| | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA:** | **20 AGOSTO 2026** | **ACTA DE REUNIÓN NO.** | **08** |
| **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 AGOSTO 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 el señor Jose Angel Reyes . Martha Lucia Arciniegas Y la señora Leidy johanna Suescun Tarazona . Y el acompañamiento de Jenny Lozano de la Oficina del SIAU.

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

**3.** Medios de Convocatoria. Medios de convocatoria. vía WHATSAPP se convoca para el día 20 DE AGOSTO 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**
- **Historia Clínica**
- **Solicitud de citas- Directorio telefónico virtual**
- **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

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

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

### MANUAL DE MANEJO SEGURO DEL AMBIENTE FÍSICO.

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

### CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

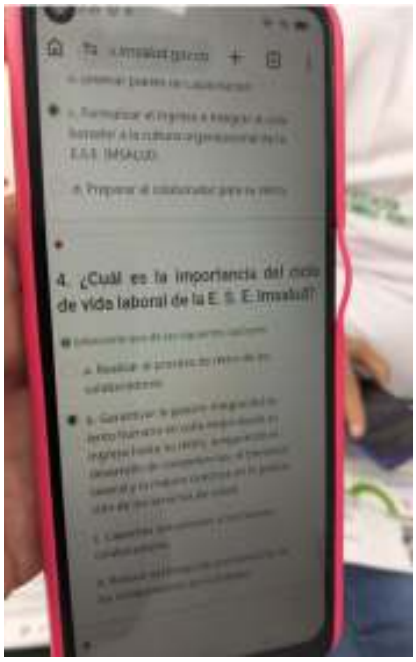
- **Historia Clínica** (Video)

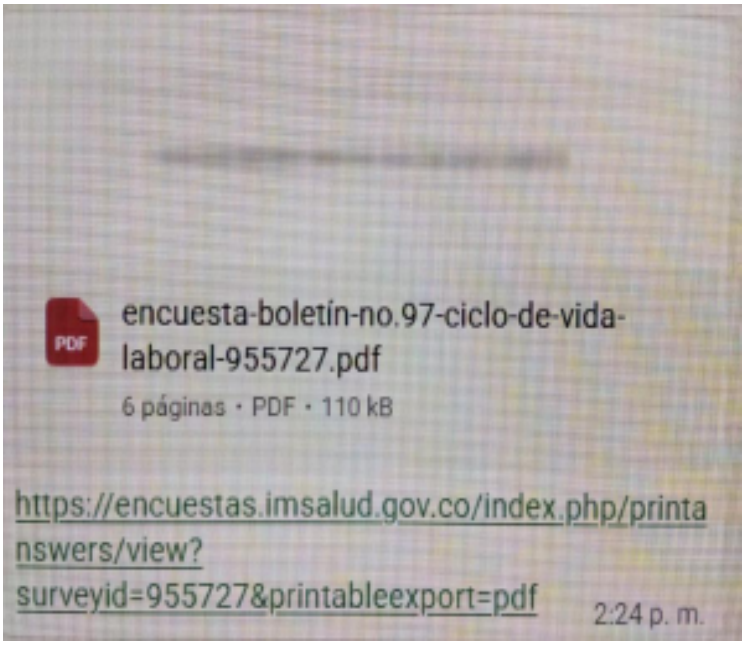
## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Solicitud de citas- Directorio telefónico virtual** (Video)

- **Boletín N.98 Cultura Imsalud**

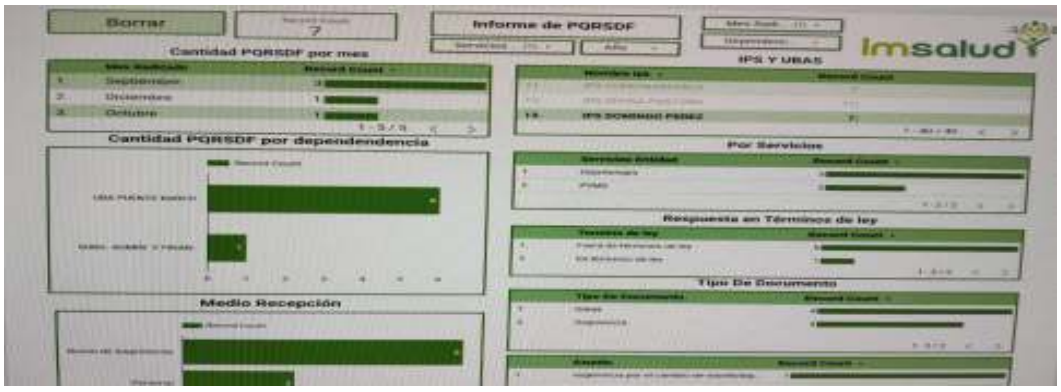
**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**




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

**6. Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**




El informe de PQRSDF del mes de Julio no se enidencio hallazgos, 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.

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Asimismo, constituye un reconocimiento al esfuerzo del equipo de trabajo por brindar una atención eficiente, cálida y centrada en el usuario.

- **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.

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

7. Proposiciones y varios.

Durante el segmento dedicado a Proposiciones y Varios, se abrió un espacio para que los miembros de la Asociación pudieran presentar cualquier iniciativa o inquietud adicional, 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:** | **SEPTIEMBRE 23 2026** |

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


| PROPOSICIONES Y VARIOS | |
|---|---|
| | |
| FECHA PRÓXIMA REUNIÓN: | Septiembre 23 2026. |

**REGISTRO DE ASISTENCIA**

| Nombre y Apellido | Documento de Identidad | Teléfono de contacto | Firma |
|---|---|---|---|
| Martha Lucia Arciniegas | 37274051 | 3011077421 | Martha L Arciniegas |
| José Angel Reyes | 88309117 | 3132523089 | |
| Leidy Suescun | 37.293.929 | 3742283768 | Leidy Suescun |
| Jenny Lorano | 1090493522 | 3002678870 | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |


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

| | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA:** | **21 DE AGOSTO 2026** | **ACTA DE REUNIÓN NO.** | **8** |
| **HORA INICIO:** | **2:00 PM** | **HORA FINALIZACIÓN:** | **4:40 PM** |
| **UBA/IPS:** | **IPS SANTA ANA** | | |

| | |
|---|---|
| **Objetivo de la reunión:** | **REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE AGOSTO 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 las2 pm del día 21 de AGOSTO de la anualidad 2026, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS SANTA ANA

**1.** Llamado a lista

Siendo las 2:00 PM del día 21 de agosto de 2026, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS EL SANTA ANA con la presencia de la promotora del siau y los integrantes de la asociacion,de ,usuarios,

Asociación de usuarios

- Juan Vega
- Gloria Rios
- Nicolina DIaz
- Elsy Correa
- Jorge Gonzalez

Y una nueva intgrante las sra MARIA MEDINA,con cc 6027727quien va ser parte de este hermoso equipo y se da la bienvenida a nuestra asociacion de usuarios.

Promotora Siau

- Claudia Saldaña de la IPS SANTA ANA

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

**3.** Medios de Convocatoria.

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

***buena tarde por favor no se les olvide venir con la camisa de la asociación gracias***

**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**

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **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**
- **Historia Clínica**
- **Solicitud de citas- Directorio telefónico virtual**
- **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 SANTA ANA , correspondiente al mes de AGOSTO 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 SANTA ANA .
La información consolida los pilares estratégicos que soportan la operación institucional: calidad en salud, direccionamiento estratégico, promesa de valor y mapa de procesos. Estos elementos trabajan en sinergia para garantizar una prestación de servicios coherente, centrada en el usuario y alineada con estándares de excelencia. La claridad en la misión, visión y valores refuerza la cultura organizacional

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

El contenido de la información evidencia una estructura institucional madura, garantiza la calidad, participación ciudadana y alineación normativa. Los 7 ejes de acreditación funcionan como el marco que traduce la promesa de valor en acciones medibles, permitiendo que la organización conecte su identidad institucional con prácticas operativas concretas. El módulo de mejoramiento de la calidad, articulado al ciclo PHVA, demuestra un compromiso real con la optimización continua, reforzando la capacidad de respuesta y la eficiencia en la prestación de servicios

La Política de Participación Social en Salud y la Resolución 806 de 2025 integran al usuario como un actor estratégico, no solo como beneficiario, sino como aliado en la toma de decisiones, vigilancia y control social. Este componente potencia la transparencia, fortalece la gobernanza y asegura coherencia entre lo institucional y lo comunitario. En conjunto, las diapositivas muestran una entidad bien estructurada, con enfoque preventivo, orientación al usuario y un ecosistema de gestión que impulsa resultados sostenibles y AGOSTOr 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

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

comunidad.

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

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

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

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**

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.

- **Solicitud de citas- Directorio telefónico virtual** (Video)

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

En conclusión, la solicitud de citas médicas en la ESE IMSALUD constituye un proceso fundamental para garantizar el acceso oportuno de la comunidad a los servicios de salud. Es importante fortalecer los canales de asignación, brindar información clara a los usuarios y optimizar los tiempos de atención, con el propósito de mejorar la calidad del servicio, facilitar el acceso a la atención médica y contribuir a la satisfacción de los pacientes.

- **Historia Clínica** (Video)

En conclusión, la ESE IMSALUD debe garantizar la confidencialidad y protección de la historia clínica como un aspecto fundamental del derecho a la privacidad y seguridad de los pacientes. Por ello, el proceso de solicitud, consulta y entrega de información clínica debe realizarse bajo estrictos criterios de autorización, verificación de identidad y manejo responsable de la información, permitiendo únicamente el acceso a las personas legalmente facultadas. De esta manera, se fortalece la confianza de los usuarios en la institución, se protege la información personal y se garantiza un manejo adecuado, seguro y responsable de la historia clínica.

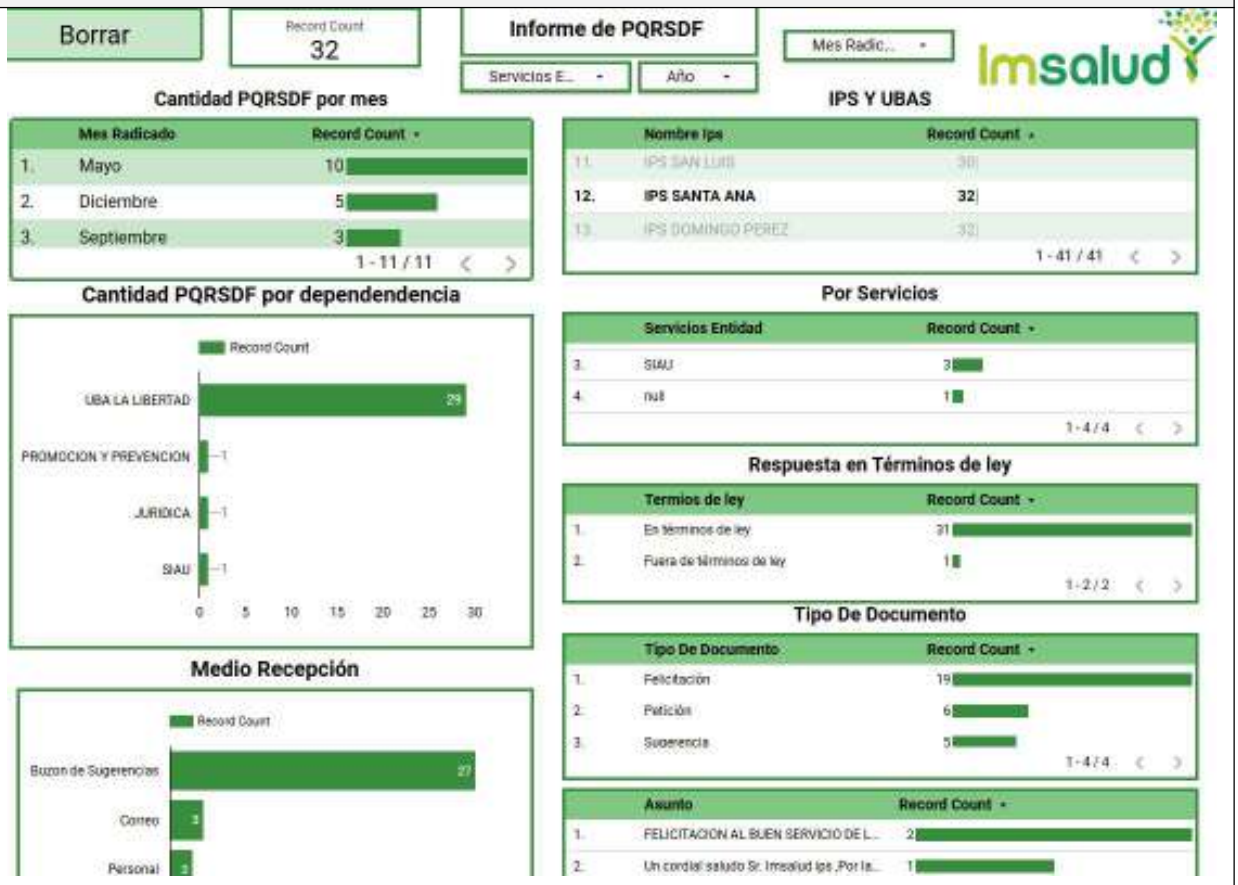
## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Boletín N.94 y 95 Cultura Imsalud**

- https://encuestas.imsalud.gov.co/index.php/714746?lang=es BOLETIN 94
- https://encuestas.imsalud.gov.co/index.php/863853?lang=es BOLETIN 95

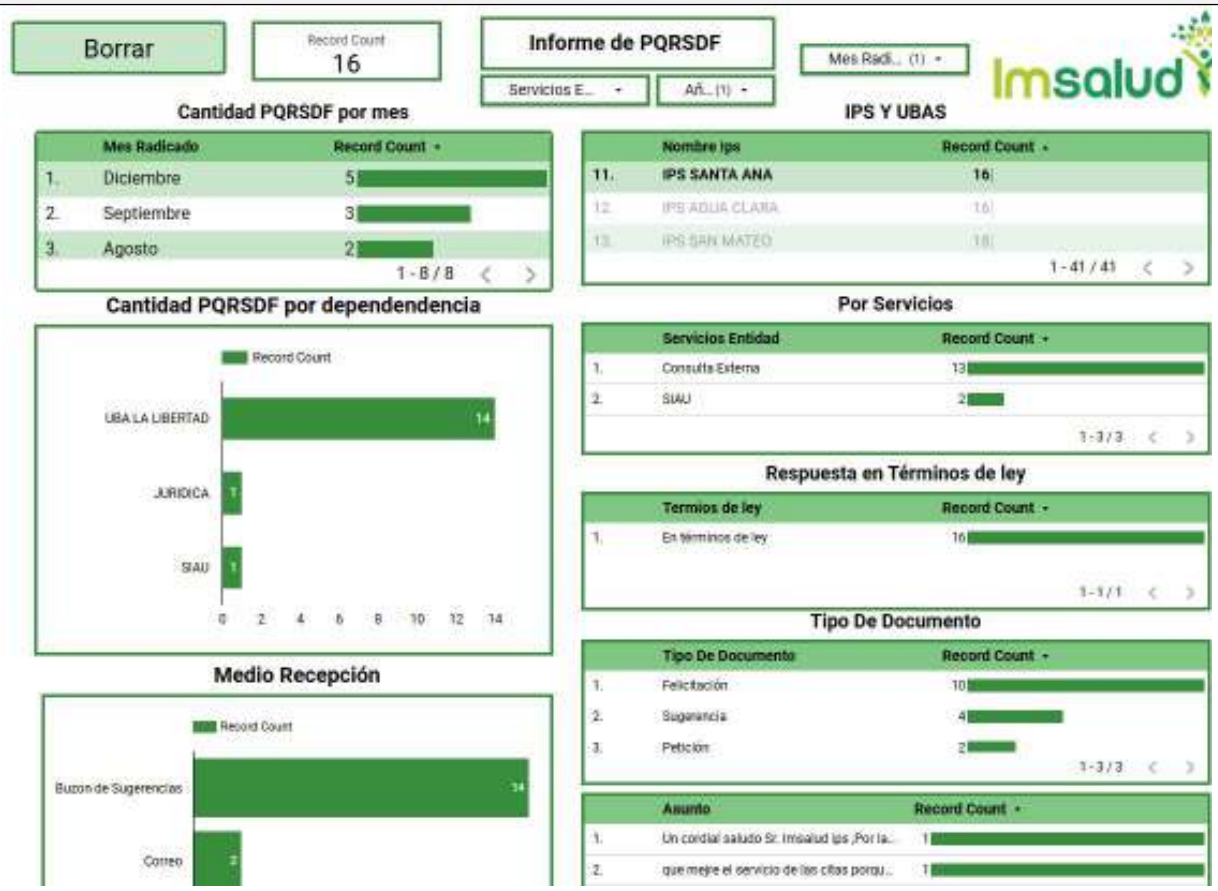
- **Informe Mensual PQRSDF**

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN




.

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN




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

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

7. Proposiciones y varios.

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 tod, la asociacion de usuario tambien solicita que la moviñ pueda ingresar a los barrios 1 vez al mes.

8. Evidencia fotográfica

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

## PROPOSICIONES Y VARIOS

Durante la reunion de la asociación se les pregunta a la asociación de usuarios si manifiestan alguna novedad o algun compromiso que consideren, a lo que menciones que  por el momento no hay ninguna propicionque estabien adecuada la la ips en tod, la asociacion de usuario tambien solicita que la moviñ pueda ingresar a los barrios 1 vez al mes.

| | |
|---|---|
| **FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:** | **21  de SEPTIEMBRE 2026 8 AM** |

## PROPOSICIONES Y VARIOS

## PROPOSICIONES Y VARIOS


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


**PROPOSICIONES Y VARIOS**

**FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:** 21 de Septiembre

**REGISTRO DE ASISTENCIA**

| Nombre y Apellido | Documento de Identidad | Teléfono de contacto | Firma |
|---|---|---|---|
| Juan Vega Sancha | 4059025 | 3209408867 | |
| Gloria Isabel Rios G | 26674752 | 3123889632 | |
| Nicolas Diaz | 5993617 | 3123889632 | |
| Elsy y correa S | 60396192 | 3168609470 | Elsy correa S |
| Jorge Gonzalez | 13507064 | 3113924519 | |
| Maria Ramonelina | 60296929 | 3508062832 | |
| Claudia Sabala | 32.488.121 | 3006603721 | |
| | | | |
| | | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA:** | **15 DE AGOSTO 2026** | **ACTA DE REUNIÓN NO.** | **8** |
| **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 AGOSTO 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 15 de AGOSTO 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 AGOSTO asistieron

STELLA MARTINEZ,MARISELA GUERRERO,SERGIO VILLAMIZAR

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

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

**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**
- **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**
- **Historia Clínica**

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Solicitud de citas- Directorio telefónico virtual**
- **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 AGOSTO 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** |
| | |

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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

marco que traduce la promesa de valor en acciones medibles, permitiendo que la organización conecte su identidad institucional con prácticas operativas concretas. El módulo de mejoramiento de la calidad, articulado al ciclo PHVA, demuestra un compromiso real con la optimización continua, reforzando la capacidad de respuesta y la eficiencia en la prestación de servicios

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 AGOSTOr legitimidad social.

El módulo de Trámites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD evidencia una operación orientada a la eficiencia y a la accesibilidad del usuario. La entidad ha integrado procesos regulados por el

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Decreto 2150/95 con estrategias modernas de atención, incluyendo canales virtuales, asignación de citas por múltiples medios y orientación personalizada a través del SIAU. Servicios críticos como historia clínica, entrega de certificados, resultados de laboratorio y rayos X están diseñados para garantizar oportunidad, trazabilidad y facilidad de acceso. En conjunto, las diapositivas muestran una infraestructura de servicios alineada con buenas prácticas de atención pública, enfocada en disminuir barreras, optimizar tiempos y fortalecer la experiencia del usuario

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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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

**RESIDUOS NO PELIGROSOS:** son aquellos producidos por el generador en cualquier lugar y 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: tiquetes, fotocopias, 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 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, jeringas, vendas, sondas, elementos de protección personal (EPP), u 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. | Imsalud<br>CÓDIGO DE COLORES |

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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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.

- **Solicitud de citas- Directorio telefónico virtual** (Video)

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

En conclusión, la solicitud de citas médicas en la ESE IMSALUD constituye un proceso fundamental para garantizar el acceso oportuno de la comunidad a los servicios de salud. Es importante fortalecer los canales de asignación, brindar información clara a los usuarios y optimizar los tiempos de atención, con el propósito de mejorar la calidad del servicio, facilitar el acceso a la atención médica y contribuir a la satisfacción de los pacientes.

- **Historia Clínica** (Video)

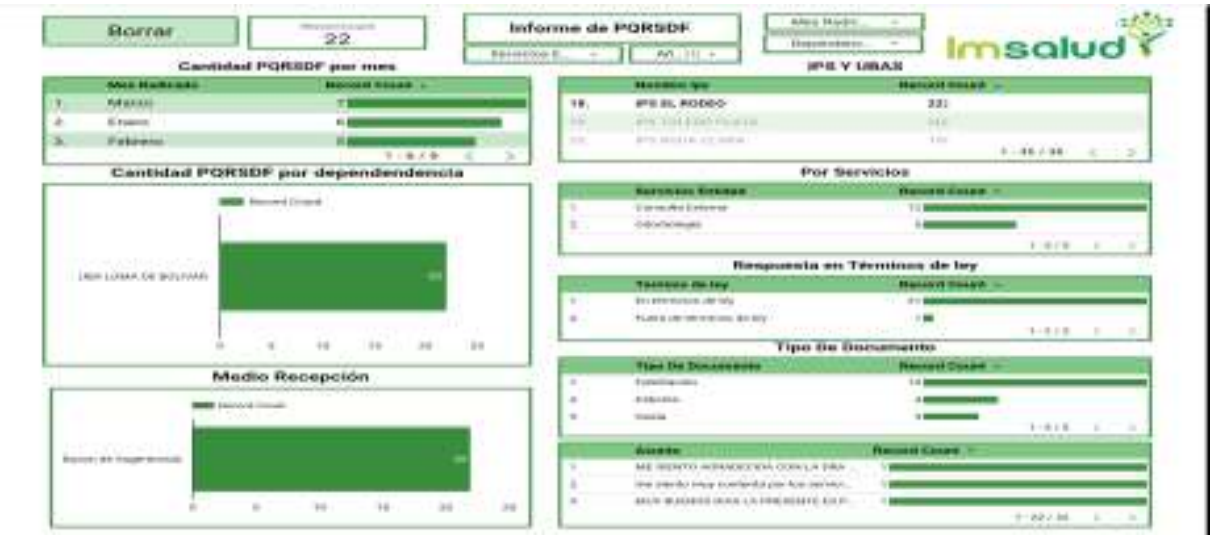
En conclusión, la ESE IMSALUD debe garantizar la confidencialidad y protección de la historia clínica como un aspecto fundamental del derecho a la privacidad y seguridad de los pacientes. Por ello, el proceso de solicitud, consulta y entrega de información clínica debe realizarse bajo estrictos criterios de autorización, verificación de identidad y manejo responsable de la información, permitiendo únicamente el acceso a las personas legalmente facultadas. De esta manera, se fortalece la confianza de los usuarios en la institución, se protege la información personal y se garantiza un manejo adecuado, seguro y responsable de la historia clínica.

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Boletín N.94 y 95 Cultura Imsalud**

- https://encuestas.imsalud.gov.co/index.php/714746?lang=es BOLETIN 94
- https://encuestas.imsalud.gov.co/index.php/863853?lang=es BOLETIN 95

- **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.

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 SEDE ADMNIISTRATIVA *(Este columna la diligencia la oficina SIAU)* |
|---|---|---|---|---|
| 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 |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

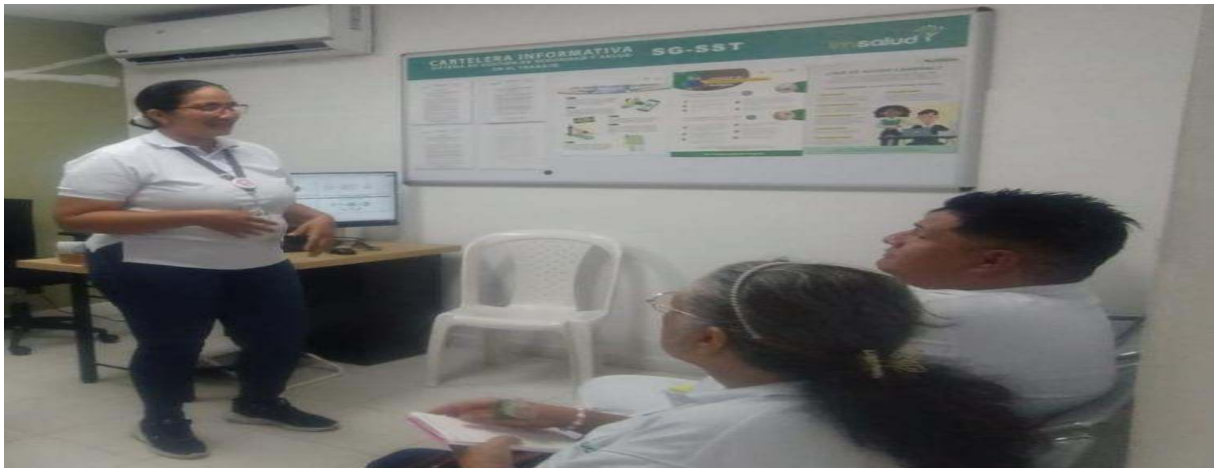
La asociación de usuarios esta en espera de respuesta por parte del área encargada

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 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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

**8.** Evidencia fotográfica




## 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:** | **19 de SEPTIEMBRE 2026 8 AM** |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA:** | **25 DE AGOSTO 2026** | **ACTA DE REUNIÓN NO.** | **8** |
| **HORA INICIO:** | **9:50 am** | **HORA FINALIZACIÓN:** | **11:20 am** |
| **UBA/IPS:** | **IPS BELISARIO** | | |

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

**Agenda**

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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Llamado a lista

Se da inicio a la reunión de la asociación de usuarios de la IPS BELISARIO siendo las 1:00 PM con el personal convocado.

Damos la bienvenida a los usuarios de la asociación, se realiza la verificación de que allá quorum en el cumpliendo de la participación de los convocados en parte del compromiso mensual.

Realizamos la charla con los temas como carta de derechos y deberes del usuario cuidadores y familia, boletín 94,95,96 promesa de valor, misión, visión, PQRSDF, 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, que hagan uso de los servicios que se prestan en la IPS, 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.

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

- MARIA HELENA ROJAS
-NAYIVE DE MARTINEZ
-GLADYS LABARCA
-DR JENNY LOZANO
-PAULINE CARRASCAL PROMOTORA

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

Se da lectura al acta anterior para verificar que es veraz todo lo que está escrito en ella, todo esto para garantizar que nuestra asociación sea un ente verdaderamente dinámico y transparente, y que las voces de nuestros integrantes se traduzcan en acciones concretas, cada mes se lleva a cabo una reunión dedicada a revisar las propuestas y sugerencias presentadas previamente por los integrantes de la asociación de 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.
- En la sala de espera se hace la invitación a hacer parte de este equipo y darles a conocer el objetivo de la asociación de usuarios.

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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

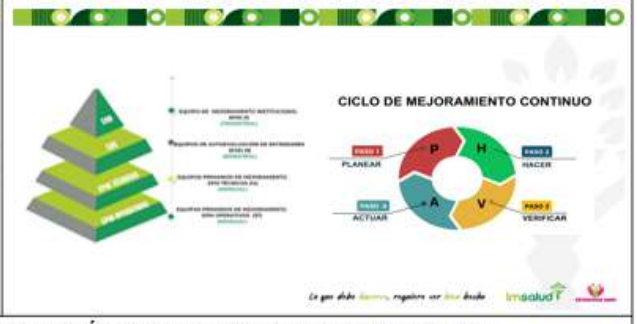
### DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

### 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

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

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

Promesa de Valor IMSALUD

Visión: En el 2028 ser la Institución Pública líder en la región, que presta 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".*<br>Añadido de lo anterior, se expone a todo el personal los 3 ejes de implementación de la política:<br>1. Gestión integral de residuos.<br>2. Uso eficiente de recursos.<br>3. Limpieza y desinfección de áreas y superficies. |

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

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

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

- **Historia Clínica** (Video)

WhatsApp Video
2026-08-14 at 9.06.0

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Solicitud de citas- Directorio telefónico virtual** (Video)

WhatsApp Video
2026-08-06 at 11.16.

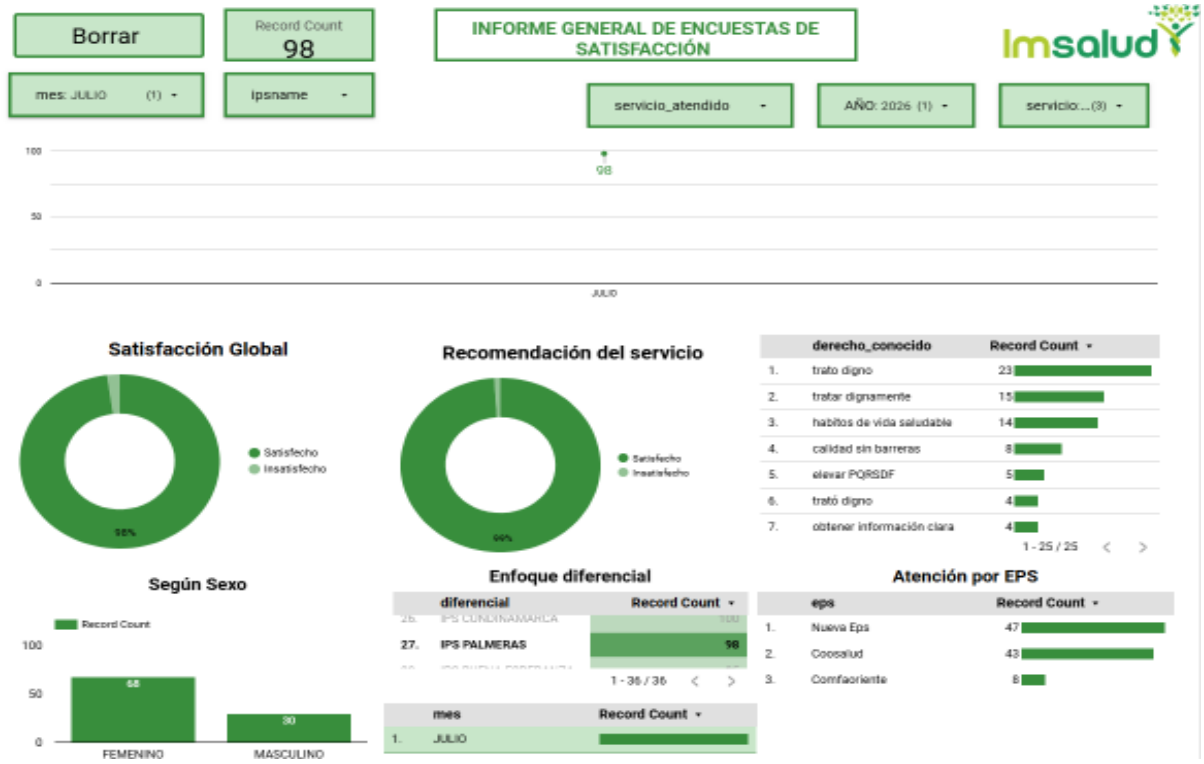
- **Boletín N.94 y 95 Cultura Imsalud**

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

A los asociados se les informo que en el mes de julio se presentaron PQRSDF referentes a la atención recibida en las instalaciones de la IPS belisario, con hallazgos favorables, pocas quejas, que nos llevan al mejoramiento 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.

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

| AGOSTO | | | | | | | | UBA/IPS: | IPS RELISARIO | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| NOMBRES Y APELLIDOS SOLICITANTE | NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN | CLASIFICACIÓN | | | | | | ASUNTO | ESTADO | | | FECHA DE RESPUESTA DÍA/MES/AÑO | No. RADICADO DE RESPUESTA | DÍAS HÁBILES DE RESPUESTA | EPS | OBSERVACIONES |
| | | P | Q | R | S | D | F | | EN TRÁMITE | SI RESPONDIÓ | NO RESPONDIÓ | | | | | |
| VICKY BUITRAGO | 31167126 | | X | | | | | QUEJA POR CANCELACION DE CITA | X | | | | | | | |
| PEDRO ANTONIO | 88215895 | | | | | | X | BEUN SERVICIO | X | | | | | | | |
| ANONIMO | 0 | | X | | | | | POR BOTAR MUCHA AGUA EN LA CALLE | X | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | |

| DESARROLLO DE LA REUNIÓN |
|---|
| 7. Proposiciones y varios.<br>• se les recomendó que nos ayuden a difundir la prestación de los diferentes servicios que presta la IPS BELISARIO.<br>• Los asociados manifiestan nuevamente que pega mucho el sol en la sala<br>• Si es posible que tomen en cuenta el aire acondicionado por el calor que hace<br>• Recordándoles la política de humanización no solo con los usuarios y la población en general, si no que en esta política incluyan las necesidades de los colaboradores de la IPS BELISARIO ya que el vigilante no cuenta con una silla ni una mesa para colocar sus implementos de trabajo.<br>8. Evidencia fotográfica. |

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

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

| **PROPOSICIONES Y VARIOS** | |
|---|---|
| • se les recomendó que nos ayuden a difundir la prestación de los diferentes servicios que presta la IPS BELISARIO.<br>• Los asociados manifiestan nuevamente que pega mucho el sol en la sala<br>• Si es posible que tomen en cuenta el aire acondicionado por el calor que hace<br>• Recordándoles la política de humanización no solo con los usuarios y la población en general, si no que en esta política incluyan las necesidades de 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:** | **20 de septiembre de 2026** |

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


**REGISTRO DE ASISTENCIA**

| Nombre y Apellido | Documento de Identidad | Teléfono de contacto | Firma |
|---|---|---|---|
| Maria Helena Rojas Flórez | 27806589 | 3136954822 | M Helena Rojas |
| Nayive de Martinez | PTT:3293033 | 3172630063 | Nayive de Martinez |
| Gladys Labarca | 60348290 | 3002657780 | Gladys Labarca |
| Pauline Carrol | 1004879602 | 3119143707 | Pauline C. |
| Jenny Lozano | 1090493522 | 3007678870 | Jenny Lozano |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA:** | **14/08/2026** | **ACTA DE REUNIÓN NO.** | **08** |
| **HORA INICIO:** | **9:00 AM** | **HORA FINALIZACIÓN:** | **10:00 AM** |
| **UBA/IPS:** | **BOCONO** | | |

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

**Agenda**

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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 08:00 am del día 27 de agosto del presente año, se da inicio a la reunión y conformacion de la Asociacion de usuarios de la IPS BOCONO, con el siguiente orden del día:

- Llamado a lista

Se realiza conformacion de asociacion de usuarios con los miembros: Hugo Gabriel Barrera, Mabel Garcia Romero. La señora Lizbeth Garcia Romero no se presento a la reunion por asuntos personales.

- 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.

- Medios de Convocatoria.

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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

Cúcuta, Norte de Santander, 28 abril 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: 14/04/2026
Lugar: IPS BOCONO
Hora: 9:00 AM

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

Página 1 de 1

- 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**<br>• **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**<br>• **Política humanización**<br>• **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**<br>• **Carta de derechos y deberes, del usuario cuidadores y familia**<br>• **Historia Clínica**<br>• **Solicitud de citas- Directorio telefónico virtual**<br>• **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web**<br>• **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**<br>• **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**<br><br>**Desarrollo de las Temáticas:** |

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

### CALIDAD EN SALUD

### DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

### PROMESA DE VALOR

### MAPA DE PROCESOS

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

### MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

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

POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

Imsalud

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

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

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

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

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

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

- Dentro de los más destacados tenemos:

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

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

❖ **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

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

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

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

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

## POLÍTICA HUMANIZACIÓN

### 1. Adopción de la Política de Atención Humanizada

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

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

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

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

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

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

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

Promesa de Valor: IMSALUD

Principios y Valores del Código de Integridad

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

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

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

**Buen Trato: Prácticas de Cuidado**

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

**Derechos y Deberes**

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

### 4. Fortalecimiento del Programa de Humanización

Encuentros Comunales

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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

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

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

- **Historia Clínica** (Video)
- **Solicitud de citas- Directorio telefónico virtual** (Video)

- **Boletín N.96 y 97 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 marzo, en la UBA LOMA DE BOLIVAR se recibieron 1 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**

Es de mencionar que para la conformacion de la asociacion, Se realizo convocotario la cual se ubico en la cartelera informativa de la unicad basica loma de bolivar, con el objetivo de fortalecer la

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

participacion y representacion de los usuarios, mediante los nuevos integrantes de la asociacion de usuarios, posterior a esto se les da a conocer la carta de derechos y deberes del usuario y familia y su vez obligaciones correspondientes a su cargo.

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

- Se dio cumpliento en la asignacion de citas medicas sin barrera y en cualquier momento del dia.

7. Proposiciones y varios.

- Se le informa a los usuarios de la asociación que es importante la participación mensual en las reuniones, asi mismo se les reitera la importancia de motivar a la comunidad para que participe activamente de los servicios que ofrece la IPS BOCONO.
- Se les recuerda la participación activa en el proximo foro urbano.

- Evidencia fotográfica.

| **PROPOSICIONES Y VARIOS** | |
|---|---|
| • Se le informa a los usuarios de la asociación que es importante la participación mensual en las reuniones, asi mismo se les reitera la importancia de motivar a la comunidad para que participe activamente de los servicios que ofrece la IPS BOCONO.<br>• Se les recuerda la participación activa en el proximo foro urbano que se llevara acabo en el mes de septiembre. | |
| **FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:** | **11/09/2026 – hora 9:00 am** |

| **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<br>**Versión:** 04 |
| | **ACTA MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS** | **Fecha:** 26/11/2024 |


**REGISTRO DE ASISTENCIA**

| Nombre y Apellido | Documento de Identidad | Teléfono de contacto | Firma |
|---|---|---|---|
| Hugo Gabriel Barrera | 1090409283 | 3123004859 | Hugo G Barrera G |
| Mabel Garcia Ramos | 60.352.870 | 3208882283 | Mabel García R. |
| Yuley A Quiroz | 60430658 | 7112521105 | [illegible] |
| Danna Gomez | 1090491709 | 3166239292 | Danna Gomez |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA:** | **31 AGOSTO 2026** | **ACTA DE REUNIÓN NO.** | **8** |
| **HORA INICIO:** | **8:30 AM** | **HORA FINALIZACIÓN:** | **10:30 AM** |
| **UBA/IPS:** | **IPS CLARET** | | |

| | |
|---|---|
| **Objetivo de la reunión:** | **REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE AGOSTO 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 lunes del presente año, se realiza la reunión mensual con la Asociación de usuarios en la oficina Siau
Se tuvo como invitadas la Dra Yurley Duarte y Jenny lozano apoyo admnistrativo, quines estuvieron liderando la reunion

1. Llamado a lista

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

**Usuarios Asociación**
Rosa Gladys Barajas
Judith Ortiz
Miriam Acosta
Luz Mercedes Porras
Freddy Ruiz

**En ausencia de los siguientes integrantes**
Jose Trinidad
Maria Teresa Sanchez

**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.

Se tuvo como estrategias para vincular 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.

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, llamadas telefónicas y carteleras informativas, se convocan a los usuarios para que hagan parte de la misma y se socializa con ellos la importancia de vincular a los jóvenes para que hagan parte de la asociación.

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

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

requisitos según el procedimiento.

- 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.

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

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

Es importante resaltar el avance que han tenido los integrantes de la asociación en cuanto sus derechos y deberes, para este mes se realizó una actividad lúdica que tenía como objetivo identificar cada derecho o deber con sus respectivo significado, seguido 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.
Resaltando que todo lo que sale en el buzón es confidencial y nadie puede leer lo que sale.

Por otro lado se dio explicación en cuanto al programa de citologías de las dos (2) EPS COOSALUD Y COMFAORIENTE, rango de edad de 25 a 29 años de edad, aclarando que la toma de citología es cada 3 años
Seguido se extendió la invitación para que asistan al foro ya que se van a tocar temas importantes tales como: SISBEN la nueva actualización.

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

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

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

- **Promesa De Valor**
- **Mapa De Procesos**
- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**
- **Mejoramiento De La Calidad**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 806 del 20 de noviembre de 2025**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Política humanización**
- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**
- **Carta de derechos y deberes, del usuario cuidadores y familia**
- **Historia Clínica**
- **Solicitud de citas- Directorio telefónico virtual**
- **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 via telef pagina web y linea de WhatsApp.
2. Orientación individual por parte del personal SIAU en todas s y UBA's de la ESE.
3. Solicitud de Historia Clinica.
4. Resultados de Laboratorios y Rayos X.
5. Entrega de certificados de nacido vivo o acta de defunción.

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

- **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

Este servicio nos permite obtener resultados de laboratorio de manera oportuna y de facil 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 defunciones el documento mediante el cual se acredita legalmente el fallecimiento de una persona, el cual es entregado en el servicio de urgencias de la UBA.

