesos**
- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**
- **Mejoramiento De La Calidad**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 806 del 20 de noviembre de 2025**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Política humanización**
- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Fisico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**
- **Carta de derechos y deberes, del usuario cuidadores y familia**
- **¿Qué servicios NO ofrecemos?**
- **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

Desarrollo de las Temáticas:

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

CALIDAD EN SALUD

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

PROMESA DE VALOR

MAPA DE PROCESOS

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

MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

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

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

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

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

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

- Dentro de los más destacados tenemos:

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

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

- **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

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

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

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

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

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"*. Aledaño 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 desenvolvimiento normal de las actividades. Estos residuos se generan en oficinas, patios, 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.
RESIMTARIO: 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

- **Carta de derechos y deberes, del usuario cuidadores y familia**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **¿Qué servicios NO ofrecemos?**

- **Boletín N.90 y 91 Cultura Imsalud**

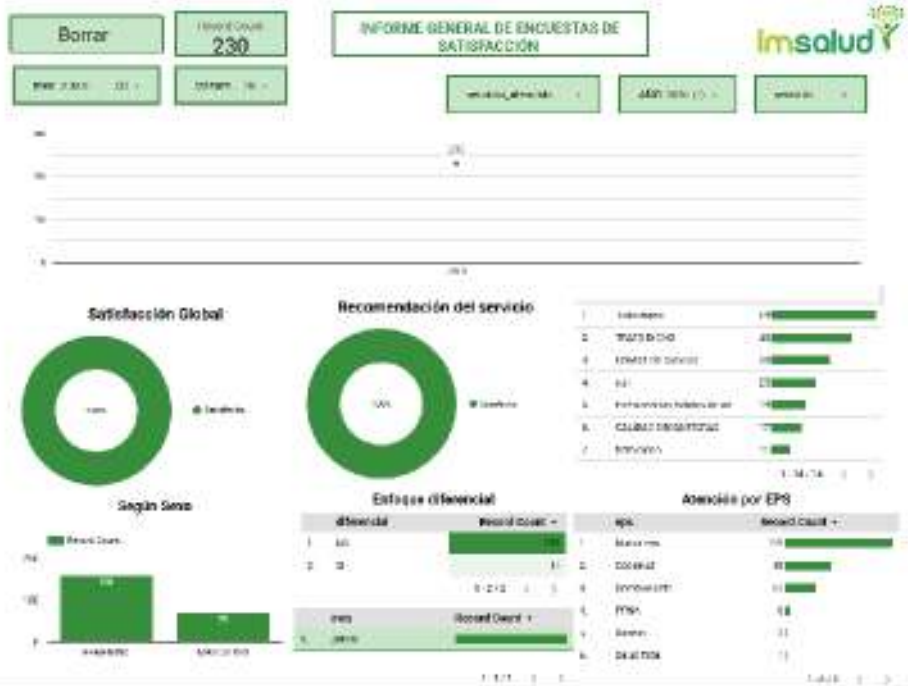
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

[SIAU ESE IMSALUD - Tableros de control]

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

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



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

No quedaron pendientes proposiciones o varios de parte de la asociación de usuarios.

- 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"

- 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, si hubo solicitudes en mejora de los servicios y son los siguientes: 1. Se solicita que en el servicio de odontología se cambien los elementos de EPP ya que se han evidenciado que no lo hacen al manipular los elementos. 2. Se solicita que en el servicio de urgencias tanto auxiliares como médicos, utilicen y se cambien los elementos de EPP tales como guantes y tapa bocas, ya que se ha evidenciado que no lo hacen al manipular los elementos y demás pacientes. 3. Se solicita capacitación por parte de seguridad del paciente sobre elementos de EPP tanto para el personal como para la asociación de usuarios. También 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 agosto del 2026, hora : 2:30 pm**

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

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Iris Esmeralda Florez Ardila	60362254	3208468700	[signature]
M Fabiola Ruiz	32 510 459	3142237810	M Fabiola Ruiz
Raúl Cantarero	70540761	316 6692118	Raúl Cantarero
Leslie H Williman	1783567	3245097566	Leslie Hwilliman
Danna Gómez A	1090491709	3166237292	gomezdanna0695@gmal.com
Yolanda Rodriguez	c.c 60283500	322493858	Yolanda Rodriguez
Mayra Rodriguez	1090522679	3124937399	Mayra Rodriguez
Erika Carolina Joya	33703338	3214144311	[signature]

FECHA:	**17/07/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**07**
HORA INICIO:	**9:30 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10:00 AM**
UBA/IPS:	**IPS EL CERRITO**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Llamado a lista

Se da inicio a la reunión de la asociación de usuarios de la IPS EL CERRITO, siendo las 9:30 AM con el personal convocado. Iniciando con una bienvenida para todos los integrantes, luego de verificar quorum en el cumpliendo de la participación de los integrantes convocados en parte del compromiso mensual. Queremos recalcar enfáticamente que cada uno de los miembros de nuestra asociación posee una importancia crucial e insustituible para el desarrollo y éxito continuo de la ESE IMSALUD en Cúcuta. Su compromiso inquebrantable, la diversidad de sus valiosos aportes y su participación activa y constante no solo son fundamentales, sino verdaderamente vitales para que podamos alcanzar de manera conjunta todos nuestros objetivos institucionales y, de este modo, fortalecer significativamente el impacto positivo y la huella transformadora que nuestra institución busca dejar en la comunidad de Cúcuta. Es precisamente por esta razón que nos encontramos en una búsqueda constante, dinámica y sumamente entusiasta para invitar y dar la más cálida bienvenida a aún más individuos que deseen unirse a nuestro grupo. Creemos firmemente que cada nueva incorporación enriquece de manera exponencial nuestra ya diversa y vibrante comunidad, trayendo consigo frescas perspectivas, innovadores talentos y un renovado entusiasmo que impulsará aún más nuestras iniciativas.

Cabe resaltar que a la reunión mensual de la Asociación de Usuarios asistieron las siguientes integrantes: LINA MARIA, MIRYAM CECILIA CLAVIJO, SIAU MAYRA VIGGIANI.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Lectura y aprobación del acta anterior.

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

- Medios de Convocatoria.

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

- Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación

Estrategias para vincular:

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

- **Calidad En Salud**
- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**
- **Promesa De Valor**
- **Mapa De Procesos**
- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**
- **Mejoramiento De La Calidad**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 806 del 20 de noviembre de 2025**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Política humanización**
- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**
- **Carta de derechos y deberes, del usuario cuidadores y familia**
- **¿Qué servicios NO ofrecemos?**
- **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

Desarrollo de las Temáticas:

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

CALIDAD EN SALUD

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

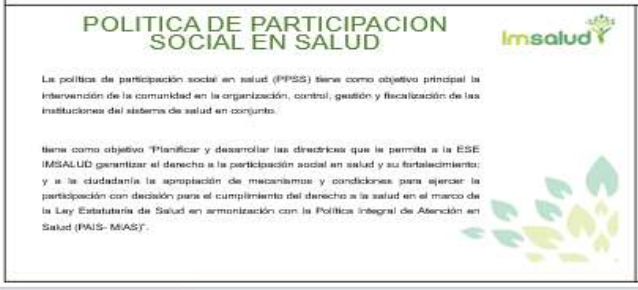
PROMESA DE VALOR

MAPA DE PROCESOS

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

MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

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



POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

Imsalud

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

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

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

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

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

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

- Dentro de los más destacados tenemos:

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

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

❖ **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

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

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

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

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

POLÍTICA HUMANIZACIÓN

1. Adopción de la Política de Atención Humanizada

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

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

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

2. Declaratoria de la Política de Atención Humanizada

3. Líneas Estratégicas de la Política de Atención Humanizada

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

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

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

4. Fortalecimiento del Programa de Humanización

Encuentros Comunales

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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

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

- **Carta de derechos y deberes, del usuario cuidadores y familia**

- **¿Qué servicios NO ofrecemos?**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Boletín N. 94y 95 Cultura Imsalud**

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

Durante el período correspondiente al informe, se socializó con los integrantes de la Asociación de Usuarios el consolidado mensual de PQRSDF. Se informó que, durante el mes evaluado, no se registraron peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias ni felicitaciones, por lo que no fue necesario realizar análisis de casos específicos. No obstante, se efectuó la retroalimentación correspondiente, resaltando la importancia de continuar promoviendo los canales de atención y la participación de los usuarios para fortalecer el proceso de mejoramiento continuo de la institución.

