

Código de acta: AR.IPS-21-2

FECHA:	25-08-2025	LUGAR:	Microsoft Teams
ASISTENTES			
NOMBRE	CARGO	FIRMA	
Katerine Marin Velásquez	Analista de Docencia-Servicio e investigación	<i>K. Marin</i>	
Margarita Arboleda Naranjo	Representante del cuerpo médico - Apartadó	<i>M. Arboleda</i>	
Hector Serrano	Representante del cuerpo médico - Sabaneta	<i>H. Serrano</i>	
Sara Tobón Henao	Líder de Gestión de la Calidad Representante Atención al Cliente	<i>S. Tobón</i>	
Dora Inés Restrepo	Representante Asociación de Usuarios sede Sabaneta	<i>D. Restrepo</i>	
María Dalia Saldarriaga de Lopera	Representante Asociación de Usuarios sede Apartadó	<i>M. Saldarriaga</i>	
Elisa Esther Díaz Guevara	Representante Asociación de Usuarios sede Apartadó	<i>E. Díaz</i>	
TEMAS PARA TRATAR:			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificación del Quorum 2. Presentación- Nuevos integrantes – Asociación de usuarios 3. Inducción- funciones asociación de usuarios y presentación de Incentivos Asociación de usuarios 4. PQRS 5. Varios 			

Código de acta: AR.IPS-21-2

6. Conclusiones y acuerdos

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Verificación de quórum

Se inicia la reunión a las 2:30 pm. Se constata la presencia de todos los integrantes del Comité de Ética Hospitalaria, Política y de Participación Social, con representación de las sedes Sabaneta y Apartadó, así como de la Asociación de Usuarios.

2. Presentación de los integrantes

Se presentan los miembros del comité, destacando:

- **Dora Restrepo**, integrante histórica de la Asociación de Usuarios en Apartadó, quien ahora se vincula a la sede Sabaneta, dado su cambio de residencia.
- **Sara Tobón Henao**, coordinadora de calidad del Instituto.
- **Dr. Héctor Serrano**, representante del cuerpo médico- Sabaneta.
- **Dr. Luis Ernesto López Rojas**, director del Instituto Colombiano de Medicina Tropical.
- **Dra. Margarita Arboleda**, representante del cuerpo médico- Apartadó
- **Katerine Marín Velásquez**, líder del Comité.

Se resalta el acompañamiento de nuevos miembros invitados por la Dra. Arboleda para fortalecer la Asociación de Usuarios específicamente en la sede Apartadó.

Las nuevas Integrantes de la Asociación de Usuarios son:

María Dalia Saldarriaga de Lopera
cédula 21351488 de Medellín
Correo electrónico: dalia.saldarriaga@hotmail.com
Teléfono 3117108682

Elisa Esther Díaz Guevara
Cédula: 26229576 de Tierra Alta Córdoba
Correo: diazguevarae@gmail.com
Tel. 3137902653

Código de acta: AR.IPS-21-2

3. Inducción- funciones asociación de usuarios y presentación de Incentivos Asociación de usuarios



Funciones Asociación de usuarios

- **Vigilar la calidad del servicio de salud** asegurarse de que la IPS brinde una atención oportuna, segura, humanizada y con calidad.
- **Verificar el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios.**
- **Canalizar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS)** y tramitar inquietudes de los usuarios ante la IPS.
- Hacer seguimiento a la respuesta de la IPS frente a estas solicitudes.
- **Participar en los comités institucionales** ser parte de espacios como el Comité de Ética Hospitalaria
- **Promover la participación social en salud** motivar a los usuarios para que conozcan sus derechos y deberes.



Código de acta: AR.IPS-21-2



Funciones Asociación de usuarios

- Fomentar la vinculación de más personas a la asociación.
- **Hacer veeduría ciudadana** actuar como veedores del cumplimiento de la normatividad en salud y del adecuado uso de los recursos.
- **Proponer mejoras a la gestión de la IPS:** presentar recomendaciones para mejorar procesos, tiempos de atención, trato al usuario, entre otros aspectos.
- **Apoyar procesos de educación en salud:** participar en campañas, charlas o actividades de educación sobre autocuidado, prevención de enfermedades, uso adecuado de los servicios, etc.
- **Emitir conceptos sobre la calidad del servicio** dar opinión ante organismos de control o ante la misma IPS sobre la calidad de la atención recibida por los usuarios.



Incentivos Asociación de usuarios

Descuento del 15% en los servicios ofertados directamente por el ICMT, incluyendo:

- Vacunación
- Exámenes de laboratorio humano y animal
- Consultas médicas.

(Se excluyen los servicios que requieran remisión o tercerización).

Servicios gratuitos especiales en fechas específicas, algunos servicios podrán ofrecerse de manera gratuita como reconocimiento a la participación.

Participación en eventos institucionales

Invitación al almuerzo de fin de año de los empleados del ICMT.