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

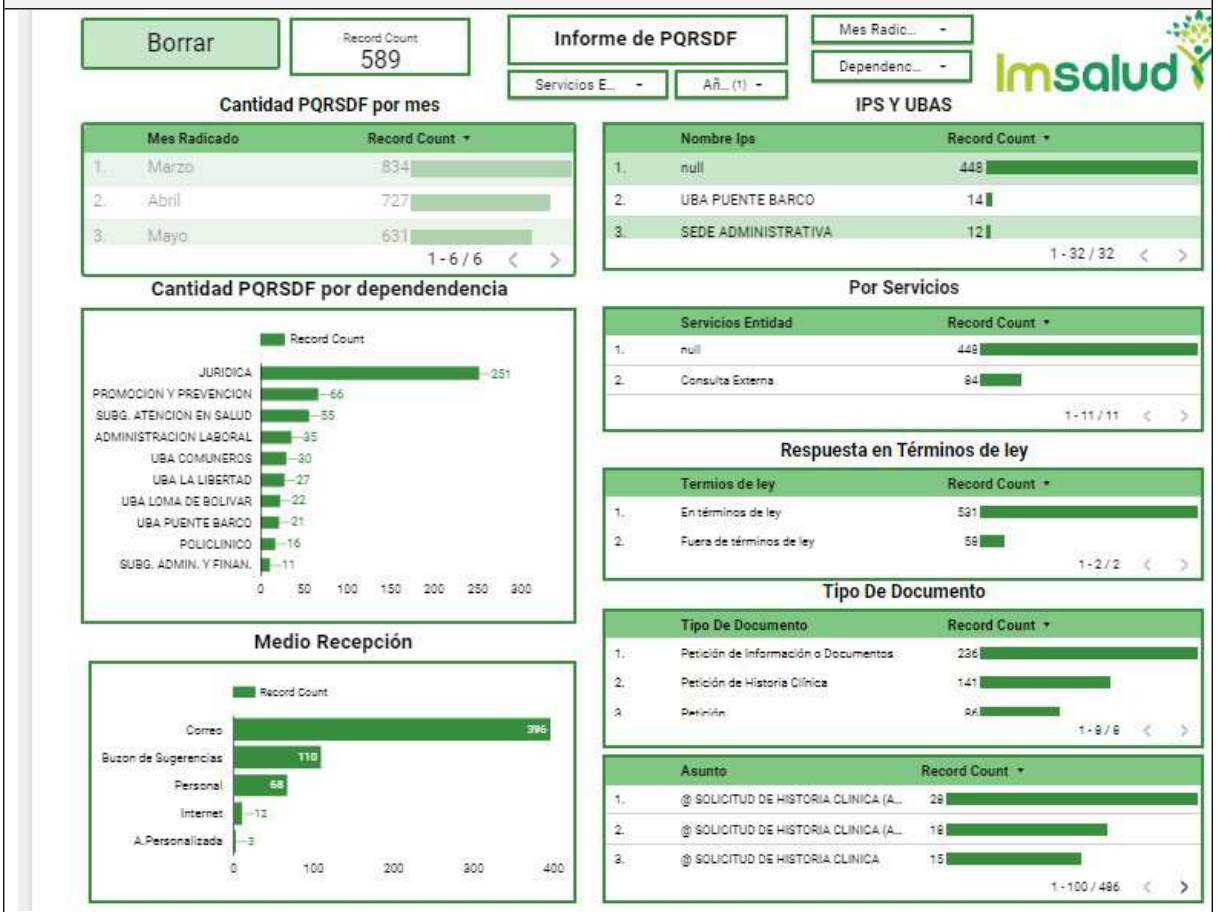
- **Historia Clínica** (Video)
- **Solicitud de citas- Directorio telefónico virtual** (Video)

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Boletín N.97 y 99 Cultura Imsalud**

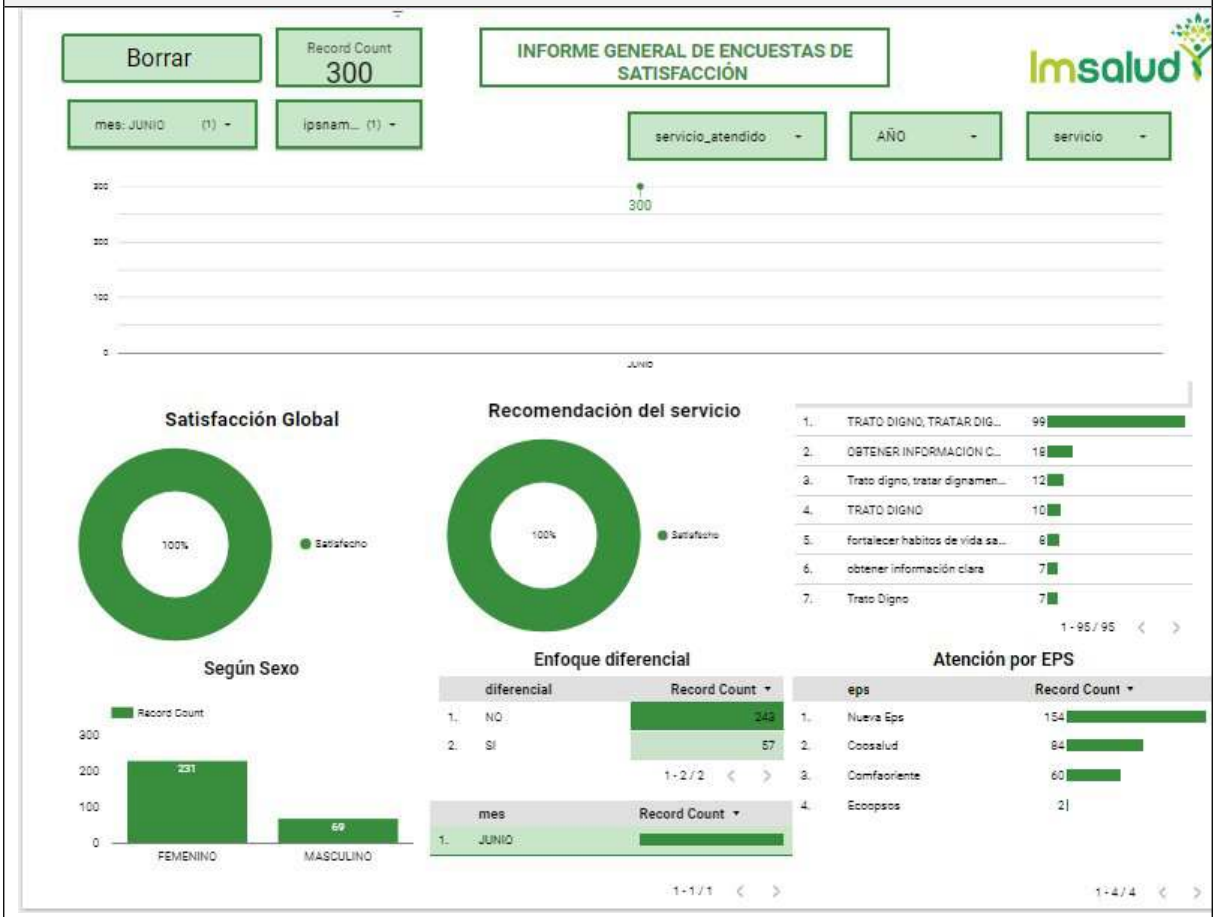
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**

## 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.

**SEGUIMIENTO COMPROMISOS ASOCIACIÓN DE USUARIOS**

| | |
|---|---|
| **Nombre de la UBA o IPS:** | IPS CLARET |
| **Nombre del Promotor SIAU:** | SANDRA MILENA RANGEL MONTOYA |
| **Mes:** | AGOSTO |

| 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) |
|---|---|---|---|---|
| | Estamos a la espera de las sillas. | OFICINA SIAU | Se esperan nuevas directrices | |
| | se necesita un aire acondicionado en la oficina Siau | OFICINA SIAU | Se esperan nuevas directrices | |
| | Se necesita un dispensador de agua (filtro) | OFICINA SIAU | Se esperan nuevas directrices | |
| | Se necesitan sillas para los usuarios poder estar cómodos | OFICINA SIAU | Se esperan nuevas directrices | |
| | La asociación sugiere que sean capacitados con temas relacionados como: lenguaje de señas Humanización Enfermedades como: Hepatitis, VIH, Sífilis etc. Rutas de atención | OFICINA SIAU | Se esperan nuevas directrices | |
| | | | | |

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se da por terminada la reunión a las 10:30 am, manifestando agrado e interés por la información brindada. También expresan satisfacción a la hora de llegar a la reunión y adquirieron más conocimiento en la información que se les brindo.

7. Proposiciones y varios.

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

- La asociación sugiere que coloquen un aire en la oficina SIAU, para que se pueda realizar la reunión en la misma.

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

- 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 Claret

- Evidencia fotográfica.

| **PROPOSICIONES Y VARIOS** | |
|---|---|
| • Los usuarios manifiestan conformidad con la prestación de servicios en la Ips Claret y disponibilidad de agenda que se les brinda, se motiva para que pasen por los diferentes programas de PyM.<br><br>• La asociación sugiere que coloquen un aire en la oficina SIAU, para que se pueda realizar la reunión en la misma.<br><br>• 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<br><br>• 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 Claret | |
| **FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:** | **Miercoles 16 de Septiembre 2026** |

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


**REGISTRO DE ASISTENCIA**

| Nombre y Apellido | Documento de Identidad | Teléfono de contacto | Firma |
|---|---|---|---|
| Rosa [illegible] Berg. | 60 250 139 | 3112654147 | Rosa [illegible] Berg |
| [illegible] Ortiz Ortiz | 60312402 | 3114840274 | [illegible] |
| elliviam etcosta | 60278772 | 3208814205 | elliviam etcosta |
| [illegible] mercedes Parras | 60311153 | 3025903355 | |
| Freddy A. Ruiz | 13481054 | 310.3368430 | |
| Elmer Bravo | 33191295 | 3185458180 | |
| Jenny Lozano | 1090413522 | 3002678820 | Jenny Lozano |
| Sandra Rangel | 37440641 | 3138140928 | Sandra Rangel. |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA:** | **14/08/2026** | **ACTA DE REUNIÓN NO.** | **8** |
| **HORA INICIO:** | **8:30 AM** | **HORA FINALIZACIÓN:** | **9:30 AM** |
| **UBA/IPS:** | **IPS CUNDINAMARCA** | | |

| | |
|---|---|
| **Objetivo de la reunión:** | **REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE AGOSTO 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 8:45 AM con el personal convocado.

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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Cabe resaltar que a la reunión mensual de la Asociación de Usuarios asistieron las siguientes integrantes: Roberto Carrascal y Maria Gabriela Veloza.

- 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.

## 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 Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**
- **Carta de derechos y deberes, del usuario cuidadores y familia**
- **Historia Clínica**
- **Solicitud de citas- Directorio telefónico virtual**
- **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

**Desarrollo de las Temáticas:**

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

### MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

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

POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

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

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

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

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

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

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

Dentro de los más destacados tenemos:

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

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

**RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

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

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

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

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

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

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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

**RESIDUOS NO PELIGROSOS:** son aquellos producidos por el generador en cualquier lugar y en desarrollo de su actividad, que no presentan riesgo para la salud humana y el medio ambiente.
**BIODEGRADABLES, INERTES U ORDINARIOS (NEGRO):** son aquellos generados en el desempeño normal de las actividades. Estos residuos se generan en oficinas, pasillos, áreas comunes, cafeterías, salas de espera, auditorios y en general en todos los sitios del establecimiento del generador. Ejemplo: barrido, hojarasca, icopor, restos de comida y otros.
**RECICLABLES (BLANCO):** son aquellos que no se descomponen fácilmente y pueden volver a ser utilizados en procesos productivos como materia prima. Ejemplo: papel, plástico, cartón y otros.
**RESIDUOS PELIGROSOS (ROJO):** son aquellos resultados 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 las 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

- **Historia Clínica** (Video)

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

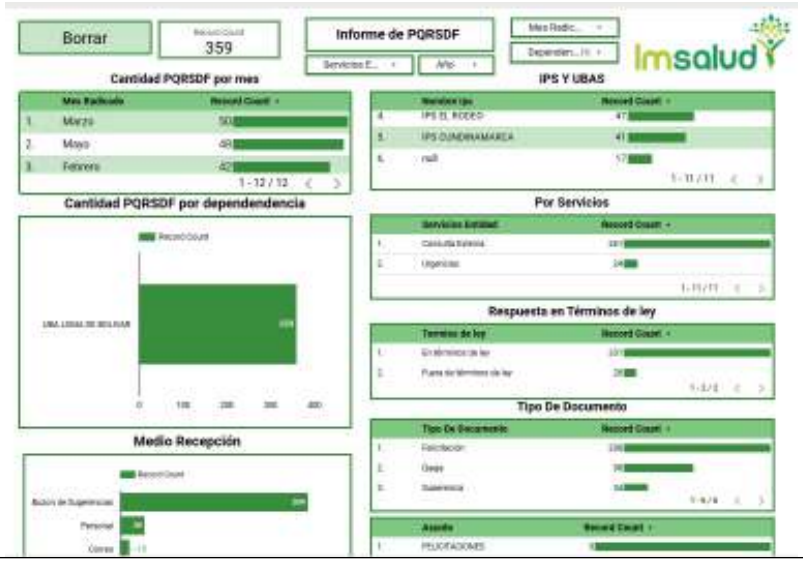
- **Solicitud de citas- Directorio telefónico virtual** (Video)

- **Boletín N.94, 95,96,97 y 98 Cultura Imsalud**

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

SEGUNDO TRIMESTRE INFORME SATISFACCION, PQRSDF › Portada



## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **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.

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.

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- 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.<br>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:** | **Viernes18 de septiembre 8:00 AM.** |

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


| REGISTRO DE ASISTENCIA | | | |
|---|---|---|---|
| **Nombre y Apellido** | **Documento de Identidad** | **Teléfono de contacto** | **Firma** |
| Roberto Pausal | 13371713 | 3108894983 | Roberto Pausal |
| María Gabriela Veloza | 1090516743 | 3127557022 | Gabriela Veloza |
| | | | |
| | | | |
| | | | |



Scanned with CamScanner


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:** | **15/08/2026** | **ACTA DE REUNIÓN NO.** | **08** |
| **HORA INICIO:** | **9:00am** | **HORA FINALIZACIÓN:** | **10:38am** |
| **UBA/IPS:** | **IPS EL SALADO** | | |

| | |
|---|---|
| **Objetivo de la reunión:** | **REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE AGOSTO 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 AGOSTO de 2026, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS EL SALADO con la presencia de los siguientes profesionales y usuarios:

Asociación de usuarios

- Carmen Elisa Monsalve Santander usuaria que hace parte de la asociación de usuarios de la IPS EL SALADO
- Luis Emilio Goyeneche usuario que hace parte de la asociación de usuarios de la IPS EL SALADO
- Marleny Sarmiento usuaria que hace parte de la asociación de usuarios de la IPS EL SALADO

Profesionales

- Jahel Martinez Rios Profesional SIAU de la IPS SALADO

Asi mismo se manifiesta que el señor Julio Cesar Mejia Diaz usuario que hace parte de la asociación de usuarios de la IPS EL SALADO no asistioa la reunion y no ha cominicado si se le presento algun inconveniente.

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- 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

**Grupo de whatsapp de la Asociación de usuarios**

**Pieza de comunicación de la reunion mensual de la asociación de usuarios**

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

Cúcuta, Norte de Santander, 18,07, 2026.

**DE: OFICINA SIAU**
**PARA: ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE LA IPS EL SALADO**
**ASUNTO: REUNION MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS**

**CONVOCATORIA ASOCIACIÓN DE USUARIOS**

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

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

Fecha: 15/ AGOSTO /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.

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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

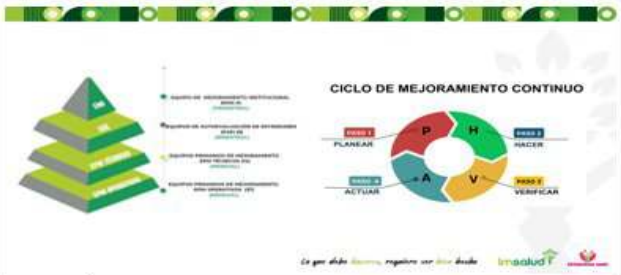
- **Calidad En Salud**
- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**
- **Promesa De Valor**
- **Mapa De Procesos**
- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**
- **Mejoramiento De La Calidad**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 806 del 20 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**
- **Historia Clínica**
- **Solicitud de citas- Directorio telefónico virtual**
- **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

**Desarrollo de las Temáticas:**

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

### MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD




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

POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

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

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

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

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

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

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

Dentro de los más destacados tenemos:

1. Asignación de citas medicas y odontológicas por vía telefónica, pagina web y 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.

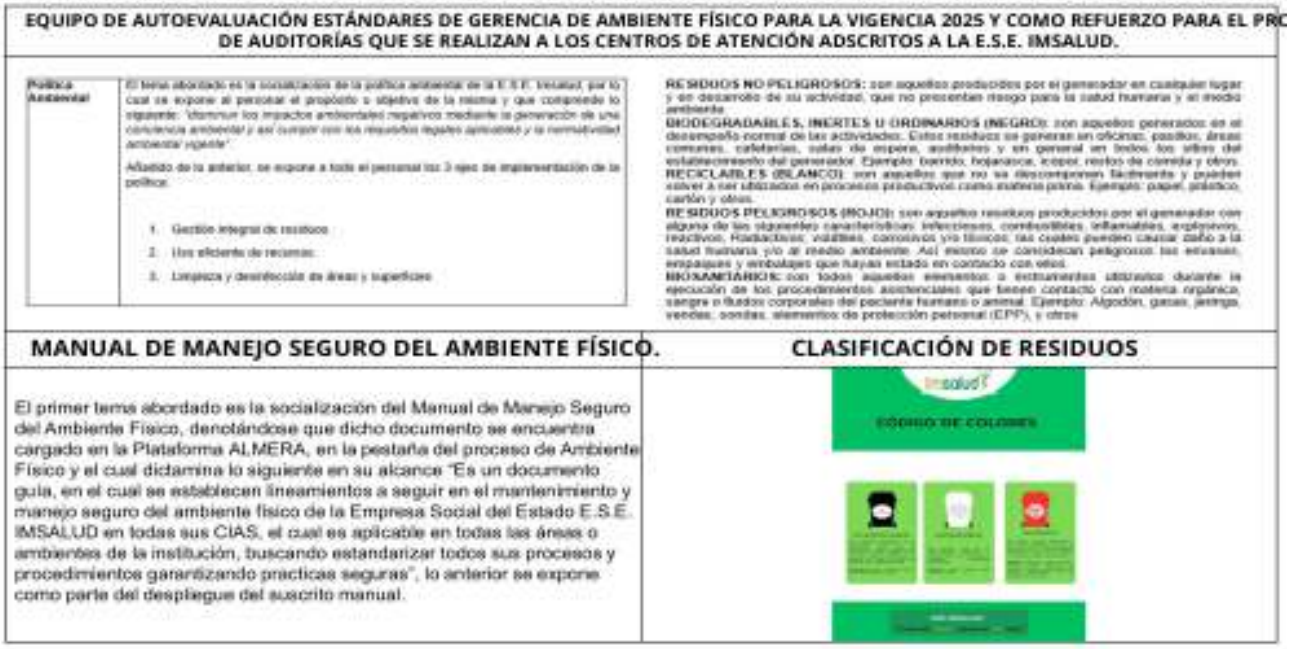
Las lecturas de Rayos x, puedes solicitarlos al personal SIAU de su IPS o UBA.

**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.

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN




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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

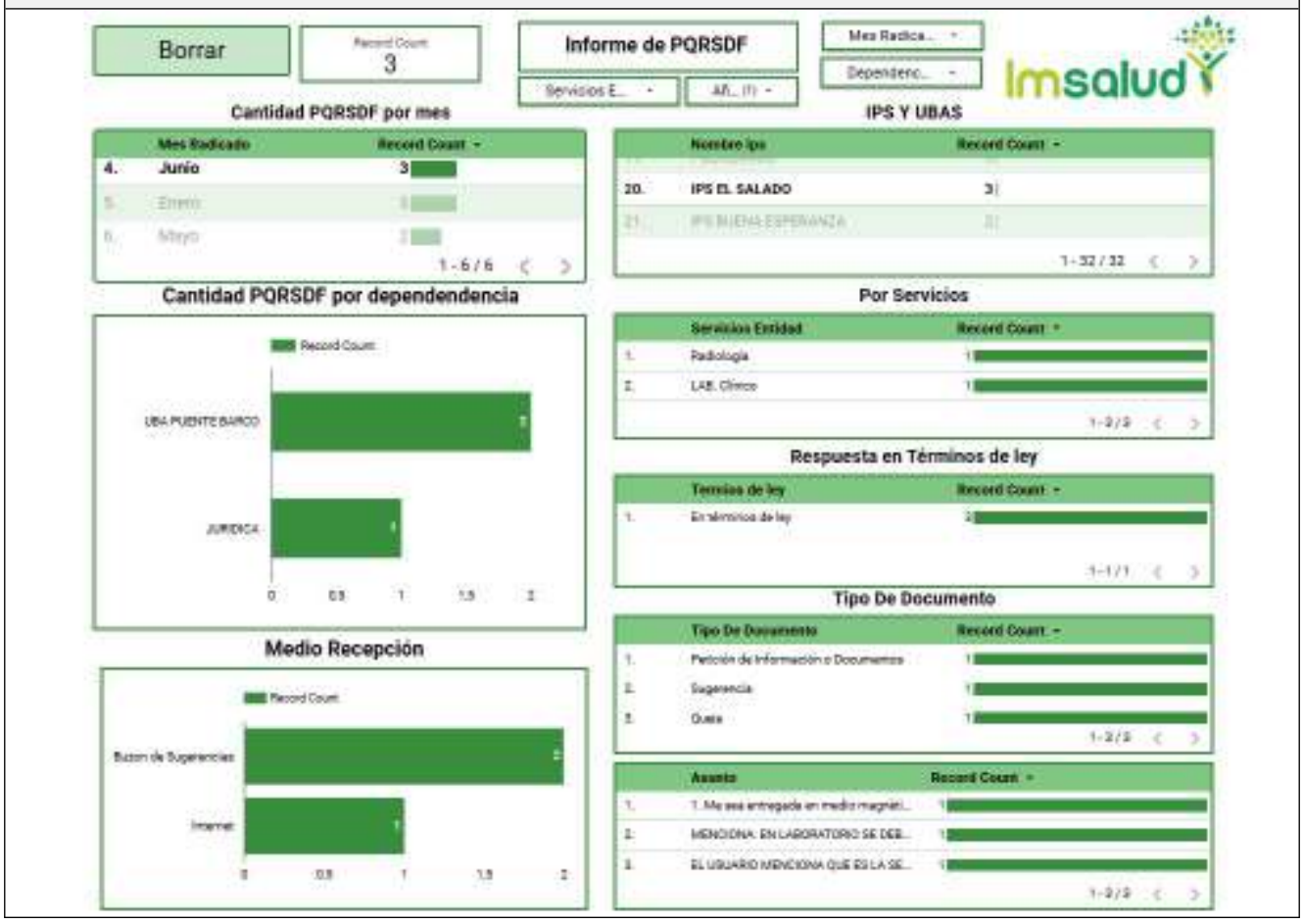
- **Historia Clínica** (Video)
- **Solicitud de citas- Directorio telefónico virtual** (Video)
- **Boletín N.95 y 96 Cultura Imsalud**

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

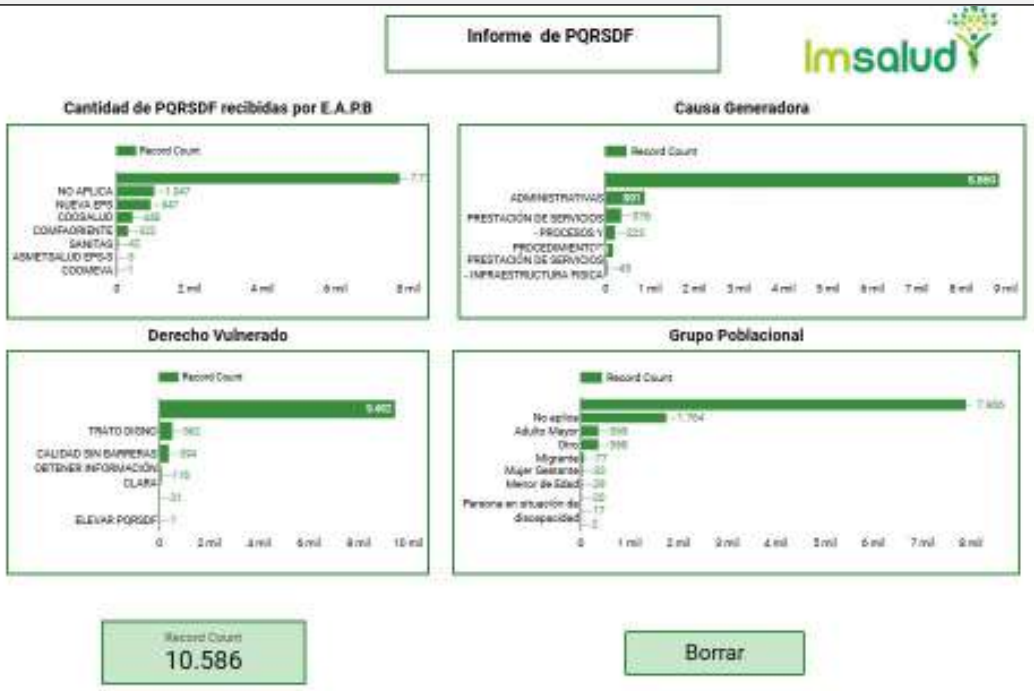
## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN



## DESARROLLO DE LA REUNIÓN




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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- 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 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 ADMINISTRATIVA *(Este columna le diligencia la oficina SIAU)* |
|---|---|---|---|---|
| | Los participantes de la reunion de la asociacíÓn de usuarios mencionan que estan inconformes con el servicio de la seÕora del aseo. | se escala a la oficina siau | | |

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

Frente al compromiso pactado en mes anterior, se manifeto a la oficina SIAU para relizar el respectivo y adecuado proceso; asi mismo los usuarios de la asociación manifestaron en la precente reunion que la generadora habia mejorado con respecto a su sevicio

- Proposiciones y varios.

✓ Los usuarios de la Asociación de usuraios de la IPS el salado, refieren no haber recibido respuesta referente a la compra y adquisición del are acondicionado y el video beam para la IPS EL SALADO presupuestado y causado en el 2023

- Evidencia fotográfica.

**PROPOSICIONES Y VARIOS**

✓ Los usuarios de la Asociación de usuraios de la IPS el salado, refieren no haber recibido respuesta referente a la compra y adquisición del are acondicionado y el video beam para la IPS EL SALADO presupuestado y causado en el 2023

| | |
|---|---|
| **FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:** | **12/09/2026** |

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


**REGISTRO DE ASISTENCIA**

| Nombre y Apellido | Documento de Identidad | Teléfono de contacto | Firma |
|---|---|---|---|
| [illegible] | 60348745 | | [illegible] |
| Luis E. Gojonada | 13848624 | 3118680466 | [illegible] |
| Yadenny Sarmiento | 60311184 | 3125075439 | [illegible] |
| Jalal K Mahra | 1004845672 | 3207667491 | [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 15 de 15

| | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA:** | **18/08/2026** | **ACTA DE REUNIÓN NO.** | **8** |
| **HORA INICIO:** | **08:00 AM** | **HORA FINALIZACIÓN:** | **08:40 AM** |
| **UBA/IPS:** | **IPS GUAIMARAL** | | |

| | |
|---|---|
| **Objetivo de la reunión:** | **REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE AGOSTO 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 08:00 AM del día 18 de Agosto 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

- 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**

- 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 Agosto.

- 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 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.

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

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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

**CALIDAD EN SALUD**

**DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓ**

**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 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.**

**POLÍTICA HUMANIZACIÓN**

1. Adopción de la Política de Atención Humanizada

2. Declaratoria de la Política de Atención Humanizada

3. Líneas Estratégicas de la Política de Atención Humanizada

4. Fortalecimiento del Programa de Humanizac

Encuentros Comunales

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

**RESIDUOS NO PELIGROSOS:** son aquellos producidos por el generador en cualq y en desarrollo de su actividad, que no presentan riesgo para la salud humana y ambiente.
**BIODEGRADABLES, INERTES U ORDINARIOS (NEGRO):** son aquellos genera desempeño normal de las actividades. Estos residuos se generan en oficinas, pasill comunes, cafeterías, salas de espera, auditorios y en general en todos los establecimiento del generador. Ejemplo: bambo, hojarasca, icopor, restos de cortad
**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, gasas vendas, sondas, elementos de protección personal (EPP), y otros.

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

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

- **Historia Clínica** (Video)
- **Solicitud de citas- Directorio telefónico virtual** (Video)

**Boletín N.98 y 99 Cultura Imsalud**

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- ✓ 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)**

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

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

Se atendieron compromisos de reunión anterior.

- Proposiciones y varios.
  - ✓ Fortalecer la asociación de usuarios incluyendo la participación de ediles, juntas de acción comunal y comunidad interesada en el proceso.
- 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:** | **SEPTIEMBRE** |


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


| REGISTRO DE ASISTENCIA | | | |
|---|---|---|---|
| **Nombre y Apellido** | **Documento de Identidad** | **Teléfono de contacto** | **Firma** |
| Luis A V. Iam. Lot | 13497639 | 3222967623 | |
| Juan Carlos Umbaile | 13497441 | 3117411751 | |
| | | | |
| | | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA:** | **27 AGOSTO 2026** | **ACTA DE REUNIÓN NO.** | **08** |
| **HORA INICIO:** | **08:00 AM** | **HORA FINALIZACIÓN:** | **08:40 AM** |
| **UBA/IPS:** | **GUARAMITO** | | |

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

**Agenda**

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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 08:00 Am del día 27 de Agosto 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 una usuarias, se informa la inasistencia de cuatro de las usuarias, pero contamos con la participacion de la jefe del servicio y la promotora pym. 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.

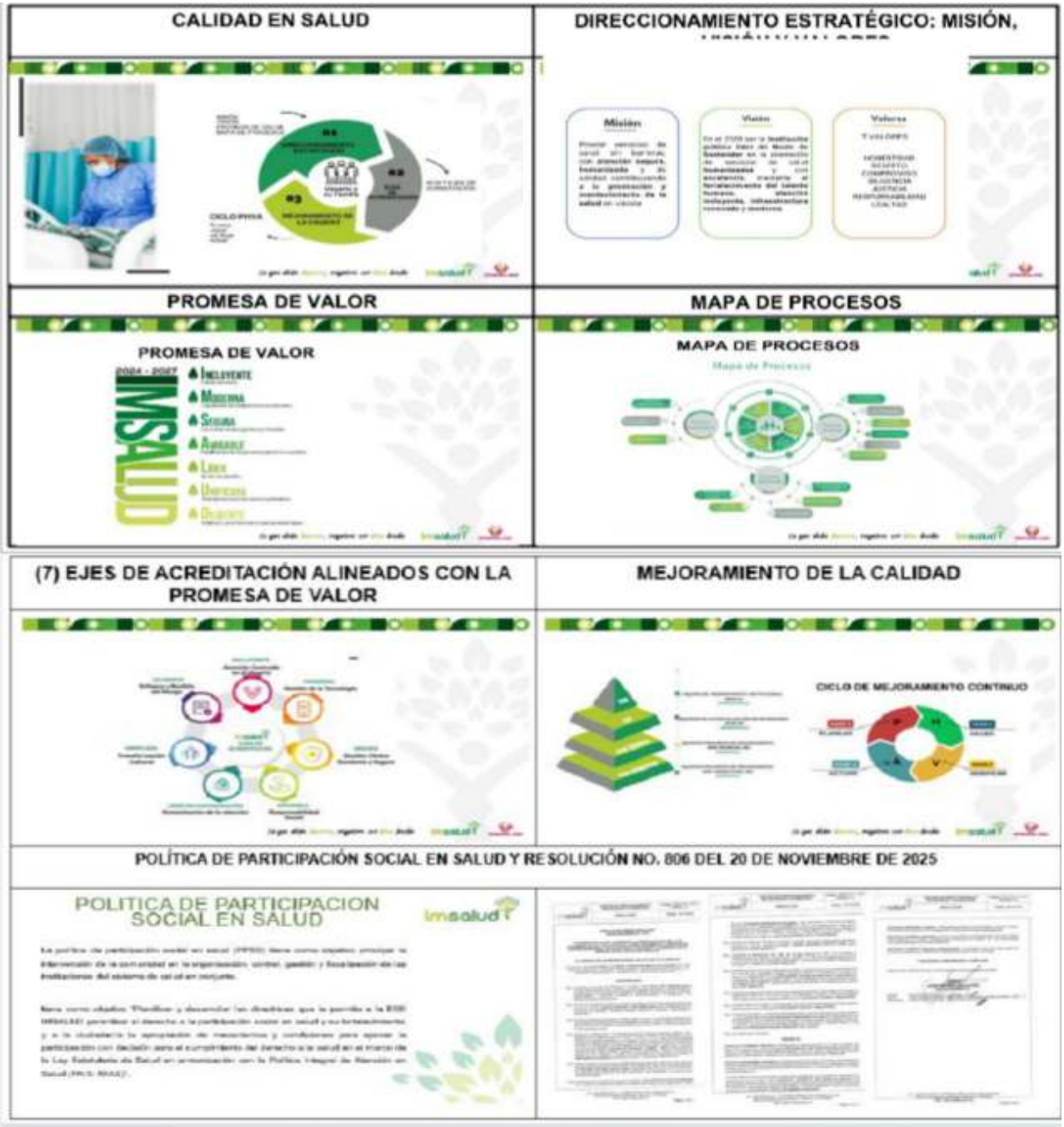
**5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.**
En el espacio de la reunión fue presentado el folleto educativo que correspondía al tema que sería explicado en la misma, en primer lugar se orientó sobre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

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

- El certificado de nacido vivo permite que el recién nacido sea registrado de manera oportuna 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 PR DE AUDITORÍAS QUE SE REALIZAN A LOS CENTROS DE ATENCIÓN ADSCRITOS A LA E.S.E. IMSALUD.**

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

**RESIDUOS NO PELIGROSOS:** son aquellos producidos por el generador en cualquier lugar y en desarrollo de su actividad, que no presentan riesgo para la salud humana y el medio ambiente.
**BIODEGRADABLES, INERTES U ORDINARIOS (NEGRO):** son aquellos generados en el desempeño normal de las actividades. Estos residuos se generan en oficinas, pasillos, áreas comunes, cafeterías, salas de espera, auditorios y en general en todos los sitios del establecimiento del generador. Ejemplo: huesito, fosforera, 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, jeringas, vendas, sondas, elementos de protección personal (EPP), y otros.

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

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

Durante la actividad se realizó la presentación de dos videos educativos dirigidos a los usuarios, relacionados con la gestión de citas médicas y la importancia de la historia clínica. Los materiales audiovisuales permitieron brindar orientación de manera clara y comprensible sobre los procedimientos para acceder a los servicios de salud, así como fortalecer el conocimiento de los usuarios frente al manejo, importancia, confidencialidad y protección de la información contenida en la historia clínica. Esta actividad tuvo como finalidad contribuir al conocimiento de los usuarios sobre los procesos institucionales y promover el ejercicio adecuado de sus derechos y deberes en el marco de la atención en salud.

**¿Cómo gestionar una cita?"**
El video presenta de manera clara y didáctica el procedimiento que deben seguir los usuarios para la **gestión y solicitud de citas médicas**. A través de una explicación sencilla, se orienta sobre los pasos necesarios para acceder oportunamente a los servicios de salud, haciendo énfasis en la importancia de utilizar adecuadamente los canales y mecanismos establecidos por la institución para la asignación de citas. Asimismo, busca brindar información que permita a los usuarios conocer el proceso, resolver inquietudes y realizar sus solicitudes de manera organizada, evitando inconvenientes y facilitando el acceso a la atención requerida.

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

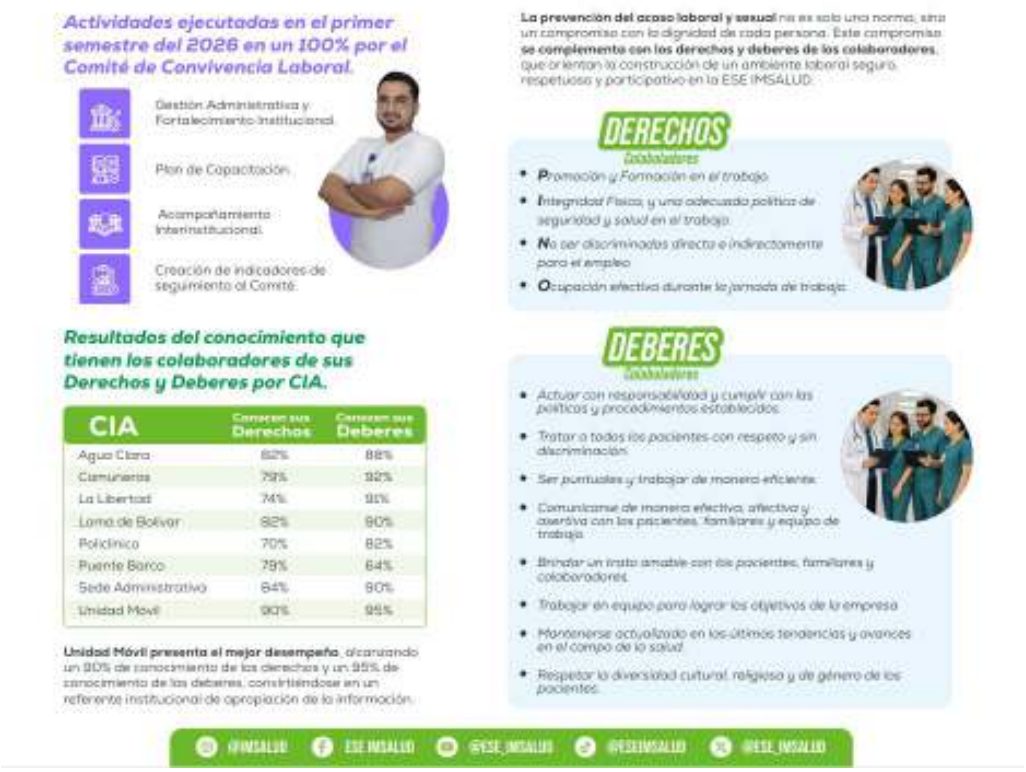
**“Historia Clínica”**

El video brinda información relacionada con la **historia clínica**, destacando su importancia dentro del proceso de atención en salud. Se explica que este documento contiene información relevante sobre la atención recibida por el usuario, sus antecedentes y los procedimientos realizados por los profesionales de salud, por lo cual requiere un manejo responsable y confidencial. De igual manera, el material permite fortalecer el conocimiento de los usuarios frente a la importancia de la historia clínica, su adecuada conservación y el manejo de la información que allí se registra, promoviendo el respeto por la privacidad, la confidencialidad y los derechos de los usuarios durante su atención.

- **Boletín N.98 Cultura Imsalud**

El boletín **Cultura IMSALUD #98** está enfocado en la **Prevención del Acoso Laboral y Sexual** y tiene como propósito promover un ambiente de trabajo sano, seguro y respetuoso, protegiendo la dignidad, integridad y salud mental de los colaboradores. El documento presenta los conceptos de acoso laboral y sexual, así como los mecanismos establecidos para realizar denuncias y garantizar su adecuado manejo y confidencialidad.
Desde un análisis institucional, el boletín evidencia el compromiso de la ESE IMSALUD con la sana convivencia y el bienestar de sus colaboradores. Asimismo, presenta las actividades desarrolladas por el Comité de Convivencia Laboral y refuerza los derechos y deberes de los colaboradores, promoviendo el respeto, la no discriminación, la comunicación asertiva y el trabajo en equipo como elementos fundamentales para fortalecer un ambiente laboral seguro y participativo.

## 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 brindó un espacio de participación a los integrantes de la Asociación de Usuarios para presentar propuestas, inquietudes y observaciones relacionadas con la prestación de los servicios de salud.

Los participantes manifestaron su satisfacción con la atención recibida y resaltaron la importancia de fortalecer la comunicación entre la institución y los usuarios, especialmente en el seguimiento y respuesta oportuna a las solicitudes e inquietudes presentadas. Asimismo, destacaron estos encuentros como espacios de diálogo, participación y escucha activa que contribuyen al mejoramiento de la calidad de los servicios.

De igual manera, expresaron su agradecimiento por la gestión realizada para la donación de las camisetas destinadas a su identificación como miembros de la Asociación de Usuarios, resaltando que esta iniciativa fortalece el sentido de pertenencia y su participación en las actividades institucionales..

Finalmente, se invitó a los usuarios interesados a vincularse a la Asociación de Usuarios y se informó que la nueva conformación oficial se realizará durante el mes de mayo. Se reiteró el compromiso institucional de continuar fortaleciendo los espacios de participación y seguimiento a las inquietudes de los usuarios.

La reunión finalizó a las 08:40 a.m. dejando constancia de los temas abordados, las intervenciones realizadas y el compromiso institucional de continuar implementando acciones orientadas al mejoramiento continuo de la calidad, oportunidad y humanización 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:** | **SEPTIEMBRE , 08:00 AM** |

**REGISTRO DE ASISTENCIA**

| Nombre y Apellido | Documento de Identidad | Teléfono de contacto | Firma |
|---|---|---|---|
| Marie Stephany Higuera Echeverry | 1.148.455.061 | 3504381660 | |
| Blanca Rubia M. | 60279635 | 3025795812 | Blanca Rubia M. |
| Marion Nayelys Jaimes Chona | 1004878211 | 3184147445 | Marion Jaimes |
| Emilana Vega P | 1000151118 | 3168294151 | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA:** | **27/08/2026** | **ACTA DE REUNIÓN NO.** | **8** |
| **HORA INICIO:** | **2:00 pm** | **HORA FINALIZACIÓN:** | **3:30 pm** |
| **UBA/IPS:** | **LA ERMITA** | | |
| | | | |

| | |
|---|---|
| **Objetivo de la reunión:** | **REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE AGOSTO 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 28 de agosto del año en curso se llevó a cabo la reunión mensual de la Asociación de Usuarios siendo las 2:00 pm en la IPS La Ermita. Se inicia dando los respectivos agradecimientos a las personas convocadas por su labor y vocación de hacer parte o participar de estos espacios que buscan cada día mejorar o buscar las vías para un prestar un 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.

**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,

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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.

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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

### CALIDAD EN SALUD

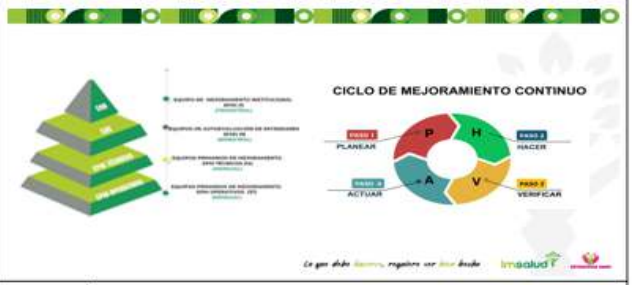
### DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

### PROMESA DE VALOR

### MAPA DE PROCESOS

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

### MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD




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

POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

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

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

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

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

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

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

- Dentro de los más destacados tenemos:

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

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

❖ **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

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

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

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

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

Proceso de Valor IMSALUD

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

**Visión:** En el 2028 ser la Institución Pública líder en el 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 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".*<br>Añadido de lo anterior, se expone a todo el personal los 3 ejes de implementación de la política:<br>1. Gestión integral de residuos.<br>2. Uso eficiente de recursos.<br>3. Limpieza y desinfección de áreas y superficies. |

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

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

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

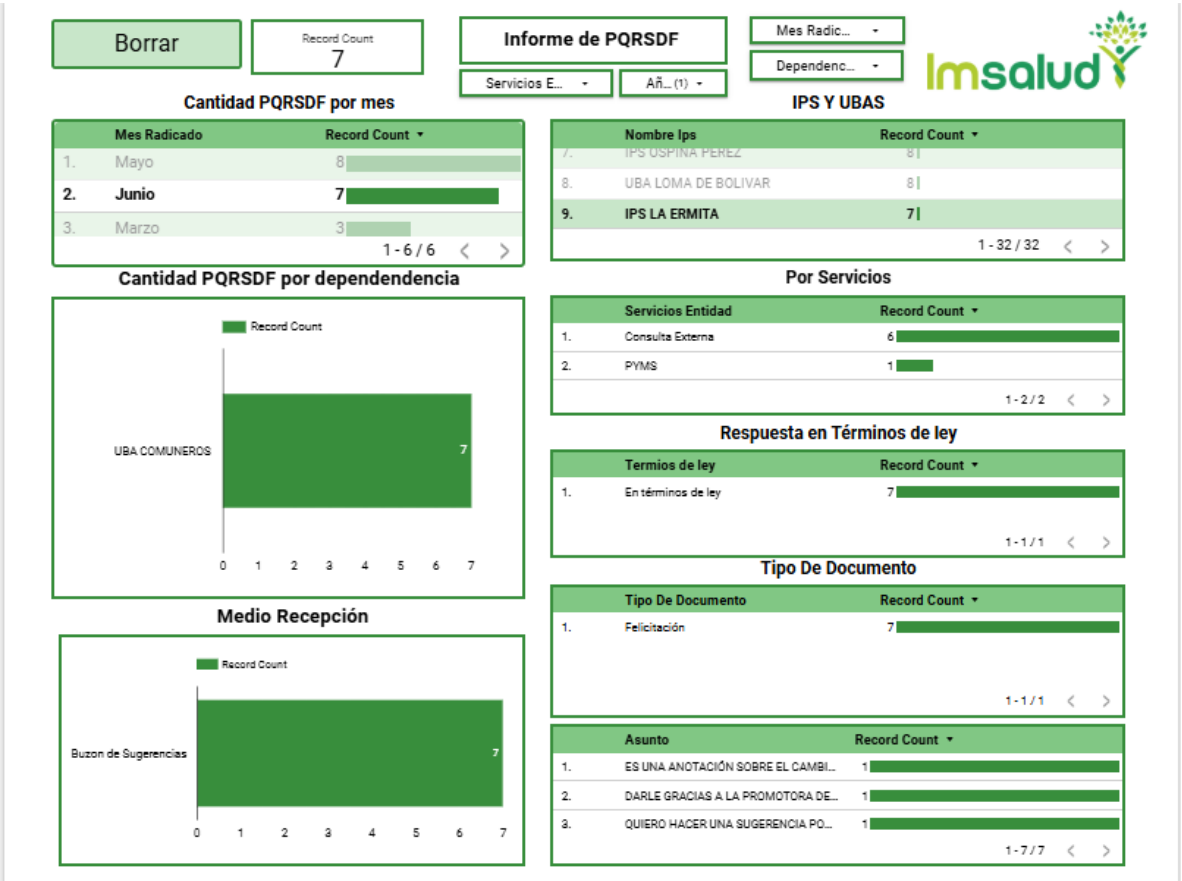
## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Historia Clínica** (Video)
- **Solicitud de citas- Directorio telefónico virtual** (Video)

- **Boletín N.94 y 95 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 Agosto, en la IPS LA ERMITA se recibieron 5 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.