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

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

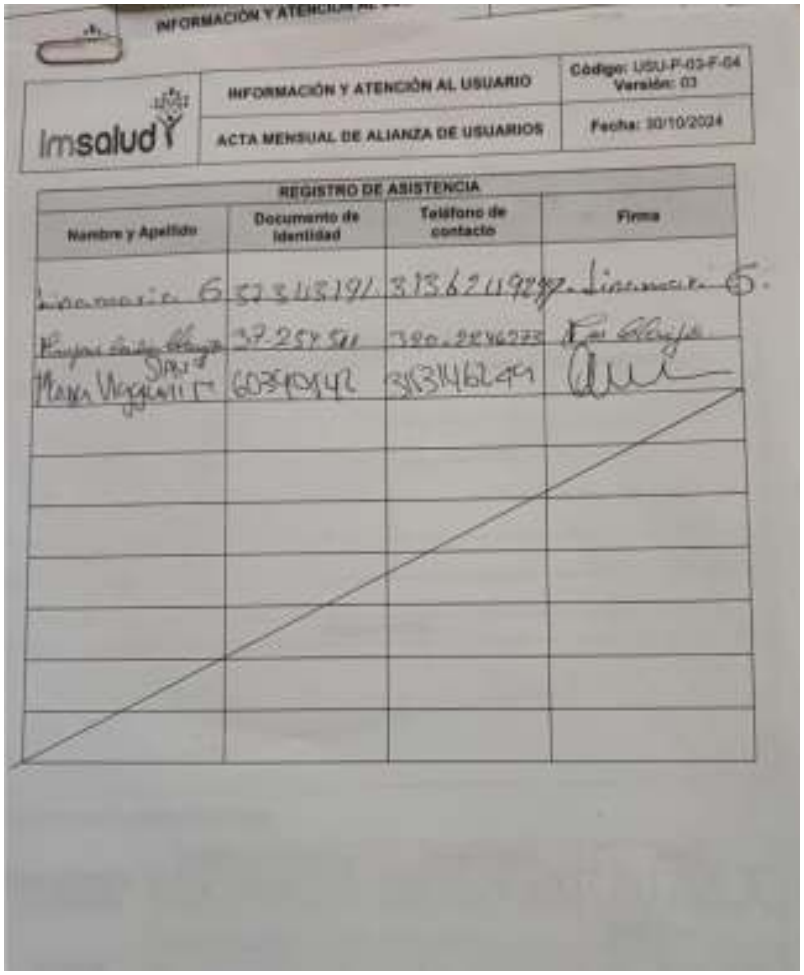
No se presentaron solicitudes

- 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"

- 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 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:	**14 de agosto 9:00 am**



FECHA:	**14/07/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**07**
HORA INICIO:	**9:40 AM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**10:30 AM**
UBA/IPS:	**IPS EL PORTICO**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Llamado a lista

Se da inicio a la reunión de la asociación de usuarios de la IPS EL PORTICO, siendo las 9:40 AM con el personal convocado. Iniciando con una bienvenida para todos los integrantes, luego de verificar quorum en el cumpliendo de la participación de los integrantes convocados en parte del compromiso mensual. Queremos recalcar enfáticamente que cada uno de los miembros de nuestra asociación posee una importancia crucial e insustituible para el desarrollo y éxito continuo de la ESE IMSALUD en Cúcuta. Su compromiso inquebrantable, la diversidad de sus valiosos aportes y su participación activa y constante no solo son fundamentales, sino verdaderamente vitales para que podamos alcanzar de manera conjunta todos nuestros objetivos institucionales y, de este modo, fortalecer significativamente el impacto positivo y la huella transformadora que nuestra institución busca dejar en la comunidad de Cúcuta. Es precisamente por esta razón que nos encontramos en una búsqueda constante, dinámica y sumamente entusiasta para invitar y dar la más cálida bienvenida a aún más individuos que deseen unirse a nuestro grupo. Creemos firmemente que cada nueva incorporación enriquece de manera exponencial nuestra ya diversa y vibrante comunidad, trayendo consigo frescas perspectivas, innovadores talentos y un renovado entusiasmo que impulsará aún más nuestras iniciativas.

Cabe resaltar que a la reunión mensual de la Asociación de Usuarios asistieron las siguientes integrantes: MARTHA GONZALES, MARIA BETHANIA VILORIA, JESI LEAL Y PROFESIONAL SIAU MAYRA VIGGIANI.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Lectura y aprobación del acta anterior.

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

- Medios de Convocatoria.

Para asegurar la máxima participación y mantener a todos nuestros miembros debidamente informados, la convocatoria a cada reunión mensual se realiza de manera formal y escrita. Utilizamos un formato de convocatoria estandarizado que se comparte eficientemente a través de nuestro grupo de WhatsApp, permitiendo una comunicación directa y rápida. Además, y para garantizar que la información llegue a todos, una copia de la convocatoria es fijada en la cartelera informativa ubicada estratégicamente en la sala de espera del área de consulta externa, en este caso esa opcion no es viable ya que en la ips Portico no hay cartelera.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación

Estrategias para vincular:

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

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

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **¿Qué servicios NO ofrecemos?**
- **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

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

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

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

- Dentro de los más destacados tenemos:

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

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

- **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

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

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

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Carta de derechos y deberes, del usuario cuidadores y familia**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **¿Qué servicios NO ofrecemos?**

- **Boletín N. 91y 92 Cultura Imsalud**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

Durante el período correspondiente al informe, se socializó con los integrantes de la Asociación de Usuarios el consolidado mensual de PQRSDF. Se informó que, durante el mes evaluado, no se registraron peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias ni felicitaciones, por lo que no fue necesario realizar análisis de casos específicos. No obstante, se efectuó la retroalimentación correspondiente, resaltando la importancia de continuar promoviendo los canales de atención y la participación de los usuarios para fortalecer el proceso de mejoramiento continuo de la institución.

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

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

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

No se presentaron solicitudes

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"

- 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 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:	**13 de agosto 9:40 am**

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Maria Bethania Viloria	PPT 6061508	350 3205856	Maria Viloria
Martha Janeth Go	60342 266	324 489 5237	Martha J. G O
Jacsi leal	PPT 5219911	3174717007	Jacsi leal
Mayra Virginia SGU.	60390542.	3153146246	

FECHA:	**22/07/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**07**
HORA INICIO:	**2:00 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**3:30 PM**
UBA/IPS:	**IPS SANTA ANA**		

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

Agenda

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Llamado a lista

Se da inicio a la reunión de la asociación de usuarios de la IPS SANTA ANA , 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. 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.

Asociación de usuarios

- jorge gonzales,,sandra duran,juan vega,y faltaron tres participantes que no pudieron asistir por motivos familiares.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

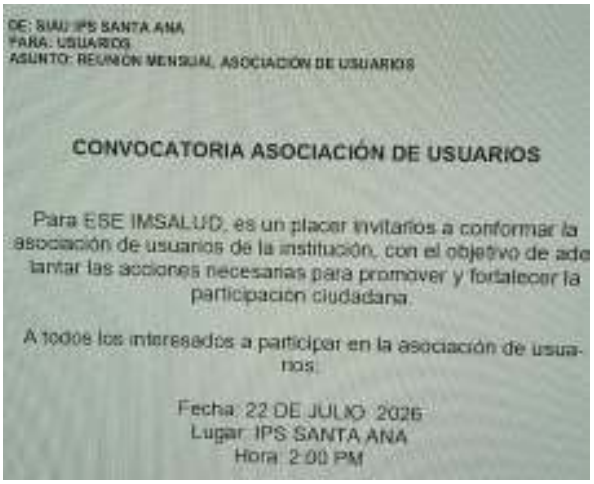
Promotora Siau
- Claudia Saldaña de la IPS SANTA ANA.

- Lectura y aprobación del acta anterior.

Se realizo 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.*Este espacio es vital, ya que nos permite hacer un seguimiento minucioso del proceso de cada iniciativa, evaluar las mejoras que se han logrado y, de manera crucial, identificar con precisión en qué áreas debemos intervenir proactivamente para optimizar nuestros servicios y procesos internos. Es un ciclo constante de retroalimentación y acción que asegura un impacto real.*

- Medios de Convocatoria.

Para asegurar la máxima participación y mantener a todos nuestros miembros debidamente informados, la convocatoria a cada reunión mensual se realiza de manera formal y escrita. Utilizamos un formato de convocatoria estandarizado que se comparte eficientemente a través de nuestro grupo de WhatsApp, permitiendo una comunicación directa y rápida. Además, y para garantizar que la información llegue a todos, una copia de la convocatoria es fijada en la cartelera informativa ubicada estratégicamente en la sala de espera del área de consulta externa, en este caso esa opcion no es viable ya que en la ips Portico no hay cartelera.


DE: SIAU IPS SANTA ANA
PARA: USUARIOS
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: 22 DE JULIO 2026
Lugar: IPS SANTA ANA
Hora: 2:00 PM

- 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.

- 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**
- **Carta de derechos y deberes, del usuario cuidadores y familia**
- **¿Qué servicios NO ofrecemos?**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **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

- **Carta de derechos y deberes, del usuario cuidadores y familia**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

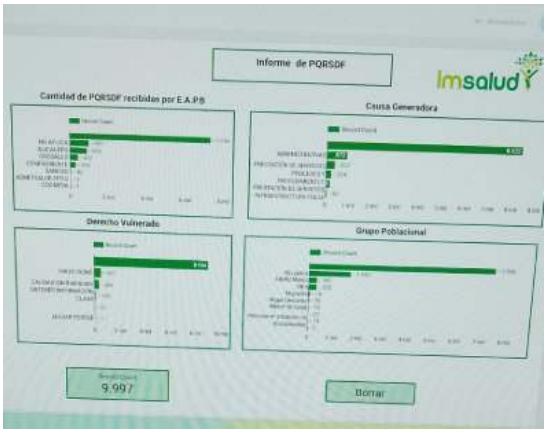
- **¿Qué servicios NO ofrecemos?**

- **Boletín N. 91y 92 Cultura Imsalud**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

Durante el período correspondiente al informe, se socializó con los integrantes de la Asociación de Usuarios el consolidado mensual de PQRSDF. Se informó que, durante el mes evaluado, no se registraron peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias pero si felicitaciones, por lo que fue necesario realizar análisis de casos específicos. No obstante, se efectuó la retroalimentación correspondiente, resaltando la importancia de continuar promoviendo los canales de atención y la participación de los usuarios para fortalecer el proceso de mejoramiento continuo de la institución.