Invitación preferencial a talleres de educación en salud y jornadas de bienestar organizadas por la institución.



Código de acta: AR.IPS-21-2

Aspectos adicionales:

Gestión de quejas y reclamos:

La coordinadora de calidad, Sara Tobón, explica el procedimiento institucional para la recepción, análisis e investigación de quejas y reclamos. Se aclara que la respuesta inicial se brinda por correo electrónico, confirmando la recepción; posteriormente, se realiza un análisis con plazo aproximado de 15 días para dar una respuesta final y generar planes de acción.

Encuestas de satisfacción:

Se acuerda incluir en próximas reuniones la revisión de los resultados históricos de encuestas de satisfacción, tanto en aspectos críticos como positivos, con el fin de fortalecer la retroalimentación hacia la institución.

Registro de evidencias:

Dora Restrepo sugiere retomar el formato de registro de evidencias utilizado en Apartadó (charlas con usuarios sobre derechos, deberes y servicios). Se acuerda replicar esta estrategia en Sabaneta y garantizar evidencias mediante firmas o registros fotográficos.

4. PQRS

En el último mes no se presentaron PQRS en ninguna de las sedes.

5. Varios

- Este mes se inició la vinculación de la señora Dora Inés Restrepo como integrante de la Asociación de Usuarios de la sede Sabaneta. Realizó su proceso de inducción y efectuó su primera visita presencial a la sede. Durante la jornada se le presentaron las áreas y los servicios, se indicó el lugar donde se encuentran visibles los deberes y derechos de los usuarios, así como la ubicación del buzón de sugerencias. La apertura oficial se realizó en su presencia.

Código de acta: AR.IPS-21-2



- Dando respuesta a la solicitud de la última auditoría realizada por parte de la Secretaría de Salud de Apartadó a la Política de Participación Social, se recomendó participar en la convocatoria para la conformación del Consejo Municipal de Seguridad Social en Salud, vigencia 2025-2027. En cumplimiento de esta recomendación, se envió la carta de postulación a la Convocatoria del Consejo Municipal de Seguridad Social en Salud – Apartadó.

Código de acta: AR.IPS-21-2



CONVOCATORIA
Conformación del **Consejo Municipal de Seguridad Social en Salud 2025-2027.**

DIRIGIDO A:

- Asociaciones de usuarios del sistema de salud.
- Instituciones prestadoras de servicios de salud – IPS y EPS.
- Comunidades indígenas presentes en el territorio municipal.
- Sindicatos o federaciones sindicales con domicilio en Apartadó.
- Asociaciones económicas, de pensionados y profesionales del área de la salud.

REQUISITOS

- Oficio dirigido a la Secretaría de Salud, firmado por el representante legal de la organización, indicando el sector que representa y la terna de postulados.
- Aceptación expresa de los postulados y la fotocopia de su documento de identidad.

Enviar la documentación al correo salud@apartado.gov.co con copia a pssapartado@gmail.com.

Fecha límite de inscripción: 22 de agosto de 2025

 Secretaría de Salud

Sabaneta, 24 de septiembre de 2025

Señores
Secretaría de Salud Municipal
Apartadó – Antioquia

Asunto: Postulación de representante al Consejo Municipal de Seguridad Social en Salud 2025-2027

Respetados señores,

El Instituto Colombiano de Medicina Tropical – ICMT, en el marco de la convocatoria para la conformación del Consejo Municipal de Seguridad Social en Salud 2025-2027, presenta formalmente la postulación de **Luceida Ortega Borja** identificada con Cédula de ciudadanía N°1001033819, como representante por el sector de **Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – IPS y EPS.**

Agradecemos de antemano la atención prestada y quedamos atentos a cualquier información adicional que se requiera.

Cordialmente,



Luis Enrique López Rojas
Director y Representante Legal
Instituto Colombiano de Medicina Tropical – ICMT

- Se recuerdan las fechas de las próximas reuniones. Se indica que los miembros pueden solicitar las capacitaciones que consideren pertinentes y aprovechar el espacio para aprender de la experiencia de una de las nuevas integrantes, quien ha participado activamente en procesos de participación social en salud.

N° Acta	Fecha	Hora
30	oct-27	2:30 p. m.
31	nov-24	2:30 p. m.
32	dic-15	2:30 p. m.

Conclusiones y acuerdos

- Formalizar la incorporación de los nuevos miembros de la Asociación de Usuarios, realizando su inducción con reconocimiento de la sede Apartadó, sus instalaciones y los servicios ofertados.
- Mantener actualizado el registro de evidencias de las actividades de participación social.
- Revisar de manera periódica los resultados de las encuestas de satisfacción y socializarlos en el Comité.

Código de acta: AR.IPS-21-2

- Consolidar los datos de contacto de los miembros y enviarles copia del acta, así como las invitaciones a futuras reuniones.

Se da por finalizada la reunión a las 3:30 pm.