## 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.

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

| MES REPORTADO: | AGOSTO | | | | | | | | | UBA/IPS: | LA CEPITA | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| FECHA DE RECIBIDO DIA/MES/AÑO | No. RADICADO | NOMBRES Y APELLIDOS SOLICITANTE | NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN | CLASIFICACIÓN | | | | | | ASUNTO | ESTADO | | | FECHA DE RESPUESTA DIA/MES/AÑO | No. RADICADO DE RESPUESTA | DÍAS HÁBILES DE RESPUESTA | EPS | OBSERVACIONES |
| | | | | P | D | R | I | D | F | | EN TRÁMITE | SI RESPONDIÓ | NO RESPONDIÓ | | | | | |
| 11/08/2025 | 20250808247122. | MARYLU GUAMPERO | 60354808 | | | | | | X | GRACIAS POR SU BUENA ATENCIÓN Y AMABILIDAD A LA HORA DE | X | | | | | | NO REGISTRA | |
| 14/08/2025 | 20250808247132. | YANETH YAMEZ | 6406365 | | | | | | X | ME PARECIO MUY BUENA LA ATENCIÓN MUCHAS GRACIAS | X | | | | | | | |
| 15/08/2025 | 20250808247152. | LUISA DAZA | 27581608 | | | | | | X | MUY BUENA ATENCION PRESTADA POR PARTE DE LA PROMOTORA LEONOR LEDESMA Y LA FACTURADORA ANGIE | X | | | | | | | |
| 25/08/2025 | 20250808247172. | ROSALIA GONZALEZ | 37230697 | | | | | | X | FELICITACIONES A LA ODONTOLOGA DULAY PARRA POR SU EXPERIENCIA, CONOCIMIENTO Y BUENA ATENCIÓN, DIOS LA BENDIGA SIEMPRE | X | | | | | | | |
| 25/08/2025 | 20250808247462. | [illegible] | 1090765963 | X | | | | | | INCONFORMIDAD POR CITA SOLICITADA POR WHATSAPP A TRAVÉS DE CALL CENTER POR EL SEÑOR ELIZABETH CASTRO ASIGNADO DIFERE UNA HORA DISTINTA A LA QUE APARECIA EN EL SISTEMA, GENERANDOLE AL USUARIO LA PERDIDA DE SU CITA Y TIEMPO. | X | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

- Evidencia fotográfica.

| **DESARROLLO DE LA REUNIÓN** |
|---|
| Se sigue considerando y manifestando la necesidad de la adición de otro profesional de la salud, como un medico general para ampliar la cobertura de la comunidad y garantizar de esta forma la satisfacción de los usuarios y mejora de los servicios. |

| **PROPOSICIONES Y VARIOS** | |
|---|---|
| | |
| **FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:** | **25/09/2026 - 2:00 pm** |

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

| REGISTRO DE ASISTENCIA | | | |
|---|---|---|---|
| Nombre y Apellido | Documento de Identidad | Teléfono de contacto | Firma |
| Sonia Padilla | 37270587 | 3138122949 | Sonia Padilla. |
| Ana de Dios puentes | 41.771416 | 3115999100 | Ana de Dios puentes |
| ADDY estela Velasquez | 60446287 | 3204183593 | ADDY estela Velasquez |
| Lida Zoley Regino | 37393825 | 3227063002 | Lida Regino |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |



Powered by CamScanner

| | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA:** | **26 AGOSTO 2026** | **ACTA DE REUNIÓN NO.** | **08** |
| **HORA INICIO:** | **07:00AM** | **HORA FINALIZACIÓN:** | **09:00AM** |
| **UBA/IPS:** | **IPS LOS OLIVOS** | | |

| | |
|---|---|
| **Objetivo de la reunión:** | **REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE AGOSTO 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 Miercoles 26 de Agosto 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
- Alba Luz Santos
- Jorge Solano

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Lectura y aprobación del acta anterior.

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

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

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

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

- 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.

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

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

- 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.

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

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

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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

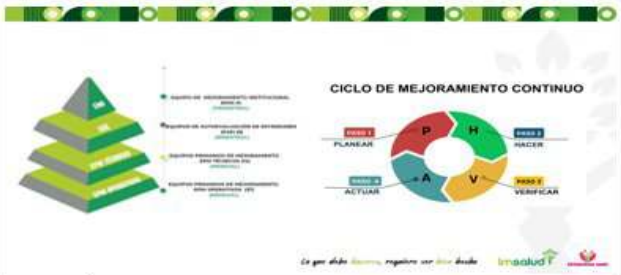
- **Mapa De Procesos**
- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**
- **Mejoramiento De La Calidad**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 806 del 20 de noviembre de 2025**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Política humanización**
- **Manual 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**
- **Historia Clínica**
- **Solicitud de citas- Directorio telefónico virtual**
- **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

**Desarrollo de las Temáticas:**

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

### MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD




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

POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

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

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

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

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

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

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

Dentro de los más destacados tenemos:

1. Asignación de citas medicas y odontológicas por vía telefónica, pagina web y 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.

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

**RESIDUOS NO PELIGROSOS:** son aquellos producidos por el generador en cualquier lugar y en desarrollo de su actividad, que no presentan riesgo para la salud humana y el medio ambiente.
**BIODEGRADABLES, INERTES U ORDINARIOS (NEGRO):** son aquellos generados en el desempeño normal de las actividades. Estos residuos se generan en oficinas, pasillos, áreas comunes, cafeterías, salas de espera, auditorios y en general en todos los sitios del establecimiento del generador. Ejemplo: barrido, hojarasca, icopor, restos de comida y otros.
**RECICLABLES (BLANCO):** son aquellos que no se descomponen fácilmente y pueden volver a ser utilizados en procesos productivos como materia prima. Ejemplo: papel, plástico, cartón y otros.
**RESIDUOS PELIGROSOS (ROJO):** son aquellos resultos 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 las 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

- **Historia Clínica** (Video)

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Solicitud de citas- Directorio telefónico virtual** (Video)

- **Boletín N.94 y 95 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 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.

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

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

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..<br><br>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:** | **29 DE SEPTIEMBRE 2026 07:00AM** |

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


**REGISTRO DE ASISTENCIA**

| Nombre y Apellido | Documento de Identidad | Teléfono de contacto | Firma |
|---|---|---|---|
| Johnny Mesa | 88230656 | 3147973895 | Johnny Mesa |
| Jorge Alirio | 88267182 | 3273793999 | [illegible] |
| Juan Gómez | 88097196 | 3026078005 | Juan Gómez |
| Camelita ortiz c. | 27818908 | 3113709636 | Camelita ortiz c. |
| Alba Ly Sandoval | 37227214 | 3014406734 | Alba Sandoval |
| Blanca Luby Rodríguez | 60361 5[illegible] | 3116749843 | Blanca Luby Rodríguez |
| Leidy Delgado | 1090389300 | 3204307352 | Leidy Delgado |
| | | | |
| | | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA:** | **21/08/2026** | **ACTA DE REUNIÓN NO.** | **08** |
| **HORA INICIO:** | **9:00am** | **HORA FINALIZACIÓN:** | **12:00M** |
| **UBA/IPS:** | **IPS NIÑA CECI** | | |

| | |
|---|---|
| **Objetivo de la reunión:** | **REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE AGOSTO 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, 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 21 de agosto 2026 a las 9:00AM a si mismo se publica durante todo el mes en la cartelera informativa.

4. Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

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

**REQUISITOS**

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

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

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.

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.

## 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**

**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<br>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.<br>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**
- **Política humanización**

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

**POLÍTICA HUMANIZACIÓN**

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 806 del 20 de noviembre de 2025.**

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

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

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

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

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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

- **Historia Clínica** (Video)

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

- **Solicitud de citas- Directorio telefónico virtual** (Video)

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Boletín N.94, 95,96 Y 97 Cultura Imsalud**

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Exporte estas respuestas como PDF:
Exportar a PDF
Exporte estas respuestas como queXML PDF:
Exportación PDF queXML

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

REGISTRO (749)

Nombre Completo
(10233)
Tipo: (S/text-short)
Luis Bonilla

Documento identidad
(10234)
Tipo: (N/numeric)
13236338

Exporte estas respuestas como PDF:
Exportar a PDF
Exporte estas respuestas como queXML PDF:
Exportación PDF queXML

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

REGISTRO (749)

Nombre Completo
(10233)
Tipo: (S/text-short)
Pablo higuera

Documento identidad
(10234)
Tipo: (N/numeric)
13436517

Exporte estas respuestas como PDF:
Exportar a PDF
Exporte estas respuestas como queXML PDF:
Exportación PDF queXML

Denominación del formulario (ID): Encuesta Boletín No. 95 Gestión de Insumos y Suministros (863853)

REGISTRO (762)

Nombre Completo
(10291)
Tipo: (S/text-short)
Luis Bonilla

Documento identidad
(10292)
Tipo: (N/numeric)
13236638

Exporte estas respuestas como PDF:
Exportar a PDF
Exporte estas respuestas como queXML PDF:
Exportación PDF queXML

Denominación del formulario (ID): Encuesta Boletín No. 95 Gestión de Insumos y Suministros (863853)

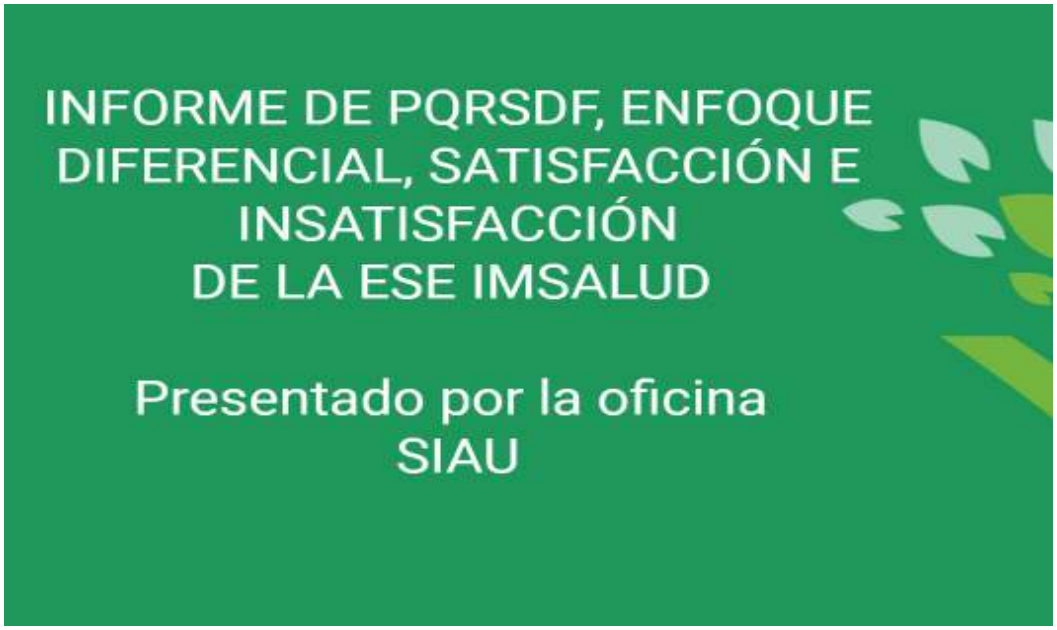
REGISTRO (762)

Nombre Completo
(10291)
Tipo: (S/text-short)
Pablo higuera

Documento identidad
(10292)
Tipo: (N/numeric)
13436518

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

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




**INFORME GENERAL DE PQRDF**

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

### INFORME GENERAL DE CONSULTA EXTERNA

### INFORME GENERAL DE LABORATORIO

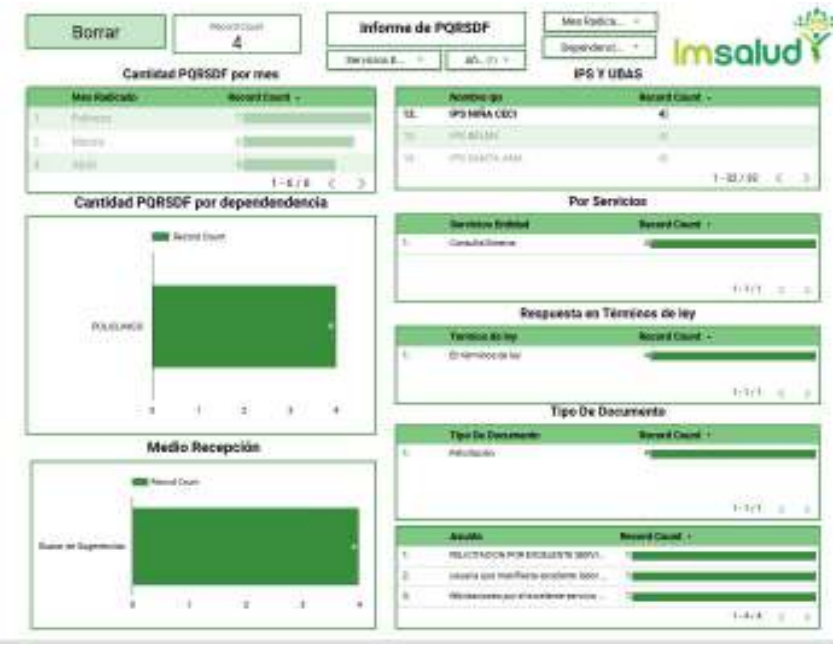
## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

### INFORME GENERAL DE PY M

### INFORME GENERAL DE ODONTOLOGIA

## 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.

| | |
|---|---|
| Nombre de la UBA o IPS: | IPS NIÑA CECI |
| Nombre del Promotor SIAU: | ERIKA YUSVEY CANEDO NIÑO |
| 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 (Esta columna la diligencia la oficina SIAU) |
|---|---|---|---|---|
| | Cambio de de ventiladores en sala | | se dio respuesta a la sugerencia | se cumplio ya se realizo 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 establecimiento cercanía. | | | se realizo la gestion, refiere desde cordinacion de manera verbal |
| | sugerencias de camaras en puntos criticos. | | | se realizo la gestion, refiere desde cordinacion de manera verbal |
| | sugerencias de luminarias en alg partes exterior de la IPS | | | se realizo la gestion, refiere desde cordinacion de manera verbal |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

- Se puede evidnciar que ante las sugerencias dadas por la asocicon de usurios se ha venido gestionando por parte de cordinacion.
  Los ventiladores ya fueron cambiados.

- Proposiciones y varios.

- Se recuerda la gestion de los arboles que son factores de riesgo en la entrada de la IPS .
- sugerencia de conos de trafico para instalar en la afuras de la IPS con l fin de evitar el estaionamiento de motos , de igual forma se indica a los miebros de asocicacion que los usuarios ingresan desde las 6.00am lo cual no estan esperando en la calle esperando la asigancion de citas a difrentes servicios si no que se ubican en sala de espera.

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

Evidencia fotográfica.

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

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


**REGISTRO DE ASISTENCIA**

| Nombre y Apellido | Documento de Identidad | Teléfono de contacto | Firma |
|---|---|---|---|
| Enkey Y. Conado | 1.090.367.705 | 3112054950 | Enkey Conado |
| Luis Alfredo Bonilla | 13236638 | 3114807847 | Luis Bonilla |
| Luis Alejandro Bonilla | 13640858 | 3146674630 | [illegible] |
| Pablo Vásquez | 13436517 | 3247604733 | [illegible] |
| Judercy Nocua | 1004794984 | 3213720373 | Judercy Nocua |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |




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

Página 22 de 22

| | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA:** | **21 DE AGOSTO 2026** | **ACTA DE REUNIÓN NO.** | **8** |
| **HORA INICIO:** | **9:50 am** | **HORA FINALIZACIÓN:** | **11:20 am** |
| **UBA/IPS:** | **PALMERAS** | | |

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

**Agenda**

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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Llamado a lista

Se da inicio a la reunión de la asociación de usuarios de la IPS PALMERAS siendo las 9:30 AM con el personal convocado.

Damos la bienvenida a los usuarios de la asociación, se realiza la verificación de que allá quorum en el cumpliendo de la participación de los convocados en parte del compromiso mensual.

Realizamos la charla con los temas como carta de derechos y deberes del usuario cuidadores y familia, boletín 94,95, promesa de valor, misión, visión, PQRSDF, 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, que hagan uso de los servicios que se prestan en la IPS, 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.

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

- Gladys Sánchez
- María Méndez
- Édison Libardo Soto
- Shirley Patricia Reyes
- Delyi Johanna Rodríguez Promotor

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

Se da lectura al acta anterior para verificar que es veraz todo lo que está escrito en ella, todo esto para garantizar que nuestra asociación sea un ente verdaderamente dinámico y transparente, y que las voces de nuestros integrantes se traduzcan en acciones concretas, cada mes se lleva a cabo una reunión dedicada a revisar las propuestas y sugerencias presentadas previamente por los integrantes de la asociación de 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.
- En la sala de espera se hace la invitación a hacer parte de este equipo y darles a conocer el objetivo de la asociación de usuarios.

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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

**Desarrollo de las Temáticas:**

**CALIDAD EN SALUD**

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

**PROMESA DE VALOR**

**MAPA DE PROCESOS**

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

**MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD**

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

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

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

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

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

- Dentro de los más destacados tenemos:

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

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

❖ **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

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

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

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

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

## POLÍTICA HUMANIZACIÓN

### 1. Adopción de la Política de Atención Humanizada

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

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

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

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

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

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

Promesa de Valor: IMSALUD

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

Principios y Valores del Código de Integridad

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

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

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

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

### 4. Fortalecimiento del Programa de Humanización

Encuentros Comunales

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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

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

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

- **Historia Clínica** (Video)

WhatsApp Video
2026-08-14 at 9.06.0

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Solicitud de citas- Directorio telefónico virtual** (Video)

WhatsApp Video
2026-08-06 at 11.16.

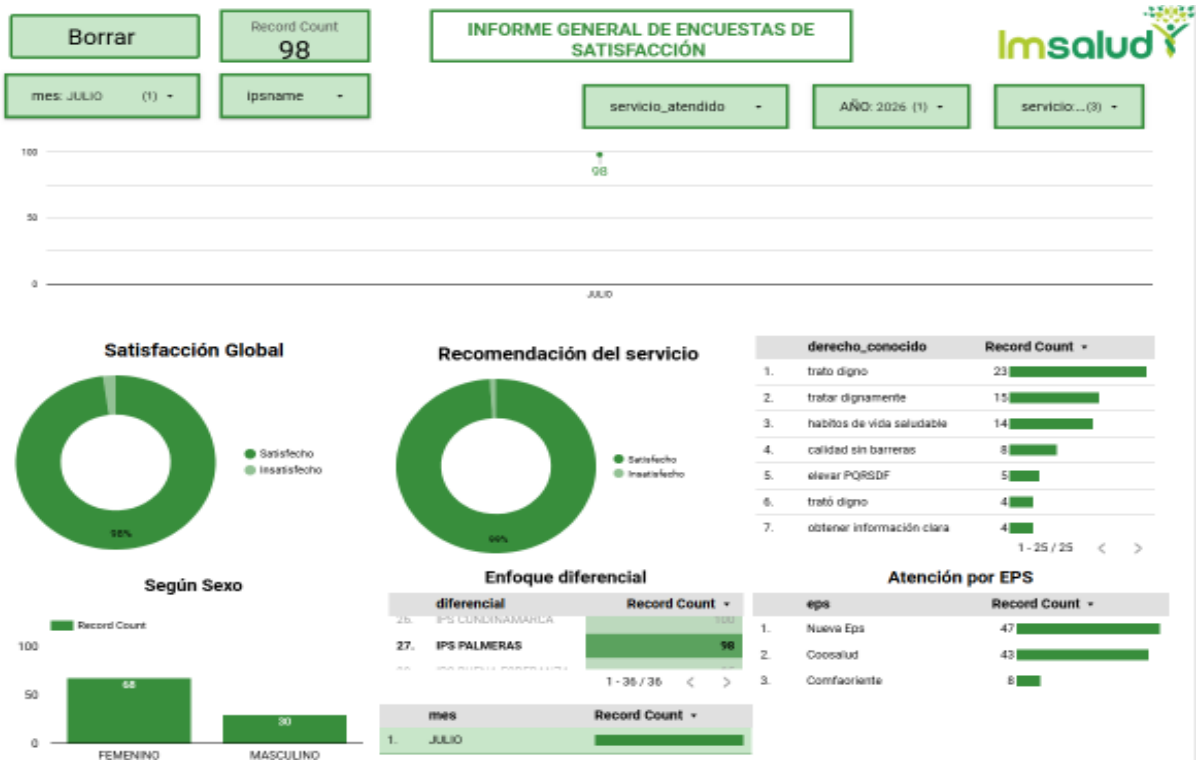
- **Boletín N.94 y 95 Cultura Imsalud**

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

A los asociados se les informo que en el mes de julio se presentaron PQRSDF referentes a la atención recibida en las instalaciones de la IPS palmeras, con hallazgos favorables, pocas quejas, que nos llevan al mejoramiento 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<br>Versión: 03 |
|---|---|---|
| | FORMATO DE SEGUIMIENTO A PQRSDF DE UBA/IPS | Fecha: 30/10/2024 |

| MES REPORTADO: | JULIO | | | | | | | | UBA/IPS: | PALMERAS | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| FECHA DE RECIBIDO (DIA/MES/AÑO) | No. RADICADO | NOMBRES Y APELLIDOS SOLICITANTE | NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN | CLASIFICACIÓN P | Q | R | S | D | F | ASUNTO | ESTADO EN TRAMITE | SI RESPONDIÓ | NO RESPONDIÓ | FECHA DE RESPUESTA (DIA/MES/AÑO) | No. RADICADO DE RESPUESTA | DÍAS HÁBILES DE RESPUESTA | EPS | OBSERVACIONES |
| 10/07/2026 | 2026330800202 | SANDRA RAGÓN | 6829152 | | X | | | | | QUEJA | X | | | | | 15 | COOSALUD | |
| 10/07/2026 | 2026330829015 | MARIA JOSE MENDEZ | 1104735 | | | | X | | X | SUGERENCIA Y FELICITACIONES | X | | | | | 15 | COMFAORIENTE | |
| 21/07/2026 | 2026330829502 | ALEXA MIRANDA GIL | 1003091948 | | X | | | | | QUEJA | X | | | | | 15 | NUEVA EPS | |
| 27/07/2026 | 2026330822672 | JUDITH HERRERA FIGUEROA | 27605470 | | X | | | | | QUEJA | X | | | | | 15 | COOSALUD | |
| 27/07/2026 | 2026330822710 | LEIDY LAGUADO | 1006546589 | | | | | | X | FELICITACIÓN | | X | | 12/08/2026 | 2026380013401 | 10 | COOSALUD | |
| 27/07/2026 | 2026330822692 | CONSUELO GUEVARA | 41800568 | | | | | | X | FELICITACIÓN | | X | | 12/08/2026 | 2026380013951 | 10 | COOSALUD | |
| 29/07/2026 | 2026330822740 | ROSMIRA ROJAS | 57342858 | | | | | | X | FELICITACIÓN | | X | | 12/08/2026 | 2026380013401 | 10 | COOSALUD | |
| 30/07/2026 | 2026330822015 | MARIA AURELIO ROZO | 27602891 | | | | | | X | FELICITACIÓN | X | | | | | 10 | COOSALUD | |
| 31/07/2026 | 2026330822042 | DARY LEIDY MELO | 1006386492 | | | | X | | | SUGERENCIA | X | | | | | 15 | COOSALUD | |
| 31/07/2026 | 2026330822772 | ESPERANZA MALDONADO | 60340568 | | | | | | X | FELICITACIÓN | X | | | 12/08/2026 | 2026380013401 | 10 | COMFAORIENTE | |

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

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

7. Proposiciones y varios.

   - se les recomendó que nos ayuden a difundir la prestación de los diferentes servicios que presta la IPS palmeras.
   - Los asociados manifiestan nuevamente que pega mucho el sol en la sala que ya se solicitud, y aun no hay respuesta de la poli sombra que proteja del sol y mitigue el calor que se encierra en la IPS.
   - Si es posible que tomen en cuenta el aire acondicionado por el calor que hace
   - Recordándoles la política de humanización no solo con los usuarios y la población en general, si no que en esta política incluyan las necesidades de 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 recomendó que nos ayuden a difundir la prestación de los diferentes servicios que presta la IPS palmeras.
- Los asociados manifiestan nuevamente que pega mucho el sol en la sala que ya se solicitud, y aun no hay respuesta de la poli sombra que proteja del sol y mitigue el calor que se encierra en la IPS.
- Si es posible que tomen en cuenta el aire acondicionado por el calor que hace
- Recordándoles la política de humanización no solo con los usuarios y la población en general, si no que en esta política incluyan las necesidades de 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:** | **18 de septiembre de 2026** |

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


**REGISTRO DE ASISTENCIA**

| Nombre y Apellido | Documento de Identidad | Teléfono de contacto | Firma |
|---|---|---|---|
| Maria Mendez | PT1181735 | 3118339759 | Mendez |
| Gladys sanchez | 37345567 | 3144802654 | Gladys |
| Shirley Reyes Dante | 37.443.152 | 3124322239 | SRND |
| Soto Elisoni | 13373103 | 3229381922 | Soto Elisoni |
| Delyi Johanna Rodriguez | 37.292.965 | 3025991512 | Delyi Johanna R. |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA:** | **21 DE AGOSTO DEL 2026** | **ACTA DE REUNIÓN NO.** | **08** |
| **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 AGOSTO 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 21 de Agosto 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.

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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se 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 asi como los pacientes tienen derecho a ser tratados con dignidad, tambien tienen el deber de tratar con respeto a los profesionales de la salud y al personal administrativo, por ultimo los usuarios deben entregar informacion oportunia y suficiente sobre antecedentes familiares y datos que ayuden a corroborar los datos.

Teniendo en cuenta que la reunion habia 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**
- **Historia Clínica**
- **Solicitud de citas- Directorio telefónico virtual**
- **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

**Desarrollo de las Temáticas:**

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

### MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

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

POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

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

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

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

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

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

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

- Dentro de los más destacados tenemos:

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

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

- **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

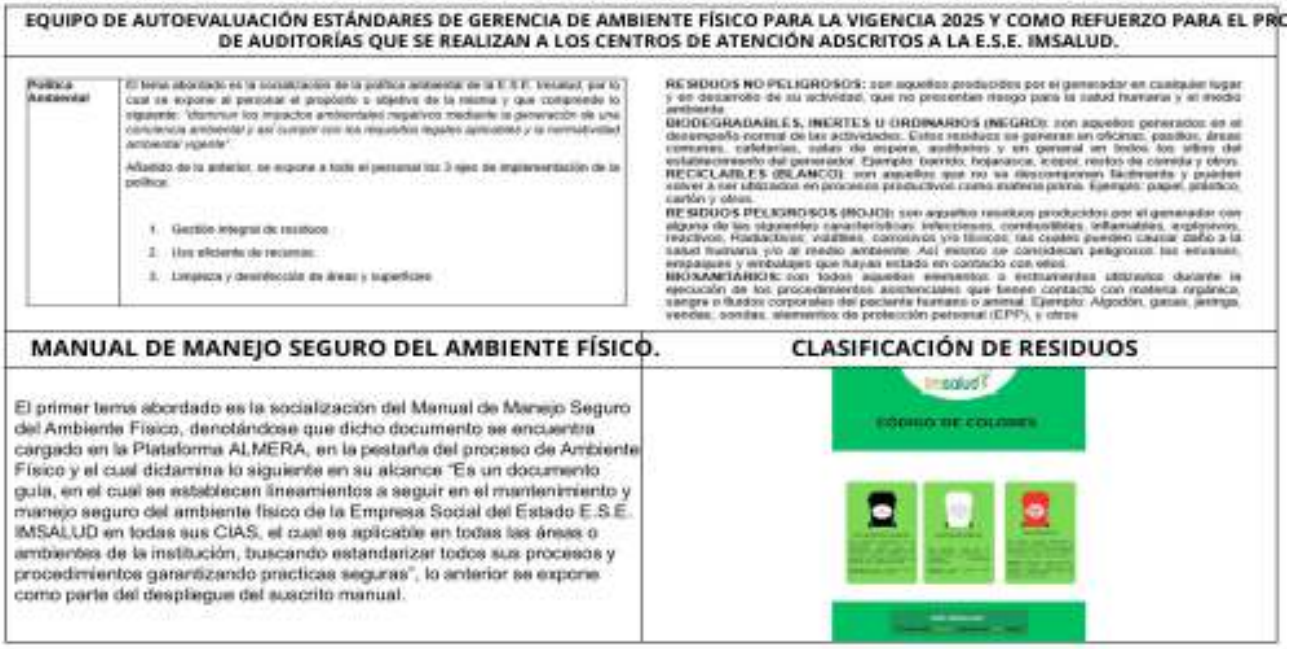
Este servicio nos permite obtener resultados de laboratorio de manera oportuna y de fácil acceso tanto para el personal asistencial como para el usuario.

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

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

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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN




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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Historia Clínica** (Video)
- **Solicitud de citas- Directorio telefónico virtual** (Video)

- **Boletín N.96 y 97 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

### 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 frente a 2025; sin embargo, la institución debe consolidar esta tendencia mediante acciones focalizadas sobre los servicios y sedes con mayor concentración de reportes, fortaleciendo la oportunidad, la comunicación, la orientación al usuario y la humanización de la atención.

**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: 18/09/2026 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: 18/09/2026 9:00 AM<br>• 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:** | 18/09/2026 9:00 AM |

**REGISTRO DE ASISTENCIA**

| Nombre y Apellido | Documento de Identidad | Teléfono de contacto | Firma |
|---|---|---|---|
| Ana Angelica Paola Sanchez canaral | 1093796693 | 3117005126 | Angelica Sánchez. |
| Fabio Santos Pedroza | 19179418 | 3124157703 | |
| Yudith Soraire Du. | 60.376.173 | 3125513488 | Yudith S. Duarte |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA:** | **25 AGOSTO 2026** | **ACTA DE REUNIÓN NO.** | **8** |
| **HORA INICIO:** | **2 PM** | **HORA FINALIZACIÓN:** | **3 PM** |
| **UBA/IPS:** | **IPS SAN MARTIN** | | |

| | |
|---|---|
| **Objetivo de la reunión:** | **REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE AGOSTO 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 martes del presente año, se realiza la reunión mensual con la Asociación de usuarios en la oficina de archivo.
Teniendo en cuenta que la reunión se había aplazado ya que algunos usuarios se les dificultaba para ese día

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
Cristian Álvarez Andrade
William Beltrán

**En ausencia de los siguientes integrantes**
Gladys Estela Escalante
Sonia Del Carmen Alcina
Saray Becerra Sepúlveda

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

Leonor Bernal
Gloria Amparo Ramírez
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.
Teniendo encuentra que la asociación ya cuenta con diez (10) integrantes y por ende no estamos haciendo invitación, si por algún motivo alguno decide retirarse la promotora Siau extiende la invitación a oros nuevos integrantes

- 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.

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

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

Es importante resaltar el avance que han tenido los integrantes de la asociación en cuanto sus derechos y deberes, para este mes se realizó una actividad lúdica que tenía como objetivo identificar cada derecho o deber con sus respectivo significado, seguido 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 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.
Se resaltó que los días miércoles la ips san Martin no cuenta con servicios de vacunación, y finalizando mes tampoco por motivos de cierre mes.

La promotora siau retroalimento el seguimiento de PQRSDF quienes expresaban que el

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

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 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.

Por otro lado, siau dio explicación en cuanto al programa de citologías de las dos (2) EPS COOSALUD Y COMFAORIENTE, rango de edad de 25 a 29 años de edad, aclarando que la toma de citología es cada 3 años
Seguido se extendió la invitación para que asistan al foro ya que se van a tocar temas importantes tales como: SISBEN la nueva actualización.

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**
- **Historia Clínica**
- **Solicitud de citas- Directorio telefónico virtual**
- **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

**Desarrollo de las Temáticas:**

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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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

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

- Dentro de los más destacados tenemos:

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

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

❖ **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

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

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

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

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

Encuentros Comunales

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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

### MANUAL DE MANEJO SEGURO DEL AMBIENTE FÍSICO.

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

### CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS

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

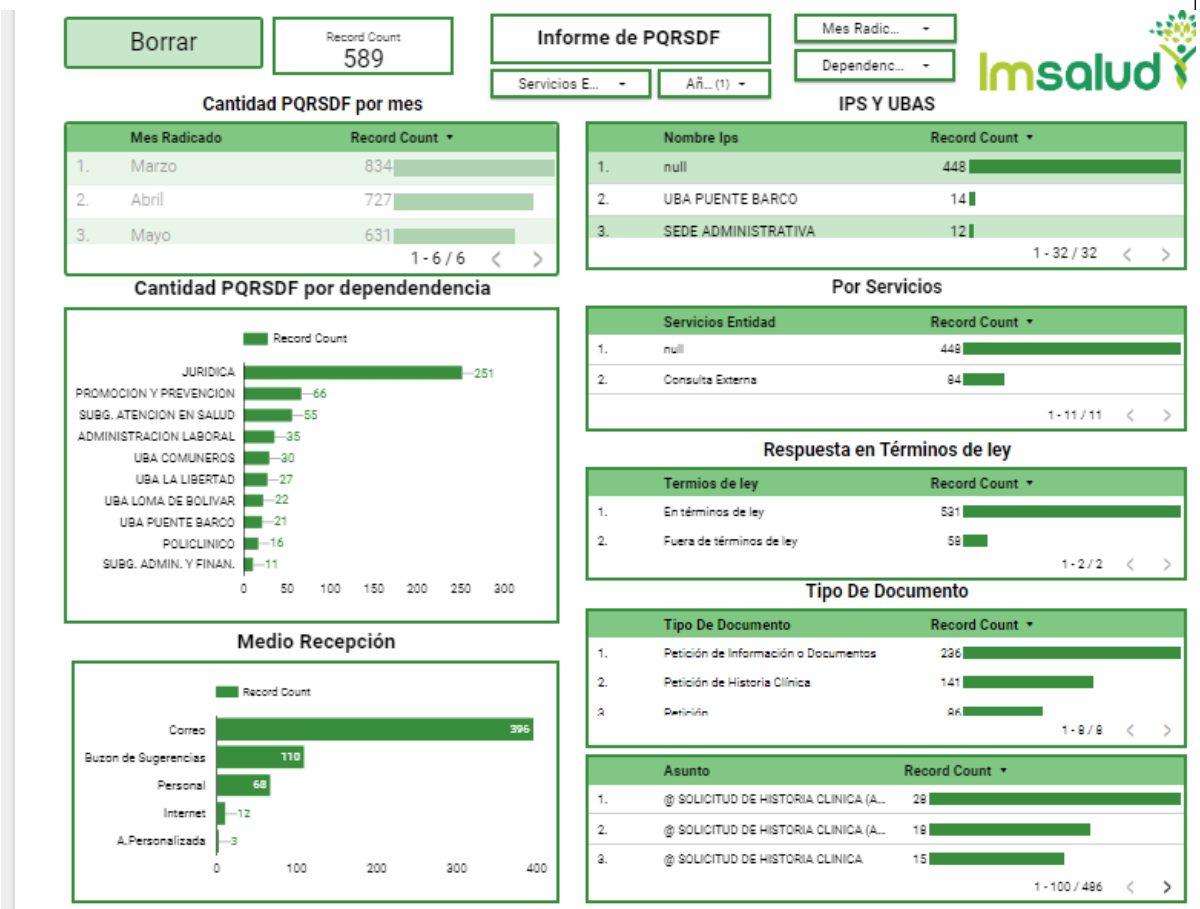
## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Historia Clínica** (Video)
- **Solicitud de citas- Directorio telefónico virtual** (Video)

- **Boletín N.97 y 99 Cultura Imsalud**

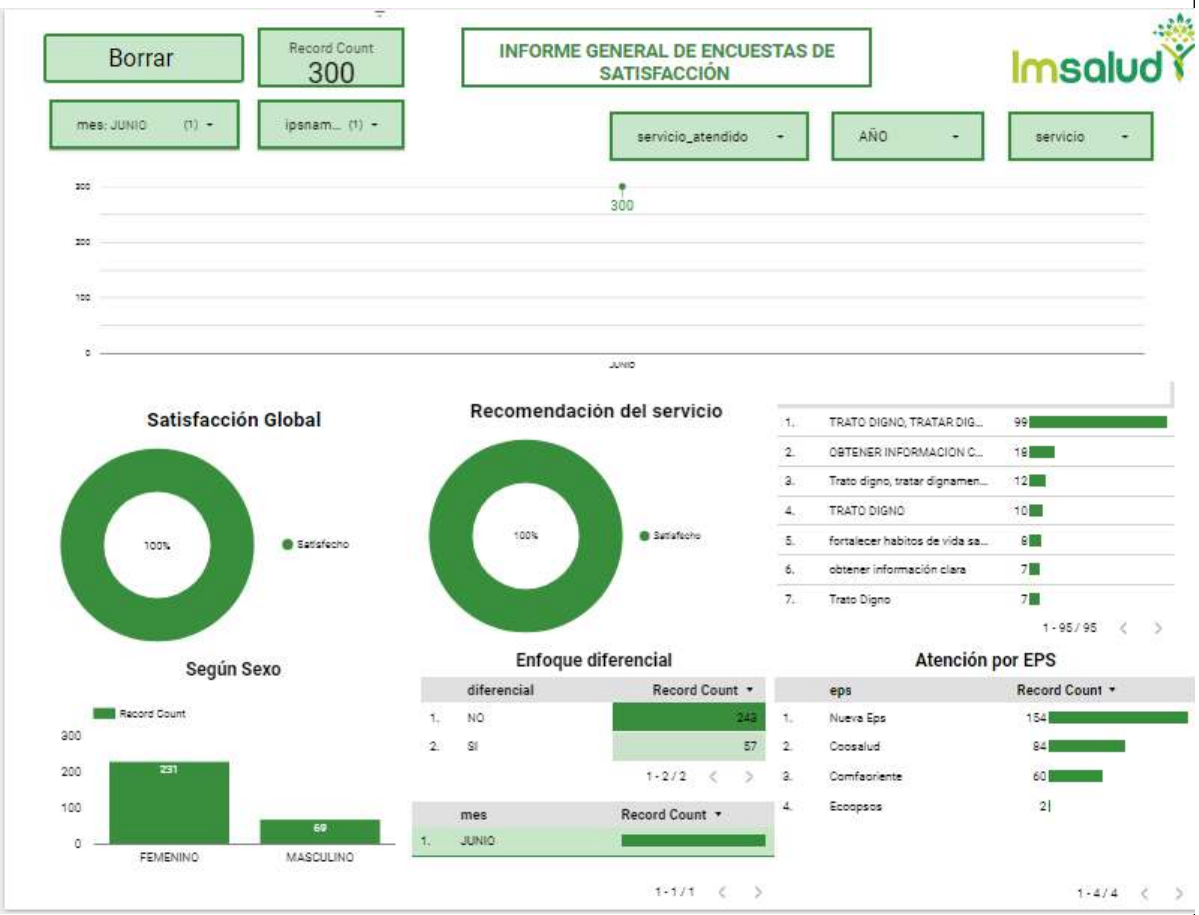
## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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




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

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

- 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 ya no agendas citas de PYM
- Toda cita de medicina general pasa a PYM y por o tanto ya las consultas son mas demoradas
- Dar eduacion a los usuarios Como se debe desechar el algodon en la caneca roja cuando salgan de laboratorio.
- La promotora Siau les explico que todo usuarios que tiene el deber de leer al momento de solicitor alguna cita o pasar por medico general ya que se estan presentando varios casos de equivocacion de citas
- Todo usuario al solicitar una cita de manera presencial debe traer documento de identidad o una copia, es uno de sus deberes.

Se da por terminada la reunión a las 03:00 pm, manifestando agrado e interés por la información brindada. También expresan satisfacción a la hora de llegar a la reunión y adquirieron más conocimiento en la información que se les brindo.

7. Proposiciones y varios.

- Los usuarios manifiestan conformidad con la prestación de servicios en la IPS 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 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

- Los usuarios manifiestan que abran más agendas, en cuanto a citas de medicina general a todas las personas que vienen a solicitar, 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 su Ips San Martín.

| **DESARROLLO DE LA REUNIÓN** |
|---|
| • Evidencia fotográfica. |

| **PROPOSICIONES Y VARIOS** | |
|---|---|
| • Los usuarios manifiestan conformidad con la prestación de servicios en la IPS San Martín y disponibilidad de agenda que se les brinda, se motiva para que pasen por los diferentes programas de PyM.<br><br>• La asociación sugiere que coloquen un aire en la oficina SIAU, para que se pueda realizar la reunión en la misma.<br><br>• 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<br><br>• 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 su Ips San Martín. | |
| **FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:** | **Viernes 25 de Septiembre 2026** |

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


REGISTRO DE ASISTENCIA

| Nombre y Apellido | Documento de Identidad | Teléfono de contacto | Firma |
|---|---|---|---|
| [illegible] Beltran | 13'052953 | 318 [illegible] | [illegible] |
| Cristian M Alvarez | 1148965382 | 3112407954 | [illegible] |
| Marlen Galvis | 60324313 | 3149861710 | [illegible] |
| Paola Solite | 1005403 | 3504192811 | [illegible] |
| Kelly Beltran | 1057169360 | 3208442251 | [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:** | **19/08/2026** | **ACTA DE REUNIÓN NO.** | **8** |
| **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 AGOSTO 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 SEVILLA** siendo las 2:00 pm con el personal convocado.