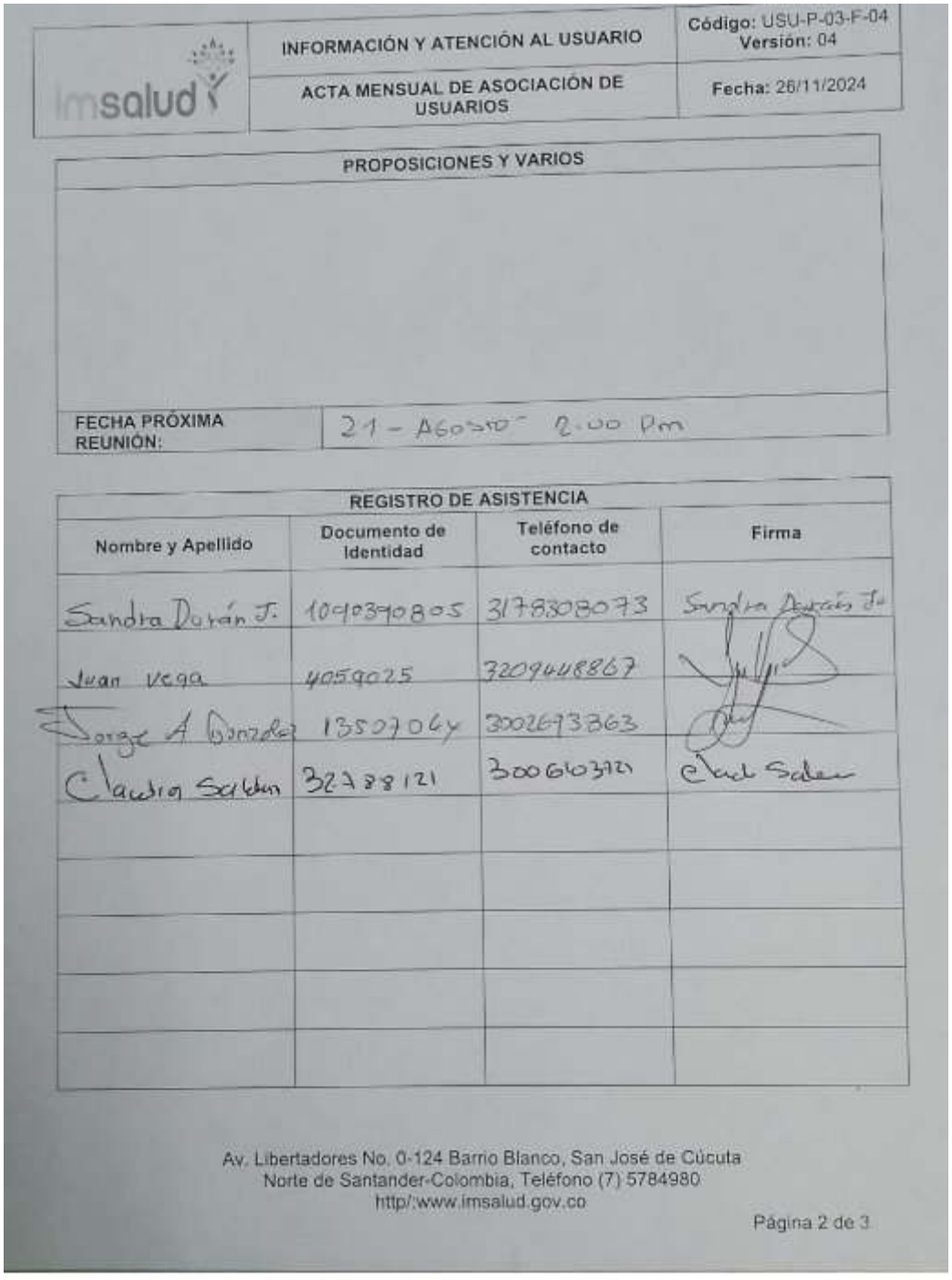
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (se enviará link)**

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
anterior. No se presentaron solicitudes 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 . • Evidencia fotográfica.

PROPOSICIONES Y VARIOS	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**21 de agosto 2:30 pm**



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

PROPOSICIONES Y VARIOS	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	21 - Agosto 2:00 Pm

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Sandra Durán J.	1090390805	3178308073	Sandra Durán J.
Juan Vega	4059025	3209648867	
Jorge A Gonzalez	1350704	3002693863	
Claudia Salcedo	32788121	3006603121	Claudia Salcedo

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

Página 2 de 3

FECHA:	**14 DE JULIO 2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**07**
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 JULIO 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 9:00 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 marleny ibarra pt 1155665 luz elena

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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- MAS)".

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 o objetivo de la misma y que comprende lo siguiente: *"disminuir los impactos ambientales negativos mediante la generación de una conciencia ambiental y así cumplir con los requisitos legales aplicables y la normatividad ambiental vigente"* Añadido de lo anterior, se expone a todo el personal los 3 ejes de implementación de la política: 1. Gestión integral de residuos 2. Uso eficiente de recursos. 3. Limpieza y desinfección de áreas y superficies

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**13/08/2026**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
SALOMON CHACON	13452935	**3202438759**	
MARLENY IBARRA	PT 1155665	**3026887833**	
LUZ HELENA GALVIZ	60377489	**3024496789**	
CANDYSIDNEY CAICEDO	60364461	**3219300596**	
FLORINDA GOMEZ	60330329	**3048826597**	

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

PROPOSICIONES Y VARIOS	
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	13/08/2026

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Documento de Identidad	Teléfono de contacto	Firma
Candy Carrado	60364461	3219300546	Candy S Carrado
Salomon Chacón	13452935	3202438758	[illegible]
Jorge Enr Rebolledo	13448724	3174541787	[illegible]
Luz Elena Galvis	60.377489	3024496789	Luz Elena Ga.
Florinda Gomez	60330329	NPS	

Powered by CamScanner

FECHA:	**23/JULIO/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**07**
HORA INICIO:	**1:30 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**2:30PM**
UBA/IPS:	**IPS BANCO ARENA**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE JULIO 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 julio 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 y dando cumplimiento al orden del día establecido. Se contó con la asistencia de tres integrantes de la Asociación: las señoras Magaly Ruiz Cote y Miriam Leonor Acevedo Acevedo, y el señor Óscar Darío Echeverry, a quienes se agradeció su participación y compromiso. La señora Mireya Valencia Valencia no pudo asistir debido a que actualmente se encuentra laborando fuera de la zona; sin embargo, manifestó que acompañará el próximo Foro Rural. Por su parte, el señor Gonzalo Bautista no asistió por encontrarse enfermo.

Durante la reunión se socializaron los nuevos horarios de atención de la IPS, informando que, debido a la distribución del personal entre las sedes Banco Arena y Palmarito, la médica atenderá los días martes, jueves y sábados, mientras que la jefe de enfermería prestará sus servicios los días martes y jueves; el servicio de odontología continuará funcionando de lunes a viernes. Asimismo, se brindó información sobre la próxima realización del Foro Rural, invitando a los integrantes de la Asociación a promover la participación de la comunidad, con el fin de lograr una amplia asistencia y fortalecer el reconocimiento de la E.S.E. IMSALUD como la institución prestadora de servicios de salud en la zona.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

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 las integrantes de la Asociación de Usuarios de la IPS Banco arena. Durante la lectura se recordaron los principales temas tratados, los compromisos adquiridos y el seguimiento realizado a cada uno de ellos, permitiendo resolver las inquietudes presentadas, una vez finalizada la lectura, las asistentes 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, fortaleciendo la participación social y contribuyendo al mejoramiento continuo de los servicios prestados por la ESE IMSALUD.

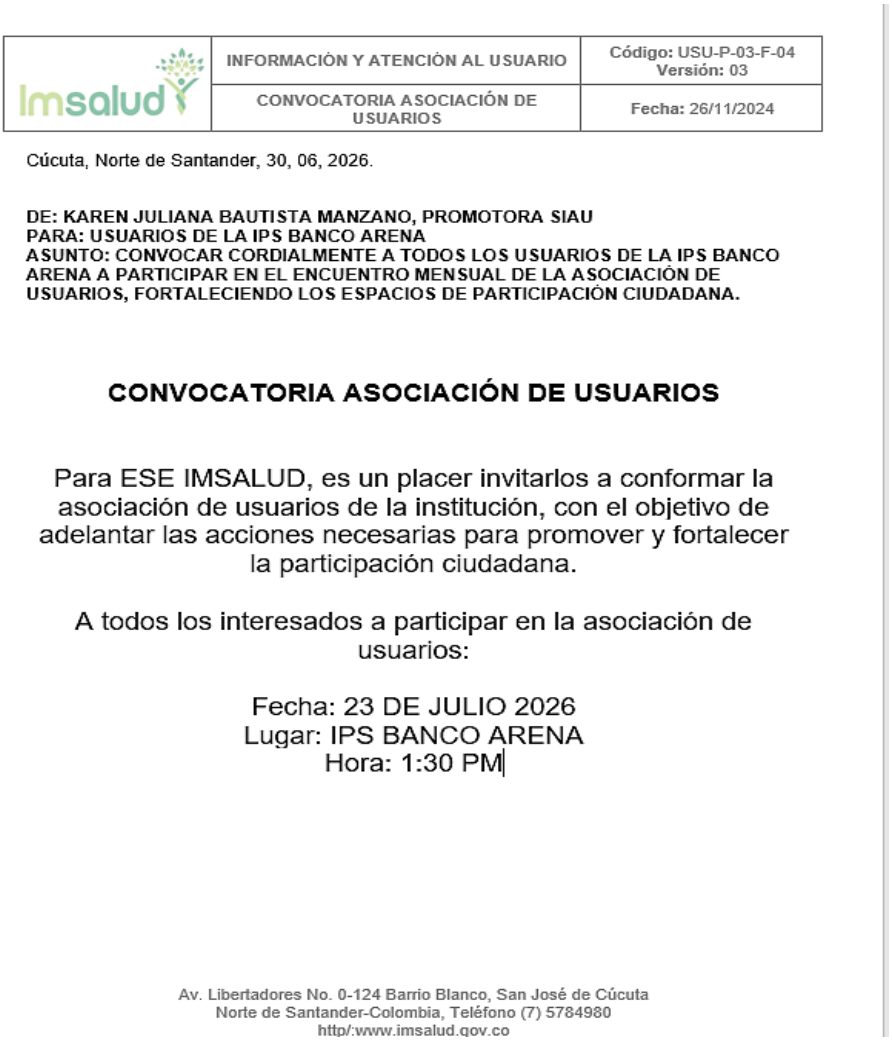
3. Medios de Convocatoria.