Iniciando con una bienvenida para todos los integrantes, luego de verificar quorum en el cumpliendo de 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: Monica Ruiz Gomez, Evelyn Karina Minorta, Carmen Jaimes, Maria Vianey Manrique, Rosa Maria Perez, Remigia Cardenas, Gustavo Rincon Florez, Jasmin Zambrano, Rebeca Velasquez, Jenny Lozano, Xiomara Ascencio, Jefe del SIAU Yurley Duarte y la Promotora SIAU; Paola Andrea Velásquez Rubio.

- 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.

- 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**
- **Historia Clínica**
- **Solicitud de citas- Directorio telefónico virtual**
- **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

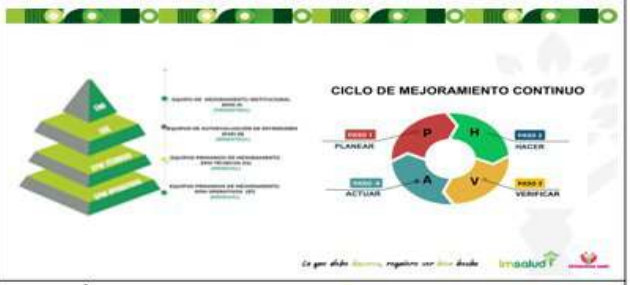
### DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN,

### 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 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 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".

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

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

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

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

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

- **Historia Clínica** (Video)

- **Solicitud de citas- Directorio telefónico virtual** (Video)

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Boletín N.94, 95,96,97 y 98 Cultura Imsalud**

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

- Evidencia fotográfica.

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


**REGISTRO DE ASISTENCIA**

| Nombre y Apellido | Documento de Identidad | Teléfono de contacto | Firma |
|---|---|---|---|
| Mónica Ruiz Gómez | 60'367.017 | 3213375960 | |
| EVELYN KARINA ORDETA ARENAS | 1'093.734.730 | 3205002744 | |
| Carmen Jaimes | 37232419 | 3203018343 | Carmen Jaimes |
| M. Viamey Manrique | 60327885 | 3146322913 | M. Viamey M. J. |
| Dora Maria perez | 37155143 | 3204921765 | Dora M perez |
| Remigia Cardenas | 27579082 | 3165475591 | Remigia C |
| Gustavo Rico | 13295407 | 3137073846 | Gustavo Rico |
| Jasmin Zambrano | 60385149 | 3112840784 | Jasmin A. Zambrano Q. |
| Rebeca Velasquez | 37319652 | 3133452631 | |




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

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


**REGISTRO DE ASISTENCIA**

| Nombre y Apellido | Documento de Identidad | Teléfono de contacto | Firma |
|---|---|---|---|
| Jenny Colano | 1090493522 | 3007678870 | |
| Yiomar Arciao | 60315611 | 3167490342 | |
| Juley Acate | 60406738 | 3112521105 | |
| Paola Velásquez | 60450356 | 3102338200 | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |




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

| | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA:** | **28/08/2026** | **ACTA DE REUNIÓN NO.** | **08** |
| **HORA INICIO:** | **1:30 PM** | **HORA FINALIZACIÓN:** | **2:30PM** |
| **UBA/IPS:** | **IPS TOLEDO PLATA** | | |

| | |
|---|---|
| **Objetivo de la reunión:** | **REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE AGOSTO 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 VIERNES 28 de AGOSTO 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.

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

- 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**

| DESARROLLO DE LA REUNIÓN |
|---|
| • **Mejoramiento De La Calidad**<br>• **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 806 del 20 de noviembre de 2025**<br>• **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**<br>• **Política humanización**<br>• **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**<br>• **Carta de derechos y deberes, del usuario cuidadores y familia**<br>• **Historia Clínica**<br>• **Solicitud de citas- Directorio telefónico virtual**<br>• **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web**<br>• **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**<br>• **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**<br><br>**Desarrollo de las Temáticas:** |

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

### CALIDAD EN SALUD

### DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

### PROMESA DE VALOR

### MAPA DE PROCESOS

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

### MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

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

POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

Imsalud

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

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

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

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

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

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

- Dentro de los más destacados tenemos:

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

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

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

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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Historia Clínica** (Video)
- **Solicitud de citas- Directorio telefónico virtual** (Video)

- **Boletín N.94 y 95 Cultura Imsalud**

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

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

- 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:** | JULIO |

| 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 solicta 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:** | **19/09/2026 9:30 AM** |

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


| PROPOSICIONES Y VARIOS |
|---|
| |
| FECHA PRÓXIMA REUNIÓN: |

| REGISTRO DE ASISTENCIA | | | |
|---|---|---|---|
| Nombre y Apellido | Documento de Identidad | Teléfono de contacto | Firma |
| Sibio Sandoval | 27'649.676 | 3128110421 | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA:** | **29/08/2026** | **ACTA DE REUNIÓN NO.** | **8** |
| **HORA INICIO:** | **7:00 AM** | **HORA FINALIZACIÓN:** | **10:00 AM** |
| **UBA/IPS:** | **UBA COMUNEROS** | | |

| | |
|---|---|
| **Objetivo de la reunión:** | **REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE AGOSTO 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, Agripina cano, maría Heidi Villamizar. Promotores SIAU; Claudia Angarita y Cristian Sandoval.
Acompañantes: Alirio Díaz (esposo de la Sra, Agripina)

- 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.

## 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.

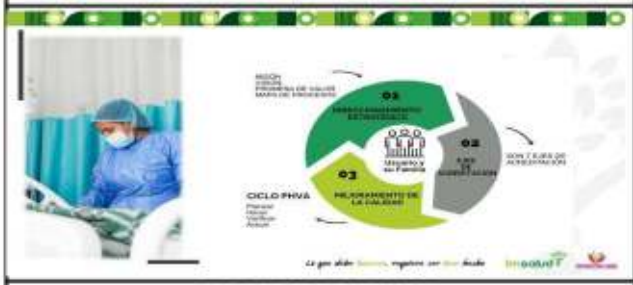
Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas:

- **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**

| DESARROLLO DE LA REUNIÓN |
|---|
| • **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**<br>• **Carta de derechos y deberes, del usuario cuidadores y familia**<br>• **Historia Clínica**<br>• **Solicitud de citas- Directorio telefónico virtual**<br>• **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web**<br>• **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**<br>• **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**<br><br>**Desarrollo de las Temáticas:** |

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

### CALIDAD EN SALUD




### DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

### PROMESA DE VALOR

### MAPA DE PROCESOS

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

### MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

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

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

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

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

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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Historia Clínica** (Video)

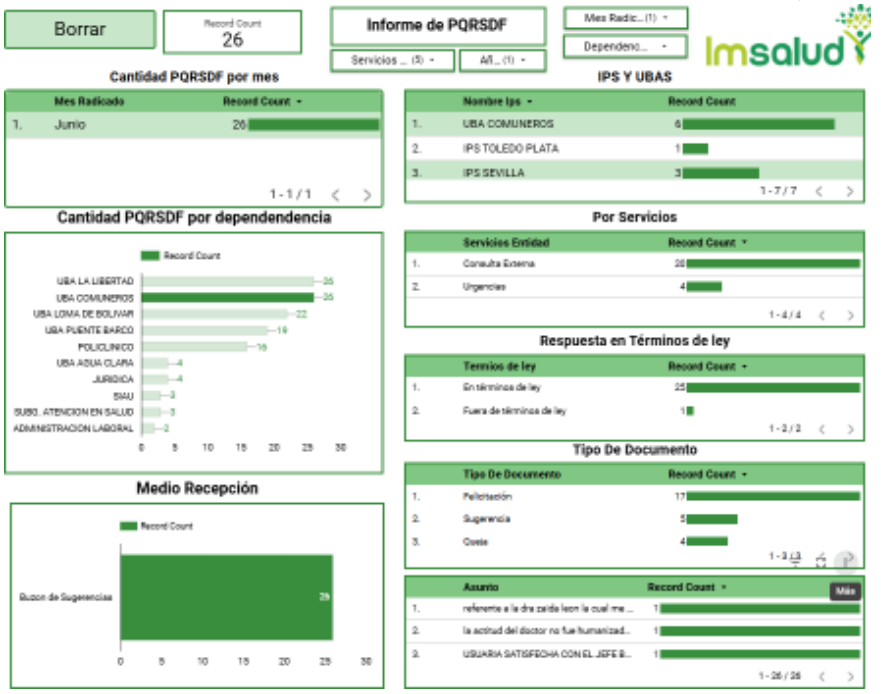
- **Solicitud de citas- Directorio telefónico virtual** (Video)

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

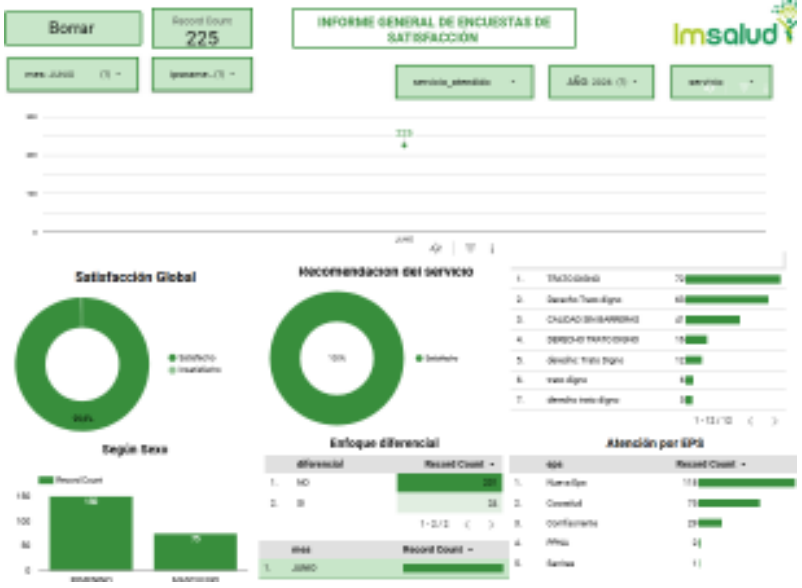
- **Boletín N.94, 95,96,97 y 98 Cultura Imsalud**

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

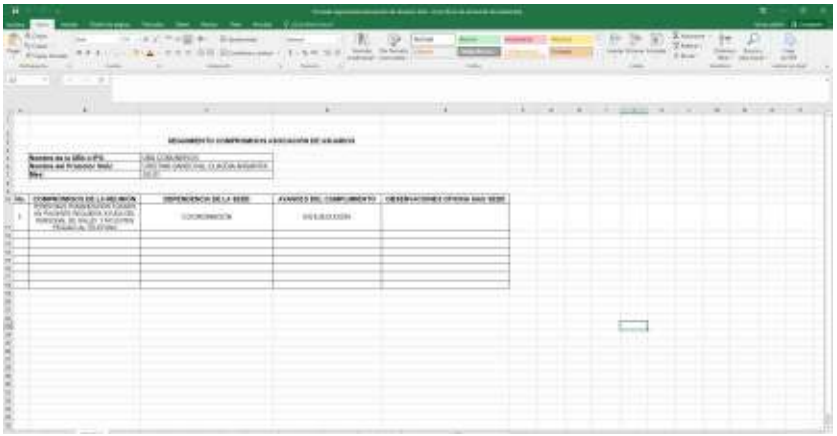



- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (se enviará link)**



## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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



Se comunicó a la coordinadora sobre las sugerencias realizada por parte de un miembro de la asociación de usuarios e indico alternativas para la mejora en los servicios teniendo en cuenta que los funcionarios están en constante capacitaciones sobre política de humanización.

- Proposiciones y varios.

Durante el segmento dedicado a Proposiciones y Varios, se dio 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 tuvieron ninguna solicitud o inquietud. 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. Se indicó que el día lunes 24 de agosto del 2026 se realizó la apertura de la IPS los ángeles mz 3 lote 9 primera etapa para el plan de contingencias de la UBA COMUNEROS. Se prestará el servicio de medicina general, programa cardiovascular, gestantes, electrocardiograma y promoción y mantenimiento de la salud. En la UBA COMUNEROS: solicitud de citas, radiología e imágenes diagnósticas, vacunación y laboratorio, urgencias seguirá con normalidad las 24 horas, y el servicio de odontología en las demás IPS.

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Evidencia fotográfica.

## PROPOSICIONES Y VARIOS

Durante el segmento dedicado a Proposiciones y Varios, se dio 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 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. Se indicó que el día lunes 24 de agosto del 2026 se realizó la apertura de la IPS los ángeles mz 3 lote 9 primera etapa para el plan de contingencias de la UBA COMUNEROS. Se prestará el servicio de medicina general, programa cardiovascular, gestantes, electrocardiograma y promoción y mantenimiento de la salud. En la UBA COMUNEROS: solicitud de citas, radiología e imágenes diagnósticas, vacunación y laboratorio, urgencias seguirá con normalidad las 24 horas, y el servicio de odontología en las demás IPS.

Como solicitud, se queda el compromiso de llevar a cabo un seguimiento informativo del plan de contingencia de la uba comuneros hacia la asociación de usuarios.

| | |
|---|---|
| **FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:** | **26 de septiembre del 2026; 7:00 AM** |

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


**REGISTRO DE ASISTENCIA**

| Nombre y Apellido | Documento de Identidad | Teléfono de contacto | Firma |
|---|---|---|---|
| María Hayde Mamizar | 60-398813 | 3059365199 | María Hayde Mamizar |
| Alba Viandlo c. | 60-323 389 | 3202941444 | |
| Aurora Beltrago | 60 529 874. | 3203022143. 300 | |
| Agripina Cano | 60310869 | 3114878412 | Agripina Cano. |
| Alicia Díaz | 13464754 | 3046325674 | Alicia Díaz |
| Cristian Sandoval | 1094924914 | 3128426134 | Cristian Sandoval. |
| Claudia Angarita | 1005068612 | 3202432667 | Claudia Angarita |
| | | | |
| | | | |


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





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

| | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA:** | **27/08/2026** | **ACTA DE REUNIÓN NO.** | **08** |
| **HORA INICIO:** | **8:00 AM** | **HORA FINALIZACIÓN:** | **9:00 AM** |
| **UBA/IPS:** | **LOMA DE BOLIVAR** | | |

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

**Agenda**

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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 08:00 am del día 27 de agosto del presente año, se da inicio a la reunión y conformacion de la Asociacion de usuarios de la UBA Loma de Bolívar, con el siguiente orden del día:

- Llamado a lista

Se realiza conformacion de asociacion de usuarios con los miembros: Astrid Aguirre, Carmen Salazar, Andres , David Fajardo coordinador Cia Loma Bolivar. La señora Noheli Bracho no se presento a la reunion por asuntos personales.

- 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.

- 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 promovar y fortalecer la participación ciudadana.

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

Fecha: 21/08/2026
Lugar: UBA LOMA DE BOLIVAR
Hora: 8:30 A.m

- 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**

| **DESARROLLO DE LA REUNIÓN** |
|---|
| • **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**<br>• **Política humanización**<br>• **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**<br>• **Carta de derechos y deberes, del usuario cuidadores y familia**<br>• **Historia Clínica**<br>• **Solicitud de citas- Directorio telefónico virtual**<br>• **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web**<br>• **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**<br>• **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**<br><br>**Desarrollo de las Temáticas:** |

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

### CALIDAD EN SALUD

### DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN,

### PROMESA DE VALOR

### MAPA DE PROCESOS

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

### MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

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

POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

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

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

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

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

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

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

Dentro de los más destacados tenemos:

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

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

**RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

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

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

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

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

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

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

**POLÍTICA HUMANIZACIÓN**

1. Adopción de la Política de Atención Humanizada

2. Declaratoria de la Política de Atención Humanizada

3. Líneas Estratégicas de la Política de Atención Humanizada

4. Fortalecimiento del Programa de Humanización

Encuentros Comunales

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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

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

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

**CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS**

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

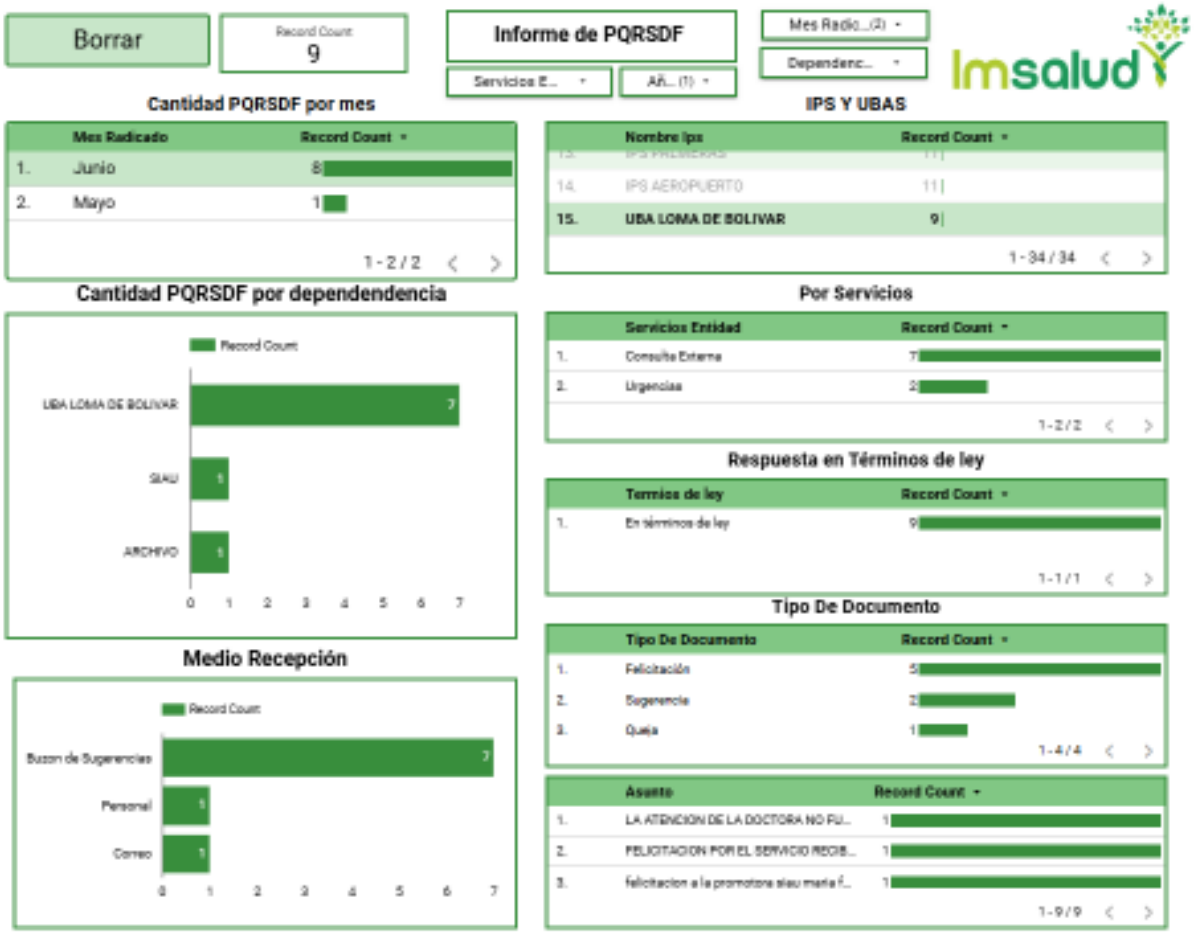
- **Historia Clínica** (Video)
- **Solicitud de citas- Directorio telefónico virtual** (Video)

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Boletín N.97 y 98 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 UBA LOMA DE BOLIVAR se recibieron 1 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**

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

– Se dio cumpliento en la asignacion de citas medicas sin barrera y en cualquier momento del dia.
– Se cumplio con la demarcacion para las zonas de parqueo

- Proposiciones y varios.

– El coordinador manifiesta a la asociacion que apartir del mes e septiembre se iniciara a prestar el servicio de pediatria en la unidad basica, el cual se prestara 3 dias a la semana en las dos jornadas.
– Relizar alianza entre las jefes encargadas del programa de pym y maternas y la señora astrid en cuanto a la poblacion con diagnostico de desnutricion o bajo peso.
– Realizar seguimiento desde la asociacion a las obras pendientes por realizar:
  - ✓ Cubierta de las rejas del area de urgencias en policarbonato
  - ✓ Cerrar puerta de sala de procedimientos
  - ✓ Adecuacion de mas camaras de seguridad (internas y externas)

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- ✓ Definir espacio de estirilzacion
- ✓ Solicitud del rayos x portatil y su adecuacion
- ✓ Se realizara dos puestos para las ambulacias ( uno para la que lleguen con usuario y otra que se encuentre en lal unidad)

Es importante mencionar que en la reunion la asociacion de usuarios manifiesta no tener quejas por parte de los usuarios.

- Evidencia fotográfica.

## PROPOSICIONES Y VARIOS

- El coordinador manifiesta a la asociacion que apartir del mes e septiembre se iniciara a prestar el servicio de pediatria en la unidad basica, el cual se prestara 3 dias a la semana en las dos jornadas.
- Relizar alianza  entre las jefes encargadas del programa de pym y maternas y la señora astrid en cuanto a la poblacion con diagnostico de desnutricion o bajo peso.
- Realizar seguimiento desde la asociacion a las obras pendientes por realizar:
  - ✓ Cubierta de las rejas del area de urgencias en policarbonato
  - ✓ Cerrar puerta de sala de procedimientos
  - ✓ Adecuacion  de mas camaras de seguridad (internas y externas)
  - ✓ Definir espacio de estirilzacion
  - ✓ Solicitud del rayos x portatil y su adecuacion
  - ✓ Se realizara dos puestos para las ambulacias ( uno para la que lleguen con usuario y otra que se encuentre en lal unidad)

| | |
|---|---|
| **FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:** | **24 SEPTIEMBRE 2026** |

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


**REGISTRO DE ASISTENCIA**

| Nombre y Apellido | Documento de Identidad | Teléfono de contacto | Firma |
|---|---|---|---|
| Joana Astrid Aguilar. | 60370 046. | 3185125687 | |
| Andres Ortega R. | 13493.873 | 3126034687 | |
| Carmen Ma. SS. | 60.302.486 | 3187373763. | CMSS. |
| David Pajardo | 1022374959. | 3002133594 | |
| Katherine Mora | 1090407853 | 3008391047 | Katherine Mora |
| Maria fernanda Nuñez | 1091166893 | 3213436675 | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA:** | **21/08/2026** | **ACTA DE REUNIÓN NO.** | **8** |
| **HORA INICIO:** | **2:00 Pm** | **HORA FINALIZACIÓN:** | **3:00 Pm** |
| **UBA/IPS:** | **EL CONTENTO** | | |

| | |
|---|---|
| **Objetivo de la reunión:** | **REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE AGOSTO 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 21 de agosto se llevó a cabo la reunión mensual de la Asociación de Usuarios, con la participación de los integrantes convocados. Como punto inicial, se brindó un cordial saludo de bienvenida a los asistentes y se agradeció su disposición, compromiso y participación en este espacio, destacando la importancia de su vinculación activa en las actividades de la Asociación. Seguidamente, se realizó el llamado a lista de los asistentes, con el propósito de verificar la participación y dejar constancia de los integrantes presentes en la reunión.

- Lectura y aprobación del acta anterior.

Posteriormente, se realizó la lectura del acta correspondiente a la reunión anterior, con el fin de socializar los temas, intervenciones y compromisos registrados. Una vez realizada la lectura, se abrió el espacio para que los integrantes de la Asociación de Usuarios manifestaran sus observaciones, comentarios o sugerencias frente al contenido del acta.
Al no presentarse modificaciones, el acta fue puesta a consideración y aprobada por los integrantes de la Asociación de Usuarios.

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Medios de Convocatoria.

En cuanto a los medios de convocatoria, se realizó contacto telefónico con cada uno de los miembros de la Asociación de Usuarios, mediante llamadas individuales, con el propósito de informarles oportunamente sobre la fecha, hora y lugar de la reunión. De igual manera, se reforzó la convocatoria a través de mensajes enviados en el grupo de WhatsApp de la Asociación, facilitando así la comunicación y recordación de la actividad.

- Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

De igual manera, se ha venido extendiendo la invitación a los usuarios que estén interesados en hacer parte de la Junta de la Asociación, brindándoles información sobre la importancia de participar activamente en este espacio de representación. Durante la invitación se ha resaltado que pertenecer a la Junta implica compromiso, responsabilidad, participación activa y disposición para contribuir al mejoramiento de los servicios y a la defensa de los derechos y deberes de los usuarios. Asimismo, se ha motivado a los participantes a vincularse y aportar sus ideas, propuestas y experiencias en beneficio de la comunidad usuaria.

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

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

| DESARROLLO DE LA REUNIÓN |
|---|
| Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas:<br><br>• **Calidad En Salud**<br>• **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**<br>• **Promesa De Valor**<br>• **Mapa De Procesos**<br>• **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**<br>• **Mejoramiento De La Calidad**<br>• **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 806 del 20 de noviembre de 2025**<br>• **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**<br>• **Política humanización**<br>• **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**<br>• **Carta de derechos y deberes, del usuario cuidadores y familia**<br>• **Historia Clínica**<br>• **Solicitud de citas- Directorio telefónico virtual**<br>• **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web**<br>• **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**<br>• **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**<br><br>**Desarrollo de las Temáticas:** |

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

### CALIDAD EN SALUD

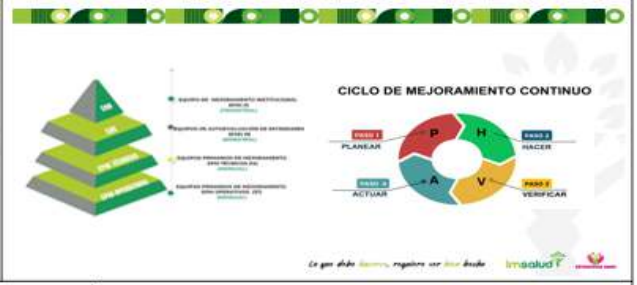
### DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

### PROMESA DE VALOR

### MAPA DE PROCESOS

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

### MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD




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

POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

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

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

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

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

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

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

- Dentro de los más destacados tenemos:

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

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

❖ **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

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

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

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

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

2. Declaratoria de la Política de Atención Humanizada

**Mision**: Prestar servicios de salud con bienestar con humanidad, calidad, humanidad 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 medio ambiente, ofreciendo una atención humanizada con base en El Buen trato y el Respeto procurando la protección de sus Derechos y su Satisfacción.

**Vision**: En el 2028 ser la Institución Pública líder en el Nte. 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 PROCESO DE AUDITORÍAS QUE SE REALIZAN A LOS CENTROS DE ATENCIÓN ADSCRITOS A LA E.S.E. IMSALUD.**

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

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

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

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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Historia Clínica** (Video)
- **Solicitud de citas- Directorio telefónico virtual** (Video)

- **Boletín N.94 y 95 Cultura Imsalud**

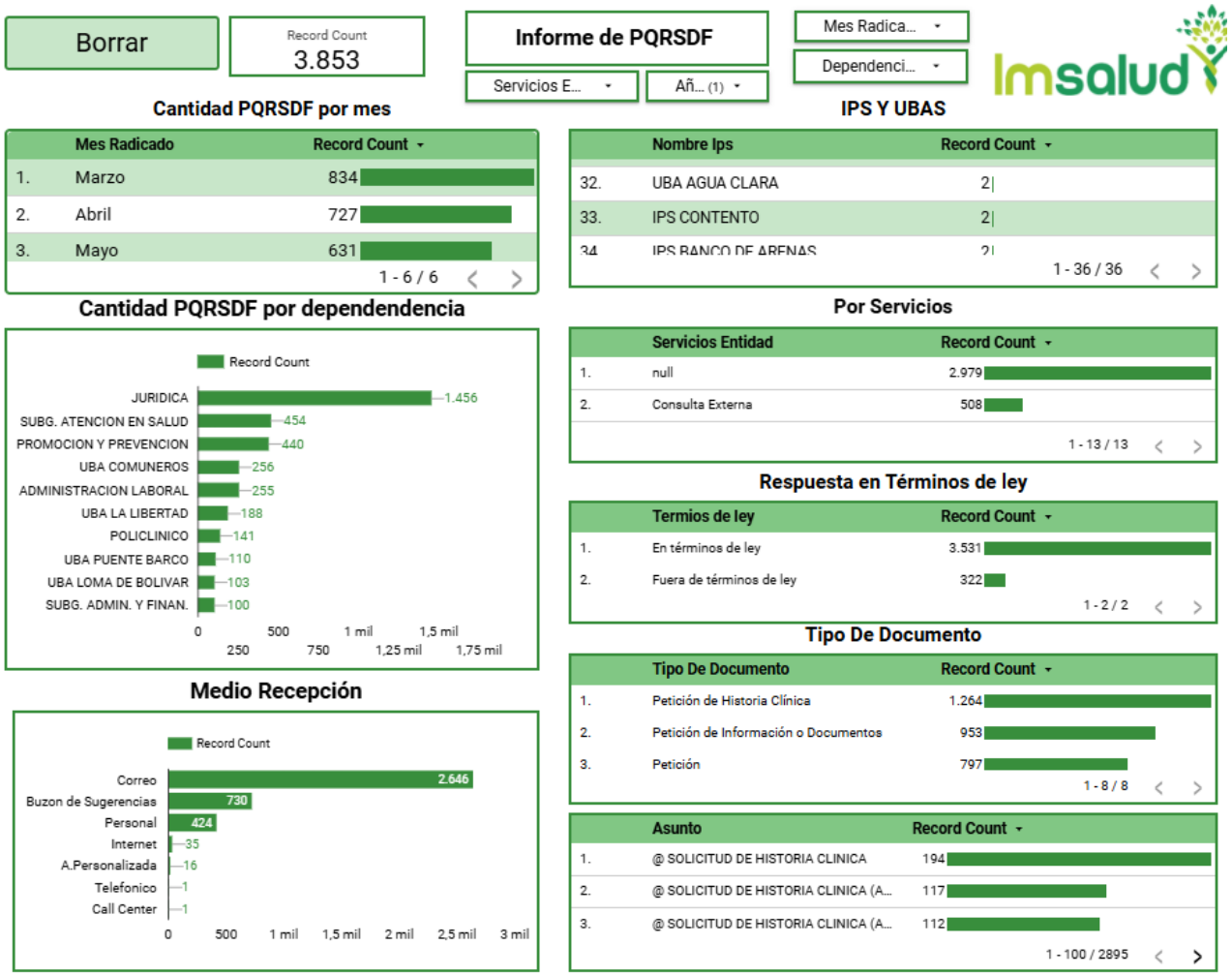
## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Boletín 97 - Ciclo de Vida Laboral

Boletín 96 - Protocolo para la Prevención y Manejo de Fuga

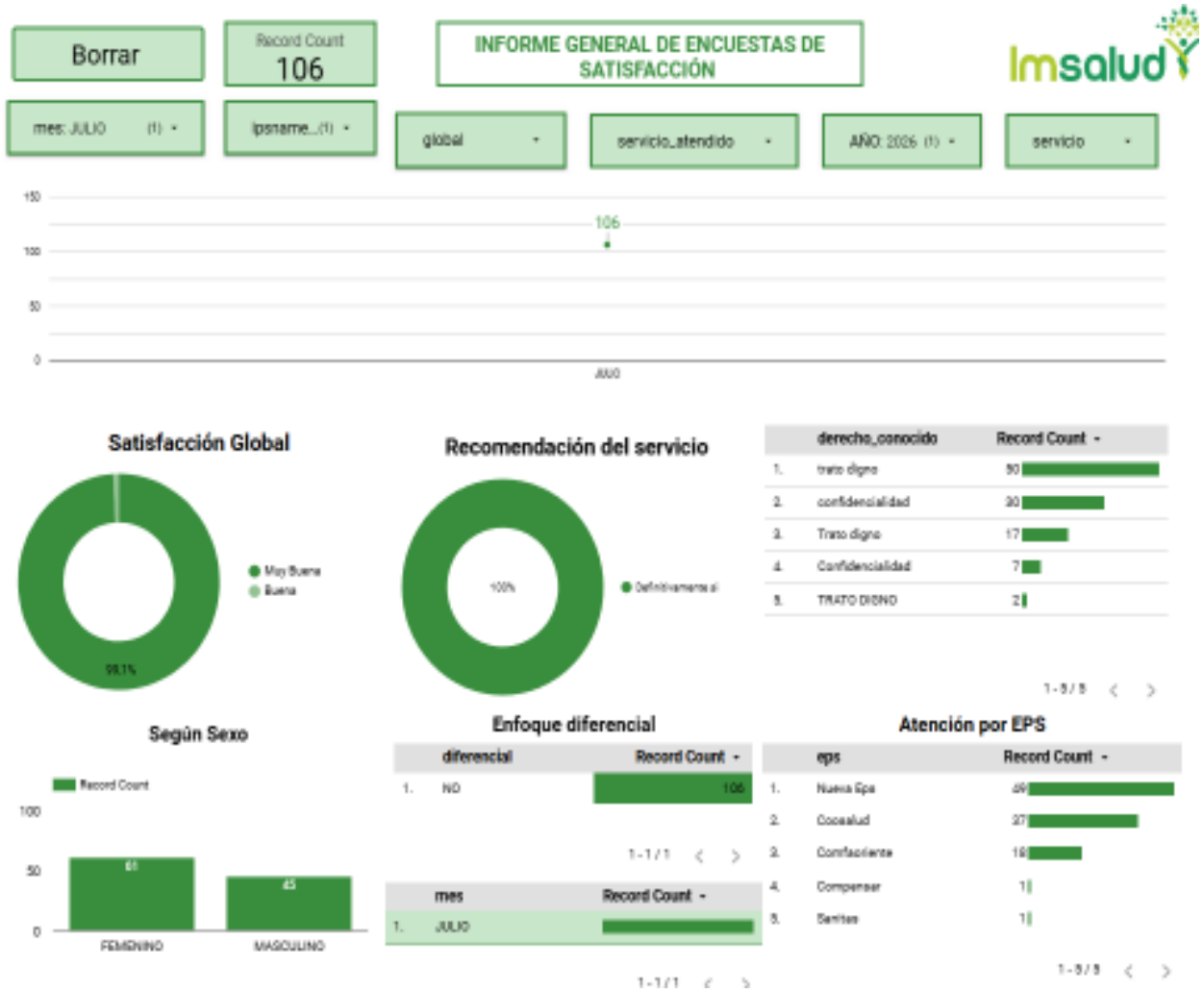
## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **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.

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

- Proposiciones y varios.

Dentro de los hallazgos y necesidades identificadas por parte de la Asociación de Usuarios, se manifestó la necesidad de mejorar la ventilación de la sala de espera, teniendo en cuenta que actualmente se cuenta con pocos ventiladores para el espacio disponible. Los integrantes señalaron que, especialmente en los momentos de mayor afluencia de usuarios, se presenta una sensación de calor considerable, lo cual puede generar incomodidad durante el tiempo de espera. Ante esta situación, la Asociación considera importante evaluar la posibilidad de instalar o disponer de un mayor número de ventiladores u otros mecanismos de ventilación, con el propósito de garantizar condiciones más adecuadas de comodidad y bienestar para los usuarios que hacen uso de la sala de espera.

- Evidencia fotográfica.

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

| DESARROLLO DE LA REUNIÓN |
|---|
| Para finalizar la reunión, se abrió un espacio de diálogo y participación en el cual los asistentes tuvieron la oportunidad de expresar libremente sus opiniones, percepciones y sugerencias frente al servicio que actualmente se presta a la comunidad. Durante este espacio, los integrantes de la Asociación de Usuarios manifestaron sus diferentes puntos de vista respecto a la atención recibida y a las condiciones en las que se brinda el servicio.<br>Como resultado del diálogo, se concluyó que, al momento, los usuarios se encuentran completamente satisfechos con el servicio prestado a la comunidad, razón por la cual se considera importante continuar fortaleciendo los procesos de atención, escuchar de manera permanente las necesidades de los usuarios y establecer acciones de mejora que permitan brindar un servicio con mayor calidad, oportunidad y satisfacción para la comunidad. |

| 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. | |
| **FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:** | **18 de septiembre 2026** |

**REGISTRO DE ASISTENCIA**

| Nombre y Apellido | Documento de Identidad | Teléfono de contacto | Firma |
|---|---|---|---|
| Carmen Granado Contreras | 60546529 | 3162762135 | Granado Contreras |
| ABELARDO PABON | 82820050 | 3224058300 | |
| Fabian Jaime Contreras | 88204386 | 322 431 2 6D | |
| [illegible] Bautista | 13449156 | 318546605 | |
| Jose Bautista | 13467375 | 3217408487 | Jose Bautista |
| Lady Corraa R | 1007378748M | 3270174 40 | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA:** | **15/08/2026** | **ACTA DE REUNIÓN NO.** | **8** |
| **HORA INICIO:** | **8:00 AM** | **HORA FINALIZACIÓN:** | **9:30 AM** |
| **UBA/IPS:** | **IPS AEROPUERTO** | | |

| | |
|---|---|
| **Objetivo de la reunión:** | **REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE AGOSTO 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 8:00 Am del día 15 de agosto 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
• Yelitza Acevedo

- 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, rutas de atención en salud que se implementan, carta de derechos y deberes del usuario, cuidador y familia 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 agosto, de la misma manera se realizó la invitación a toda la comunidad de forma presencial en cada charla realizada durante el día en el transcurso del mes.

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

Cúcuta, Norte de Santander, 11 de agosto 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: 15/08/2026
Lugar: IPS AEROPUERTO
Hora: 8:00 am

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

Página 1 de 1

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- 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** |
|---|
| • **Historia Clínica**<br>• **Solicitud de citas- Directorio telefónico virtual**<br>• **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web**<br>• **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**<br>• **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**<br><br>**Desarrollo de las Temáticas:** |

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

CALIDAD EN SALUD

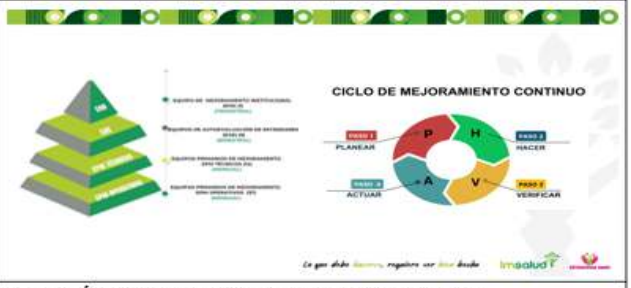
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

PROMESA DE VALOR

MAPA DE PROCESOS

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

**MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD**




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

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

- RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X

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

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

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

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

POLÍTICA HUMANIZACIÓN

1. Adopción de la Política de Atención Humanizada

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: *"Minimizar los impactos ambientales negativos mediante la generación de una conciencia ambiental y así cumplir con los requisitos legales aplicables y la normatividad ambiental vigente".*

Aliadas de la 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**

- **Historia Clínica** (Video)
- **Solicitud de citas- Directorio telefónico virtual** (Video)

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

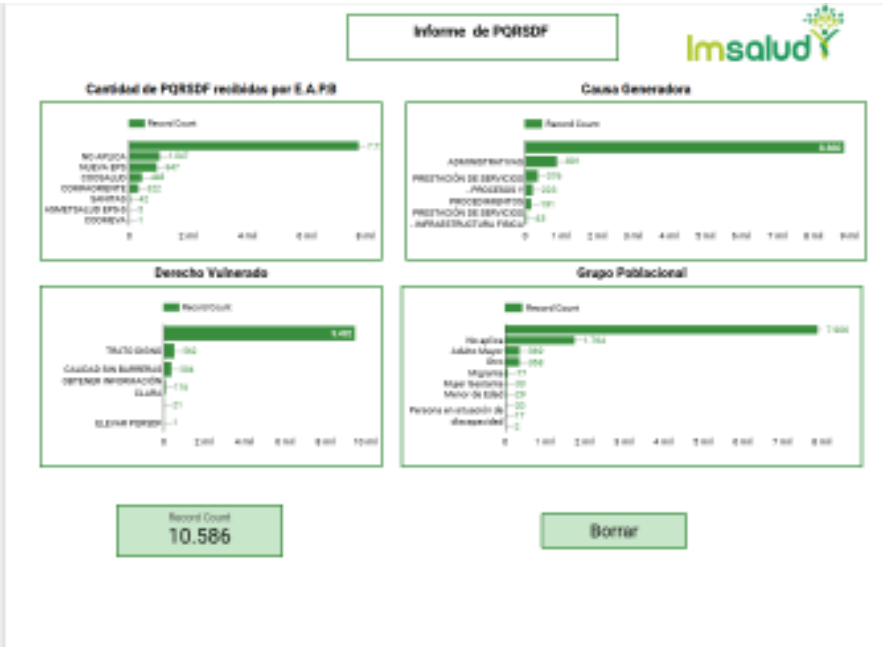
- **Boletín N.96 y 97 Cultura Imsalud**

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

Se llevó a cabo la socialización del informe periódico de incidencias relacionadas con el sistema PQRSDF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones), destacando su relevancia como herramienta clave para la participación ciudadana y la mejora continua de los servicios. Se informó que durante el mes de agosto en la IPS AEROPUERTO se recibió 1 PQRSDF a través del buzón de sugerencias el cual se radico 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.

## 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.

**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 ADMNIISTRATIVA *(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.

En la reunión de la Asociación de Usuarios del mes de agosto se contó con la presencia de la coordinadora de la UBA Comuneros y sus IPS, Yelitza Acevedo. Durante el espacio, se abordaron las inquietudes, dudas e inconformidades presentadas por la comunidad, y se realizó el seguimiento a las solicitudes y compromisos acordados en sesiones previas y en el encuentro actual. Adicionalmente, se compartieron experiencias operativas de la IPS y se solicitó el acompañamiento continuo por parte de la asociación.

- Evidencia fotográfica.

| PROPOSICIONES Y VARIOS | |
|---|---|
| En la reunión de la Asociación de Usuarios del mes de agosto se contó con la presencia de la coordinadora de la UBA Comuneros y sus IPS, Yelitza Acevedo. Durante el espacio, se abordaron las inquietudes, dudas e inconformidades presentadas por la comunidad, y se realizó el seguimiento a las solicitudes y compromisos acordados en sesiones previas y en el encuentro actual. Adicionalmente, se compartieron experiencias operativas de la IPS y se solicitó el acompañamiento continuo por parte de la asociación. | |
| **FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:** | **15/09/2026** |

**REGISTRO DE ASISTENCIA**

| Nombre y Apellido | Documento de Identidad | Teléfono de contacto | Firma |
|---|---|---|---|
| ELNA TRINA PÉREZ R | 60378480 | 3116954099 | Elna Trina P. |
| Jorano Popeio Montilla | 37276119 | 3134057895 | |
| Inglee Bastidas | PPT. 5690721. | 312-5109430 | |
| Dora Gimenez. | 60.314.530. | 322 929 1931 | |
| Yetitza Acevedo | 60386139 | 3023760266 | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA:** | **21 DE AGOSTO 2026** | **ACTA DE REUNIÓN NO.** | **08** |
| **HORA INICIO:** | **09:30 AM** | **HORA FINALIZACIÓN:** | **10:30AM** |
| **UBA/IPS:** | **IPS BUENA ESPERANZA** | | |

| | |
|---|---|
| **Objetivo de la reunión:** | **REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE AGOSTO 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 21 de Agosto 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 4 usuarios; los señores ROZO RAMÍREZ MANCILLA, JORGE MARIO OBANDO ENRIQUEZ y JORGE GUILLERMO SUÁREZ, la Sra S . MARTHA OLIVA ENRIQUE y MARIA VICTORIA GARCIA 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 21 de Agosto 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 laParticipación 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:

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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Promesa De Valor**
- **Mapa De Procesos**
- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**
- **Mejoramiento De La Calidad**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 806 del 20 de noviembre de 2025**
- **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**
- **Política humanización**
- **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**
- **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 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 [illegible] Atención al Usuario - Resultados de Laboratorios Clínicos.
- Las lecturas de Rayos x, puedes solicitarlos al personal SIAU de su IPS o UBA.

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

- El certificado de nacido vivo permite que el recién nacido sea registrado de manera oportuna 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.97 y 98 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 recepsionado 16 pqrsdf ; (9) nueve quejas (sugerencia) y (7) siete felicitaciones de PQRSDF relacionadas directamente con la IPS Buena esperanza a través de los diferentes mecanismos de participación

se ha presentado durante el mes julio se ha recibido (5) cinco peticiones , (3) tres felicitación y con una totalidad de (8) 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 fecha

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

**Informe general de encuestas de satisfacción**

De acuerdo con los resultados registrados en el **Informe General de Encuestas de Satisfacción**, se cuenta con un total de **27.994 registros**. La tendencia mensual muestra un comportamiento relativamente estable, con el mayor número de encuestas en **julio (4.501)**, seguido de **junio (4.122)** y**marzo (4.102).** Los demás meses presentan valores entre 3.655 y 3.904 registros.
En cuanto a la **satisfacción global**, los resultados reflejan una valoración favorable del servicio, con aproximadamente **83,5 % de usuarios satisfechos.** Los demás resultados se distribuyen entre las categorías de valoración intermedia, insatisfacción y usuarios que no respondieron.

La distribución de las encuestas según sexo muestra una mayor participación del grupo **femenino, con 19.255 registros**, seguido del grupo **masculino, con 8.717 registros**, mientras que el grupo **indefinido registra 22 casos**.
**Enfoque diferencial** En el componente de **enfoque diferencial**, se identifican **24.363 registros correspondientes a "NO"** y **3.631 correspondientes a "SÍ"**, lo que indica que la mayoría de las personas encuestadas no reportó pertenecer a alguna condición diferencial contemplada en el instrumento.

Entre las EPS con mayor número de registros se encuentran **Nueva EPS, Coosalud y Contributivo**, destacándose Nueva EPS con **14.895 registros**, seguida de Coosalud con **8.213** y Contributivo con **4.450**. También aparecen **Sanitas (197)**, **PPNA (157)** y **Salud Total (37)**.

Conclusión en términos generales, los resultados evidencian un nivel favorable de satisfacción de los usuarios, destacándose especialmente la percepción positiva relacionada con el trato recibido y la calidad de la atención. No obstante, los resultados también permiten identificar oportunidades de mejora en aspectos relacionados con la calidad sin barreras, la atención diferencial y los casos de usuarios que manifiestan insatisfacción o no recomendarían el servicio.

• Tablero de Control: Satisfacción al usuario.
Clasificado: IPS BUENA ESPERANZA

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

De acuerdo con los resultados registrados en el Informe General de Encuestas de Satisfacción, se analizaron 665 encuestas correspondientes al año 2026. Los resultados evidencian un nivel favorable de satisfacción de los usuarios, con un porcentaje global del 85,6 %, lo que refleja una percepción positiva frente a los servicios recibidos.

En cuanto a la recomendación del servicio, se observa un resultado del 85,7 %, indicando que la mayoría de los usuarios manifiestan una experiencia satisfactoria y una disposición favorable para recomendar los servicios de la institución.

Respecto a la caracterización por sexo, se registra una mayor participación del sexo femenino con 506 encuestas, seguido del sexo masculino con 158 encuestas y 1 registro indefinido. En el enfoque diferencial, 601 usuarios no reportaron pertenecer a un grupo diferencial, mientras que 64 manifestaron pertenencia.

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Frente a la atención por EPS, se evidencia una mayor participación de usuarios afiliados a Nueva EPS (361), seguida de Coosalud (179), Comfaoriente (123) y PPNA (2).

En términos generales, los resultados reflejan una percepción positiva de la atención y de la calidad del servicio, destacándose aspectos relacionados con la atención sin barreras, el trato digno y la entrega de información clara. No obstante, se recomienda continuar fortaleciendo estos aspectos y realizar seguimiento permanente a las observaciones de los usuarios, con el propósito de mantener y mejorar los niveles de satisfacción.

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

En la reunión anterior correspondiente al mes Julio del año 2026 la asociación de usuarios presentaron Para el presente mes solicitan comedidamente el servicio de canales de comunicación de una línea telefónica o por vía WhatsApp chatbot para que los usuarios puedan solicitar agenda miento de cita de los servicios ya que se atiende por agenda miento 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. Se informo y se encuentra en espera de respuesta .

**SEGUIMIENTO COMPROMISOS ASOCIACIÓN DE USUARIOS**

| | |
|---|---|
| **Nombre de la UBA o IPS:** | IPS BUENA ESPERANZA |
| **Nombre del Promotor SIAU:** | LUDDY TORCORONA PEREZ FLOREZ |
| **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 le diligencia la oficina SIAU) |
|---|---|---|---|---|
| 1 | En la reunión anterior correspondiente al mes Julio del año 2026 la asociación de usuarios presentaron Para el presente mes solicitan comedidamente el servicio de canales de comunicación de una línea telefónica o por vía WhatsApp chatbot para que los usuarios puedan solicitar agenda miento de cita de los servicios ya que se atiende por agenda miento 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 | IMSALUD | | |

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se les informa también en la reunión personalmente el motivo del por que se cancelo el Foro rural que se iba realizar para el día 14 de agosto avisados con anterioridad a tiempo orden publico fue cancelado, recordando les estar atentos a la próxima fecha para la realización de este foto .

- Proposiciones y varios.

➢ Para el presente mes, la asociación de usuarios proponen que que se dispongan de un facturador para Ips buena esperanza a si como floresta .

➢ También 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 agenda miento 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 .

➢ Realizar el foro en colegio de aguaclara jorge Gaitán Duran en el polideportivo que es de hay mas amplitud espacio y ventilación para todos.

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, la asociación de usuarios proponen que que se dispongan de un facturador para Ips buena esperanza a si como floresta .<br><br>➢ También 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 agenda miento 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 .<br><br>➢ Realizar el foro en colegio de aguaclara jorge Gaitán Duran en el polideportivo que es de hay mas amplitud espacio y ventilación para todos. | |
| **FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:** | 25 SEPTIEMBRE 2026 HORA: 09:30AM |

| REGISTRO DE ASISTENCIA | | | |
|---|---|---|---|
| **Nombre y Apellido** | **Documento de Identidad** | **Teléfono de contacto** | **Firma** |
| Luis Olarte | 13386778 | 3133339507 | |
| Jorge MARIO | 13392604 | 3102059133 | |
| Victoria Garcia | 37222313 | 3173790914 | Victoria Garcia |
| Jair Ortiz | 13243174 | 3125733836 | |
| [illegible] | 1.893.766 | 1.893.766 | |
| Martnaoliva | 81920767 | 3132826731 | Martna |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA:** | **31/08/2026** | **ACTA DE REUNIÓN NO.** | **8** |
| **HORA INICIO:** | **02:00 PM** | **HORA FINALIZACIÓN:** | **02:40 PM** |
| **UBA/IPS:** | **IPS DIVINA PASTORA** | | |

| | |
|---|---|
| **Objetivo de la reunión:** | **REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE AGOSTO 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 02:00 Pm del día 31 de Agosto 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
  - Berta Rubiela Sanguino Padilla
  - Elvia Ascencio- Auxiliar enfermeria programa de humanizacion

- 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**

- 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 Agosto.

- 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 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.

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

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

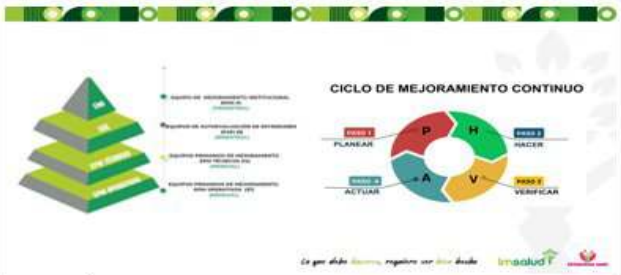
- **Calidad En Salud**
- **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**
- **Promesa De Valor**
- **Mapa De Procesos**
- **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**
- **Mejoramiento De La Calidad**
- **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 806 del 20 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**
- **Historia Clínica**
- **Solicitud de citas- Directorio telefónico virtual**
- **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

**Desarrollo de las Temáticas:**

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

### MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD




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

POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

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

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

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

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

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

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

Dentro de los más destacados tenemos:

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

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

**RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

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

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

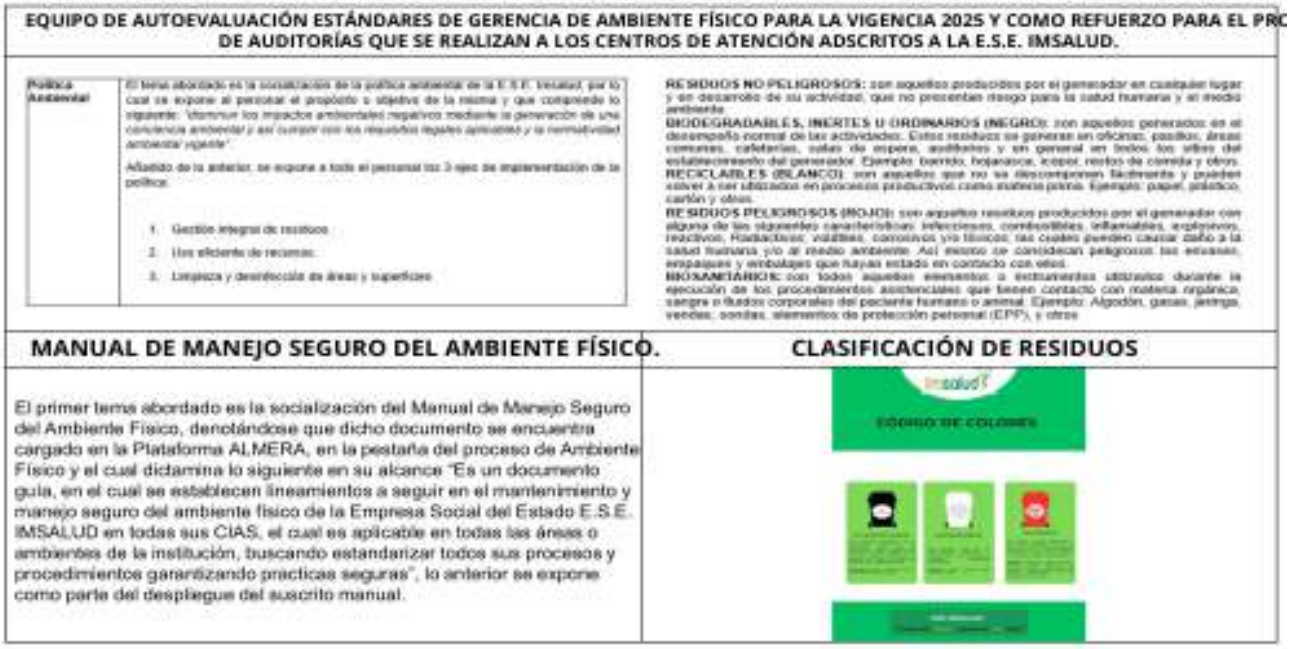
Las lecturas de Rayos x, puedes solicitarlos al personal SIAU de su IPS o UBA.

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

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

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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN




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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Historia Clínica** (Video)
- **Solicitud de citas- Directorio telefónico virtual** (Video)

**Boletín N.**98 **y** 99 **Cultura Imsalud**

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

***Actividades ejecutadas en el primer semestre del 2026 en un 100% por el Comité de Convivencia Laboral.***

- Gestion Administrativa y Fortalecimiento Institucional.
- Plan de Capacitación.
- Acompañamiento Interinstitucional.
- Creación de indicadores de seguimiento al Comité.

***Resultados del conocimiento que tienen los colaboradores de sus Derechos y Deberes por CIA.***

| CIA | Conocen sus Derechos | Conocen sus Deberes |
|---|---|---|
| Agua Clara | 82% | 88% |
| Comuneros | 78% | 92% |
| La Libertad | 74% | 91% |
| Lomo de Bolívar | 88% | 90% |
| Policlínico | 70% | 82% |
| Puente Boco | 79% | 64% |
| Sede Administrativa | 84% | 90% |
| Unidad Móvil | 90% | 95% |

**Unidad Móvil presenta el mejor desempeño**, alcanzando un 90% de conocimiento de los derechos y un 95% de conocimiento de los deberes, convirtiéndose en un referente institucional de apropiación de la información.

**La prevención del acoso laboral y sexual** no es solo una norma, sino un compromiso con la dignidad de cada persona. Este compromiso **se complementa con los derechos y deberes de los colaboradores**, que orientan la construcción de un ambiente laboral seguro, respetuoso y participativo en la ESE IMSALUD.

### DERECHOS
*Colaboradores*

- ***P**romoción y Formación en el trabajo.*
- ***I**ntegridad Física, y una adecuada política de seguridad y salud en el trabajo.*
- ***N**o ser discriminados directa e indirectamente para el empleo.*
- ***O**cupación efectiva durante la jornada de trabajo.*

### DEBERES
*Colaboradores*

- *Actuar con responsabilidad y cumplir con las políticas y procedimientos establecidos.*
- *Tratar a todos los pacientes con respeto y sin discriminación.*
- *Ser puntuales y trabajar de manera eficiente.*
- *Comunicarse de manera efectiva, afectiva y asertiva con los pacientes, familiares y equipo de trabajo.*
- *Brindar un trato amable con los pacientes, familiares y colaboradores.*
- *Trabajar en equipo para lograr los objetivos de la empresa.*
- *Mantenerse actualizado en las últimas tendencias y avances en el campo de la salud.*
- *Respetar la diversidad cultural, religiosa y de género de los pacientes.*

@IMSALUD | ESE IMSALUD | @ESE_IMSALUD | @ESEIMSALUD | @ESE_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**

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

Se atendieron compromisos de reunión anterior.

- Proposiciones y varios.

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

- 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:** | **SEPTIEMBRE** |

| REGISTRO DE ASISTENCIA | | | |
|---|---|---|---|
| Nombre y Apellido | Documento de Identidad | Teléfono de contacto | Firma |
| Beita Sanguino | 27807043 | 3102641397 | Beita Sanguino |
| Xiomara Ascanio | 60315611 | 3167490342 | [illegible] |
| Yeimy Quiñonez | 1092389576 | 3138103964 | [illegible] |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA:** | **22 DE AGOSTO 2026** | **ACTA DE REUNIÓN NO.** | **08** |
| **HORA INICIO:** | **09:30 AM** | **HORA FINALIZACIÓN:** | **10:30AM** |
| **UBA/IPS:** | **IPS FLORESTA** | | |

| | |
|---|---|
| **Objetivo de la reunión:** | **REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE AGOSTO 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 09:30 am del día 22 de Agosto 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, FABIÁN 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 22 de Agosto 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 laAsociación .

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 laParticipación 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:**

**CALIDAD EN SALUD**

**DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN,**

**PROMESA DE VALOR**

**MAPA DE PROCESOS**

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

**MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD**

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

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

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

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

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

- Dentro de los más destacados tenemos:

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

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

- **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

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

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

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

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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **¿Qué servicios NO ofrecemos?**

- **Boletín N.97 y 98 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 , desde el 16 de julio 2026 que se abrio la ips se presta la atencion de los servicios a la fecha solo se ha recepcionado 12 PQRSDF del 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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

## Informe general de encuestas de satisfacción

De acuerdo con los resultados registrados en el **Informe General de Encuestas de Satisfacción**, se cuenta con un total de **27.994 registros**. La tendencia mensual muestra un comportamiento relativamente estable, con el mayor número de encuestas en **julio (4.501)**, seguido de **junio (4.122)** y **marzo (4.102)**. Los demás meses presentan valores entre 3.655 y 3.904 registros.
En cuanto a la **satisfacción global**, los resultados reflejan una valoración favorable del servicio, con aproximadamente **83,5 % de usuarios satisfechos**. Los demás resultados se distribuyen entre las categorías de valoración intermedia, insatisfacción y usuarios que no respondieron.

La distribución de las encuestas según sexo muestra una mayor participación del grupo **femenino, con 19.255 registros**, seguido del grupo **masculino, con 8.717 registros**, mientras que el grupo **indefinido registra 22 casos**.
**Enfoque diferencial** En el componente de **enfoque diferencial**, se identifican **24.363 registros correspondientes a "NO"** y **3.631 correspondientes a "SÍ"**, lo que indica que la mayoría de las personas encuestadas no reportó pertenecer a alguna condición diferencial contemplada en el instrumento.

Entre las EPS con mayor número de registros se encuentran **Nueva EPS, Coosalud y Contributivo**, destacándose Nueva EPS con **14.895 registros**, seguida de Coosalud con **8.213**y Contributivo con **4.450**. También aparecen **Sanitas (197)**, **PPNA (157)** y **Salud Total (37)**.

Conclusión en términos generales, los resultados evidencian un nivel favorable de satisfacción de los usuarios, destacándose especialmente la percepción positiva relacionada con el trato recibido y la calidad de la atención. No obstante, los resultados también permiten identificar oportunidades de mejora en aspectos relacionados con la calidad sin barreras, la atención diferencial y los casos de usuarios que manifiestan insatisfacción o no recomendarían el servicio.

• Tablero de Control: Satisfacción al usuario.

Clasificado: IPS FLORESTA

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

En relación con el informe de los tableros de control de satisfacción del usuario a la atención de los servicios prestados; Consulta externa, odontología, PYM Promoción y mantenimiento de la salud de la IPS Floresta 2026 se dio inicio a partir del 16 de junio debido por su iniciación de atención de servicios de la ips a su renovación por lo que refleja y representa solo esta cantidad alcanza en el mes, para el siguiente mes se da refleja la meta establecida cumpliendo los estándares esperados.

El informe general de encuestas de satisfacción registra un total de **141 respuestas**. De acuerdo con la información presentada, durante el mes de **julio se obtuvieron 105 registros**, mientras que en **junio se registraron 36**, evidenciando una mayor participación durante julio. En cuanto a la **satisfacción global**, se observa un resultado positivo, con aproximadamente **74 % de usuarios satisfechos**, mientras que el

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

porcentaje restante corresponde a usuarios con otras valoraciones. Respecto a la **recomendación del servicio**, aproximadamente **72,5 % de los usuarios manifiesta que recomendaría el servicio**, lo que refleja una percepción favorable por parte de la mayoría de los encuestados.

Entre los principales aspectos evaluados se destacan la **legalidad en la actuación, el trato digno, la historia clínica confidencial, la claridad de la información y la calidad sin barreras**, con registros que oscilan entre 18 y 9 respuestas. En la distribución según **sexo**, se evidencia una mayor participación del grupo femenino, con **103 registros**, frente a **38 registros masculinos**. En el componente de **enfoque diferencial**, se identifican **113 respuestas que indican "NO" y 28 que indican "SÍ"**, mostrando que la mayoría de los participantes no manifestó alguna condición diferencial. Finalmente, en la **atención por EPS**, se observa una mayor representación de Nueva EPS con 93 registros, seguida de Coosalud con 31, Contributivo con 15, PPNA con 1 y Emssanar con 1 registro.

En términos generales, los resultados muestran una percepción favorable del servicio, reflejada tanto en el nivel de satisfacción como en la disposición de los usuarios a recomendarlo; sin embargo, es importante continuar fortaleciendo aspectos relacionados con el trato digno, la confidencialidad de la información, la claridad en la atención y la prestación de servicios sin barreras, con el propósito de mantener y mejorar 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 Julio del año 2026 la asociación de usuarios presentaron las siguientes solicitudes:

Solicitan comedidamente el servicio de canales de comunicación de una línea telefónica o por via WhatsApp chatbot para que los usuarios puedan solicitar agenda miento de cita de los servicios ya que se atiende por agenda miento 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.

## 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:** | 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 ADMNIISTRATIVA *(Este columna la diligencia la oficina SIAU)* |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 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. | IMSALUD | | |

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

- Proposiciones y varios.

Dentro de la reunión se les informa personalmente el motivo del por que se cancelo el Foro rural el día 14 de agosto avisados con anterioridad a tiempo. Recordando les el motivos de orden publico fue cancelado, y estar atentos a la próxima fecha para de realización de la actividad del foro .

- Para el presente mes, la asociación de usuarios proponen que se dispongan del servicio de canales de comunicación, una línea telefónica o por via WhatsApp chatbot para que los usuarios puedan solicitar agenda miento de cita de los servicios ya que se atiende por agenda miento 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 , que se solicito el mes

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

anterior y no se ha recivido respuesta y probación y realización de esta.

- La asociación manifiestan en conocimiento propio en el momento de ellos usar los servicios de la ips presento caídas fallas eléctricas de servicio de la luz,en vista a esto les parece muy grave ya que es una ips hace poco fue entregada renovada totalmente su infraestructura parea presentar estas fallas así haya una planta eléctrica que gracias a imsalud esta respalda la energía. Por tal razón se necesita la revisión técnica de electricidad para su respectivo arreglo si su voltaje que requiere que no resiste a su almacenamiento.

- También mantener siempre dos médicos ya que la ips cuenta con su productividad.

- Por ultimo manifiestan estar en conocimiento sobre la ambulancia de la ips buena esperanza que no ha sido devuelta ya que esta no solo es de esta ips si no que también de floresta que cubre las dos ips el transporte asistencial de los usuarios por lo que están de acuerdo y en apoyo que se regrese y imsalud les de acompañamiento con ministerio de salud. Gracias.

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, 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 agenda miento 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 , que se solicito el mes anterior y no se ha resivido respuesta y probación y realización de esta<br><br>• También solicitan la asociación en conocimiento propio en el momento de ellos usar los servicios de la ips presento caídas fallas eléctricas de servicio de la luz,en vista a esto les parece muy grave ya que es una ips hace poco fue entregada renovada totalmente su infraestructura parea presentar estas fallas así haya una planta eléctrica que gracias a imsalud esta respalda la energía. Por tal razón se necesita la revisión técnica de electricidad para su respectivo arreglo si su voltaje no resiste a su almacenamiento.<br><br>• Mantener siempre dos médicos ya que la ips cuenta con su productividad.<br><br>• Por ultimo manifiestan estar en conocimiento sobre el proceso de la ambulancia de la ips buena esperanza que no ha sido devuelta ya que esta no solo es de esta ips si no que también de floresta que cubre las dos ips el transporte asistencial de los usuarios por lo que están de acuerdo y en apoyo que se regrese y imsalud les de acompañamiento con ministerio de salud. Gracias. | |
| **FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:** | 19 SEPTIEMBRE 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 |
| Germán Suárez | 13237502 | 3203006651 | [illegible] |
| Jorge Enparza | 9070468 | 3122585645 | [illegible] |
| Edwin Torres | 77131251 | 3114150475 | [illegible] |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA:** | **15/08/2026** | **ACTA DE REUNIÓN NO.** | **08** |
| **HORA INICIO:** | **9:00 AM** | **HORA FINALIZACIÓN:** | **9:50 AM** |
| **UBA/IPS:** | **IPS OSPINA PEREZ** | | |

| | |
|---|---|
| **Objetivo de la reunión:** | **REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE AGOSTO 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 9:00 am del día 15 de agosto 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 )***

- Lectura y aprobación del acta anterior.

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

- 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: 15 de agosto del 2026
Lugar: IPS OSPINA PEREZ
Hora: 9:00 AM

- Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

**Estrategias para vincular: Fortalecer la asociación de usuarios incluyendo usuarios migrantes participación de ediles junta de acción comunal de el barrio**

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

- 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**<br>• **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**<br>• **Política humanización**<br>• **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**<br>• **Carta de derechos y deberes, del usuario cuidadores y familia**<br>• **Historia Clínica**<br>• **Solicitud de citas- Directorio telefónico virtual**<br>• **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web**<br>• **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**<br>• **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**<br><br>**Desarrollo de las Temáticas:** |

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

### CALIDAD EN SALUD

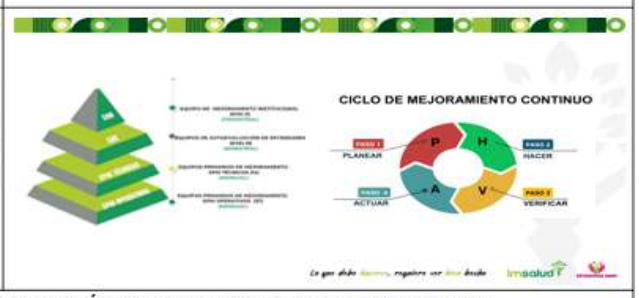
### DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

### PROMESA DE VALOR

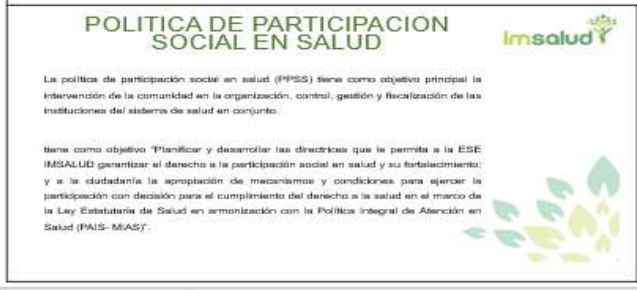
### MAPA DE PROCESOS

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

### MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD




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



POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

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

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

## 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

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

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

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

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

- Dentro de los más destacados tenemos:

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

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

❖ **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

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

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

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

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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

**POLÍTICA HUMANIZACIÓN**

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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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

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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

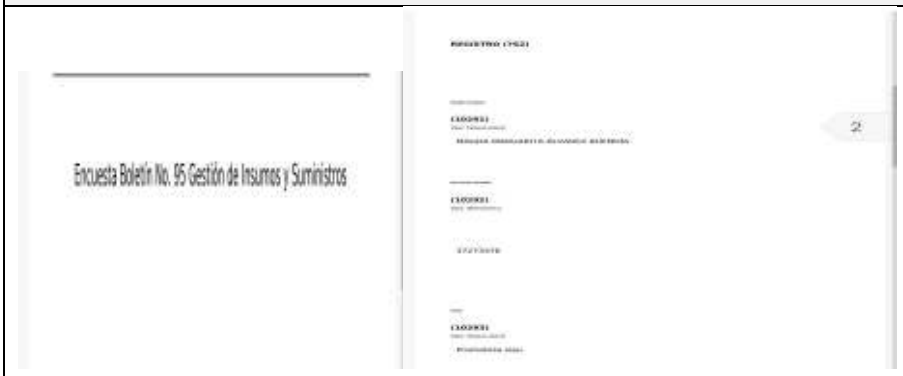
- **Historia Clínica** (Video)

- **Solicitud de citas- Directorio telefónico virtual** (Video)

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Boletín N.94 y 95 Cultura Imsalud**

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN




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

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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- 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

-SE SUGIERE CAMBIO DE VENTILADOR EN SALA DE CONSULTA EXTERNA ESTA QUEMADO

- Evidencia fotográfica.

| **PROPOSICIONES Y VARIOS** | |
|---|---|
| | |
| **FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:** | **25 DE SEPTIEMBRE 2026** |

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


**REGISTRO DE ASISTENCIA**

| Nombre y Apellido | Documento de Identidad | Teléfono de contacto | Firma |
|---|---|---|---|
| Carlos Enrique Rivas | 13506548 | 3001804185 | |
| Ramon A Salazar. A | 88252.869 | 3236843107. | Ramon Salazar |
| Sorely Morisol Serrueco | 41362.30 | 3012616345 | Sor Morisol Serrueco. |
| leonel luna. | 13508949 | 3237991035 | |
| Magda Alvarez | 37273376 | 3204677265 | Magda Alvarez |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA:** | **26 AGOSTO 2026** | **ACTA DE REUNIÓN NO.** | **08** |
| **HORA INICIO:** | **02:00 PM** | **HORA FINALIZACIÓN:** | **02:40 PM** |
| **UBA/IPS:** | **SAN FAUSTINO** | | |

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

**Agenda**

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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 02:00 Pm del día 26 de Agosto 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 dos usuarias, se informa la inasistencia de una de las usuarias y el retiro voluntario de una de las afiliadad; pero contamos con la participacion e una usuaria de la comunidad. 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 26 de AGOSTO 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.

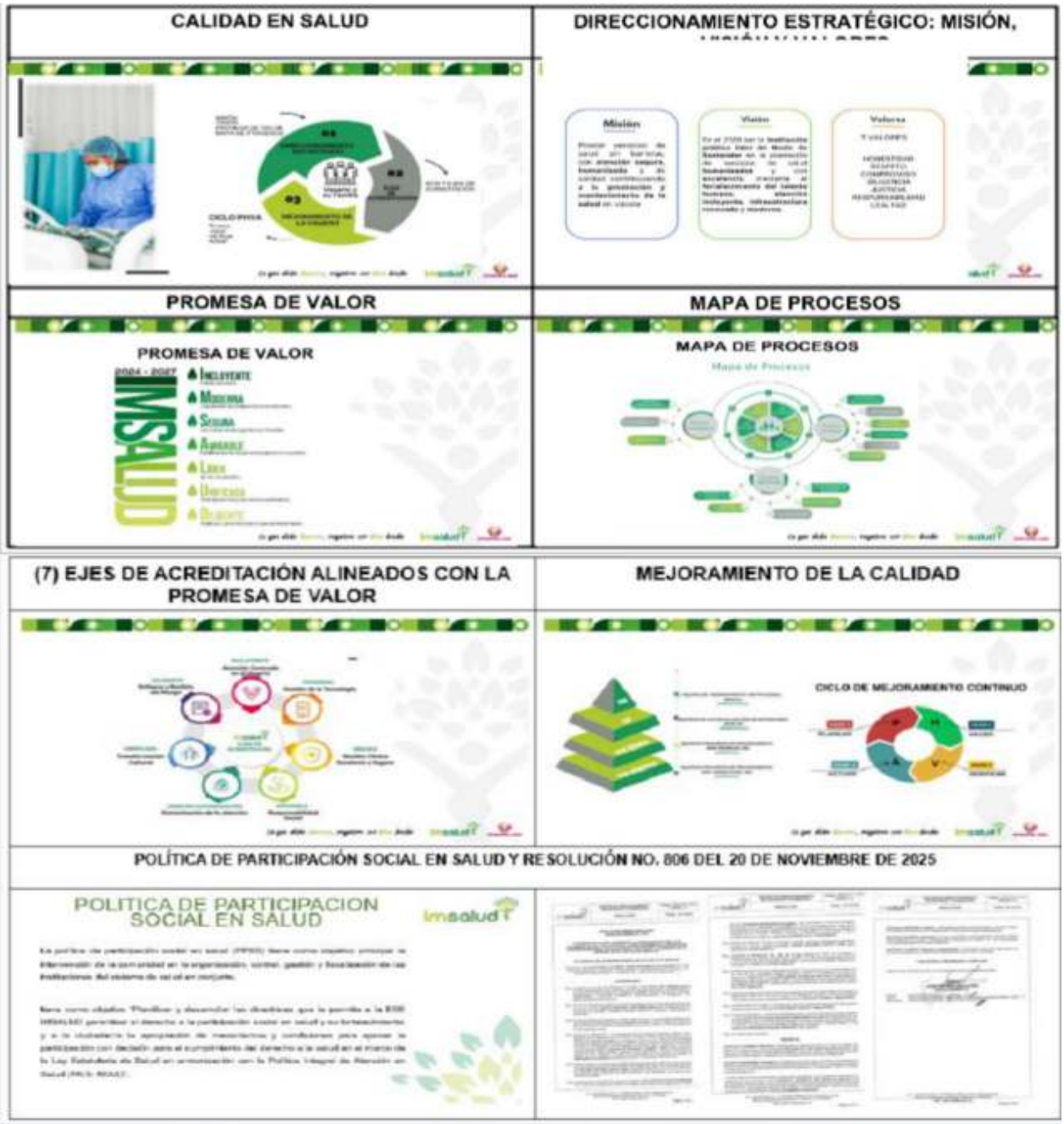
**5. Explicación de los Derechos y Deberes, tramites, portafolio de servicios y temas del Sistema general de seguridad social en salud entre otros.**
En el espacio de la reunión fue presentado el folleto educativo que correspondía al tema que sería explicado en la misma, en primer lugar se orientó sobre 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 via 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 pueden encontrar en el link imsalud.gov.co Atención al Usuario – Resultados de Laboratorios Clínicos.
- Las lecturas de Rayos x, pueden solicitarlas al personal SIAU de su IPS o UBA.

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

- El certificado de nacido vivo permite que el recién nacido sea registrado de manera oportuna disminuyendose 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 u objetivo de la misma y que comprende lo siguiente: "*disminuir los impactos ambientales negativos mediante la generación de una conciencia ambiental y así cumplir con los requisitos legales aplicables y la normatividad ambiental vigente*".<br>Añadido a lo anterior, se expone a todo el personal los 3 ejes de implementación de la política:<br>1. Gestión integral de residuos.<br>2. Uso eficiente de recursos.<br>3. Limpieza y desinfección de áreas y superficies. |

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

Durante la actividad se realizó la presentación de dos videos educativos dirigidos a los usuarios, relacionados con la gestión de citas médicas y la importancia de la historia clínica. Los materiales audiovisuales permitieron brindar orientación de manera clara y comprensible sobre los procedimientos para acceder a los servicios de salud, así como fortalecer el conocimiento de los usuarios frente al manejo, importancia, confidencialidad y protección de la información contenida en la historia clínica. Esta actividad tuvo como finalidad contribuir al conocimiento de los usuarios sobre los procesos institucionales y promover el ejercicio adecuado de sus derechos y deberes en el marco de la atención en salud.

**¿Cómo gestionar una cita?"**
El video presenta de manera clara y didáctica el procedimiento que deben seguir los usuarios para la **gestión y solicitud de citas médicas**. A través de una explicación sencilla, se orienta sobre los pasos necesarios para acceder oportunamente a los servicios de salud, haciendo énfasis en la importancia de utilizar adecuadamente los canales y mecanismos establecidos por la institución para la asignación de citas. Asimismo, busca brindar información que permita a los usuarios conocer el proceso, resolver inquietudes y realizar sus solicitudes de manera organizada, evitando inconvenientes y facilitando el acceso a la atención requerida.

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

**“Historia Clínica”**

El video brinda información relacionada con la **historia clínica**, destacando su importancia dentro del proceso de atención en salud. Se explica que este documento contiene información relevante sobre la atención recibida por el usuario, sus antecedentes y los procedimientos realizados por los profesionales de salud, por lo cual requiere un manejo responsable y confidencial. De igual manera, el material permite fortalecer el conocimiento de los usuarios frente a la importancia de la historia clínica, su adecuada conservación y el manejo de la información que allí se registra, promoviendo el respeto por la privacidad, la confidencialidad y los derechos de los usuarios durante su atención

- **Boletín N.98 Cultura Imsalud**

El boletín **Cultura IMSALUD #98** está enfocado en la **Prevención del Acoso Laboral y Sexual** y tiene como propósito promover un ambiente de trabajo sano, seguro y respetuoso, protegiendo la dignidad, integridad y salud mental de los colaboradores. El documento presenta los conceptos de acoso laboral y sexual, así como los mecanismos establecidos para realizar denuncias y garantizar su adecuado manejo y confidencialidad.
Desde un análisis institucional, el boletín evidencia el compromiso de la ESE IMSALUD con la sana convivencia y el bienestar de sus colaboradores. Asimismo, presenta las actividades desarrolladas por el Comité de Convivencia Laboral y refuerza los derechos y deberes de los colaboradores, promoviendo el respeto, la no discriminación, la comunicación asertiva y el trabajo en equipo como elementos fundamentales para fortalecer un ambiente laboral seguro y participativo.

## 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 brindó un espacio de participación a los integrantes de la Asociación de Usuarios para presentar propuestas, inquietudes y observaciones relacionadas con la prestación de los servicios de salud.
Los participantes manifestaron su satisfacción con la atención recibida y resaltaron la importancia de fortalecer la comunicación entre la institución y los usuarios, especialmente en el seguimiento y respuesta oportuna a las solicitudes e inquietudes presentadas. Asimismo, destacaron estos encuentros como espacios de diálogo, participación y escucha activa que contribuyen al mejoramiento de la calidad de los servicios.
De igual manera, expresaron su agradecimiento por la gestión realizada para la donación de las camisetas destinadas a su identificación como miembros de la Asociación de Usuarios, resaltando que esta iniciativa fortalece el sentido de pertenencia y su participación en las actividades institucionales.
Se deja constancia de que la señora Mirian Hernández, quien no estuvo presente en la reunión, manifestó mediante el grupo de WhatsApp de la Asociación de Usuarios su decisión de realizar el retiro voluntario de la asociación, información que se registra para la correspondiente actualización de la conformación del grupo.
Finalmente, se invitó a los usuarios interesados a vincularse a la Asociación de Usuarios y se informó que la nueva conformación oficial se realizará durante el mes de mayo. Se reiteró el compromiso institucional de continuar fortaleciendo los espacios de participación y seguimiento a las inquietudes de los usuarios.
La reunión finalizó a las 02:40 p.m. dejando constancia de los temas abordados, las intervenciones realizadas y el compromiso institucional de continuar implementando acciones orientadas al mejoramiento continuo de la calidad, oportunidad y humanización en la prestación de los servicios de salud.

8. **Evidencia fotográfica**.

| **PROPOSICIONES Y VARIOS** | |
|---|---|
| Durante la última reunión mensual de apreciación de usuarios en la IPS San Faustino, Agradecemos su asistencia y aportes, los cuales son fundamentales para seguir mejorando la calidad de la atención. Recordamos que estas reuniones son una oportunidad para fortalecer el compromiso mutuo y seguir trabajando juntos por una mejor atención en nuestra IPS. | |
| **FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:** | **SEPTIEMBRE , 10:00 AM** |

**REGISTRO DE ASISTENCIA**

| Nombre y Apellido | Documento de Identidad | Teléfono de contacto | Firma |
|---|---|---|---|
| Edid catalina vega Perez | 1004842317 | 3103289965 | Edid vega Perez |
| Carmenza Duran Castañeda | 60387345 | 3118418269 | Carmenza Duran Duran |
| Marcela Patricia Díaz Durán | 1090480720 | 3118418269 | Marcela P Díaz D |
| Enhare Vega | 1010075118 | 3168294151 | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA:** | **18/08/2026** | **ACTA DE REUNIÓN NO.** | **8** |
| **HORA INICIO:** | **03:00 PM** | **HORA FINALIZACIÓN:** | **04:30PM** |
| **UBA/IPS:** | **PUENTE BARCO LEONES** | | |

| | |
|---|---|
| **Objetivo de la reunión:** | **REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE AGOSTO 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, Agustin Araque, Nancy Uribe, Omaira Márquez

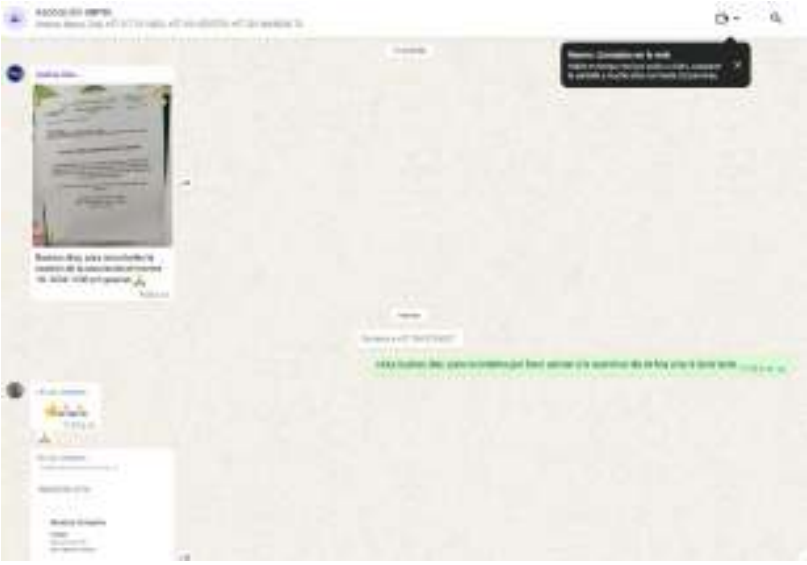
El señor, Álvaro Ospino por motivos personales no le fue posible asistir a la reunión

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.



**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

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.