La convocatoria para el encuentro mensual de la Asociación de Usuarios de la IPS Banco arena se realizó a través del grupo de WhatsApp conformado por sus integrantes, donde se compartió la invitación para la reunión programada el día 23 de julio de 2026. Asimismo, se enviaron recordatorios con el fin de confirmar la asistencia y fortalecer el compromiso de los miembros con las actividades de la Asociación, de igual manera, la invitación fue divulgada mediante la cartelera informativa de la IPS y durante las charlas diarias dirigidas a los usuarios, resaltando la importancia de la Asociación de Usuarios e invitando a la comunidad a vincularse y participar activamente en este espacio, el cual promueve la participación social y contribuye al mejoramiento continuo de los servicios de salud prestados por la ESE IMSALUD.

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.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

Cúcuta, Norte de Santander, 30, 06, 2026.

DE: KAREN JULIANA BAUTISTA MANZANO, PROMOTORA SIAU
PARA: USUARIOS DE LA IPS BANCO ARENA
ASUNTO: CONVOCAR CORDIALMENTE A TODOS LOS USUARIOS DE LA IPS BANCO ARENA A PARTICIPAR EN EL ENCUENTRO MENSUAL DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS, FORTALECIENDO LOS ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

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 JULIO 2026
Lugar: IPS BANCO ARENA
Hora: 1:30 PM

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

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

En primer lugar, para dar inicio a la reunión, se socializaron los derechos y deberes del usuario. Para ello, se entregó un folleto que permitió a los asistentes leerlos mientras eran explicados. Durante la socialización se resaltaron los siguientes derechos fundamentales:

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

2. Obtener información clara: Todo usuario tiene derecho a recibir información comprensible y en lenguaje sencillo sobre su estado de salud, diagnósticos, tratamientos, procedimientos y riesgos relacionados con la atención, para que pueda tomar decisiones informadas.

3. Calidad sin barreras: Toda persona debe recibir servicios de salud oportunos, seguros y eficaces, con instalaciones adecuadas y recursos suficientes, sin importar su condición social, cultural, étnica, de género, orientación sexual o discapacidad.

4. Historia clínica confidencial: La información personal y médica del usuario debe ser protegida y solo puede ser divulgada con autorización del paciente o conforme a la normatividad legal vigente, garantizando la confidencialidad de sus datos.

5.Elevar PQRSDF: El usuario tiene derecho a presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones cuando lo considere necesario, así como a recibir una respuesta oportuna dentro de los tiempos establecidos.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

DEBERES:

1.Fortalecer hábitos de vida saludable: El usuario debe seguir las indicaciones médicas, adoptar conductas de prevención y autocuidado, y asistir a los controles periódicos recomendados para cuidar su salud.

2. Amar y respetar la E.S.E. IMSALUD: Reconocer el esfuerzo de la institución, hacer buen uso de los recursos disponibles y cumplir con las normas internas, contribuyendo al adecuado funcionamiento de los servicios de salud.

3. Legalidad en su actuar: El usuario debe suministrar información veraz sobre su estado de salud, antecedentes, medicamentos y demás datos requeridos, evitando la falsificación o alteración de documentos.

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas: • **Calidad En Salud** • **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores** • **Promesa De Valor** • **Mapa De Procesos** • **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor** • **Mejoramiento De La Calidad** • **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 806 del 20 de noviembre de 2025** • **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** • **Carta de derechos y deberes, del usuario cuidadores y familia** • **¿Qué servicios NO ofrecemos?** • **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web** • **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF** • **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link).**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Desarrollo de las Temáticas:

CALIDAD EN SALUD

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

PROMESA DE VALOR

MAPA DE PROCESOS

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

MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

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

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

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

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

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

- Dentro de los más destacados tenemos:

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

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

❖ **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

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

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

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

- El certificado de nacido vivo permite que el recién nacido sea registrado de manera oportuna disminuyéndose la vulnerabilidad en el proceso de registro del nacimiento, **el cual es 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 con barreras con atención segura, humanizada y de calidad

Promesa de Valor IMSALUD

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

Visión: En el 2026 ser la Institución Pública líder en el N.S. en la prestación de servicios de salud humanizados y con excelencia

Principios y Valores del Código de Integridad

3. Líneas Estratégicas de la Política de Atención Humanizada

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

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

Buen Trato: Prácticas de Cuidado

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

Derechos y Deberes

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

4. Fortalecimiento del Programa de Humanización

Encuentros Comunales

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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

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

1. Carta de derechos y deberes, del usuario cuidadores y familia

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
Dando continuidad al orden del día, se realizó la socialización de la Carta de Derechos y Deberes del Usuario, Cuidadores y Familia de la ESE IMSALUD, documento institucional que tiene como propósito garantizar una atención en salud humanizada, segura, oportuna, integral y con calidad, promoviendo el respeto por la dignidad de todas las personas que acceden a los servicios de salud. Durante la explicación se dio a conocer que la carta establece los derechos fundamentales de los usuarios, entre ellos recibir una atención sin discriminación, obtener información clara y oportuna sobre su estado de salud y tratamientos, decidir libremente sobre los procedimientos médicos, acceder a la confidencialidad de su información clínica, presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, y participar activamente en los diferentes espacios de participación social, como la Asociación de Usuarios, contribuyendo al fortalecimiento del sistema de salud. Asimismo, se enfatizó que la carta también contempla los deberes de los usuarios y sus familias, los cuales son indispensables para el buen funcionamiento de los servicios de salud. Entre estos se resaltó la importancia de suministrar información veraz sobre su estado de salud, cumplir las recomendaciones del personal asistencial, asistir puntualmente a las citas programadas o cancelarlas con anticipación cuando sea necesario, hacer uso adecuado de las instalaciones y de los recursos de la institución, respetar al personal de salud y a los demás usuarios, así como participar de manera responsable en las actividades de promoción y prevención. Finalmente, se explicó que el conocimiento y cumplimiento de estos derechos y deberes fortalece la relación entre la institución y la comunidad, favorece una atención de mayor calidad, promueve la corresponsabilidad en el cuidado de la salud y permite que los usuarios ejerzan un papel activo en el mejoramiento continuo de los servicios prestados por la ESE IMSALUD

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

2. ¿Qué servicios NO ofrecemos?

Posteriormente, se socializó con las integrantes de la Asociación de Usuarios el portafolio de servicios de la ESE IMSALUD, haciendo énfasis en que la institución es una IPS de primer nivel de atención, orientada a brindar servicios de promoción de la salud, prevención de la enfermedad, consulta médica general, enfermería, odontología y demás servicios básicos de atención. Asimismo, se explicó que existen procedimientos y atenciones que no hacen parte de la capacidad resolutiva de la institución, debido a que requieren infraestructura, tecnología especializada y personal con formación específica.

Durante la socialización se aclaró que la ESE IMSALUD no ofrece procedimientos quirúrgicos complejos ni cirugías especializadas, atención en Unidades de Cuidado Intensivo (UCI), atención de partos de alto riesgo o cesáreas, hospitalización especializada con subespecialidades médicas, manejo de complicaciones obstétricas que requieran hospitalización avanzada, procedimientos diagnósticos de alta complejidad como estudios especializados de imágenes o laboratorio, ni tecnologías médicas que excedan la capacidad resolutiva del primer nivel de atención.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se explicó que, cuando un usuario requiere alguno de estos servicios, es valorado inicialmente por el personal de la IPS y, de ser necesario, se realiza la remisión oportuna a una institución de mayor nivel de complejidad para garantizar la continuidad y oportunidad de la atención. Finalmente, las asistentes manifestaron comprender el alcance de los servicios prestados por la ESE IMSALUD y la importancia de conocer el proceso de referencia cuando la condición de salud del usuario requiere atención especializada.

3. Boletín N.92 y 93 Cultura Imsalud

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Posteriormente, se socializaron los boletines institucionales Cultura IMSALUD #92: Plan de Emergencias y Desastres y Cultura IMSALUD #93: Equipos Básicos de Salud, elaborados por la ESE IMSALUD con el propósito de informar a los usuarios y a la comunidad sobre las estrategias, programas y acciones que desarrolla la institución para fortalecer la atención en salud, fomentar la prevención de riesgos y promover una cultura de participación, autocuidado y bienestar.

Durante la socialización del boletín Cultura IMSALUD #92: Plan de Emergencias y Desastres, se explicó que este documento orienta a funcionarios, usuarios y visitantes sobre las acciones que deben adoptarse antes, durante y después de una emergencia, con el fin de proteger la vida y reducir los riesgos. Asimismo, se dieron a conocer los recursos con los que cuenta la institución para responder ante situaciones de emergencia, como extintores, botiquines, gabinetes contra incendios, rutas de evacuación y brigadas de emergencia. Como dato destacado, se informó que la ESE IMSALUD cuenta con 341 extintores, 56 botiquines fijos, 6 botiquines portátiles y 10 gabinetes de incendio distribuidos en sus diferentes sedes, además de realizar simulacros y capacitaciones permanentes para fortalecer la preparación del personal frente a cualquier eventualidad.