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

| DESARROLLO DE LA REUNIÓN |
|---|
| Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas:<br><br>**5. Calidad En Salud**<br>**6.**<br>**7. Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**<br>**8. Promesa De Valor**<br>**9. Mapa De Procesos**<br>**10. (7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**<br>**11. Mejoramiento De La Calidad**<br>**12. Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 806 del 20 de noviembre de 2025**<br>**13. Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**<br>**14. Política humanización**<br>**15. Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**<br>**16. Carta de derechos y deberes, del usuario cuidadores y familia**<br>**17. Historia Clínica**<br>**18. Solicitud de citas- Directorio telefónico virtual**<br>**19. Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web**<br>**20. Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**<br>**21. Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**<br><br>**Desarrollo de las Temáticas:** |

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

### CALIDAD EN SALUD

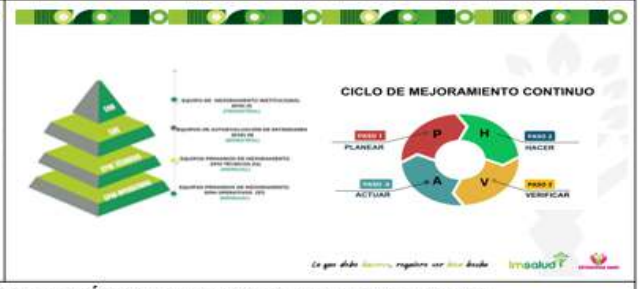
### DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

### PROMESA DE VALOR

### MAPA DE PROCESOS

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

### MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD




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

POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

Imsalud

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

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

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

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

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

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

- Dentro de los más destacados tenemos:

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

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

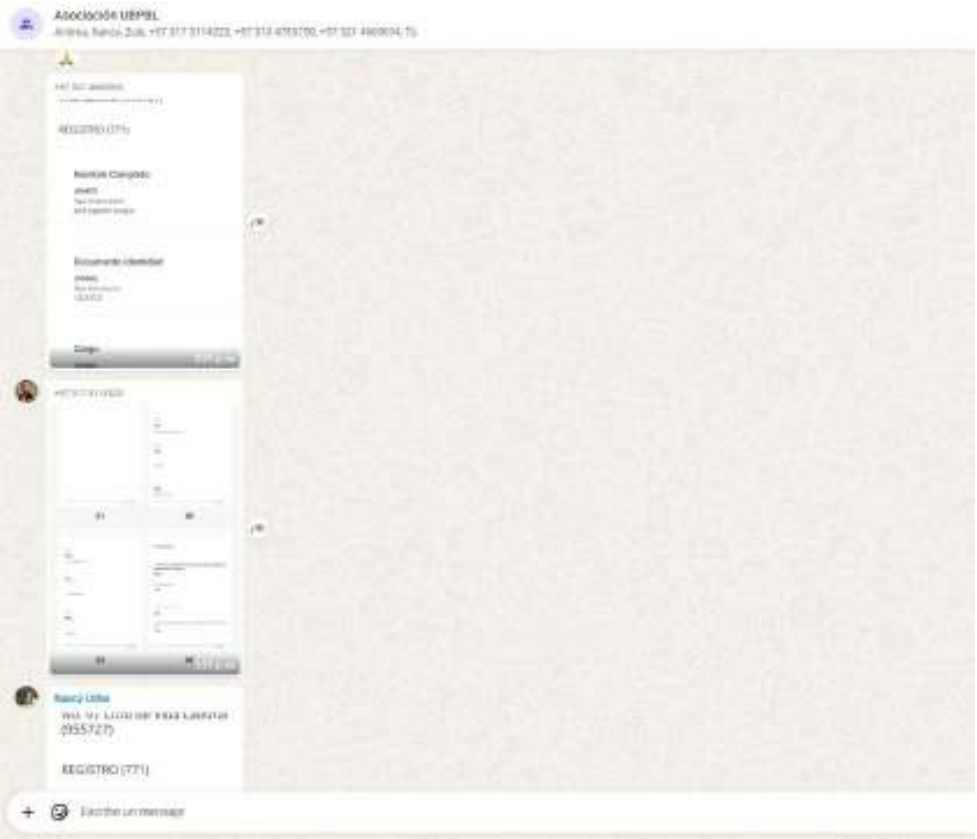
| **MANUAL DE MANEJO SEGURO DEL AMBIENTE FÍSICO.** | **CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS** |
|---|---|
| El primer tema abordado es la socialización del Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA, en la pestaña del proceso de Ambiente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

### 22. Carta de derechos y deberes, del usuario cuidadores y familia

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

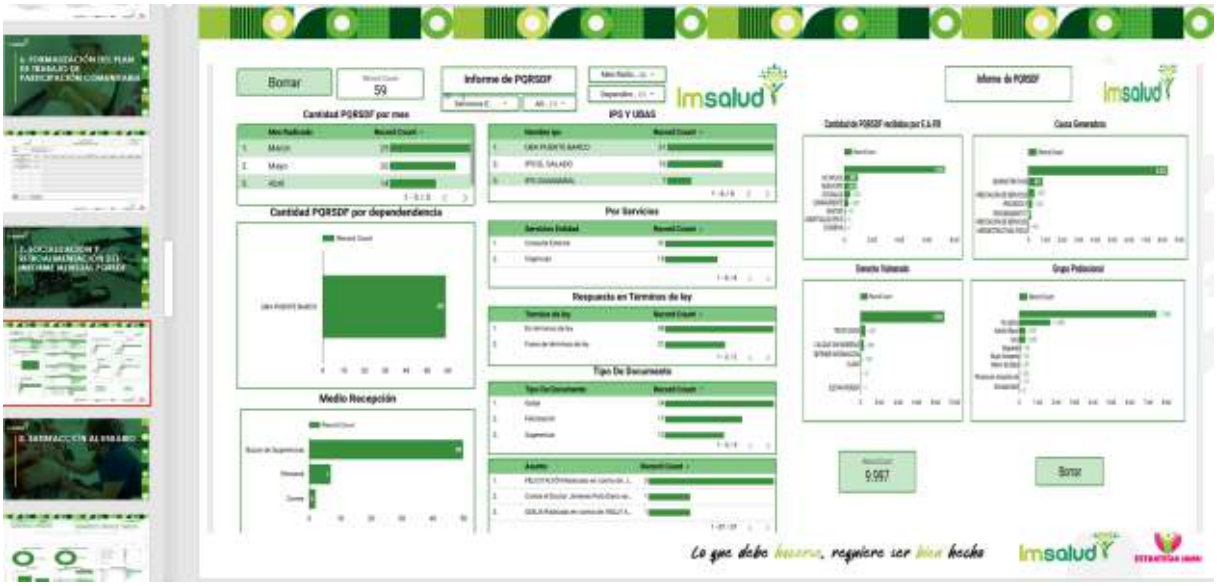
**23. Historia Clínica** (Video)
**24. Solicitud de citas- Directorio telefónico virtual** (Video)

**25. Boletín N.94 y 95 Cultura Imsalud**



## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

**26. Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**




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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

28. 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:** | JULIO |

| lo. | 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 | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

29. Proposiciones y varios.

| PROPOSICIONES Y VARIOS | |
|---|---|
| • Vincular nuevos integrantes a la asociación. | |
| **FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:** | **17/09/2026** |

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

30. Evidencia fotográfica.

## PROPOSICIONES Y VARIOS

- Vincular nuevos integrantes a la asociación.

| **FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:** | **17/09/2026** |
|---|---|

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


**REGISTRO DE ASISTENCIA**

| Nombre y Apellido | Documento de Identidad | Teléfono de contacto | Firma |
|---|---|---|---|
| Omaira Hernandez | 37249.776 | 317 571 4323 | |
| Jose Agustin Arejo | 13259721 | 3214669094 | |
| Omaira Nancy Uribe | 60325610 | 3115118509 | |
| Saul Jimenez | 60354473 | 3103049167 | |
| Heisa Ximena P. | 1005016055 | 3143810965 | |
| Paola Salamanca | 1057580092 | 3102558021 | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA:** | **13/08/2026** | **ACTA DE REUNIÓN NO.** | **08** |
| **HORA INICIO:** | **2:30 PM** | **HORA FINALIZACIÓN:** | **4:30 PM** |
| **UBA/IPS:** | **LA LIBERTAD** | | |

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

- Maryluz Acosta
- Fabiola Ruiz
- Yolanda Rodriguez
- Leslie Willian
- 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:<br><br>• **Calidad En Salud**<br>• **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**<br>• **Promesa De Valor**<br>• **Mapa De Procesos**<br>• **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**<br>• **Mejoramiento De La Calidad**<br>• **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 806 del 20 de noviembre de 2025**<br>• **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**<br>• **Política humanización**<br>• **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**<br>• **Carta de derechos y deberes, del usuario cuidadores y familia**<br>• **Historia Clínica**<br>• **Solicitud de citas- Directorio telefónico virtual**<br>• **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web**<br>• **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**<br>• **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**<br><br>**Desarrollo de las Temáticas:** |

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

### CALIDAD EN SALUD

### DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

### PROMESA DE VALOR

### MAPA DE PROCESOS

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

### MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

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

POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

Imsalud

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

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

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

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

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

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

- Dentro de los más destacados tenemos:

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

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

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

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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Historia Clínica** (Video)
- **Solicitud de citas- Directorio telefónico virtual** (Video)

- **Boletín N.94 y 95 Cultura Imsalud**

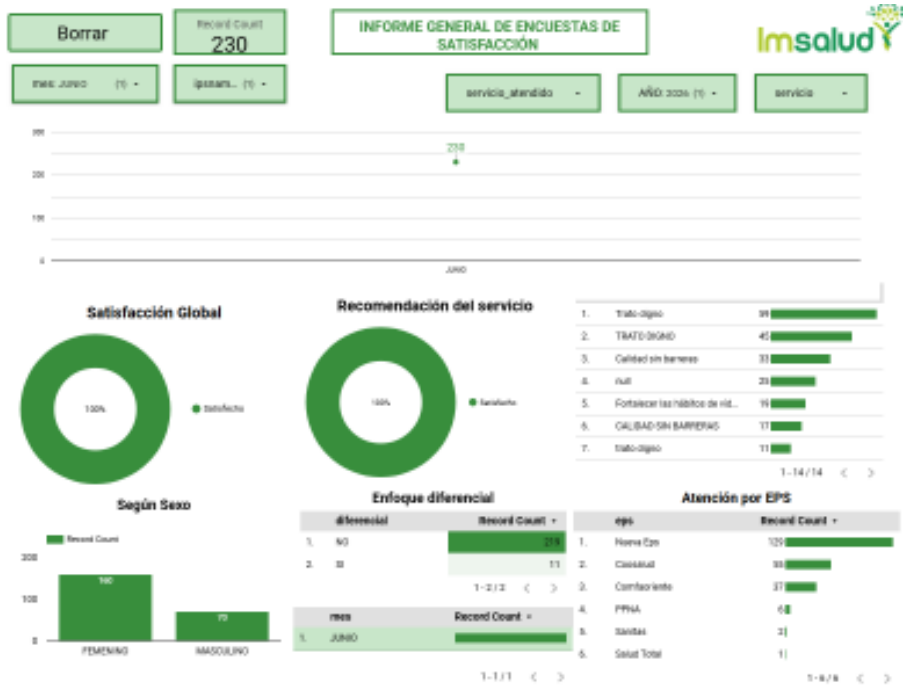
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**

**SIAU ESE IMSALUD - Tableros de control**

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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




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

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

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

- 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 los facturadores de consulta externa y vigilante sean respetuosos con la asociación de usuarios.

3. Se solicita pedir apoyo de la policía nacional para que den rondas en las horas de la noche y horas pico ya que se ha evidenciado personas con porte de arma blanca.

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 SEPTIEMBRE del 2026, hora : 2:30 pm** |

| REGISTRO DE ASISTENCIA | | | |
|---|---|---|---|
| Nombre y Apellido | Documento de Identidad | Teléfono de contacto | Firma |
| Mary luz Acuña | 60378376. | 3224197451 | Mary luz Acuña. |
| M Fabiola Ruiz | 32510459 | 3142237810 | M Fabiola Ruiz |
| Leslie Williman | PPT 1783567 | 3245097566 | |
| Yolanda Rodriguez | C.C 60283500 | 3224193558 | Yolanda Rodriguez |
| Mayra Rodriguez | 1090527679 | 3124937399 | Mayra Rodriguez |
| Erika Carolina Jaya | 33703338 | 3214144371 | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA:** | **25-08-2026** | **ACTA DE REUNIÓN NO.** | **08** |
| **HORA INICIO:** | **10:00 AM** | **HORA FINALIZACIÓN:** | **11:02 AM** |
| **UBA/IPS:** | **BELEN** | | |

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

**Agenda**

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

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

Siendo las 10:00 AM del día 25 DE AGOSTO 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:

- Llamado a lista

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

HEIDI SANCHEZ

MARIA DEL PILAR MENDOZA CARREÑO PROMOTOR SIAU

- 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.

- Medios de Convocatoria.

Se realizó convocatoria a través del grupo de WhatsApp,

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

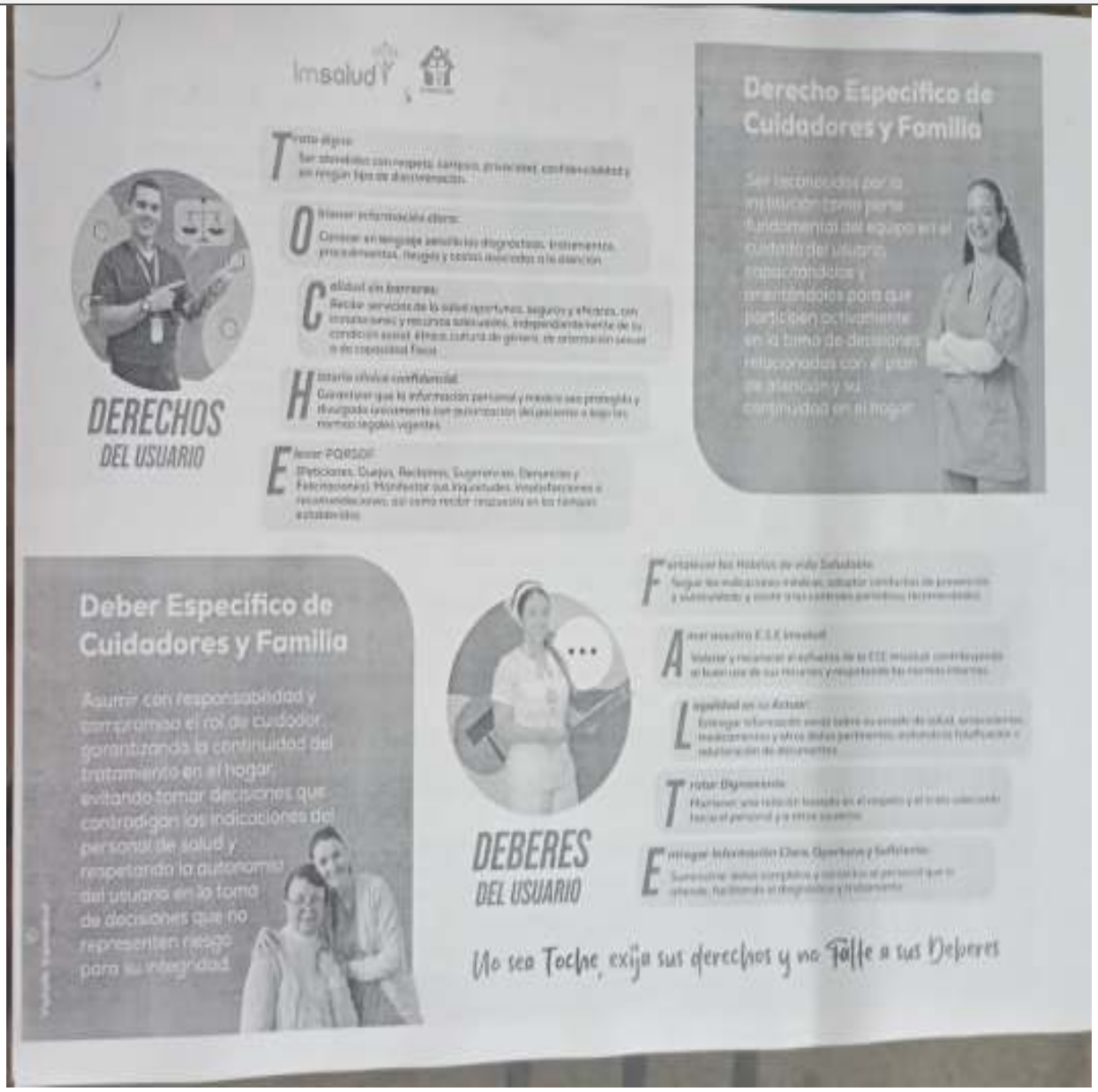
**Estrategias para vincular: Estrategias para vincular: Incluir todas las evidencias, tener en cuenta lo socializado en el EPM**

- 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.

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

| DESARROLLO DE LA REUNIÓN |
|---|
| Entre otros temas se socializa a la asociación de usuarios las siguientes temáticas:<br><br>• **Calidad En Salud**<br>• **Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión Y Valores**<br>• **Promesa De Valor**<br>• **Mapa De Procesos**<br>• **(7) Ejes De Acreditación Alineados Con La Promesa De Valor**<br>• **Mejoramiento De La Calidad**<br>• **Política De Participación Social En Salud y Resolución No. 806 del 20 de noviembre de 2025**<br>• **Tramites y Servicios de la E.S.E. IMSALUD**<br>• **Política humanización**<br>• **Manual de Manejo Seguro del Ambiente Físico, denotándose que dicho documento se encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**<br>• **Carta de derechos y deberes, del usuario cuidadores y familia**<br>• **Historia Clínica**<br>• **Solicitud de citas- Directorio telefónico virtual**<br>• **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web**<br>• **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**<br>• **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**<br><br>**Desarrollo de las Temáticas:** |

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**



**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

### CALIDAD EN SALUD

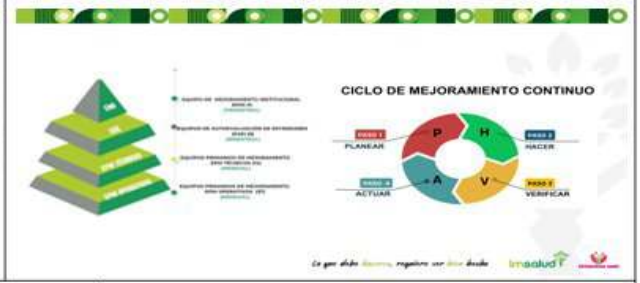
### DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN,

### 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 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"*

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

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

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

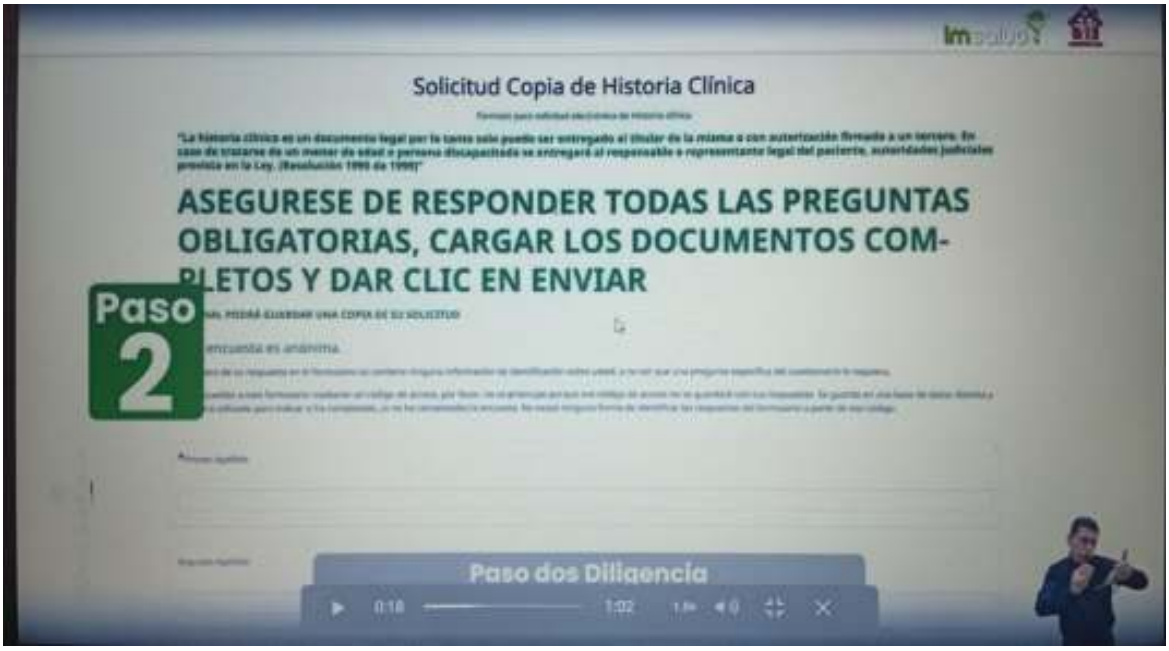
**CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS**

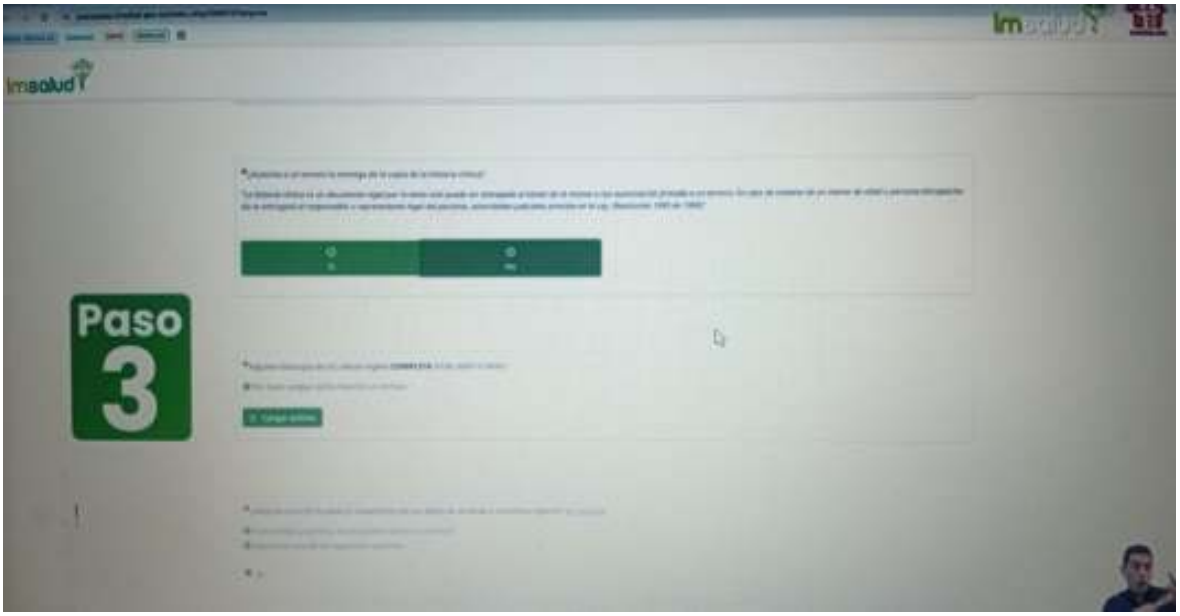
- **Carta de derechos y deberes, del usuario cuidadores y familia**

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

- **Historia Clínica  a la usuariase le da a conocer como se gestiona una historia clínica y cuales son sus pasos**

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**



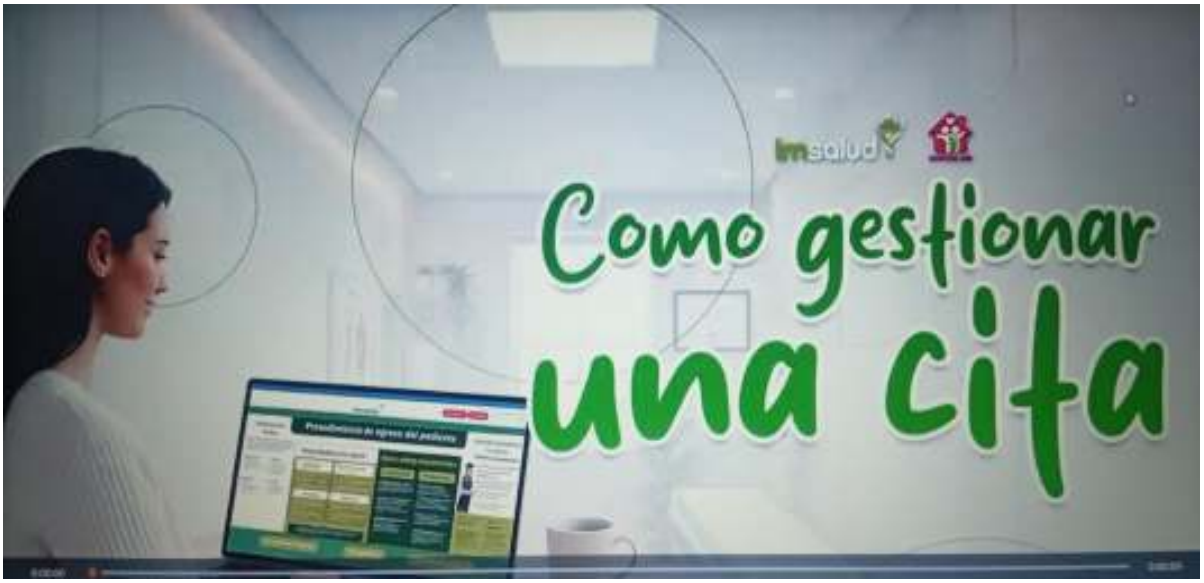




**Imsalud permite solicitar de manera virtual sin filas y desplazamientos. Se puede solicitar con los siguientes pasos. www.imsalud.gov,co donde se selecciona copias historias clínicas diligencias el formulario con el nombre completo fecha de nacimiento y el periodo de historia clínica que necesita, y se adjunta copia del documento de identidad, la cual se va a solicitar lo cual después de soclitar se encia un numero de radicado para realizar seguimiento y así**

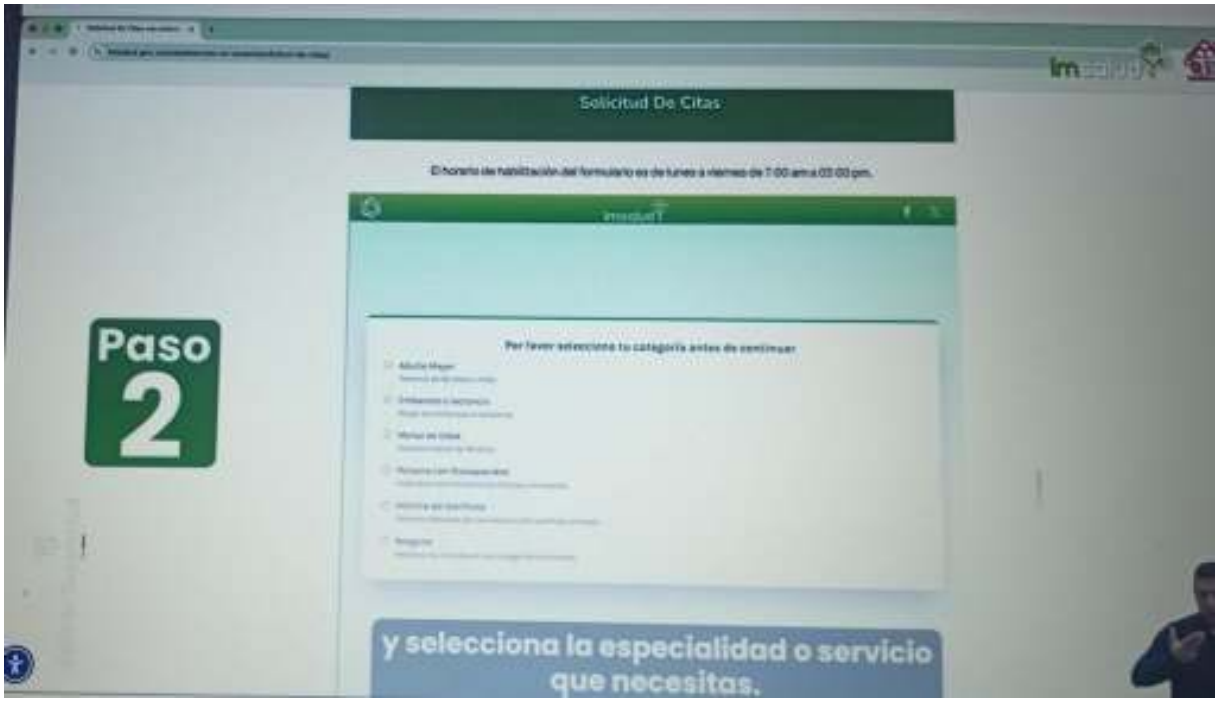
**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

**poder hacer llega su historia clínica y con un plazo de tres días hábiles que da la entidadam para entregar la información de la historia clínica que fue solicitada- si alguien va a retirar la copia de la Hc debe entregar autorización-**

**Solicitud de citas- Directorio telefónico virtual: como solictar una cita se ingresa a www.imsalud.gov,co se da clik en solicitud citas digitar el numero de documento seleccionar la especialidad o servicio a la cual se va realizar elegir fecha y hora disponible y confirma la cita que realiza llegara un mensaje de texto**



**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

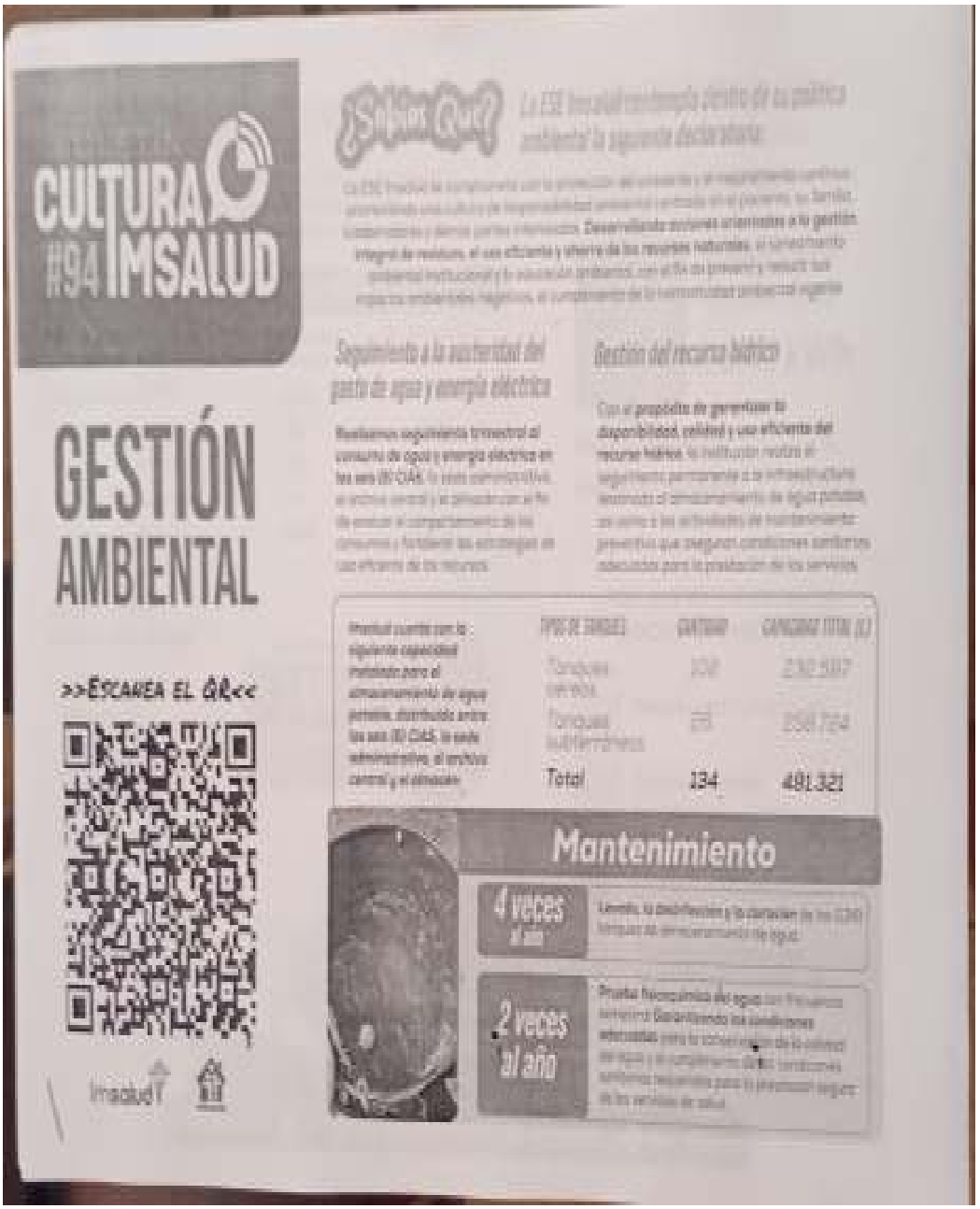


**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

**como solictar una cita se ingresa a [www.imsalud.gov,co](http://www.imsalud.gov,co) se da clik en solicitud citas digitar el numero de documento seleccionar la especialidad o servicio a la cual se va realizar elegir fecha y hora disponible y confirma la cita que realiza llegara un mensaje de texto**

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

**Boletín N.94 y 95 Cultura Imsalud**



CULTURA #94 IMSALUD

¿Sabías Que?

Seguimiento a la sostenibilidad del gasto de agua y energía eléctrica

Gestión del recurso hídrico

GESTIÓN AMBIENTAL

>>ESCANEA EL QR<<

| TIPO DE TANQUES | CANTIDAD | CAPACIDAD TOTAL (L) |
|---|---|---|
| Tanques elevados | [illegible] | 230.597 |
| Tanques subterráneos | [illegible] | 250.724 |
| Total | 134 | 481.321 |

Mantenimiento

4 veces al año

2 veces al año

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

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

## Energía eléctrica

La ESE Imsalud cuenta con un inventario actualizado de las **luminarias instaladas en las seis (6) CIAS** correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2025

**LUMINARIA UBA/IPS DE IMSALUD**

| Tipo de luminaria | Cantidad de luminarias | % de luminaria instalada |
|---|---|---|
| Luminaria led | 3590 | 94% |
| Reflectores led | 83 | 2,18% |
| Luminaria de halógeno | 68 | 2% |
| Luminaria fluorescente | 69 | 2% |
| **Luminaria total** | **3810** | **100%** |

**Distribución de los sistemas fotovoltaicos**

Zona Urbana
- IPS Guaimaral
- IPS El Contento
- IPS El Salado
- IPS Niño Ceci
- IPS El Rodeo
- IPS Domingo Pérez
- IPS Cundinamarca
- IPS Los Olivos
- IPS Bocono

Zona Rural
- IPS San Faustino
- IPS Banco Arena
- IPS Palmarito
- IPS Buena Esperanza

Contamos con **13 Sistemas** fotovoltaicos

## RESULTADOS
DE LA GESTIÓN ENERGÉTICA
(II trimestre 2026)

Energía solar aprovechada
**2.941 kWh**

| | |
|---|---|
| Meta institucional | 20 % |
| Resultado obtenido | 29,57 % |

**¿POR QUÉ ES IMPORTANTE AHORRAR ENERGÍA?**

- **Reduce costos** operacionales.
- **Disminuye la huella ambiental** institucional.
- **Optimiza el funcionamiento** de la infraestructura hospitalaria.
- **Favorece el cumplimiento** de la Política Ambiental.
- **Fortalece la sostenibilidad** institucional.

@IMSALUD ESE IMSALUD @ESE_IMSALUD @ESEIMSALUD @ESE_IMSALUD

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

| DESARROLLO DE LA REUNIÓN |
|---|
| **SE REALIZÓ REUNIÓN MENSUAL EL DÍA 25 DE AGOSTO A LAS 10: 00 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, QUE SOLO ELLA ASISTIO A LA REUNION YA QUE LA USURIA BARBARA TAMMBIEN MIEMBRO DE LA JUNTAT DE ASOCIACION NO PUDO ASISTIR POR MOTIVOS DE SALUD A ESTAS REUNION, ESTAREUNION ES 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 DIO A CONOCER CONO SE GETIONA UNA HISTRIA CLINICA IMSALUD PERMITE SOLICITAR DE MANERA VIRTUAL SIN FILAS Y DESPLAZAMIENTOS. SE PUEDE SOLICITAR CON LOS SIGUIENTES PASOS. WWW.IMSALUD.GOV,CO DONDE SE SELECCIONA COPIAS HISTORIAS CLÍNICAS DILIGENCIAS EL FORMULARIO CON EL NOMBRE COMPLETO FECHA DE NACIMIENTO Y EL PERIODO DE HISTORIA CLÍNICA QUE NECESITA, Y SE ADJUNTA COPIA DEL DOCUMENTO DE IDENTIDAD, LA CUAL SE VA A SOLICITAR LO CUAL DESPUÉS DE SOCLITAR SE ENCIA UN NUMERO DE RADICADO PARA REALIZAR SEGUIMIENTO Y ASÍ PODER HACER LLEGA SU HISTORIA CLÍNICA Y CON UN PLAZO DE TRES DÍAS HÁBILES QUE DA LA ENTIDADAM PARA ENTREGAR INFORMACIÓN DE LA HISTORIA CLÍNICA QUE FUE SOLICITADA- SI ALGUIEN VA A RETIRAR LA COPIA DE LA HC DEBE ENTREGAR AUTORIZACIÓN y COMO SOLICTAR UNA CITA SE INGRESA A WWW.IMSALUD.GOV,CO SE DA CLIK EN SOLICITUD CITAS DIGITAR EL NUMERO DE DOCUMENTO SELECCIONAR LA ESPECIALIDAD O SERVICIO A LA CUAL SE VA REALIZAR ELEGIR FECHA Y HORA DISPONIBLE Y CONFIRMA LA CITA QUE REALIZA LLEGARA UN MENSAJE DE TEXTO. SE LES EXPLICA LAS APUTAS DE SILENCIO PARA QUE LOS MEDICOS TENGAN MAS COMODIDAD DE HABLAR CON SUS PACIENTES, 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 Y DARLES 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** |

| DESARROLLO DE LA REUNIÓN |
|---|
| **PASILLO DE SALA DE ESPERA, SE LES EXPLICA LOS BOLETINES DE LOS USURIOS, 94, 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, BOLETIN 95 GESTION DE IMSUMOS Y SUMINISTROS ARTICULA ADQUISICION RECEPCION ALMACENAMIENTO Y TRASPORTE DE MEDICAMENTOS DISPOSITIVOS MEDICOS Y RECTIVOS UTILISADOSEN LAS ATENCIONES INTRAMURALESY ESTRAMRALES DE LA E.S.E IMSALUD DESDE LA ALMACEN Y FARMACIA Y CADA PUNTO DE ATENCION SE TRABAJA CON EL COMPROMISO DE GARANTIZAR LA DSIPONIBLIDADA Y SU USO RACIONAL DE LOS RECURZOS PROTEGIENDO SIEMPRE LA SEGURIDADA DEL PACIENTE 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 LES EXPLICA LAS PAUTAS DE SILENCIA EL CUAL PROMUEVE LAS HORAS DE SILENCIA DONDE SE IMPLEMENTA PERIODOS ESPECIFICOS AL DESCANSO LA ILUMINACION, RESPETAR LOS HORIOS EL NUMERO DE VISITAS Y PROGRAMAR ACTIVIDADES HABLAR EN VOZ VAJA GESTIONAR EL SILENCIO CONTROLAR LOS DISPOSITIVOS ELECTRONICOS DE PACIENTE Y VISITANTES DEBEN USAR ARTIULACIONES PARA VER VIDEOS O ESCUCHAR MUSICA Y MANTENER SUS TELEFONOS EN SILENCIO O VIBRACION.** |

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

https://datastudio.google.com/reporting/2ac537ac-a0db-4168-ba72-76bed79443ec/page/p_hsaaap4rrd

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

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

- ✓ **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**

- 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 Y convocar mas ususrios para que participen en las reuniones mensuales

- Evidencia fotográfica.

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

| **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:** | **25 DE SEPTIEMBRE 2026** |

| **REGISTRO DE ASISTENCIA** | | | |
|---|---|---|---|
| **Nombre y Apellido** | **Documento de Identidad** | **Teléfono de contacto** | **Firma** |
| HEIDI SANCHEZ | 60398610 | **3174595164** | **HEIDI SANCHEZ** |
| MARIA DEL PILAR MENDOZA CARREÑO | 60341214 | **3214772779** | **MARIA DEL PILAR MENDOZA CARREÑO** |
| | | | |

MARIA DEL PILAR MENDOZA
CARREÑO PROMOTOR SIUA
IPS BELEN

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


**REGISTRO DE ASISTENCIA**

| Nombre y Apellido | Documento de Identidad | Teléfono de contacto | Firma |
|---|---|---|---|
| Heidi Sanchez | 6039860 | 3174595164 | Heidi Sánchez |
| Maria del Pilar Mendoza | 60341244 | 3214772779 | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |


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

| | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA:** | **26/08/2026** | **ACTA DE REUNIÓN NO.** | **08** |
| **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 AGOSTO 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 26 de Agosto 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 . Seguidamente, se realiza la validación de asistencia mediante el llamado a lista, evidenciando la participación.
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 26 de Agosto 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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

**Estrategias para vincular:** Partiendo de la necesidad de ampliar la participación en la Asociación de Usuarios, se generó un espacio de diálogo con los integrantes presentes, en el cual se analizaron diferentes estrategias orientadas a vincular a más personas de la comunidad. Lo anterior, con el propósito de que los participantes aportaran ideas y propuestas sobre aquellas acciones que, desde su perspectiva, resultaran más llamativas, efectivas y acordes a las necesidades de la población.
Como resultado de la socialización, se sugirió implementar estrategias como la publicación permanente de las convocatorias en la cartelera informativa de la institución, así como la difusión de la información durante las charlas educativas diarias y en reuniones externas lideradas por los responsables del proceso. Estas actividades tienen como finalidad dar a conocer qué es la Asociación de Usuarios, cuáles son sus funciones y resaltar la importancia de la participación comunitaria en los temas relacionados con la salud y el mejoramiento de los servicios.
De igual manera, se busca que los usuarios comprendan la finalidad de la asociación y se motiven a pertenecer y participar activamente en los diferentes encuentros, aportando sugerencias e iniciativas que contribuyan al fortalecimiento institucional y al bienestar de la comunidad.
Asimismo, se socializaron los requisitos establecidos para pertenecer a la Asociación de Usuarios, entre los cuales se encuentran: estar afiliado al régimen subsidiado, recibir servicios en la ESE IMSALUD, contar con historia clínica en la UBA o IPS a la cual se postula, ser mayor de edad y disponer de tiempo para participar en las actividades y reuniones programadas.
Igualmente, se dejó registro de la información en la cartelera informativa de la institución para conocimiento de toda la comunidad usuaria. Se destacó también la participación activa de la presidenta de la junta, quien ha venido promoviendo espacios de comunicación con la comunidad e incentivando la vinculación de nuevos integrantes para fortalecer la participación en los encuentros mensuales.
Finalmente, se informó que se ha hecho presencia en reuniones externas y espacios comunitarios donde se socializan los requisitos y beneficios de pertenecer a la Asociación de Usuarios, fomentando así la participación ciudadana y el trabajo articulado entre la comunidad y la institución.

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

DERECHOS

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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

DEBERES

- Fortalecer los hábitos de vida saludable
- Amar a la e.s.e imsalud
- Legalidad en su actuar
- Tratar dignamente a los funcionarios
- Entregar información clara oportuna y suficiente

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

### CALIDAD EN SALUD

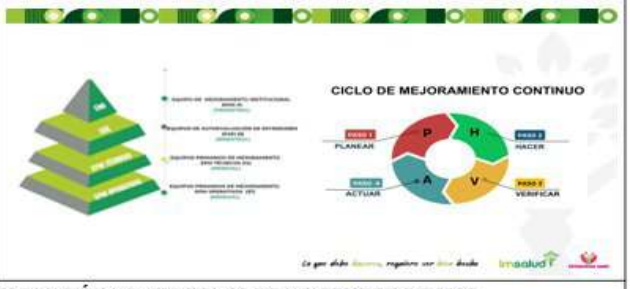
### DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN,

### PROMESA DE VALOR

### MAPA DE PROCESOS

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

### MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD




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

POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

Imsalud

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

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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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

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

- Dentro de los más destacados tenemos:

1. Asignación de citas medicas y odontológicas por vía telefónica, pagina web y 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 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"*

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

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

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

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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Historia Clínica**

Durante la reunión con la Asociación de Usuarios se socializó la importancia de la historia clínica como un documento privado, reservado y confidencial, en el que se registra de forma cronológica la atención en salud de cada usuario. Se explicó que su acceso, consulta y entrega se realizan únicamente mediante los procedimientos institucionales establecidos, garantizando la confidencialidad y el cumplimiento de la normatividad vigente.

Asimismo, se informó sobre el procedimiento para solicitar copias de documentos derivados de la atención en salud. Se recordó que las órdenes médicas, fórmulas, remisiones y demás documentos son entregados al finalizar la consulta y que, en caso de pérdida, el usuario debe solicitar el duplicado a través de los canales institucionales, ya que no es posible realizar entregas informales.

Como apoyo, se proyectó un video educativo institucional en el que se explicó el paso a paso para solicitar la copia de la historia clínica y los documentos requeridos para el trámite.

Finalmente, se destacó que el conocimiento de este procedimiento permitirá a los integrantes de la Asociación de Usuarios orientar adecuadamente a la comunidad, facilitar el acceso a la información clínica y promover la protección de los datos personales y la confidencialidad de la información.

- **Solicitud de citas- Directorio telefónico virtual**

Durante la reunión con la Asociación de Usuarios se brindó información sobre el proceso de asignación de citas médicas mediante los canales virtuales de la ESE IMSALUD. Se explicó que este mecanismo facilita el acceso a los servicios de salud, ya que permite solicitar citas sin necesidad de acudir presencialmente a la institución.

Se orientó a los asistentes sobre el procedimiento, indicando que el usuario debe ingresar ala página web institucional, seleccionar la opción "Solicitud de citas", registrar su documento de identidad, escoger el servicio requerido y elegir la fecha y la hora disponibles. Finalmente, debe verificar la información y confirmar la solicitud. También se informó que la confirmación puede llegar al correo electrónico registrado y que, desde la opción "Mis citas", es posible consultar, reprogramar o cancelar las citas cuando sea necesario. Se recordó la importancia de cancelar con anticipación aquellas citas a las que no se pueda asistir, favoreciendo el acceso de otros usuarios.

De igual manera, se aclaró que en las UBA de la zona rural la atención se presta mediante agenda , por lo que no se requiere realizar la solicitud de cita a través de la página web.

Como complemento de la actividad, se proyectó el video institucional "Cómo gestionar una cita", el cual muestra de forma práctica cada una de las etapas del proceso. Al finalizar, se destacó que esta información fortalecerá la capacidad de los integrantes de la Asociación de Usuarios para orientar a la comunidad sobre las diferentes modalidades de acceso a los servicios de salud.

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Boletín N.97 y 98 Cultura Imsalud**

**El Boletín Cultura IMSALUD #97** presenta el Ciclo de Vida Laboral, una estrategia orientada a fortalecer el desarrollo integral del talento humano mediante una gestión eficiente, organizada y sostenible. Este proceso comprende cinco etapas: planeación, vinculación, desarrollo, permanencia y retiro, las cuales permiten acompañar al colaborador desde su ingreso hasta la finalización de su vínculo con la institución.

Asimismo, el boletín destaca los principales resultados alcanzados por el área de Talento Humano a junio de 2026, incluyendo avances en la provisión de cargos, procesos de inducción y capacitación, evaluación del desempeño, actividades de bienestar y gestión del retiro del personal. Finalmente, resalta el compromiso institucional con el fortalecimiento del talento humano y la mejora continua de los procesos, promoviendo el bienestar de los colaboradores y la calidad de los servicios prestados.

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

**El Boletín Cultura IMSALUD #98** aborda la Política para la Prevención del Acoso Laboral y Sexual, destacando el compromiso institucional con la promoción de un ambiente de trabajo seguro, respetuoso y libre de cualquier forma de violencia, discriminación o intimidación.

El boletín explica qué se entiende por acoso laboral y acoso sexual, e informa los canales institucionales disponibles para la recepción de denuncias, garantizando la confidencialidad y el debido proceso. Asimismo, presenta las acciones desarrolladas por el Comité de Convivencia Laboral durante el primer semestre de 2026 para fortalecer la prevención y el acompañamiento a los colaboradores.

Finalmente, resalta los derechos y deberes de los servidores públicos en materia de convivencia laboral, promoviendo el respeto, la igualdad, el buen trato y la corresponsabilidad como pilares para mantener un entorno laboral sano y fortalecer la cultura organizacional de la ESE IMSALUD.

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

| Imsalud | INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO | Código: USU-P-01-F-03<br>Versión: 03 |
|---|---|---|
| | FORMATO DE SEGUIMIENTO A PQRSDF DE USUARIOS | Fecha: 30/11/2024 |

| MES REPORTADO | ASUNTO | | |

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

| | |
|---|---|
| **Nombre de la UBA o IPS:** | UBA AGUA CLARA |
| **Nombre del Promotor SIAU:** | YORLY KATRIANA NIÑO |
| **Mes:** | AGOSTO |

| 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 odontologia 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.

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

- **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.

- **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.<br>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:** | **22/09/2026** |

| REGISTRO DE ASISTENCIA | | | |
|---|---|---|---|
| Nombre y Apellido | Documento de Identidad | Teléfono de contacto | Firma |
| Ketty Carrillo | 8043491 | 3142717662 | Ketty |
| Graciela Moncada | 60338973 | 3204781709 | Graciela Moncada |
| José Damian Torres R | 13475956 | 3124363575 | |
| Yoily Katriana | 1010103026 | 3168865013 | Yoily |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |



Scanned with CamScanner

| | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA:** | **20/AGOSTO/ 2026** | **ACTA DE REUNIÓN NO.** | **08** |
| **HORA INICIO:** | **1:30PM** | **HORA FINALIZACIÓN:** | **2:30PM** |
| **UBA/IPS:** | **IPS BANCO ARENA** | | |

| | |
|---|---|
| **Objetivo de la reunión:** | **REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE AGOSTO 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 1:30 p. m. del día 20 de agosto de 2026, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de Usuarios de la IPS Banco Arena, dando cumplimiento al orden del día establecido. Para este encuentro se contó con la asistencia de tres integrantes de la asociación: las señoras Miriam Acevedo Acevedo y Magaly Ruiz Cote, y el señor Óscar Echeverry Garro, para un total de tres participantes, a quienes se agradeció su asistencia y compromiso con las actividades de la asociación, se informó que la señora Mireya Valencia no pudo asistir debido a que actualmente se encuentra laborando fuera de la zona y no obtuvo permiso para participar en la reunión; sin embargo, manifestó su interés de continuar apoyando las actividades y expresó que hará todo lo posible por asistir al próximo encuentro. De igual manera, el señor Gonzalo Bautista no asistió debido a que se encontraba realizando trabajos de construcción y adecuaciones en su vivienda.

Durante la reunión se recordó que aún se está a la espera de la confirmación de la nueva fecha para la realización del Foro Rural. Asimismo, se resaltó la importancia de continuar con la búsqueda y vinculación de nuevos usuarios que permitan fortalecer la participación de la comunidad y garantizar un mayor alcance en el desarrollo de esta actividad. También se invitó a los integrantes de la asociación a identificar y motivar a más usuarios con disponibilidad e interés de participar activamente en la Asociación de Usuarios, socializando los requisitos necesarios para su vinculación

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

y destacando la importancia de su participación en los procesos de mejoramiento y seguimiento de los servicios prestados por la IPS.

- Lectura y aprobación del acta anterior.

Dando continuidad al orden del día, se procedió a la lectura del acta correspondiente a la reunión anterior de la Asociación de Usuarios de la IPS Banco Arena, con el propósito de someter su contenido a consideración y aprobación de las integrantes presentes. Durante la lectura se recordaron los principales temas abordados, los compromisos establecidos y las acciones de seguimiento realizadas, brindando claridad sobre los aspectos tratados y permitiendo resolver las inquietudes manifestadas por las asistentes, una vez finalizada la lectura, las integrantes expresaron su conformidad con el contenido del acta y procedieron a su aprobación por unanimidad. De igual manera, manifestaron su disposición de continuar participando activamente en los espacios de reunión y en las actividades promovidas por la Asociación

- 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, mediante el cual se compartió la invitación para la reunión programada el día 20 de agosto de 2026, complementando la convocatoria con recordatorios orientados a confirmar la asistencia y fortalecer el compromiso de los integrantes con las actividades de la Asociación. Asimismo, la invitación fue divulgada mediante la cartelera informativa de la IPS y durante las charlas diarias dirigidas a los usuarios, resaltando la importancia de este espacio de participación social e invitando a la comunidad a vincularse activamente. Cabe destacar que, a través del grupo de WhatsApp, se solicitó a los integrantes compartir la convocatoria en sus estados y en otros grupos comunitarios, con el propósito de ampliar su difusión, facilitar la vinculación de nuevos usuarios y fortalecer la participación de la comunidad en las actividades de la Asociación, contribuyendo al mejoramiento continuo de los servicios de salud prestados por la ESE IMSALUD.

- Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

En el marco de las acciones orientadas al fortalecimiento de la participación social en salud, se implementaron estrategias para promover la vinculación de nuevos integrantes a la Asociación de Usuarios de la IPS Banco Arena. Para ello, se mantuvo publicada en la cartelera informativa de la IPS una pieza informativa en la que se dan a conocer los integrantes actuales de la Asociación, con el propósito de generar interés y motivar a los usuarios a realizar consultas sobre este espacio de participación. A partir de este acercamiento, se brinda orientación personalizada a los usuarios interesados, explicando el objetivo, las funciones y los requisitos para pertenecer a la Asociación, facilitando así su proceso de vinculación. De igual manera, durante las charlas diarias realizadas en la sala de espera se promueve la importancia de la participación social en salud y el papel de la Asociación de Usuarios como espacio de representación y defensa de los derechos de la comunidad.

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

Asimismo, se mantiene comunicación con los presidentes de las Juntas de Acción Comunal y los ediles del sector, a quienes se comparte información relacionada con los servicios, horarios de atención, convocatorias y demás actividades desarrolladas por la IPS, con el propósito de ampliar su difusión en los diferentes grupos comunitarios. Estas acciones contribuyen al fortalecimiento de la participación ciudadana y de la relación entre la comunidad y la ESE IMSALUD.

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

Dando continuidad a los puntos establecidos en el orden del día, se realizó la socialización de los derechos de los usuarios, utilizando como material de apoyo un folleto informativo que fue entregado a los asistentes para facilitar la lectura y comprensión de los aspectos abordados. Durante la actividad se resaltó la importancia de que los usuarios conozcan sus derechos y participen activamente en los procesos relacionados con su atención en salud, haciendo énfasis en los siguientes:

1. Trato digno: Todo usuario tiene derecho a recibir una atención basada en el respeto, la amabilidad, la cortesía y la dignidad humana, garantizando su privacidad, confidencialidad y un trato libre de cualquier forma de discriminación.
2. Obtener información clara: Los usuarios tienen derecho a recibir información clara, comprensible y en un lenguaje sencillo sobre su estado de salud, diagnósticos, tratamientos, procedimientos, riesgos y costos asociados a la atención, permitiéndoles comprender adecuadamente las decisiones relacionadas con su cuidado.
3. Calidad sin barreras: Todo usuario tiene derecho a acceder a servicios de salud oportunos, seguros y eficaces, contando con instalaciones y recursos adecuados, sin que su condición social, étnica, cultural, de género, orientación sexual o discapacidad constituya una barrera para recibir una atención integral y de calidad.
4. Historia clínica confidencial: Se resaltó el derecho a la protección de la información personal y médica contenida en la historia clínica, la cual debe ser manejada de manera confidencial y únicamente divulgada con autorización del paciente o en los casos establecidos por la normatividad vigente.
5. Elevar PQRSDF: Los usuarios tienen derecho a presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones relacionadas con la atención recibida, así como a expresar sus inquietudes, inconformidades o recomendaciones y obtener respuesta dentro de los tiempos establecidos.

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Durante la socialización de los deberes del usuario se resaltó la importancia de asumir un papel activo y responsable frente al cuidado de la salud. Se explicaron los siguientes deberes:

1. **Fortalecer los hábitos de vida saludable:** El usuario debe adoptar prácticas de prevención y autocuidado, seguir las recomendaciones del personal de salud y asistir oportunamente a los controles periódicos establecidos.
2. **Amar y respetar la E.S.E. IMSALUD:** Se promovió el reconocimiento y valoración de la labor desarrollada por la institución, haciendo un uso adecuado de los recursos y servicios disponibles y cumpliendo las normas establecidas para garantizar su buen funcionamiento.
3. **Actuar con legalidad:** Es responsabilidad del usuario proporcionar información veraz, completa y actualizada relacionada con su estado de salud, antecedentes y medicamentos, evitando cualquier falsificación o alteración de documentos.
4. **Tratar dignamente:** Se enfatizó la importancia de mantener un comportamiento respetuoso y cordial con el personal de salud, funcionarios, usuarios y demás personas que hacen parte de la institución, favoreciendo un ambiente de respeto y sana convivencia.
5. **Entregar información clara, oportuna y suficiente:** El usuario debe suministrar de manera completa y precisa la información solicitada por el personal de salud, ya que esta contribuye a una adecuada valoración, facilita el diagnóstico y permite orientar de manera pertinente el tratamiento y las recomendaciones necesarias.

## 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**
- **Historia Clínica**
- **Solicitud de citas- Directorio telefónico virtual**
- **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

**Desarrollo de las Temáticas:**

**CALIDAD EN SALUD**

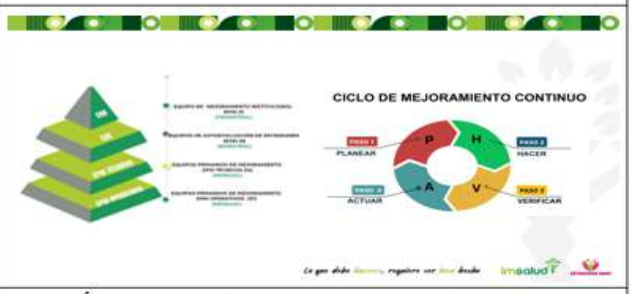
**DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES**

**PROMESA DE VALOR**

**MAPA DE PROCESOS**

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

**MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD**




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

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

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

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

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

- Dentro de los más destacados tenemos:

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

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

❖ **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

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

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

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

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

**POLÍTICA HUMANIZACIÓN**

### 1. Adopción de la Política de Atención Humanizada

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

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

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

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

**Misión**: Prestar servicios de salud sin barreras con atención 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 entorno, ofreciendo 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 del otro ser**

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

**Buen Trato: Prácticas de Cuidado**

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

**Derechos y Deberes**

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

### 4. Fortalecimiento del Programa de Humanización

Encuentros Comunales

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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

- **Historia Clínica**

Durante el desarrollo de la reunión con la Asociación de Usuarios se realizó la socialización sobre la importancia de la historia clínica, resaltando que esta constituye un documento privado, reservado y confidencial, en el cual se registra de manera cronológica la información relacionada con la atención en salud de cada usuario. Se explicó a los asistentes que, debido a la naturaleza confidencial de esta información, su acceso y entrega se encuentran sujetos a los procedimientos y autorizaciones establecidos por la institución.

Asimismo, se hizo especial énfasis en la importancia de que los usuarios conozcan este procedimiento, teniendo en cuenta que, una vez finalizada la consulta, al usuario se le entregan las órdenes, fórmulas, remisiones u otros documentos derivados de su atención. En caso de que posteriormente el usuario extravíe alguno de estos documentos, estos no pueden ser simplemente entregados nuevamente de manera informal, debido a que hacen parte de la información derivada de su atención y se encuentra protegida por el principio de confidencialidad. En estos casos, el usuario debe realizar la solicitud correspondiente de copia o duplicado a través de los canales y procedimientos establecidos por la institución.

Como apoyo para fortalecer la comprensión del tema, se presentó el video educativo institucional sobre el proceso de solicitud de copia de historia clínica, mediante el cual se explicó de manera visual y práctica el paso a paso que debe seguir el usuario, incluyendo el diligenciamiento de la solicitud y la documentación requerida. Finalmente, se resaltó ante los integrantes de la Asociación de Usuarios que conocer este procedimiento permite orientar adecuadamente a la comunidad, evitar inconvenientes en la atención y garantizar tanto el derecho del usuario a acceder a su información como la protección y confidencialidad de sus datos personales y clínicos.

- **Solicitud de citas- Directorio telefónico virtual**

Durante la reunión con la Asociación de Usuarios se realizó la socialización del proceso para la gestión y solicitud de citas médicas a través de los canales virtuales dispuestos por la ESE IMSALUD. Se explicó a los integrantes de la Asociación que esta herramienta permite a los usuarios realizar el proceso de manera sencilla, sin necesidad de desplazarse hasta la institución únicamente para solicitar una cita, y que es importante conocer su funcionamiento para poder utilizarla cuando sea requerida, se explicó que para solicitar una cita el usuario debe ingresar a la página web institucional de la ESE IMSALUD y seleccionar la opción correspondiente a “Solicitud de citas”. Posteriormente, debe ingresar su número de documento de identidad y continuar con el proceso de validación. Una vez ingrese al sistema, deberá seleccionar el servicio o especialidad que necesita, revisar las opciones disponibles y escoger la fecha y hora que más se ajuste a su necesidad, de acuerdo con la disponibilidad existente. Finalmente, debe verificar que los datos de la cita sean correctos y confirmar la solicitud.

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

También se explicó que, una vez realizada la asignación, el usuario puede recibir la confirmación de la cita en el correo electrónico registrado, por lo que es importante proporcionar correctamente los datos de contacto y revisar la información recibida. Asimismo, se indicó que el sistema cuenta con la opción “Mis citas”, mediante la cual el usuario puede consultar las citas que tiene asignadas y, cuando corresponda, realizar acciones como modificarlas o cancelarlas. Se resaltó que, si el usuario no puede asistir, es importante cancelar oportunamente la cita para permitir que el espacio pueda ser utilizado por otra persona, cabe resaltar que, actualmente, en las IPS ubicadas en la zona rural la modalidad de atención es diferente debido a las características y a la baja población usuaria. En estas zonas se trabaja mediante agenda abierta y atención por orden de llegada, por lo cual los usuarios no necesitan realizar previamente una solicitud de cita a través de la página web para acceder a la atención. De esta manera, el usuario puede acercarse a la IPS durante la jornada establecida y será atendido de acuerdo con el orden de llegada y la disponibilidad del servicio.

No obstante, se consideró importante socializar y dar a conocer este proceso a los integrantes de la Asociación de Usuarios, teniendo en cuenta que las modalidades de atención pueden variar de acuerdo con las necesidades de la población y la organización de los servicios. Por esta razón, conocer el procedimiento de solicitud de citas virtuales les permitirá contar con las herramientas necesarias para orientar a otros usuarios de la comunidad en caso de que en algún momento sea necesario utilizar este mecanismo, como apoyo a la explicación, se presentó el video institucional “Cómo gestionar una cita”, en el cual se muestra de manera práctica el ingreso a la página web, la selección de la opción de citas, el ingreso de los datos del usuario, la elección del servicio, la selección de fecha y hora y las opciones disponibles para consultar o gestionar las citas asignadas. De esta manera, se buscó fortalecer los conocimientos de los integrantes de la Asociación y facilitar que puedan replicar esta información entre los usuarios de la zona rural.

- **Boletín N.96 y 97 Cultura Imsalud**

Durante la reunión de la Asociación de Usuarios se realizó la socialización de los Boletines de Información N.° 96 y 97 de la ESE Imsalud, con el propósito de dar a conocer información relacionada con la seguridad de los pacientes, la prevención de riesgos y el fortalecimiento del talento humano de la institución, en primer lugar, se socializó el Boletín N.° 96, correspondiente al Protocolo para la Prevención y Manejo de Fuga de Pacientes. Se explicó a los integrantes de la Asociación de Usuarios que este protocolo establece las acciones que deben realizarse cuando se identifica la ausencia de un paciente que no cuenta con alta médica o autorización de salida. Su objetivo es establecer lineamientos claros para actuar oportunamente ante este tipo de situaciones.

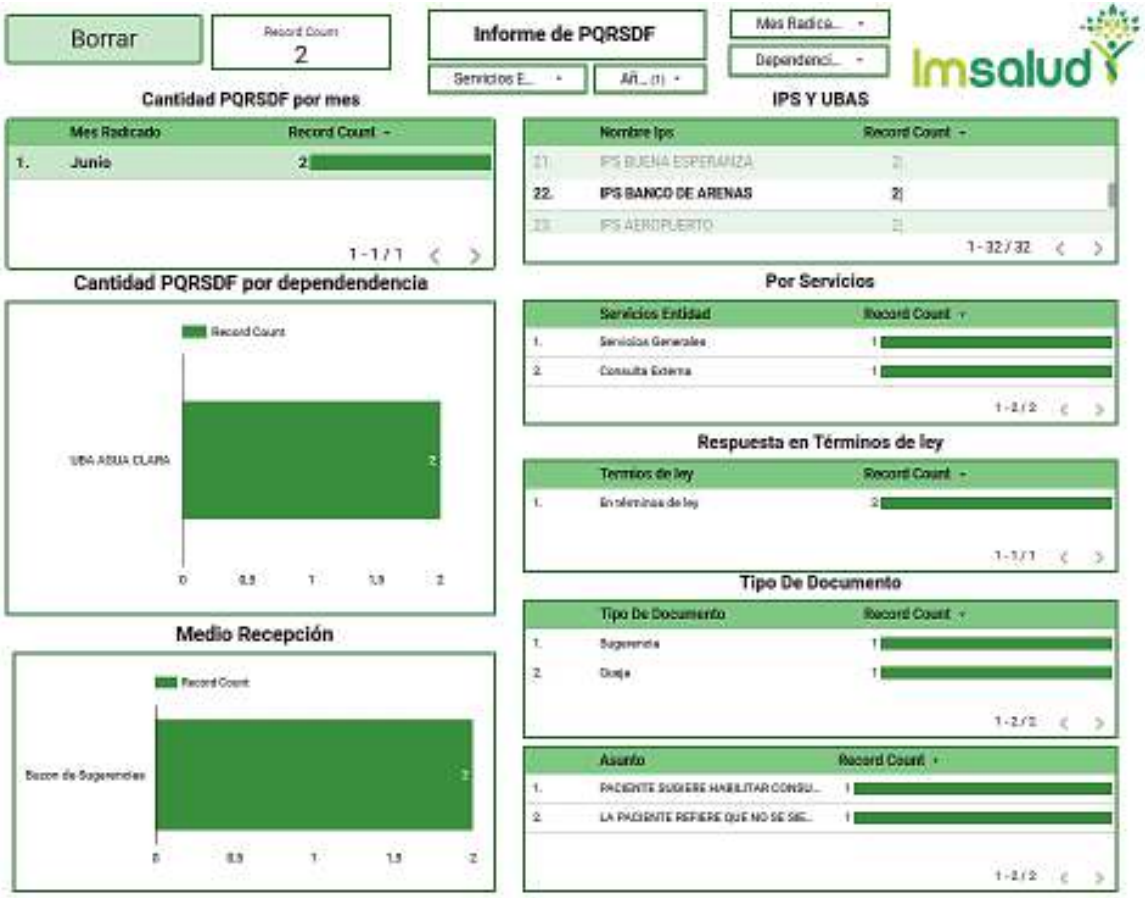
Se resaltó que la prevención de la fuga de pacientes es una responsabilidad compartida entre el personal asistencial, vigilancia, SIAU, seguridad del paciente y los familiares o acompañantes. También se explicó que los pacientes que presentan riesgo de pérdida o fuga son identificados mediante un punto de color amarillo en la manilla, como medida de prevención y seguridad.

| DESARROLLO DE LA REUNIÓN |
|---|
| Asimismo, se informó que, cuando se detecta la ausencia de un paciente, se debe comunicar inmediatamente al coordinador de la unidad básica para activar el protocolo de búsqueda y realizar las respectivas notificaciones a las áreas correspondientes, incluyendo vigilancia, seguridad del paciente, SIAU y familiares, posteriormente, se socializó el Boletín N.° 97, relacionado con el Ciclo de Vida Laboral. Se explicó que este proceso comprende el recorrido de cada colaborador dentro de la ESE Imsalud, desde su ingreso hasta su retiro, y que busca fortalecer sus capacidades, promover el bienestar y contribuir a un ambiente de trabajo adecuado, durante la explicación se dieron a conocer algunos resultados del proceso, entre ellos una cobertura de capacitación del 99 %, una satisfacción del 97,98 % frente a las capacitaciones y un cumplimiento del 100 % de las actividades de Bienestar Social durante el segundo trimestre de 2026.<br><br>Finalmente, se explicó a la Asociación de Usuarios que ambos boletines están relacionados con la seguridad y calidad de la atención. El Boletín 96 permite conocer las medidas de prevención y actuación frente a una posible fuga de pacientes, mientras que el Boletín 97 muestra las acciones que desarrolla la institución para fortalecer y preparar a sus colaboradores, se invitó a los usuarios y sus familias a participar activamente en la prevención, atender las recomendaciones del personal de salud, informar oportunamente cualquier situación de riesgo y contribuir al cumplimiento de los protocolos institucionales, la socialización permitió fortalecer el conocimiento de los integrantes de la Asociación de Usuarios sobre las acciones de la ESE Imsalud relacionadas con la seguridad de los pacientes y el fortalecimiento del talento humano, resaltando que la prevención, el cuidado y la seguridad son una responsabilidad compartida entre la institución, los usuarios y sus familias.<br><br>• **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**<br><br>Se socializó ante la Asociación de Usuarios el informe de PQRSDF correspondiente a la IPS Banco Arena, tomando como referencia el comportamiento registrado durante el mes de junio. Se aclaró que junio es el mes que presenta registros de PQRSDF, mientras que en los meses anteriores no se presentaron solicitudes de este tipo, razón por la cual no aparecen registros en dichos periodos, de acuerdo con la información presentada en el tablero, durante junio se recibieron dos PQRSDF, las cuales fueron registradas en la UBA Agua Clara. Una de ellas corresponde a una sugerencia y la otra a una queja. En el detalle del informe se observan las manifestaciones realizadas por los usuarios, relacionadas con aspectos de la atención y de los servicios prestados, lo que permite identificar situaciones que pueden ser tenidas en cuenta para el mejoramiento de la atención.<br><br>En cuanto a la forma en que fueron recibidas, las dos PQRSDF ingresaron por medio del Buzón de Sugerencias. Esto permite evidenciar que los usuarios están utilizando este mecanismo para comunicar directamente sus opiniones, inquietudes o inconformidades frente a los servicios recibidos, el informe también permite identificar que las PQRSDF estuvieron relacionadas con dos servicios diferentes: Servicios Generales y Consulta Externa. Esta información es importante porque permite conocer en qué áreas se están presentando las manifestaciones de los usuarios y facilita que la institución pueda revisar las situaciones señaladas y establecer, cuando sea necesario, acciones de mejora. |

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Otro aspecto revisado durante la socialización fue la respuesta a las PQRSDF. El tablero registra los dos casos como atendidos en términos de ley, lo que indica que las respuestas fueron gestionadas dentro del tiempo establecido. Se resaltó que no solamente es importante recibir las manifestaciones de los usuarios, sino también darles trámite y respuesta oportuna.

Finalmente, se explicó a los integrantes de la Asociación de Usuarios que las PQRSDF son una herramienta de participación que permite conocer de primera mano la percepción de los usuarios sobre la atención. Aunque durante junio se presentaron solamente dos casos, cada uno representa una oportunidad para escuchar al usuario, revisar lo sucedido y fortalecer la prestación del servicio. Asimismo, se invitó a los usuarios a continuar utilizando los canales disponibles para expresar sus inquietudes, sugerencias y quejas, entendiendo que estos mecanismos contribuyen al mejoramiento continuo de la atención en la IPS Banco Arena.



## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

Se socializó ante la Asociación de Usuarios el Informe General de Encuestas de Satisfacción correspondiente al mes de julio de 2026. Durante este periodo se realizaron 45 encuestas a usuarios, con el propósito de conocer su percepción frente a la atención recibida y establecer los aspectos positivos y las oportunidades de mejora en la prestación de los servicios, en cuanto a la satisfacción global, se obtuvo un resultado favorable, donde el 88,9 % de los usuarios calificó la atención como Muy Buena y el 11,1 % como Buena. Esto permite evidenciar que la totalidad de los usuarios encuestados manifestó una percepción positiva frente al servicio recibido.

Respecto a la recomendación del servicio, el 95,6 % de los usuarios manifestó que definitivamente recomendaría el servicio, mientras que el 4,4 % indicó que probablemente lo recomendaría. Este resultado refleja un alto nivel de aceptación y confianza de los usuarios frente a la atención recibida, dentro de los aspectos registrados en las encuestas se destacan el trato digno, con 21 menciones; trato digno, con 10 menciones; la posibilidad de elevar PQRSDF, con 9 menciones; la confidencialidad de la historia clínica, con 2 menciones; y la posibilidad de obtener información, con 1 mención en cada uno de los registros relacionados. Estos resultados permiten identificar que el trato recibido, el respeto al usuario, la confidencialidad de la información y los mecanismos de participación son aspectos importantes para los usuarios, en cuanto a la distribución por sexo, de las 45 encuestas realizadas, 30 correspondieron a mujeres y 15 a hombres, respecto a las EPS, la mayor participación correspondió a usuarios afiliados a Nueva EPS, con 30 encuestas, seguida de Coosalud con 9 y Comfaoriente con 6, de manera general, los resultados del mes de julio muestran una percepción positiva de los usuarios frente a los servicios recibidos, destacándose especialmente los resultados de satisfacción global y la disposición de los usuarios para recomendar el servicio.

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- 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 BANCO ARENA |
| **Nombre del Promotor SIAU:** | KAREN JULIANA BAUTISTA MANZANO |
| **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 ADMNIISTRATIVA *(Este columna la diligencia la oficina SIAU)* |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 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 | No aplica, teniendo en cuenta que no se refiere ningún compromiso | | |

ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO

Se dio cumplimiento a lo establecido en la reunión anterior, manteniendo los espacios de participación ciudadana y garantizando la continuidad de las actividades de la Asociación de Usuarios. Durante el período evaluado no se registraron compromisos pendientes, ni se presentaron nuevas peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o solicitudes por parte de los integrantes de la asociación. Asimismo, se continuó promoviendo la participación de los usuarios en los procesos de seguimiento y mejoramiento de los servicios prestados por la IPS Banco Arena

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Proposiciones y varios.

La Asociación de Usuarios manifestó no tener proposiciones, peticiones o recomendaciones adicionales. Durante el recorrido y la socialización realizada, los integrantes destacaron el buen estado de la infraestructura de la IPS Banco Arena, considerando que las instalaciones se encuentran adecuadamente conservadas. Asimismo, expresaron su satisfacción por las mejoras implementadas recientemente, entre ellas la pintura general de la sede, la renovación de la imagen institucional mediante la actualización de los logotipos y la puesta en funcionamiento de una nueva unidad odontológica. Los asistentes manifestaron su agradecimiento por estas acciones, las cuales contribuyen al fortalecimiento de la calidad y oportunidad en la prestación de los servicios de salud

- Evidencia fotográfica.

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

| **PROPOSICIONES Y VARIOS** | |
|---|---|
| La Asociación de Usuarios manifestó no tener proposiciones, peticiones o recomendaciones adicionales. Durante el recorrido y la socialización realizada, los integrantes destacaron el buen estado de la infraestructura de la IPS Banco Arena, considerando que las instalaciones se encuentran adecuadamente conservadas. Asimismo, expresaron su satisfacción por las mejoras implementadas recientemente, entre ellas la pintura general de la sede, la renovación de la imagen institucional mediante la actualización de los logotipos y la puesta en funcionamiento de una nueva unidad odontológica. Los asistentes manifestaron su agradecimiento por estas acciones, las cuales contribuyen al fortalecimiento de la calidad y oportunidad en la prestación de los servicios de salud | |
| **FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:** | **15 DE SEPTIEMBRE, HORA: 1:30PM** |

| REGISTRO DE ASISTENCIA | | | |
|---|---|---|---|
| **Nombre y Apellido** | **Documento de Identidad** | **Teléfono de contacto** | **Firma** |
| Osiar Danu Echeverri Gamu | 96.187.331. | 3174778903 | Osiar Echeverri |
| maYaliRuiz | 37346405 | 3223301311 | maYaliRuiz |
| Miriam Leonor Acevedo | 60311373 | 3173751590 | Miriam Acevedo |
| Karen Juliana Bautista Manzano | 1004307878 | 3132348537 | KarenJulianaBM |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |



Scanned with CamScanner

| | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA:** | **26/AGOSTO/ 2026** | **ACTA DE REUNIÓN NO.** | **08** |
| **HORA INICIO:** | **1:30PM** | **HORA FINALIZACIÓN:** | **2:30PM** |
| **UBA/IPS:** | **IPS PALMARITO** | | |

| | |
|---|---|
| **Objetivo de la reunión:** | **REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE AGOSTO 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 1:30 p. m. del día 26 de agosto de 2026, se dio inicio a la reunión programada con los integrantes de la Asociación de Usuarios de la IPS Palmarito, dando cumplimiento al orden del día establecido. Para este encuentro se contó con la participación de las señoras Mónica Mirella Rojas, Sandra Mayerly Mateus y Mariela Porras, además de la nueva integrante Deiglys Barrera, quien durante los espacios de diálogo demostró ser una persona responsable, participativa y con interés en contribuir a las actividades de la asociación. Por esta razón, se le socializó el propósito de la Asociación de Usuarios, sus funciones y la importancia de la participación comunitaria, extendiéndole la invitación a vincularse, la cual aceptó satisfactoriamente.

De igual manera, se contó con la participación de la lideresa comunitaria Jesica Ariza, quien se mantiene atenta a las necesidades de la comunidad y apoya la difusión de la información relacionada con los servicios prestados por la IPS, facilitando la comunicación con los usuarios y contribuyendo a que la comunidad conozca las diferentes actividades y servicios disponibles. Se resaltó la importancia de continuar fortaleciendo el trabajo conjunto con los líderes comunitarios, ya que su participación permite identificar las necesidades de la población, orientar a los usuarios y promover nuevos espacios de participación comunitaria. En total, se contó con la participación de cinco

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

personas, a quienes se agradeció su asistencia, disposición y compromiso con las actividades de la Asociación de Usuarios.

- Lectura y aprobación del acta anterior.

Dando continuidad al orden del día, se procedió a la lectura del acta correspondiente a la reunión anterior de la Asociación de Usuarios de la IPS Palmarito, con el propósito de someter su contenido a consideración y aprobación de las integrantes presentes. Durante la lectura se recordaron los principales temas abordados, los compromisos establecidos y las acciones de seguimiento realizadas, brindando claridad sobre los aspectos tratados y permitiendo resolver las inquietudes manifestadas por las asistentes, una vez finalizada la lectura, las integrantes expresaron su conformidad con el contenido del acta y procedieron a su aprobación por unanimidad. De igual manera, manifestaron su disposición de continuar participando activamente en los espacios de reunión y en las actividades promovidas por la Asociación

- 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, mediante el cual se compartió la invitación para la reunión programada el día 26 de agosto de 2026, complementando la convocatoria con recordatorios orientados a confirmar la asistencia y fortalecer el compromiso de los integrantes con las actividades de la Asociación. Asimismo, la invitación fue divulgada mediante la cartelera informativa de la IPS y durante las charlas diarias dirigidas a los usuarios, resaltando la importancia de este espacio de participación social e invitando a la comunidad a vincularse activamente. Cabe destacar que, a través del grupo de WhatsApp, se solicitó a los integrantes compartir la convocatoria en sus estados y en otros grupos comunitarios, con el propósito de ampliar su difusión, facilitar la vinculación de nuevos usuarios y fortalecer la participación de la comunidad en las actividades de la Asociación, contribuyendo al mejoramiento continuo de los servicios de salud prestados por la ESE IMSALUD.

- Estrategias para vincular nuevos integrantes a la asociación.

En el marco de las acciones orientadas al fortalecimiento de la participación social en salud, se implementaron estrategias para promover la vinculación de nuevos integrantes a la Asociación de Usuarios de la IPS Palmarito. Para ello, se mantiene publicada en la cartelera informativa de la IPS una pieza en la que se dan a conocer los integrantes actuales de la Asociación, con el propósito de generar interés y motivar a los usuarios a conocer y participar en este espacio. A partir de este acercamiento, se brinda orientación personalizada a las personas interesadas, explicando el objetivo, las funciones y los requisitos para pertenecer a la Asociación. De igual manera, durante las charlas realizadas en la sala de espera se promueve la importancia de la participación social en salud y el papel de la Asociación como espacio de representación de los usuarios y defensa de sus derechos. Asimismo, se mantiene comunicación con los presidentes de las Juntas de Acción Comunal, ediles y líderes del sector, compartiendo información relacionada con los servicios, horarios de atención, convocatorias y demás actividades desarrolladas por la IPS, con el propósito

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

de ampliar su difusión en la comunidad. Es importante resaltar que, en esta oportunidad, se contó con la participación presencial de la lideresa comunitaria Jesica Ariza en el encuentro de la Asociación de Usuarios, quien se mostró atenta y comprometida con las necesidades de la comunidad y con la importancia de fortalecer estos espacios de participación. Su presencia permitió un acercamiento directo con la Asociación y reafirmó el compromiso de continuar trabajando de manera articulada con los líderes comunitarios para facilitar la comunicación, orientar a los usuarios y promover la participación ciudadana.

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

Dando continuidad a los puntos establecidos en el orden del día, se realizó la socialización de los derechos de los usuarios, utilizando como material de apoyo un folleto informativo que fue entregado a los asistentes para facilitar la lectura y comprensión de los aspectos abordados. Durante la actividad se resaltó la importancia de que los usuarios conozcan sus derechos y participen activamente en los procesos relacionados con su atención en salud, haciendo énfasis en los siguientes:

1. Trato digno: Todo usuario tiene derecho a recibir una atención basada en el respeto, la amabilidad, la cortesía y la dignidad humana, garantizando su privacidad, confidencialidad y un trato libre de cualquier forma de discriminación.
2. Obtener información clara: Los usuarios tienen derecho a recibir información clara, comprensible y en un lenguaje sencillo sobre su estado de salud, diagnósticos, tratamientos, procedimientos, riesgos y costos asociados a la atención, permitiéndoles comprender adecuadamente las decisiones relacionadas con su cuidado.
3. Calidad sin barreras: Todo usuario tiene derecho a acceder a servicios de salud oportunos, seguros y eficaces, contando con instalaciones y recursos adecuados, sin que su condición social, étnica, cultural, de género, orientación sexual o discapacidad constituya una barrera para recibir una atención integral y de calidad.
4. Historia clínica confidencial: Se resaltó el derecho a la protección de la información personal y médica contenida en la historia clínica, la cual debe ser manejada de manera confidencial y únicamente divulgada con autorización del paciente o en los casos establecidos por la normatividad vigente.
5. Elevar PQRSDF: Los usuarios tienen derecho a presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones relacionadas con la atención recibida, así como a expresar sus inquietudes, inconformidades o recomendaciones y obtener respuesta dentro de los tiempos establecidos.

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Durante la socialización de los deberes del usuario se resaltó la importancia de asumir un papel activo y responsable frente al cuidado de la salud. Se explicaron los siguientes deberes:

1. **Fortalecer los hábitos de vida saludable:** El usuario debe adoptar prácticas de prevención y autocuidado, seguir las recomendaciones del personal de salud y asistir oportunamente a los controles periódicos establecidos.
2. **Amar y respetar la E.S.E. IMSALUD:** Se promovió el reconocimiento y valoración de la labor desarrollada por la institución, haciendo un uso adecuado de los recursos y servicios disponibles y cumpliendo las normas establecidas para garantizar su buen funcionamiento.
3. **Actuar con legalidad:** Es responsabilidad del usuario proporcionar información veraz, completa y actualizada relacionada con su estado de salud, antecedentes y medicamentos, evitando cualquier falsificación o alteración de documentos.
4. **Tratar dignamente:** Se enfatizó la importancia de mantener un comportamiento respetuoso y cordial con el personal de salud, funcionarios, usuarios y demás personas que hacen parte de la institución, favoreciendo un ambiente de respeto y sana convivencia.
5. **Entregar información clara, oportuna y suficiente:** El usuario debe suministrar de manera completa y precisa la información solicitada por el personal de salud, ya que esta contribuye a una adecuada valoración, facilita el diagnóstico y permite orientar de manera pertinente el tratamiento y las recomendaciones necesarias.

## 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**
- **Historia Clínica**
- **Solicitud de citas- Directorio telefónico virtual**
- **Boletín clima y cultura organizacional – Aplicar el código QR publicado en la página web**
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**
- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario (Se enviará link)**

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

**Desarrollo de las Temáticas:**

**CALIDAD EN SALUD**

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

**PROMESA DE VALOR**

**MAPA DE PROCESOS**

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

**MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD**

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

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

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

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

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

- Dentro de los más destacados tenemos:

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

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

❖ **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

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

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

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

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

**POLÍTICA HUMANIZACIÓN**

1. Adopción de la Política de Atención Humanizada

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

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

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

2. Declaratoria de la Política de Atención Humanizada

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

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

Proceso de Valor IMSALUD

Vigente En el 2026 con 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 del otro ser**
- Atención con enfoque diferencial
- Espacios Humanizados
- Comunicación e Información
- Cero Tolerancia a la Agresión
- Apoyo espiritual
- Apropiación del Código de integridad por cada servidor público

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

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

4. Fortalecimiento del Programa de Humanización

Encuentros Comunales

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

**RESIDUOS NO PELIGROSOS:** son aquellos producidos por el generador en cualquier lugar y en desarrollo de su actividad, que no presentan riesgo para la salud humana y el medio ambiente.
**BIODEGRADABLES, INERTES U ORDINARIOS (NEGRO):** son aquellos generados en el desempeño normal de las actividades. Estos residuos se generan en oficinas, pasillos, áreas comunes, cafeterías, salas de espera, auditorios y en general en todos los sitios del establecimiento del generador. Ejemplo: barrido, fotografías, 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

- **Historia Clínica**

Durante el desarrollo de la reunión con la Asociación de Usuarios se realizó la socialización sobre la importancia de la historia clínica, resaltando que esta constituye un documento privado, reservado y confidencial, en el cual se registra de manera cronológica la información relacionada con la atención en salud de cada usuario. Se explicó a los asistentes que, debido a la naturaleza confidencial de esta información, su acceso y entrega se encuentran sujetos a los procedimientos y autorizaciones establecidos por la institución.

Asimismo, se hizo especial énfasis en la importancia de que los usuarios conozcan este procedimiento, teniendo en cuenta que, una vez finalizada la consulta, al usuario se le entregan las órdenes, fórmulas, remisiones u otros documentos derivados de su atención. En caso de que posteriormente el usuario extravíe alguno de estos documentos, estos no pueden ser simplemente entregados nuevamente de manera informal, debido a que hacen parte de la información derivada de su atención y se encuentra protegida por el principio de confidencialidad. En estos casos, el usuario debe realizar la solicitud correspondiente de copia o duplicado a través de los canales y procedimientos establecidos por la institución.