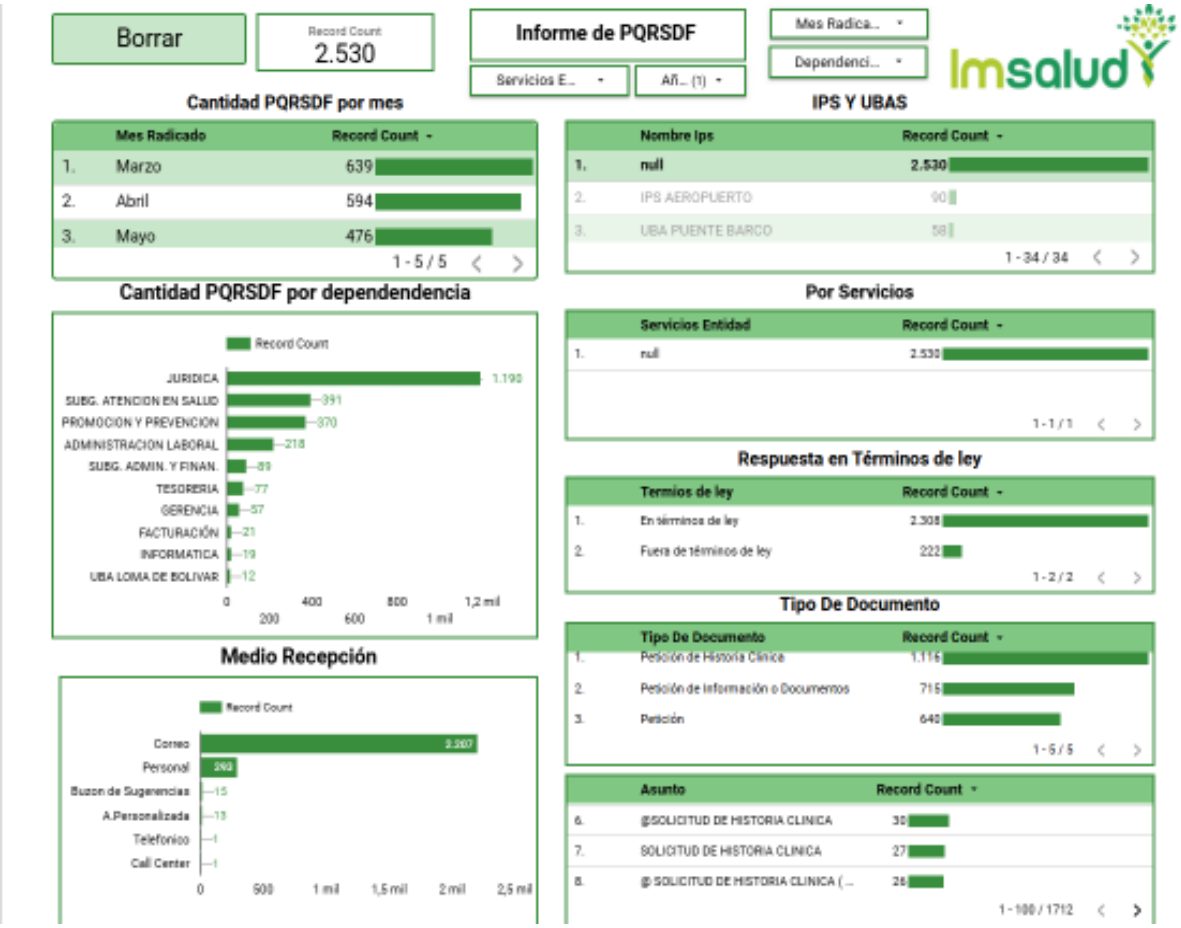
Seguidamente, se presentó el boletín Cultura IMSALUD #93: Equipos Básicos de Salud, mediante el cual se explicó que estos equipos están conformados por profesionales de diferentes disciplinas que desarrollan actividades directamente en las comunidades para acercar los servicios de salud a la población. Se destacó que realizan caracterización de personas y hogares, identificación de factores de riesgo, jornadas de vacunación, visitas domiciliarias, educación en salud y seguimiento a población en condición de vulnerabilidad. Como dato relevante, se informó que, con corte a mayo de 2026, los Equipos Básicos de Salud habían caracterizado 8.702 personas pertenecientes a 4.687 hogares en los territorios asignados, permitiendo identificar las principales necesidades de salud de la comunidad y orientar las intervenciones de promoción, prevención y atención integral de manera más efectiva.

4. Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF

Posteriormente, se socializó el informe de PQRSDF mediante el tablero de control institucional de la ESE IMSALUD. Se informó a las integrantes de la Asociación que la información disponible en la plataforma se encuentra actualizada únicamente hasta el mes de mayo de 2026, por lo que no fue posible presentar un informe específico correspondiente a la IPS Banco arena. No obstante, se aclaró que, con corte a dicho mes, la sede no registró peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias ni felicitaciones, reflejando un adecuado comportamiento en la prestación de los servicios y la satisfacción de los usuarios.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Durante la socialización se destacaron algunos resultados generales del tablero de control institucional, entre ellos el registro de 2.530 PQRSDF, de las cuales el mayor número fue radicado durante el mes de marzo con 639 registros. Asimismo, se resaltó que 2.308 solicitudes fueron respondidas dentro de los términos establecidos por la ley, evidenciando un alto nivel de cumplimiento en los tiempos de respuesta. De igual manera, se informó que el principal medio de recepción de las PQRSDF fue el correo electrónico, con 2.207 registros, y que la mayor parte de las solicitudes correspondieron a peticiones de historia clínica, lo que demuestra que este es el trámite más frecuente realizado por los usuarios. Finalmente, se informó a las asistentes que, durante el mes de junio de 2026, en la revisión del buzón de sugerencias de la IPS Banco arena se identificó una sugerencia y una queja, las cuales fueron debidamente radicadas y se les realizó el respectivo seguimiento conforme al procedimiento institucional, las manifestaciones de inconformidad, constituyen un mecanismo importante de participación ciudadana, ya que permiten identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios, fortalecer la calidad de la atención y contribuir al mejoramiento continuo de la institución en beneficio de todos los usuarios.



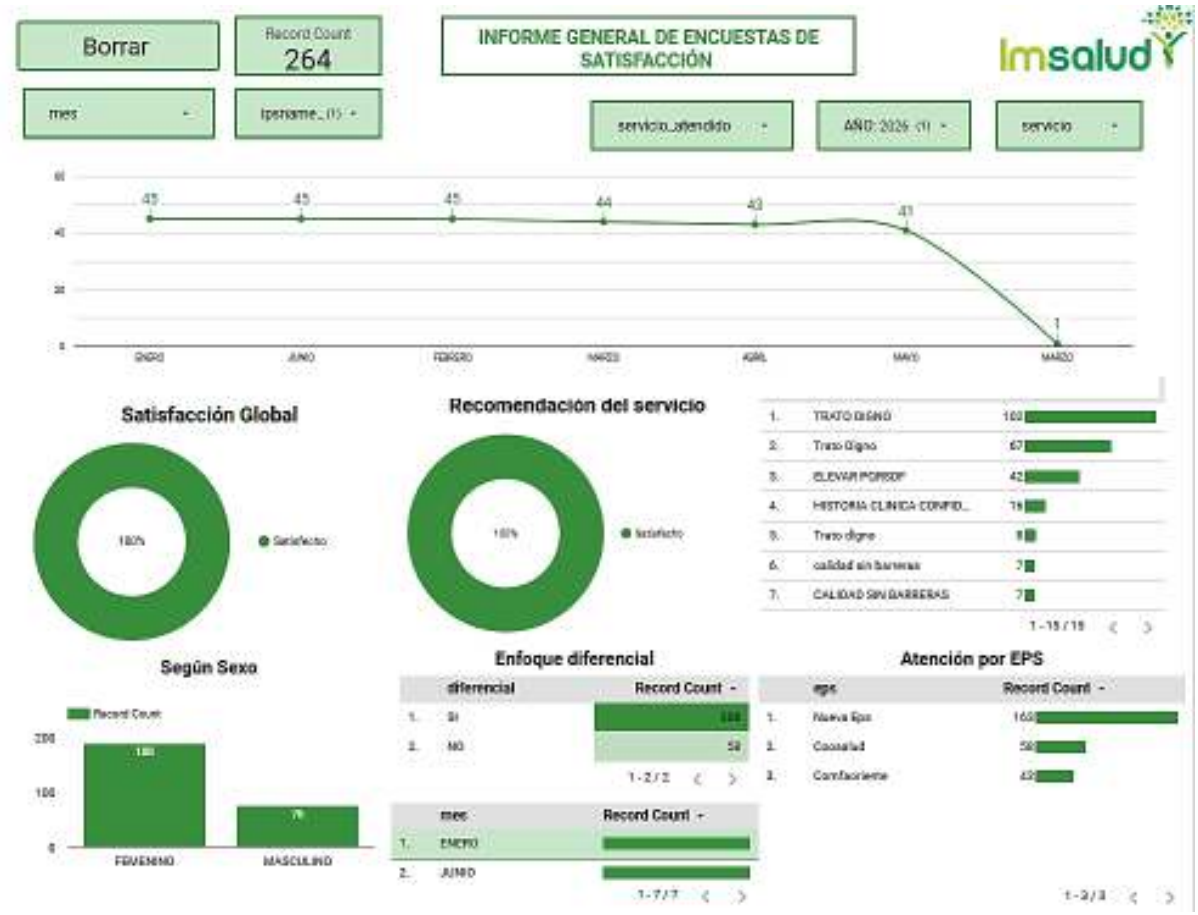
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

De esta forma, se presentó el tablero de control de satisfacción correspondiente a la IPS Banco Arena, herramienta que consolida la información obtenida a través de las encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios una vez finalizan la atención en los diferentes servicios de la institución. Este tablero permite medir la percepción de los usuarios frente a la calidad de la atención recibida, realizar seguimiento a los principales indicadores de satisfacción y orientar la implementación de acciones de mejora continua. Se recordó que la meta institucional para la IPS Banco Arena es la aplicación de 45 encuestas de satisfacción mensuales, evidenciándose en el tablero el cumplimiento de esta meta durante la mayor parte del periodo evaluado.

Durante el análisis de los resultados se evidenció un consolidado de 264 encuestas, reflejando una satisfacción global del 100 % y un 100 % de usuarios que recomendarían los servicios de la IPS, indicadores que demuestran el alto nivel de aceptación de la atención brindada. Asimismo, se observó que la mayor participación en las encuestas corresponde al sexo femenino con 188 registros, mientras que el sexo masculino aportó 76 encuestas. En cuanto al enfoque diferencial, 206 usuarios manifestaron pertenecer a esta población y 58 indicaron no hacerlo. Respecto a las EPS, la mayor cantidad de usuarios encuestados pertenece a Nueva EPS con 163 registros, seguida por Coosalud con 58 y Comfaoriente con 43. Finalmente, entre los aspectos más destacados por los usuarios sobresalen el trato digno y humanizado, la calidad de la atención, la disminución de barreras de acceso y las manifestaciones positivas hacia los servicios prestados, resultados que evidencian el compromiso de la IPS Banco Arena con la prestación de una atención oportuna, humanizada y de calidad, fortaleciendo la confianza y satisfacción de la comunidad usuaria.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



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

En continuidad con el orden del día, se informó a los integrantes de la Asociación de Usuarios que, como resultado de la reunión anterior, no quedaron compromisos, peticiones, quejas, sugerencias ni solicitudes pendientes de seguimiento por parte de la institución. Se resaltó que esta situación evidencia la conformidad de los asistentes con los temas tratados, las respuestas brindadas y la gestión adelantada por la E.S.E. IMSALUD, reflejando además el adecuado desarrollo de las actividades y el cumplimiento de los compromisos institucionales.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

SEGUIMIENTO COMPROMISOS ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Nombre de la UBA o IPS:	IPS BANCO ARENA
Nombre del Promotor SIAU:	KAREN JULIANA BAUTISTA MANZANO
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 ADMNIISTRATIVA *(Este columna la diligencia la oficina SIAU)*
1	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	No aplica, teniendo en cuenta que no se refiere ningún compromiso		

ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO

6. Proposiciones y varios.

Como cierre de la reunión, los integrantes de la Asociación de Usuarios manifestaron su satisfacción con la prestación de los servicios brindados en la IPS Banco Arena y expresaron su conformidad con la información socializada, por lo que no presentaron nuevas proposiciones, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o solicitudes para ser gestionadas. En consecuencia, no se establecieron nuevos compromisos, dejando constancia del desarrollo satisfactorio de la reunión y reiterando el compromiso de la E.S.E. IMSALUD de continuar promoviendo espacios de participación ciudadana

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

7. Evidencia fotográfica.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PROPOSICIONES Y VARIOS

Como cierre de la reunión, los integrantes de la Asociación de Usuarios manifestaron su satisfacción con la prestación de los servicios brindados en la IPS Banco Arena y expresaron su conformidad con la información socializada, por lo que no presentaron nuevas proposiciones, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o solicitudes para ser gestionadas. En consecuencia, no se establecieron nuevos compromisos, dejando constancia del desarrollo satisfactorio de la reunión y reiterando el compromiso de la E.S.E. IMSALUD de continuar promoviendo espacios de participación ciudadana

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**20/AGOSTO/2026 HORA: 1:30PM**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Oscar Dario Echeverri Garro	96-187.331	3174778903	Oscar Echeverri
[illegible]	37346405	3223307311	[illegible]
Miriam leonor Acevedo Acevedo	60311373	3173751590	[illegible]
Foren Juliana Bautista Montano	1024807878	3132348537	Foren Juliana Bt

Scanned with CamScanner

FECHA:	**22/JULIO/2026**	**ACTA DE REUNIÓN NO.**	**07**
HORA INICIO:	**1:30 PM**	**HORA FINALIZACIÓN:**	**2:30PM**
UBA/IPS:	**IPS PALMARITO**		

Objetivo de la reunión:	**REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE JULIO 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 22 de julio 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 la asistencia de tres integrantes de la Asociación: las señoras Mónica Mirella Rojas, Mariela Porras y Doris del Carmen Bohórquez, a quienes se agradeció su participación y compromiso. La señora Mayerly Mateus no pudo asistir debido a que se encontraba en labor de parto, motivo por el cual le fue imposible participar en la reunión.

Durante el desarrollo de la reunión se socializaron los nuevos horarios de atención de la IPS, informando que, debido a la distribución compartida del personal entre las sedes Banco Arena y Palmarito, la jefe de enfermería y la médica prestarán sus servicios en la IPS Palmarito los días lunes, miércoles y viernes, mientras que el servicio de odontología continuará atendiéndose de lunes a viernes. Asimismo, se informó sobre la próxima realización del Foro Rural, invitando a las integrantes de la Asociación a promover la participación de la comunidad con el fin de contar con una amplia asistencia y dar a conocer a la ESE IMSALUD como la institución prestadora de servicios de salud en la zona.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

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 las integrantes de la Asociación de Usuarios de la IPS Palmarito. Durante la lectura se recordaron los principales temas tratados, los compromisos adquiridos y el seguimiento realizado a cada uno de ellos, permitiendo resolver las inquietudes presentadas, una vez finalizada la lectura, las asistentes 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, fortaleciendo la participación social y contribuyendo al mejoramiento continuo de los servicios prestados por la ESE IMSALUD.

3. Medios de Convocatoria.

La convocatoria para el encuentro mensual de la Asociación de Usuarios de la IPS Palmarito se realizó a través del grupo de WhatsApp conformado por sus integrantes, donde se compartió la invitación para la reunión programada el día 22 de julio de 2026. Asimismo, se enviaron recordatorios con el fin de confirmar la asistencia y fortalecer el compromiso de los miembros con las actividades de la Asociación, de igual manera, la invitación fue divulgada mediante la cartelera informativa de la IPS y durante las charlas diarias dirigidas a los usuarios, resaltando la importancia de la Asociación de Usuarios e invitando a la comunidad a vincularse y participar activamente en este espacio, el cual promueve la participación social y contribuye al mejoramiento continuo de los servicios de salud prestados por la ESE IMSALUD.

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.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

Cúcuta, Norte de Santander, 30, 06, 2026.

DE: KAREN JULIANA BAUTISTA MANZANO, PROMOTORA SIAU
PARA: USUARIOS DE LA IPS PALMARITO
ASUNTO: CONVOCAR CORDIALMENTE A TODOS LOS USUARIOS DE LA IPS PALMARITO A PARTICIPAR EN EL ENCUENTRO MENSUAL DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS, FORTALECIENDO LOS ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

CONVOCATORIA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

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

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

Fecha: 22 DE JULIO 2026
Lugar: IPS PALMARITO
Hora: 1:30 PM

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

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

En primer lugar, para dar inicio a la reunión, se socializaron los derechos y deberes del usuario. Para ello, se entregó un folleto que permitió a los asistentes leerlos mientras eran explicados. Durante la socialización se resaltaron los siguientes derechos fundamentales:

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

2. Obtener información clara: Todo usuario tiene derecho a recibir información comprensible y en lenguaje sencillo sobre su estado de salud, diagnósticos, tratamientos, procedimientos y riesgos relacionados con la atención, para que pueda tomar decisiones informadas.

3. Calidad sin barreras: Toda persona debe recibir servicios de salud oportunos, seguros y eficaces, con instalaciones adecuadas y recursos suficientes, sin importar su condición social, cultural, étnica, de género, orientación sexual o discapacidad.

4. Historia clínica confidencial: La información personal y médica del usuario debe ser protegida y solo puede ser divulgada con autorización del paciente o conforme a la normatividad legal vigente, garantizando la confidencialidad de sus datos.

5.Elevar PQRSDF: El usuario tiene derecho a presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones cuando lo considere necesario, así como a recibir una respuesta oportuna dentro de los tiempos establecidos.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

DEBERES:

1. Fortalecer hábitos de vida saludable: El usuario debe seguir las indicaciones médicas, adoptar conductas de prevención y autocuidado, y asistir a los controles periódicos recomendados para cuidar su salud.

2. Amar y respetar la E.S.E. IMSALUD: Reconocer el esfuerzo de la institución, hacer buen uso de los recursos disponibles y cumplir con las normas internas, contribuyendo al adecuado funcionamiento de los servicios de salud.

3. Legalidad en su actuar: El usuario debe suministrar información veraz sobre su estado de salud, antecedentes, medicamentos y demás datos requeridos, evitando la falsificación o alteración de documentos.

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

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas: • **Calidad En Salud** • **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores** • **Promesa De Valor** • **Mapa De Procesos** • **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor** • **Mejoramiento De La Calidad** • **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 806 del 20 de noviembre de 2025** • **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** • **Carta de derechos y deberes, del usuario cuidadores y familia** • **¿Qué servicios NO ofrecemos?** • **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web** • **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF** • **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link).**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Desarrollo de las Temáticas:

CALIDAD EN SALUD

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

PROMESA DE VALOR

MAPA DE PROCESOS

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

MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

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

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

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

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

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

- Dentro de los más destacados tenemos:

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

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

❖ **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

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

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

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

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

Promesa de Valor IMSALUD

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

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

Principios y Valores del Código de Integridad

3. Líneas Estratégicas de la Política de Atención Humanizada

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

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

Buen Trato: Prácticas de Cuidado

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

Derechos y Deberes

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

4. Fortalecimiento del Programa de Humanización

Encuentros Comunales

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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

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

6. Carta de derechos y deberes, del usuario cuidadores y familia

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
Dando continuidad al orden del día, se realizó la socialización de la Carta de Derechos y Deberes del Usuario, Cuidadores y Familia de la ESE IMSALUD, documento institucional que tiene como propósito garantizar una atención en salud humanizada, segura, oportuna, integral y con calidad, promoviendo el respeto por la dignidad de todas las personas que acceden a los servicios de salud. Durante la explicación se dio a conocer que la carta establece los derechos fundamentales de los usuarios, entre ellos recibir una atención sin discriminación, obtener información clara y oportuna sobre su estado de salud y tratamientos, decidir libremente sobre los procedimientos médicos, acceder a la confidencialidad de su información clínica, presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, y participar activamente en los diferentes espacios de participación social, como la Asociación de Usuarios, contribuyendo al fortalecimiento del sistema de salud. Asimismo, se enfatizó que la carta también contempla los deberes de los usuarios y sus familias, los cuales son indispensables para el buen funcionamiento de los servicios de salud. Entre estos se resaltó la importancia de suministrar información veraz sobre su estado de salud, cumplir las recomendaciones del personal asistencial, asistir puntualmente a las citas programadas o cancelarlas con anticipación cuando sea necesario, hacer uso adecuado de las instalaciones y de los recursos de la institución, respetar al personal de salud y a los demás usuarios, así como participar de manera responsable en las actividades de promoción y prevención. Finalmente, se explicó que el conocimiento y cumplimiento de estos derechos y deberes fortalece la relación entre la institución y la comunidad, favorece una atención de mayor calidad, promueve la corresponsabilidad en el cuidado de la salud y permite que los usuarios ejerzan un papel activo en el mejoramiento continuo de los servicios prestados por la ESE IMSALUD.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

7. ¿Qué servicios NO ofrecemos?

Posteriormente**,** se socializó con las integrantes de la Asociación de Usuarios el portafolio de servicios de la ESE IMSALUD, haciendo énfasis en que la institución es una IPS de primer nivel de atención, orientada a brindar servicios de promoción de la salud, prevención de la enfermedad, consulta médica general, enfermería, odontología y demás servicios básicos de atención. Asimismo, se explicó que existen procedimientos y atenciones que no hacen parte de la capacidad resolutiva de la institución, debido a que requieren infraestructura, tecnología especializada y personal con formación específica.

Durante la socialización se aclaró que la ESE IMSALUD no ofrece procedimientos quirúrgicos complejos ni cirugías especializadas, atención en Unidades de Cuidado Intensivo (UCI), atención de partos de alto riesgo o cesáreas, hospitalización especializada con subespecialidades médicas, manejo de complicaciones obstétricas que requieran hospitalización avanzada, procedimientos diagnósticos de alta complejidad como estudios especializados de imágenes o laboratorio, ni tecnologías médicas que excedan la capacidad resolutiva del primer nivel de atención. Se explicó que, cuando un usuario requiere alguno de estos servicios, es valorado inicialmente por el personal

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

de la IPS y, de ser necesario, se realiza la remisión oportuna a una institución de mayor nivel de complejidad para garantizar la continuidad y oportunidad de la atención. Finalmente, las asistentes manifestaron comprender el alcance de los servicios prestados por la ESE IMSALUD y la importancia de conocer el proceso de referencia cuando la condición de salud del usuario requiere atención especializada.

8. Boletín N.92 y 93 Cultura Imsalud

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Posteriormente, se socializaron los boletines institucionales Cultura IMSALUD #92: Plan de Emergencias y Desastres y Cultura IMSALUD #93: Equipos Básicos de Salud, elaborados por la ESE IMSALUD con el propósito de informar a los usuarios y a la comunidad sobre las estrategias, programas y acciones que desarrolla la institución para fortalecer la atención en salud, fomentar la prevención de riesgos y promover una cultura de participación, autocuidado y bienestar.

Durante la socialización del boletín Cultura IMSALUD #92: Plan de Emergencias y Desastres, se explicó que este documento orienta a funcionarios, usuarios y visitantes sobre las acciones que deben adoptarse antes, durante y después de una emergencia, con el fin de proteger la vida y reducir los riesgos. Asimismo, se dieron a conocer los recursos con los que cuenta la institución para responder ante situaciones de emergencia, como extintores, botiquines, gabinetes contra incendios, rutas de evacuación y brigadas de emergencia. Como dato destacado, se informó que la ESE IMSALUD cuenta con 341 extintores, 56 botiquines fijos, 6 botiquines portátiles y 10 gabinetes de incendio distribuidos en sus diferentes sedes, además de realizar simulacros y capacitaciones permanentes para fortalecer la preparación del personal frente a cualquier eventualidad.

Seguidamente, se presentó el boletín Cultura IMSALUD #93: Equipos Básicos de Salud, mediante el cual se explicó que estos equipos están conformados por profesionales de diferentes disciplinas que desarrollan actividades directamente en las comunidades para acercar los servicios de salud a la población. Se destacó que realizan caracterización de personas y hogares, identificación de factores de riesgo, jornadas de vacunación, visitas domiciliarias, educación en salud y seguimiento a población en condición de vulnerabilidad. Como dato relevante, se informó que, con corte a mayo de 2026, los Equipos Básicos de Salud habían caracterizado 8.702 personas pertenecientes a 4.687 hogares en los territorios asignados, permitiendo identificar las principales necesidades de salud de la comunidad y orientar las intervenciones de promoción, prevención y atención integral de manera más efectiva.

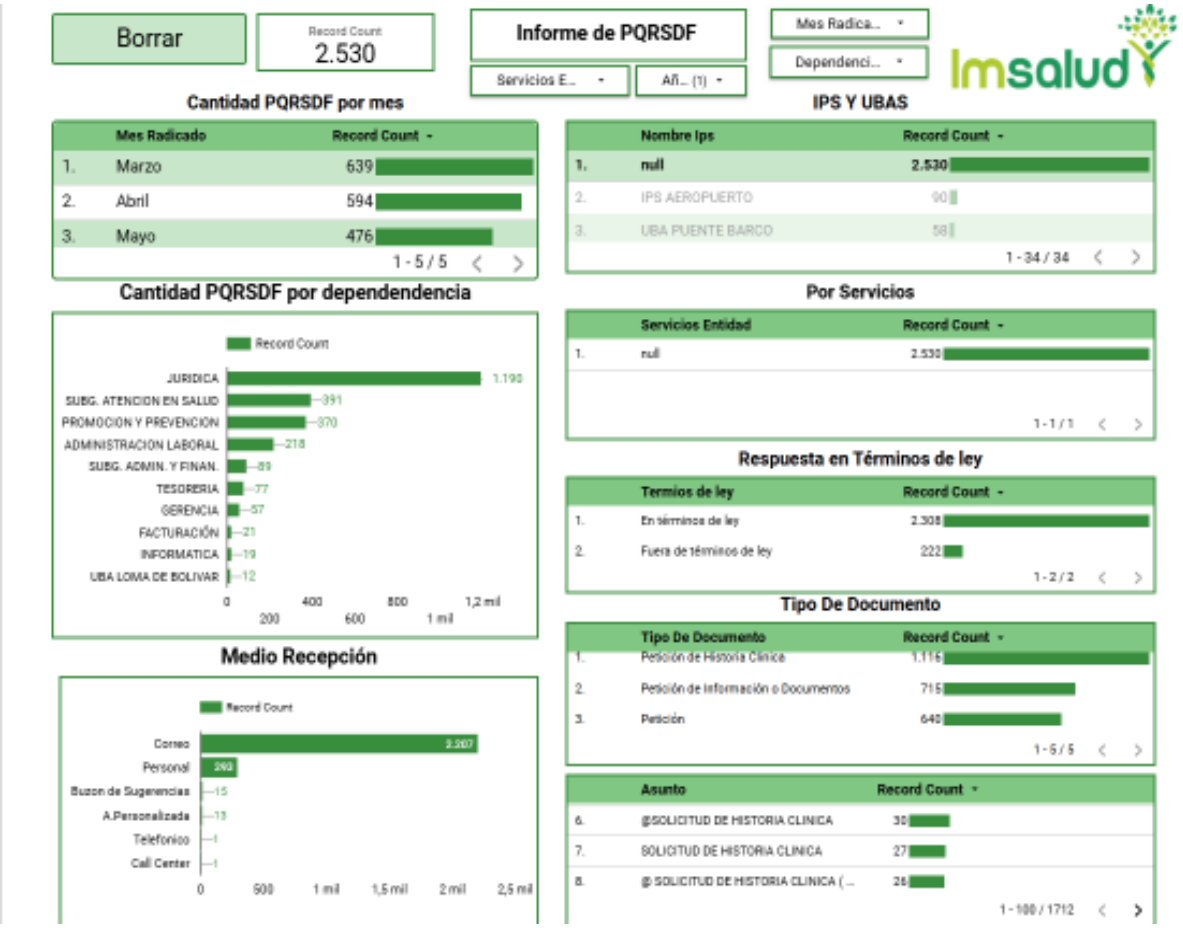
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

9. Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF

Posteriormente, se socializó el informe de PQRSDF mediante el tablero de control institucional de la ESE IMSALUD. Se informó a las integrantes de la Asociación que la información disponible en la plataforma se encuentra actualizada únicamente hasta el mes de mayo de 2026, por lo que no fue posible presentar un informe específico correspondiente a la IPS Palmarito. No obstante, se aclaró que, con corte a dicho mes, la sede Palmarito no registró peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias ni felicitaciones, reflejando un adecuado comportamiento en la prestación de los servicios y la satisfacción de los usuarios.

Durante la socialización se destacaron algunos resultados generales del tablero de control institucional, entre ellos el registro de 2.530 PQRSDF, de las cuales el mayor número fue radicado durante el mes de marzo con 639 registros. Asimismo, se resaltó que 2.308 solicitudes fueron respondidas dentro de los términos establecidos por la ley, evidenciando un alto nivel de cumplimiento en los tiempos de respuesta. De igual manera, se informó que el principal medio de recepción de las PQRSDF fue el correo electrónico, con 2.207 registros, y que la mayor parte de las solicitudes correspondieron a peticiones de historia clínica, lo que demuestra que este es el trámite más frecuente realizado por los usuarios. Finalmente, se informó a las asistentes que, durante el mes de julio de 2026, en la revisión del buzón de sugerencias de la IPS Palmarito se identificaron dos felicitaciones dirigidas a la institución, las cuales fueron debidamente radicadas y se les realizó el respectivo seguimiento conforme al procedimiento institucional. Se destacó que estos reconocimientos reflejan la satisfacción de los usuarios con la atención recibida y constituyen un incentivo para continuar fortaleciendo la calidad y humanización de los servicios prestados por la ESE IMSALUD.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

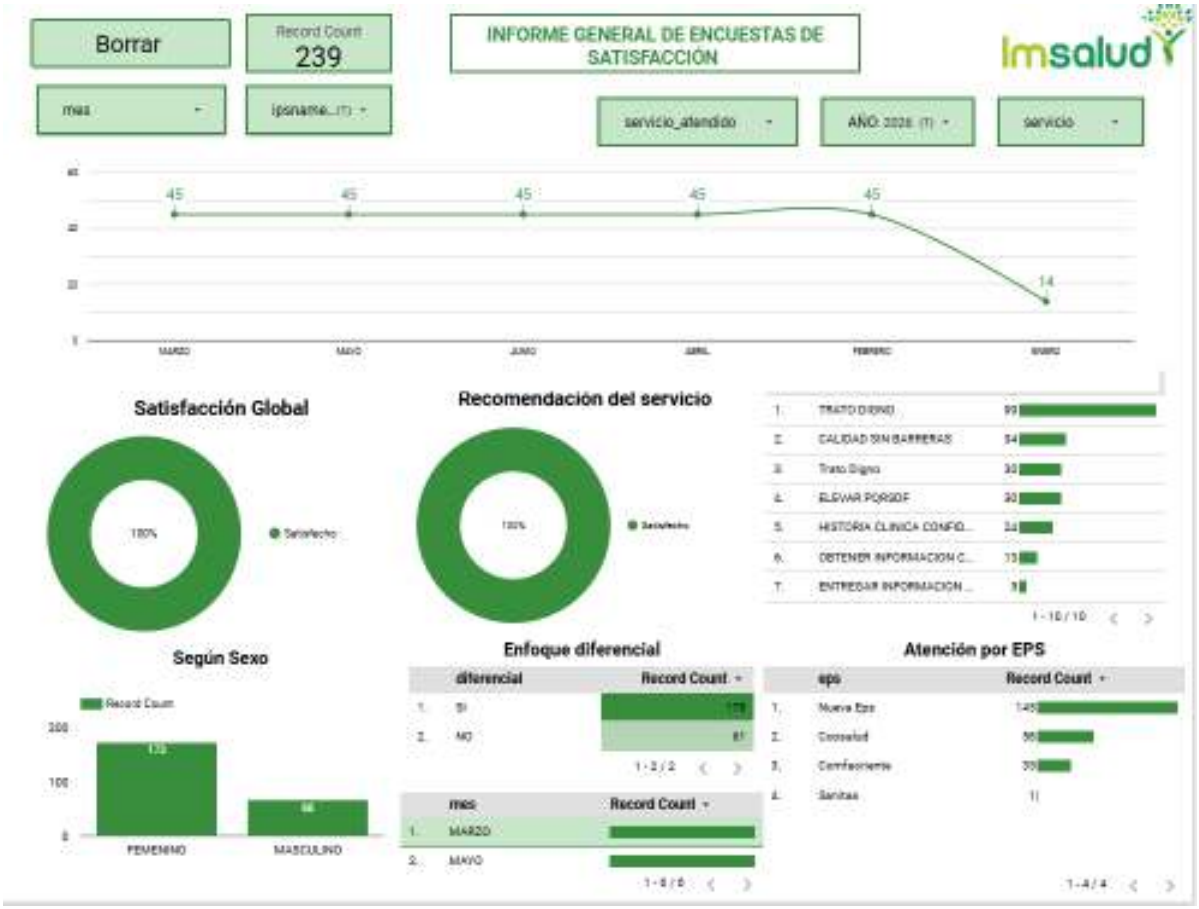


- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario**

Posteriormente, se socializó el informe de satisfacción del usuario correspondiente a la IPS Palmarito, elaborado a partir de las encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios que recibieron atención en la institución. Se explicó que este instrumento permite conocer la percepción de los usuarios frente a la calidad de los servicios prestados, evaluando aspectos como el trato digno y respetuoso, la oportunidad en la atención, la información brindada por el personal, la accesibilidad a los servicios, el enfoque diferencial y la disposición de los usuarios para recomendar la IPS. Asimismo, se resaltó que los resultados obtenidos son una herramienta para identificar fortalezas y oportunidades de mejora, contribuyendo al fortalecimiento continuo de la calidad de la atención.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Durante la presentación del informe se informó que, con corte al periodo evaluado, se aplicaron 239 encuestas de satisfacción en la IPS Palmarito, obteniendo un nivel de satisfacción global del 100 %, al igual que un 100 % de recomendación del servicio por parte de los usuarios encuestados, lo que refleja el alto grado de aceptación y confianza en la atención brindada. Como dato destacado, se informó que el aspecto con mayor número de valoraciones positivas fue el trato digno recibido por los usuarios durante la prestación del servicio, alcanzando 99 registros favorables. Asimismo, se evidenció que la mayoría de las encuestas fueron respondidas por usuarios del sexo femenino y que el mayor número de atenciones correspondió a afiliados de Nueva EPS. Finalmente, se destacó que estos resultados reflejan el compromiso del talento humano de la IPS Palmarito con la prestación de un servicio humanizado, oportuno y de calidad, manteniendo un seguimiento permanente a la satisfacción de los usuarios para implementar acciones de mejora cuando sea necesario.



DESARROLLO DE LA REUNIÓN

10. 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 PALMARITO
Nombre del Promotor SIAU:	KAREN JULIANA BAUTISTA MANZANO
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 ADMNIISTRATIVA *(Este columna la diligencia la oficina SIAU)*
1	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	No aplica, teniendo en cuenta que no se refiere ningún compromiso		

MARZO | ENERO.. | FEBRERO | ABRIL | MAYO | JUNIO

En desarrollo al punto del orden del día, se informó a las integrantes de la Asociación de Usuarios que, en la reunión anterior, no se generaron compromisos, sugerencias, peticiones o solicitudes que requirieran seguimiento por parte de la institución. Se destacó que esto refleja la conformidad de los asistentes con los temas socializados y con la gestión desarrollada por la ESE IMSALUD.

11. **Proposiciones y varios**.

Durante la reunión correspondiente al presente mes, las integrantes de la Asociación de Usuarios manifestaron su satisfacción con la prestación de los servicios y no presentaron nuevas proposiciones, peticiones o solicitudes para ser gestionadas. En consecuencia, no se establecieron nuevos compromisos, reiterando el compromiso de la ESE IMSALUD de mantener abiertos los espacios de participación ciudadana y de continuar trabajando en el fortalecimiento de la calidad, la humanización y el mejoramiento continuo de los servicios de salud prestados en la IPS Palmarito.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

12. **Evidencia fotográfica**.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

PROPOSICIONES Y VARIOS

Durante la reunión correspondiente al presente mes, las integrantes de la Asociación de Usuarios manifestaron su satisfacción con la prestación de los servicios y no presentaron nuevas proposiciones, peticiones o solicitudes para ser gestionadas. En consecuencia, no se establecieron nuevos compromisos, reiterando el compromiso de la ESE IMSALUD de mantener abiertos los espacios de participación ciudadana y de continuar trabajando en el fortalecimiento de la calidad, la humanización y el mejoramiento continuo de los servicios de salud prestados en la IPS Palmarito.

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	**24/AGOSTO/2026 HORA:1:30PM**

REGISTRO DE ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	**Documento de Identidad**	**Teléfono de contacto**	**Firma**
Mónica Roja	1090535005	3203820577	Monica Rojas
mariela Parra	60377283	32132 66268	mariela Parra
Doris Bohorques	22820238	3124208804	Doris.
Karen Juliana Bautista Hernandez	1004801878	3132348537	KarenJulianaBH

Scanned with CamScanner