Como apoyo para fortalecer la comprensión del tema, se presentó el video educativo institucional sobre el proceso de solicitud de copia de historia clínica, mediante el cual se explicó de manera visual y práctica el paso a paso que debe seguir el usuario, incluyendo el diligenciamiento de la solicitud y la documentación requerida. Finalmente, se resaltó ante los integrantes de la Asociación de Usuarios que conocer este procedimiento permite orientar adecuadamente a la comunidad, evitar inconvenientes en la atención y garantizar tanto el derecho del usuario a acceder a su información como la protección y confidencialidad de sus datos personales y clínicos.

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Solicitud de citas- Directorio telefónico virtual**

Durante la reunión con la Asociación de Usuarios se realizó la socialización del proceso para la gestión y solicitud de citas médicas a través de los canales virtuales dispuestos por la ESE IMSALUD. Se explicó a los integrantes de la Asociación que esta herramienta permite a los usuarios realizar el proceso de manera sencilla, sin necesidad de desplazarse hasta la institución únicamente para solicitar una cita, y que es importante conocer su funcionamiento para poder utilizarla cuando sea requerida, se explicó que para solicitar una cita el usuario debe ingresar a la página web institucional de la ESE IMSALUD y seleccionar la opción correspondiente a “Solicitud de citas”. Posteriormente, debe ingresar su número de documento de identidad y continuar con el proceso de validación. Una vez ingrese al sistema, deberá seleccionar el servicio o especialidad que necesita, revisar las opciones disponibles y escoger la fecha y hora que más se ajuste a su necesidad, de acuerdo con la disponibilidad existente. Finalmente, debe verificar que los datos de la cita sean correctos y confirmar la solicitud.

También se explicó que, una vez realizada la asignación, el usuario puede recibir la confirmación de la cita en el correo electrónico registrado, por lo que es importante proporcionar correctamente los datos de contacto y revisar la información recibida. Asimismo, se indicó que el sistema cuenta con la opción “Mis citas”, mediante la cual el usuario puede consultar las citas que tiene asignadas y, cuando corresponda, realizar acciones como modificarlas o cancelarlas. Se resaltó que, si el usuario no puede asistir, es importante cancelar oportunamente la cita para permitir que el espacio pueda ser utilizado por otra persona, cabe resaltar que, actualmente, en las IPS ubicadas en la zona rural la modalidad de atención es diferente debido a las características y a la baja población usuaria. En estas zonas se trabaja mediante agenda abierta y atención por orden de llegada, por lo cual los usuarios no necesitan realizar previamente una solicitud de cita a través de la página web para acceder a la atención. De esta manera, el usuario puede acercarse a la IPS durante la jornada establecida y será atendido de acuerdo con el orden de llegada y la disponibilidad del servicio.

No obstante, se consideró importante socializar y dar a conocer este proceso a los integrantes de la Asociación de Usuarios, teniendo en cuenta que las modalidades de atención pueden variar de acuerdo con las necesidades de la población y la organización de los servicios. Por esta razón, conocer el procedimiento de solicitud de citas virtuales les permitirá contar con las herramientas necesarias para orientar a otros usuarios de la comunidad en caso de que en algún momento sea necesario utilizar este mecanismo, como apoyo a la explicación, se presentó el video institucional “Cómo gestionar una cita”, en el cual se muestra de manera práctica el ingreso a la página web, la selección de la opción de citas, el ingreso de los datos del usuario, la elección del servicio, la selección de fecha y hora y las opciones disponibles para consultar o gestionar las citas asignadas. De esta manera, se buscó fortalecer los conocimientos de los integrantes de la Asociación y facilitar que puedan replicar esta información entre los usuarios de la zona rural.

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

- **Boletín N.96 y 97 Cultura Imsalud**

Durante la reunión de la Asociación de Usuarios se realizó la socialización de los Boletines de Información N.° 96 y 97 de la ESE Imsalud, con el propósito de dar a conocer información relacionada con la seguridad de los pacientes, la prevención de riesgos y el fortalecimiento del talento humano de la institución, en primer lugar, se socializó el Boletín N.° 96, correspondiente al Protocolo para la Prevención y Manejo de Fuga de Pacientes. Se explicó a los integrantes de la Asociación de Usuarios que este protocolo establece las acciones que deben realizarse cuando se identifica la ausencia de un paciente que no cuenta con alta médica o autorización de salida. Su objetivo es establecer lineamientos claros para actuar oportunamente ante este tipo de situaciones.

Se resaltó que la prevención de la fuga de pacientes es una responsabilidad compartida entre el personal asistencial, vigilancia, SIAU, seguridad del paciente y los familiares o acompañantes. También se explicó que los pacientes que presentan riesgo de pérdida o fuga son identificados mediante un punto de color amarillo en la manilla, como medida de prevención y seguridad, así mismo, se informó que, cuando se detecta la ausencia de un paciente, se debe comunicar inmediatamente al coordinador de la unidad básica para activar el protocolo de búsqueda y realizar las respectivas notificaciones a las áreas correspondientes, incluyendo vigilancia, seguridad del paciente, SIAU y familiares, posteriormente, se socializó el Boletín N.° 97, relacionado con el Ciclo de Vida Laboral. Se explicó que este proceso comprende el recorrido de cada colaborador dentro de la ESE Imsalud, desde su ingreso hasta su retiro, y que busca fortalecer sus capacidades, promover el bienestar y contribuir a un ambiente de trabajo adecuado, durante la explicación se dieron a conocer algunos resultados del proceso, entre ellos una cobertura de capacitación del 99

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

%, una satisfacción del 97,98 % frente a las capacitaciones y un cumplimiento del 100 % de las actividades de Bienestar Social durante el segundo trimestre de 2026.

Finalmente, se explicó a la Asociación de Usuarios que ambos boletines están relacionados con la seguridad y calidad de la atención. El Boletín 96 permite conocer las medidas de prevención y actuación frente a una posible fuga de pacientes, mientras que el Boletín 97 muestra las acciones que desarrolla la institución para fortalecer y preparar a sus colaboradores, se invitó a los usuarios y sus familias a participar activamente en la prevención, atender las recomendaciones del personal de salud, informar oportunamente cualquier situación de riesgo y contribuir al cumplimiento de los protocolos institucionales, la socialización permitió fortalecer el conocimiento de los integrantes de la Asociación de Usuarios sobre las acciones de la ESE Imsalud relacionadas con la seguridad de los pacientes y el fortalecimiento del talento humano, resaltando que la prevención, el cuidado y la seguridad son una responsabilidad compartida entre la institución, los usuarios y sus familias.

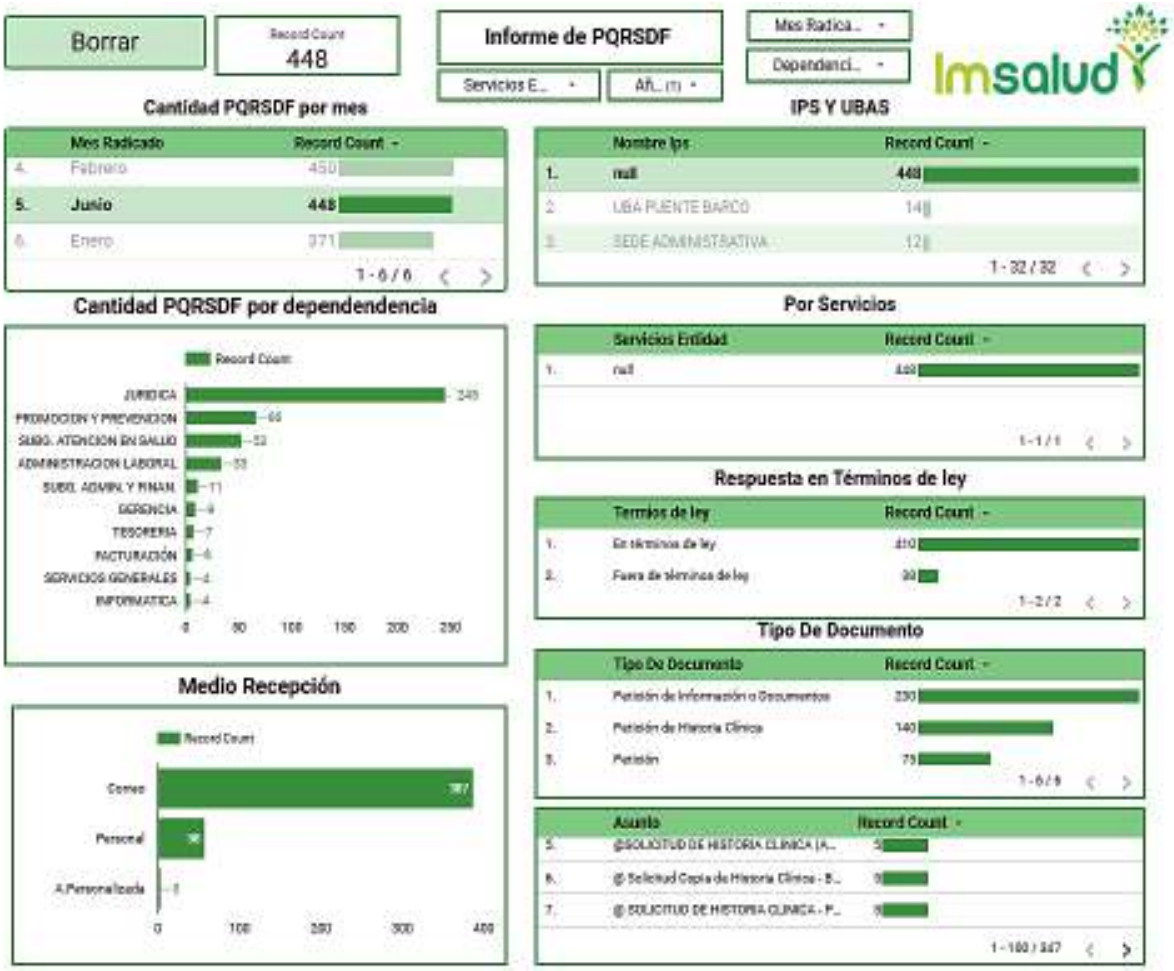
- **Socialización Y Retroalimentación Del Informe Mensual PQRSDF**

En el desarrollo de la reunión se realizó la socialización del informe general de PQRSDF, el cual se encuentra cargado con información hasta el mes de junio de 2026. Se explicó a los integrantes de la Asociación de Usuarios que, para la IPS Palmarito, hasta dicho periodo no se habían recibido PQRSDF, por lo cual no se reflejan registros correspondientes a esta IPS. Asimismo, se aclaró que la información del sistema se va actualizando de acuerdo con los tiempos establecidos para la recepción, trámite y respuesta de las solicitudes, razón por la cual el informe general se encuentra actualmente cargado hasta el mes de junio.

Como parte de la revisión, se dieron a conocer algunos de los principales datos del informe general, que registra 448 PQRSDF, de las cuales 410 fueron respondidas dentro de los términos establecidos y 38 se registraron fuera de términos. En cuanto a los medios de recepción, se evidenció que el correo electrónico fue el principal canal utilizado, con 387 registros, seguido de la atención personal con 58 y la atención personalizada con 3. También se observó que entre los tipos de solicitudes se encuentran principalmente las peticiones de información o documentos, con 230 registros, las solicitudes de historia clínica, con 140, y las peticiones, con 75. Dentro de las dependencias con mayor número de registros se encuentra Jurídica, seguida de Promoción y Prevención y la Subgerencia de Atención en Salud.

De manera verbal, se informó adicionalmente a los integrantes de la Asociación que durante el mes de julio fueron encontradas en el buzón de sugerencias de la IPS Palmarito dos felicitaciones realizadas por los usuarios. Estas fueron radicadas a través de la página web de la E.S.E. IMSALUD, recibieron el trámite correspondiente y se realizó el respectivo seguimiento de manera oportuna. Se aclaró que estos registros serán socializados formalmente una vez se encuentre disponible y cargado el informe correspondiente al mes de julio, dejando constancia del seguimiento realizado y de la importancia de continuar promoviendo la participación de los usuarios mediante los diferentes canales habilitados.

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

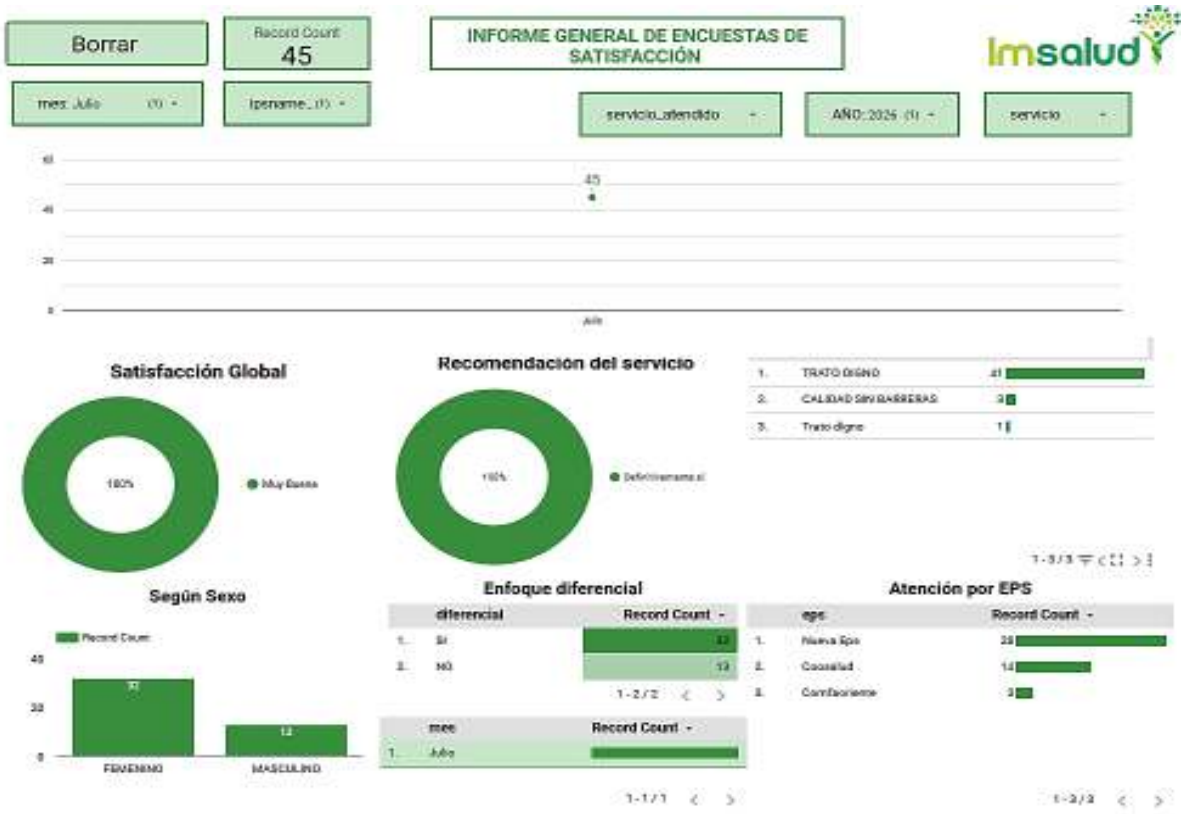



- **Tablero de Control: Satisfacción al usuario**

Durante la reunión se socializó ante los integrantes de la Asociación de Usuarios el informe de encuestas de satisfacción al cliente externo correspondiente al mes de julio de 2026. En total se realizaron 45 encuestas, cuyos resultados muestran una percepción positiva de los usuarios frente a la atención recibida en la IPS Palmarito. La satisfacción global alcanzó el 100 % en la calificación de “Muy Buena” y, de igual manera, el 100 % de los usuarios manifestó que definitivamente recomendaría el servicio. Dentro de los aspectos registrados en las encuestas, se destacó principalmente el trato digno, con 41 respuestas, seguido de calidad sin barreras con 3 respuestas y un registro adicional relacionado con trato digno.

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

En cuanto a la caracterización de los usuarios encuestados, participaron 32 mujeres y 13 hombres. Frente al enfoque diferencial, 32 encuestas indicaron que sí fue identificado y 13 señalaron que no. Respecto a la EPS, se presentó mayor participación de usuarios afiliados a Nueva EPS, con 28 encuestas, seguida de Coosalud con 14 y Comfaoriente con 3. Estos resultados permiten evidenciar que los usuarios encuestados tienen una percepción favorable de la atención brindada, especialmente en aspectos relacionados con el trato recibido y la calidad del servicio. Se resaltó ante la Asociación la importancia de mantener estos resultados y continuar fortaleciendo la atención humanizada, el respeto y la satisfacción de los usuarios que acuden a la IPS Palmarito.




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

Se realizó la socialización y seguimiento a las sugerencias y solicitudes planteadas en la reunión anterior, evidenciándose que no se presentaron solicitudes, sugerencias ni compromisos pendientes por parte de los integrantes de la Asociación de Usuarios. Por lo anterior, no fue necesario realizar gestiones adicionales frente a este punto. Se informó que se continuará brindando seguimiento a las inquietudes que puedan surgir en los próximos encuentros, manteniendo abiertos los espacios de participación y comunicación con los usuarios.

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

**SEGUIMIENTO COMPROMISOS ASOCIACIÓN DE USUARIOS**

| | |
|---|---|
| **Nombre de la UBA o IPS:** | IPS PALMARITO |
| **Nombre del Promotor SIAU:** | KAREN JULIANA BAUTISTA MANZANO |
| **Mes:** | 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 ADMNIISTRATIVA *(Este columna la diligencia la oficina SIAU)* |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 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. | No aplica, teniendo en cuenta que no se refiere ningún compromiso | | |

MARZO | ENERO.. | FEBRERO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO

- Proposiciones y varios.

La Asociación de Usuarios de la IPS Palmarito manifestó no tener proposiciones, peticiones o recomendaciones adicionales. Durante el recorrido y la socialización realizada, los integrantes destacaron el buen estado de la infraestructura de la IPS, considerando que las instalaciones se encuentran adecuadamente conservadas. Asimismo, expresaron su satisfacción por las mejoras realizadas recientemente, entre ellas la pintura general de la sede y la renovación de la imagen institucional mediante la actualización de los logotipos. También se resaltó el tratamiento realizado para controlar la presencia de comején que estaba afectando algunas partes de la infraestructura, así como la reparación y pintura de las áreas intervenidas, contribuyendo a su conservación y mejoramiento. Los asistentes manifestaron su agradecimiento por estas acciones, las cuales permiten mantener espacios adecuados y agradables para la prestación de los servicios de salud.

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

- Evidencia fotográfica.

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

| PROPOSICIONES Y VARIOS | |
|---|---|
| La Asociación de Usuarios de la IPS Palmarito manifestó no tener proposiciones, peticiones o recomendaciones adicionales. Durante el recorrido y la socialización realizada, los integrantes destacaron el buen estado de la infraestructura de la IPS, considerando que las instalaciones se encuentran adecuadamente conservadas. Asimismo, expresaron su satisfacción por las mejoras realizadas recientemente, entre ellas la pintura general de la sede y la renovación de la imagen institucional mediante la actualización de los logotipos. También se resaltó el tratamiento realizado para controlar la presencia de comején que estaba afectando algunas partes de la infraestructura, así como la reparación y pintura de las áreas intervenidas, contribuyendo a su conservación y mejoramiento. Los asistentes manifestaron su agradecimiento por estas acciones, las cuales permiten mantener espacios adecuados y agradables para la prestación de los servicios de salud. | |
| **FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:** | **25 DE SEPTIEMBRE, HORA: 1:30PM** |

**REGISTRO DE ASISTENCIA**

| Nombre y Apellido | Documento de Identidad | Teléfono de contacto | Firma |
|---|---|---|---|
| Deiglys Barrera | 1094353726 | 3118294977 | |
| Monica Rojas | 1090535005 | 3203820755 | Monica Rojas |
| Jesica Yeraldy Ariza | 1116264028 | 304582 99 45 | Jesica Ariza |
| Marilla Porras | 60377283 | 3213266968 | Marilla Porras |
| Sandra Mayerly Mateus | 1097666280 | 3249719184 | Mayerly Mateus |
| Karen Juliano Bautista Manzano | 1004807878 | 3132348537 | KarenJulianoBM |
| | | | |
| | | | |
| | | | |



Scanned with CamScanner

| | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA:** | **31 DE AGOSTO 2026** | **ACTA DE REUNIÓN NO.** | **08** |
| **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 AGOSTO 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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

mensual de la Asociación de Usuarios asistieron las siguientes asociados marleny ibarra pt 1155665 // luz elena galviz 60377489// jorge eunife contreras con cc 13448324

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, 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 POLÍTICA DE ATENCION HUMANIZADA

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

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

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

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

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

Promesa de Valor IMSALUD

Valores: En el 2022 se la Institución Pública Sider en el N.S. en la protección de sus vidas, el respeto, solidaridad y su experiencia.

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
- Gestion y manejo del Duelo
- Bienvenida y Acogida al usuario
- Primeros Auxilios Psicológicos

**Derechos y Deberes**

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

### 4. Fortalecimiento del Programa de Humanización

Encuentros Comunales

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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

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

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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

Se realiza informacion del tramite de pqrsdf en la ips san mateo donde no se relacionaron ningun formato

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

-

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

Se deja como compromiso la fecha de intervencion de la ips san mateo y como compromiso seguir prestando servicios de calidad en la ips con disponibilidad y diligencia

7. Proposiciones y varios.

Durante el segmento dedicado a Proposiciones y Varios, se abrió un espacio para que los miembros de la Asociación pudieran presentar cualquier iniciativa o inquietud adicional. Luego de un debate constructivo y de la revisión de posibles puntos de agenda, se llegó a dos solicitudes de mejora. . Se deja plasmado el buen servicio que se presta en la ips y la comformidad plasmada en los buzones de sugerencias . Se reitera las fechas de intervencion de la ips san mateo 6. Evidencia fotográfica. Av. Libertadores No. 0-124 Barrio Blanco, San José de Cúcuta

8. Evidencia fotográfica.

| **PROPOSICIONES Y VARIOS** | |
|---|---|
| 7. En la reunion anterior se deja como compromiso entrega fecha de intervencion de la ips san mateo con el fin de brindar tranquilidad a sus usuarios atendidos ,se abrió un espacio para que los miembros de la Asociación pudieran presentar cualquier iniciativa o inquietud adicional .Luego de un debate constructivo y de la revisión deposibles puntos de agenda ,se llegó a dos solicitudes de mejora. Hace acompañamiento en la reunion con la intervencion de la secretaria de salud .Se deja plasmado el buen servicio que se presta en la ips y la comformidad plasmada<br>Se socializa con los asociados la estrategia usada en la atencion de los páciente con humanizacion y buen trato en el servicio | |
| **FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:** | **10 SEPTIEMBRE 2026** |

| **REGISTRO DE ASISTENCIA** | | | |
|---|---|---|---|
| **Nombre y Apellido** | **Documento de Identidad** | **Teléfono de contacto** | **Firma** |
| MARLENY IBARRA | PT 1155665 | **3026887833** | |
| LUZ HELENA GALVIZ | 60377489 | **3024496789** | |
| JORGE CONTRERAS | 13448324 | **3174541787** | |
| CANDSIDNEY CAICEDO | 60364461 | **3219300596** | |

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


| PROPOSICIONES Y VARIOS | |
|---|---|
| | |
| FECHA PRÓXIMA REUNIÓN: | |

| REGISTRO DE ASISTENCIA | | | |
|---|---|---|---|
| Nombre y Apellido | Documento de Identidad | Teléfono de contacto | Firma |
| Fraoiluna Gelve | 60337068 | 3103179163 | Fraoiluna Gelve |
| Salomon Chacon | 13452935 | 320 243 8758 | |
| Jorge Enrique Cotes | 13448744 | 3174541787 | |
| Florinda Gomez | 60 330 329 | | Florinda Gomez |
| Marleny Ibarra | RT.1155665 | 3026887833 | Marleny Ibarra |
| Luz Elena G. | 60.377489 | 3024496489 | Luz Elena G |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA:** | **25/08/2026** | **ACTA DE REUNIÓN NO.** | **8** |
| **HORA INICIO:** | **10:00 AM** | **HORA FINALIZACIÓN:** | **11:00 AM** |
| **UBA/IPS:** | **IPS EL PORTICO** | | |

| | |
|---|---|
| **Objetivo de la reunión:** | **REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE AGOSTO 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 10:00 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.

Cabe resaltar que a la reunión mensual de la Asociación de Usuarios asistieron las siguientes integrantes: MARIA BETANIA VILORIA, MARTHA GONZALEZ Y YECSI LEAL.

- 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.

## 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**

## 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**
- **Historia Clínica**
- **Solicitud de citas- Directorio telefónico virtual**
- **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

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

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

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

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

- Dentro de los más destacados tenemos:

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

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

❖ **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

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

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

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

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

## 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.**

| 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**

- **Historia Clínica** (Video)

- **Solicitud de citas- Directorio telefónico virtual** (Video)

- **Boletín N.94, 95,96,97 y 98 Cultura Imsalud**

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

SEGUNDO TRIMESTRE INFORME SATISFACCION, PQRSDF › Portada

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

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

- 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, 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 odontología, medicina general y pym bajo los criterios de accesibilidad, oportunidad, continuidad y calidad.

- 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, de la revisión de posibles puntos de agenda. 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 deodontología, medicina general y pym, bajo los criterios de accesibilidad, oportunidad, continuidad y calidad. | |
| **FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:** | **SEGUN INDICACIONES** |

MAYRA ALEXANDRA VIGGIANI MALDONADO
TRABAJADORA SOCIAL PROFESIONAL
PROMOTORA SIAU

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


**REGISTRO DE ASISTENCIA**

| Nombre y Apellido | Documento de Identidad | Teléfono de contacto | Firma |
|---|---|---|---|
| Jeccy Leal. | 5219911 | 317 4717007. | Jeccy leal. |
| María Viloria | PPT 6061508. | 350 3205856. | María Viloria. |
| Martha Gonzales | 60342266 | 324 489 5237. | Martha G. |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |




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

| | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA:** | **27 DE AGOSTO DEL 2026** | **ACTA DE REUNIÓN NO.** | **08** |
| **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 AGOSTO 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 5 usuarios; Giovanny rincón, Beatriz rincón, Elizabeth Baltazar, Isabel Ortiz, Laura duran, Omaira Omaña, Ana Caicedo, María Parra, Lizeth Jaimes, Xiomara Ascencio.

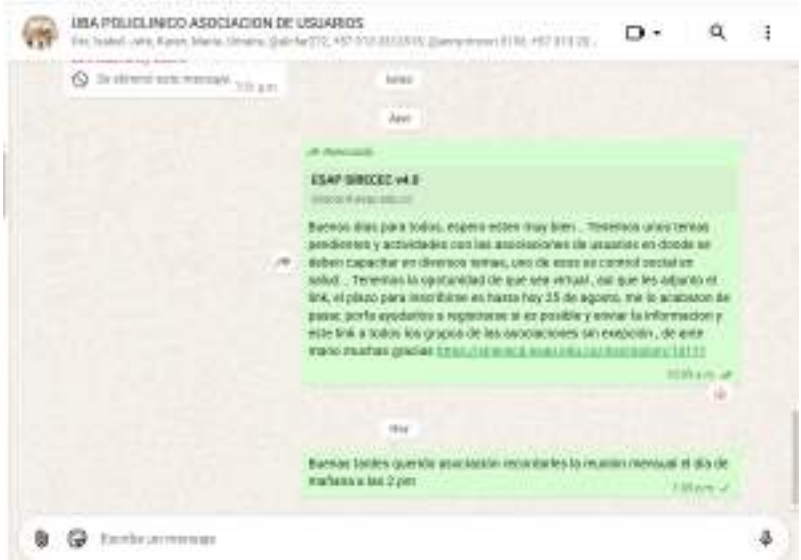
- Lectura y aprobación del acta anterior.

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 5 usuarios.

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Medios de Convocatoria.



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

Cúcuta, Norte de Santander, 11, agosto, 2025.

**DE: TRABAJADORES SOCIALES**
**PARA: ASOCIACIÓN DE USUARIOS**
**ASUNTO: REUNIÓN MENSUAL**

**CONVOCATORIA ASOCIACIÓN DE USUARIOS**

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

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

Fecha: JUEVES 27 DE AGOSTO.
Lugar: UBA POLICLINICO.
Hora: 2:00 PM

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

Página 1 de 1

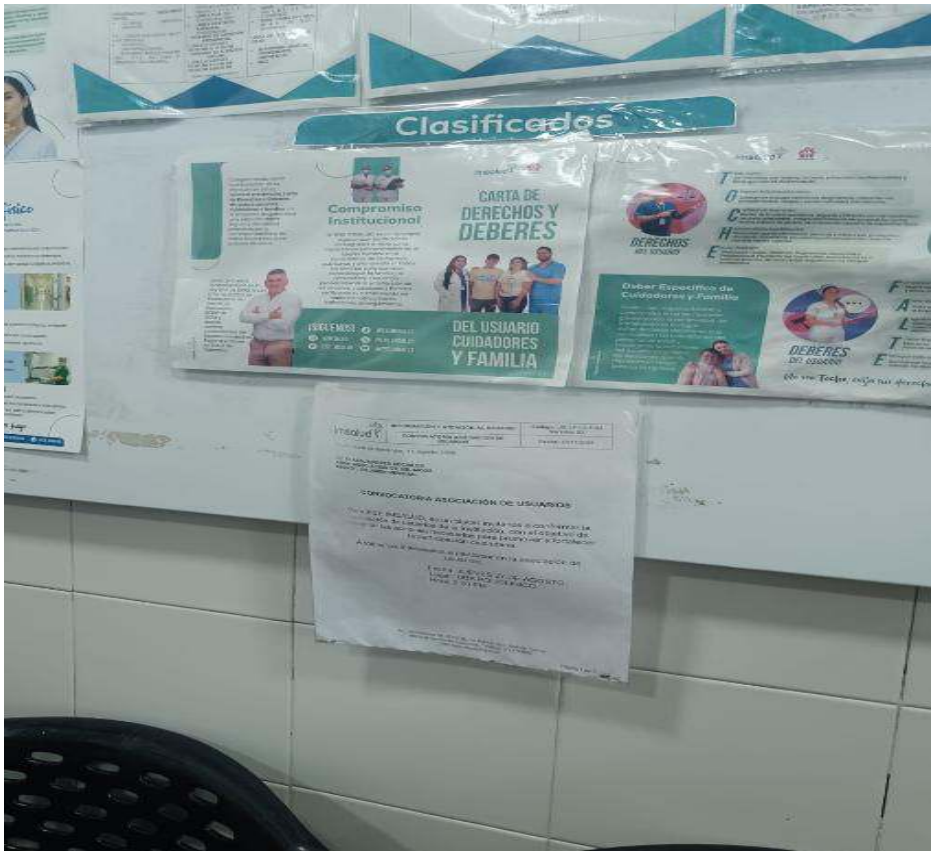
## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

### CALIDAD EN SALUD

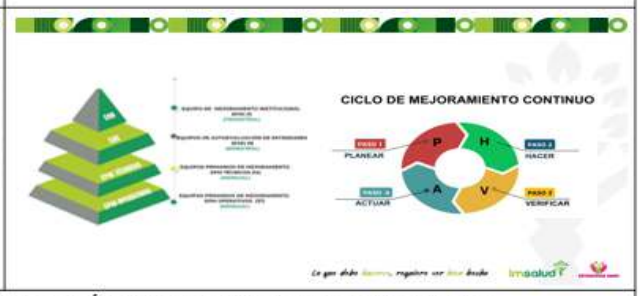
### DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

### PROMESA DE VALOR

### MAPA DE PROCESOS

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

### MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD




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

POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

Imsalud

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

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

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

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

❖ **RESULTADOS DE LABORATORIOS Y RAYOS X**

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

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

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

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

**POLÍTICA HUMANIZACIÓN**

1. Adopción de la Política de Atención Humanizada

2. Declaratoria de la Política de Atención Humanizada

3. Líneas Estratégicas de la Política de Atención Humanizada

4. Fortalecimiento del Programa de Humanización

Encuentros Comunales

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

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

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

| MANUAL DE MANEJO SEGURO DEL AMBIENTE FÍSICO. | 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

- **Historia Clínica** (Video)
- **Solicitud de citas- Directorio telefónico virtual** (Video)

Durante la sesión realizada con los miembros de la Asociación de Usuarios de IMSALUD, se llevó a cabo un espacio de socialización y capacitación mediante la proyección de material audiovisual educativo. En primer lugar, se presentó un video explicativo sobre la Historia Clínica, resaltando la importancia del manejo diligente de la información asistencial, los derechos de los pacientes respecto a su documento médico y los trámites correspondientes para su solicitud de forma segura. Asimismo, se proyectó un segundo video tutorial centrado en la Solicitud de Citas y el uso del Directorio Telefónico Virtual, brindando a los usuarios herramientas prácticas para hacer uso eficiente de los canales digitales institucionalizados, facilitando así el acceso oportuno a la asignación de citas médicas sin necesidad de desplazamientos innecesarios a los centros de atención.

- **Boletín N.94 y 95 Cultura Imsalud**

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Imsalud

¡Muchas gracias!

Sus respuestas han sido guardadas.

Imprimir sus respuestas.
Ver las estadísticas de esta encuesta.

Imsalud

¡Muchas gracias!

Sus respuestas han sido guardadas.

Imprimir sus respuestas.
Ver las estadísticas de esta encuesta.

Imsalud

¡Muchas gracias!

Sus respuestas han sido guardadas.

Imprimir sus respuestas.
Ver las estadísticas de esta encuesta.

Imsalud

¡Muchas gracias!

Sus respuestas han sido guardadas.

Imprimir sus respuestas.
Ver las estadísticas de esta encuesta.

Imsalud

¡Muchas gracias!

Sus respuestas han sido guardadas.

Imprimir sus respuestas.
Ver las estadísticas de esta encuesta.

Imsalud

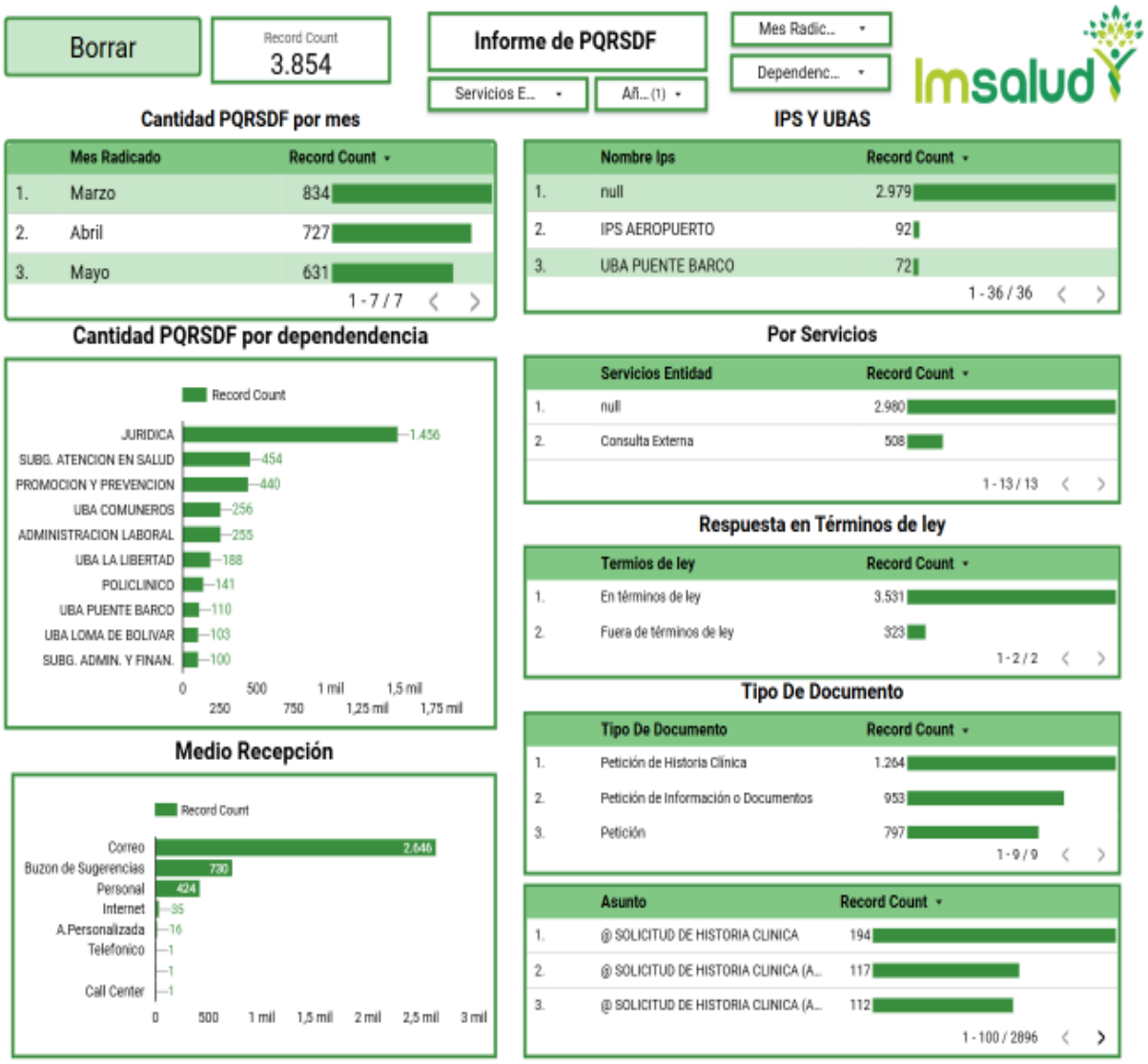
¡Muchas gracias!

Sus respuestas han sido guardadas.

Imprimir sus respuestas.
Ver las estadísticas de esta encuesta.

## 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.

SEGUIMIENTO COMPROMISOS ASOCIACIÓN DE USUARIOS

| | |
|---|---|
| **Nombre de la UBA o IPS:** | UBA POLICLINICO DE JUAN ATALAYA |
| **Nombre del Promotor SIAU:** | YULIETH CONTRERAS - KAREN RODRIGUEZ |
| **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 | 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 | |
| | | | | |
| | | | | |

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

Listo | Accesibilidad: todo correcto | recorte - Búsqueda - Perfil 1: Microsoft Edge

- Proposiciones y varios.

Durante la reciente reunión mensual de la asociación de usuarios se llevó a cabo un espacio de diálogo participativo donde se socializaron importantes temáticas de salud y bienestar para la comunidad. Como resultado de este valioso acercamiento entre la institución y los pacientes, se concertaron y propusieron iniciativas estratégicas orientadas a elevar la calidad de los servicios prestados. Entre las propuestas más destacadas sobresale la solicitud de instalar un filtro de agua potable en el área de urgencias, una medida orientada a garantizar mayor comodidad, hidratación y bienestar a los usuarios que permanecen en las salas de espera. Asimismo, se puso sobre la mesa la necesidad de optimizar y agilizar los tiempos de espera en el llamado de los médicos, un aspecto crucial para descongestionar los flujos de atención y ofrecer una experiencia más oportuna, humana y eficiente a cada uno de los pacientes que acuden a la red de servicios.

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Evidencia fotográfica.

## PROPOSICIONES Y VARIOS

Durante la reciente reunión mensual de la asociación de usuarios se llevó a cabo un espacio de diálogo participativo donde se socializaron importantes temáticas de salud y bienestar para la comunidad. Como resultado de este valioso acercamiento entre la institución y los pacientes, se concertaron y propusieron iniciativas estratégicas orientadas a elevar la calidad de los servicios prestados. Entre las propuestas más destacadas sobresale la solicitud de instalar un filtro de agua potable en el área de urgencias, una medida orientada a garantizar mayor comodidad, hidratación y bienestar a los usuarios que permanecen en las salas de espera. Asimismo, se puso sobre la mesa la necesidad de optimizar y agilizar los tiempos de espera en el llamado de los médicos, un aspecto crucial para descongestionar los flujos de atención y ofrecer una experiencia más oportuna, humana y eficiente a cada uno de los pacientes que acuden a la red de servicios.

| **FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:** | **11 SEPTIEMBRE 2026** |
|---|---|

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

**REGISTRO DE ASISTENCIA**

| Nombre y Apellido | Documento de Identidad | Teléfono de contacto | Firma |
|---|---|---|---|
| Omaira Omeña | 60337.657 | 321 424 3686 | |
| Leonor Merchan | 60.282947 | 3108869165 | Leonor Merchan |
| Yaira E Parra parra | 60293001 | 3053120355 | Yaira E parra |
| Laura Daniela Doria | 60342715 | 313 2312515 | Laura Daniela D |
| Beatriz Adriana Rincón | 1090383588 | 3144844074 | BEATRIZ A. RINCON B |
| Yulieth Cortes | 1193235705 | 3227699538 | Yulieth C. |
| Karen Rodriguez Q. | 1090413990 | 3124535773 | Karen Rodriguez Q. |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

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

| | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA:** | **26/08/2026** | **ACTA DE REUNIÓN NO.** | **8** |
| **HORA INICIO:** | **10:00 AM** | **HORA FINALIZACIÓN:** | **11:00 AM** |
| **UBA/IPS:** | **IPS EL CERRITO** | | |

| | |
|---|---|
| **Objetivo de la reunión:** | **REUNIÓN MENSUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MES DE AGOSTO 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 10:00 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.

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

- 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.

## 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**

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

**encuentra cargado en la Plataforma ALMERA**

- **Carta de derechos y deberes, del usuario cuidadores y familia**
- **Historia Clínica**
- **Solicitud de citas- Directorio telefónico virtual**
- **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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- **Historia Clínica** (Video)

- **Solicitud de citas- Directorio telefónico virtual** (Video)

- **Boletín N.94, 95,96,97 y 98 Cultura Imsalud**

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

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

SEGUNDO TRIMESTRE INFORME SATISFACCION, PQRSDF › Portada

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

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

- 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, 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 odontología, medicina general y pym bajo los criterios de accesibilidad, oportunidad, continuidad y calidad.

- 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, de la revisión de posibles puntos de agenda. 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 odontología, medicina general y pym, bajo los criterios de accesibilidad, oportunidad, continuidad y calidad.

| | |
|---|---|
| **FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:** | **SEGUN INDICACIONES** |

**MAYRA ALEXANDRA VIGGIANI MALDONADO**
**TRABAJADORA SOCIAL PROFESIONAL**
**PROMOTORA SIAU**

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

| | | |
|---|---|---|
| Imsalud | INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO | Código: USU-P-03-F-04<br>Versión: 03 |
| | ACTA MENSUAL DE ALIANZA DE USUARIOS | Fecha: 30/10/2024 |

REGISTRO DE ASISTENCIA

| Nombre y Apellido | Documento de Identidad | Teléfono de contacto | Firma |
|---|---|---|---|
| [illegible] | 37.254.511 | 3202969273 | [illegible] |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |