



**CLINICA IPS CABECERA**  
BUCARAMANGA - COLOMBIA

Su **Salud** es  
nuestro  
**Compromiso**

# **INFORME DE EVIDENCIAS EJECUCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN DE LA PPSS 2022**

## **CLÍNICA IPS CABECERA**



## Contenido

|                                                                                                  |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>INTRODUCCIÓN .....</b>                                                                        | <b>3</b>  |
| <b>Participación social en salud plan de acción anexo seguimiento pps190spps – 2022 .....</b>    | <b>4</b>  |
| <b>EJE 1 FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL PARA LA GARANTÍA DEL DERECHO A LA PARTICIPACIÓN .....</b> | <b>4</b>  |
| Línea: E1La.....                                                                                 | 4         |
| Línea: E1Lb.....                                                                                 | 4         |
| Línea: E1Le.....                                                                                 | 5         |
| Línea: E1Lh.....                                                                                 | 6         |
| Línea: E1Lf .....                                                                                | 9         |
| <b>EJE 2 EMPODERAMIENTO DE LA CIUDADANÍA Y LAS ORGANIZACIONES SOCIALES EN SALUD .....</b>        | <b>11</b> |
| Línea: E2La.....                                                                                 | 11        |
| Línea: E2Lb.....                                                                                 | 12        |
| Línea: E2Lc.....                                                                                 | 17        |
| Línea: E2Ld.....                                                                                 | 18        |
| Línea: E2Le.....                                                                                 | 23        |
| <b>EJE 3 IMPULSAR LA CULTURA DE LA SALUD .....</b>                                               | <b>32</b> |
| Línea: E3La.....                                                                                 | 32        |
| Línea: E3LB .....                                                                                | 33        |
| Línea: E3Lc.....                                                                                 | 36        |
| Línea: E3Ld.....                                                                                 | 39        |
| <b>EJE 4 FORTALECIMIENTO DEL CONTROL SOCIAL.....</b>                                             | <b>39</b> |
| Línea: E4La.....                                                                                 | 39        |
| Línea: E4Lb.....                                                                                 | 41        |
| Línea: E4Ld.....                                                                                 | 43        |
| Línea: E4Le.....                                                                                 | 43        |
| <b>EJE 5 GESTIÓN Y GARANTÍA DE LA SALUD CON PARTICIPACIÓN EN EL PROCESO DE DECISIÓN.</b>         | <b>44</b> |
| Línea: E5Ld.....                                                                                 | 44        |



**CLINICA IPS CABECERA**  
BUCARAMANGA - COLOMBIA

## INTRODUCCIÓN

De acuerdo a la Resolución 2063 de 2017, **“Por la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud – PPSS”**, tiene como objetivo definir y desarrollar las directrices que le permitan al Estado 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 y en armonía con la política integral de atención en salud.

La **Clínica IPS Cabecera** con la finalidad de cumplir con sus obligaciones como institución prestadora de servicios de salud por medio de este informe, pretende presentar evidencias correspondientes a la ejecución de las 19 actividades plasmadas en el **Plan de acción 2022 de la política de participación social de la Clínica IPS Cabecera**, enmarcadas dentro de los cinco ejes estratégicos; dichas actividades se programaron teniendo en cuenta las estrategias operativas de gestión, educación y comunicación propuestas en la resolución 2063 de 2017.

Es importante mencionar que las evidencias documentales y fotográficas (actas, listados de asistencia, actos administrativos, registros fotográficos, videos, etc) del desarrollo de las actividades del plan de acción reposan en archivos físicos y digitales de la Clínica IPS Cabecera.



CLINICA IPS CABECERA  
BUCARAMANGA - COLOMBIA

Su Salud es  
nuestro  
Compromiso

## Participación social en salud plan de acción anexo seguimiento pps190spps – 2022

### EJE 1 FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL PARA LA GARANTÍA DEL DERECHO A LA PARTICIPACIÓN

**Línea:** E1La

**Meta de la línea de acción:** gestionar recursos que sean necesarios para el buen funcionamiento de la participación social en la IPS.

**Actividad:** incluir en el presupuesto institucional los recursos que serán utilizados para el PPSS.

**Evidencia:** Certificado gestión de recursos PPSS



CLINICA IPS CABECERA  
BUCARAMANGA - COLOMBIA

Su Salud es  
nuestro  
Compromiso

Bucaramanga 17 de mes enero del año 2022

Dirección administrativa y financiera

#### CERTIFICA

Que la Institución Clínica IPS Cabecera planeo en su presupuesto 2022 el valor de 752.000 pesos para la ejecución de las actividades con los usuarios programadas por el área de atención al usuario, esto con el fin de cumplir el con el plan de acción de la política de participación social en salud. Del presupuesto se ejecutaron 417.000 pesos en las actividades realizadas durante el año 2022.

Yamile Tolosa Cambo  
Directora administrativa y financiera  
Clínica IPS Cabecera

📍 Carrera 37 No. 51-86 Cabecera del Llano - Bucaramanga - Colombia 🌐 [www.ipscabecera.com](http://www.ipscabecera.com)

**Línea:** E1Lb

**Meta de la línea de acción:** definir los programas de formación y capacitación al personal del sector salud para la generación de capacidades para el derecho a la participación social, así como, herramientas pedagógicas, didácticas y tecnológicas que permitan la intervención de la comunidad en el sector.

**Actividad:** desarrollar dos módulos de capacitación relacionados con la política de participación social en salud implementados por el ministerio de salud.

**Evidencia:** No se cumplió con la actividad programada por falta y rotación de personal en el área de atención al usuario.



## CLINICA IPS CABECERA BUCARAMANGA - COLOMBIA

Su Salud es  
nuestro  
Compromiso

Línea: E1Le

**Meta de la línea de acción:** establecer alianza con secretaria de salud municipal y el SENA sobre temas de PPSS

**Actividad:** Realizar solicitud a la secretaria de salud departamental y el SENA para que nos involucren en las capacitaciones de PPSS y demás temas importantes.

**Evidencia:** Se solicitaron asistencias técnicas a la coordinación, defensoría del usuario, en temas relacionados a la participación social y comité de ética hospitalaria.

Fechas:

- **21 de octubre 2022:** Invitación asistencia técnica participación social
- **14 de diciembre 2022:** Solicitud capacitación comité ética hospitalaria

### Invitación asistencia técnica participación social

CLINICA IPS CABECERA  
BUCARAMANGA - COLOMBIA

Laura Graciela Sanchez Ortiz <direccionalidad@ipscabecera.com>

#### ASISTENCIA TECNICA PARTICIPACION SOCIAL - IPS CABECERA

1 mensaje

Luz Marina Anaya Cortes <manaya@bucaramanga.gov.co> 21 de octubre de 2022, 11:03  
Para: "Jefadivision@ipscabecera.com" <jefadivision@ipscabecera.com>  
<direccionalidad@ipscabecera.com> <direccionalidad@ipscabecera.com>

Buen día Jefe Laura Sánchez, atentamente informo programación de asistencia técnica de participación social en salud en el marco del Decreto 780 de 2016 y Circular Externa 08 de la Superintendencia.

**Luz Marina Anaya Cortes**  
CPS - Coordinación Defensoría del Usuario SGSSS  
Secretaría de Salud y Ambiente  
Alcalde de Bucaramanga  
PBX: (57-7) 6337000  
salutibao@bucaramanga.gov.co  
www.bucaramanga.gov.co  
#GobernarEsHacer

Tratamiento de Información Personal la cual puede ser consultada en nuestro sitio web; en la Políticas se establece los derechos que le asisten como titular, el procedimiento para ejercerlos, las finalidades para la cual se tratan los datos, entre otros aspectos. Si usted tiene alguna inquietud frente al manejo de la información, envíe su solicitud a través de nuestra página web: [www.bucaramanga.gov.co](http://www.bucaramanga.gov.co) y con gusto será atendido. \*Aviso legal - Confidencialidad: La información contenida en este mensaje, en los archivos adjuntos son confidenciales, así como la INFORMACIÓN DE CONSULTA Y ASESORÍA ya que puede ser LEGALMENTE PRIVILEGIADA. Esta es de uso exclusivo del (de los) destinatario(s) en la intención de que sea conocida por terceros, por lo tanto, de conformidad con las normas legales vigentes, su interceptación, sustracción, extravío, reproducción o uso no autorizado está prohibido a cualquier persona diferente. Si usted ha recibido este correo por error, equivocación u omisión queda estrictamente prohibido la utilización, copia, reimpresión, reenvío; cualquier acción tomada sobre este correo podrá ser penalizada legalmente. En tal caso, favor notificar en forma inmediata al remitente.\*

☐ Invite ics  
OK

#### Reunión de Microsoft Teams

Únase a través de su PC o aplicación móvil  
[Haga clic aquí para unirse a la reunión](#)

ID de la reunión: 245 014 230 590  
Código de acceso: KLnQA  
[Descargar Teams](#) | [Unirse en la web](#)

Alcalde de Bucaramanga - [www.bucaramanga.gov.co](http://www.bucaramanga.gov.co)

[Informe](#) | [Opciones de reunión](#) | [Legal](#)

\*Aviso legal - Protección de Datos Personales: El MUNICIPIO DE BUCARAMANGA identificada con NIT. 890.201.224-0, ubicada en la Calle 35 No. 10-43 (Alcalde de Bucaramanga), dando cumplimiento a lo estipulado en la Ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario 1074 de 2015, tendiente a la protección de datos personales lo invitamos a que conozca nuestra Política de

### Solicitud capacitación comité ética hospitalaria

CLINICA IPS CABECERA  
BUCARAMANGA - COLOMBIA

Laura Graciela Sanchez Ortiz <direccionalidad@ipscabecera.com>

#### SOLICITUD CAPACITACION COMITE ETICA HOSPITALARIA

2 mensajes

Laura Graciela Sanchez Ortiz <direccionalidad@ipscabecera.com> 14 de diciembre de 2022, 10:00  
Para: manaya@bucaramanga.gov.co  
Cc: Horacio Matosado Pineda <gerencia@ipscabecera.com>

Buen día Dra Luz Marina,

Cordial Saludo

Por medio de la presente, La Clínica IPS Cabecera solicita amablemente capacitación en el comité de ética hospitalaria, con el fin de fortalecer el proceso.

Quedo atenta a su respuesta,

Confidencialmente,

**Laura Graciela Sánchez Ortiz**  
Directora de Calidad  
CLINICA IPS CABECERA

(7) 6977997 | 2615526655

direccionalidad@ipscabecera.com  
www.ipscabecera.com  
carrera 37 #31-85, Cabecera del Llano

Luz Marina Anaya Cortes <manaya@bucaramanga.gov.co> 16 de diciembre de 2022, 14:11  
Para: Laura Graciela Sanchez Ortiz <direccionalidad@ipscabecera.com>  
Cc: Horacio Matosado Pineda <gerencia@ipscabecera.com>

Buenas tardes, con gusto su solicitud será atendida a finales de enero de 2023.

Atentamente,

**Luz Marina Anaya Cortes**  
CPS - Coordinación Defensoría del Usuario SGSSS  
Secretaría de Salud y Ambiente  
Alcalde de Bucaramanga  
PBX: (57-7) 6337000  
salutibao@bucaramanga.gov.co  
www.bucaramanga.gov.co  
#GobernarEsHacer

**Línea:** E1Lh

**Meta de la línea de acción:** capacitación a personal de línea de frente y orientadores en temas de accesibilidad y enfoque diferencial

**Actividad:** Incluir en cronograma de capacitaciones los temas de accesibilidad y enfoque preferencial

**Evidencia:** Se socializo con el personal el protocolo de vulnerabilidad institucional

**Listado de asistencia protocolo de vulnerabilidad**

| Código de barras            |                         | Asistencia de Personal      |                      | Logo                                   |          |
|-----------------------------|-------------------------|-----------------------------|----------------------|----------------------------------------|----------|
| Fecha de Emisión            |                         | Protocolo de Vulnerabilidad |                      | Fecha: 7/06/2022                       |          |
| Tabla de Turnos             |                         |                             |                      | Hora Inicio: 4:00 Hora Fin: 1 hora     |          |
| Prestador: Yolanda Carrillo |                         | Lugar: Clínica IPS Cabecera |                      | Caracterización: Número ( ) Evento ( ) |          |
| ID                          | NOMBRE Y APELLIDOS      | CARGO                       | SOLICITA             |                                        |          |
| 1                           | Juana Sepúlveda Flores  | Aux Calidad                 | Clínica IPS Cabecera |                                        |          |
| ID                          | NOMBRE Y APELLIDOS      | NÚMERO                      | CARGO                | IMPRESA PRESTADO                       | SOLICITA |
| 1                           | Margarta Oviedo         | 1095913768                  | Aux. administrativo  | Clínica IPS                            | Nomina   |
| 2                           | Mireya Arenas acuña     | 37512567                    | Aux. Enfermería      | Clínica IPS                            | Nomina   |
| 3                           | Ruth Rey                | 1098637816                  | Aux. Enfermería      | Clínica IPS                            | Nomina   |
| 4                           | Mary Guerrero Celis     | 1095837660                  | Aux. Enfermería      | Clínica IPS                            | Nomina   |
| 5                           | Jessika Stephanie Celis | 1102378454                  | Aux. Enfermería      | Clínica IPS                            | Nomina   |
| 6                           |                         |                             |                      |                                        |          |
| 7                           |                         |                             |                      |                                        |          |
| 8                           |                         |                             |                      |                                        |          |
| 9                           |                         |                             |                      |                                        |          |
| 10                          |                         |                             |                      |                                        |          |
| 11                          |                         |                             |                      |                                        |          |
| 12                          |                         |                             |                      |                                        |          |
| 13                          |                         |                             |                      |                                        |          |
| 14                          |                         |                             |                      |                                        |          |
| 15                          |                         |                             |                      |                                        |          |

No de Asistencia a la actividad  
No de conversión a la actividad

5 x 10  
5

100  
COMPLETOS



# CLINICA IPS CABECERA BUCARAMANGA - COLOMBIA

Su Salud es  
nuestro  
Compromiso

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |             |  |                                    |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------|--|------------------------------------|--|
| Código: CE-PR-015                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  | Versión: 02 |  | Fecha de Actualización: 27/07/2022 |  |
| PROTOCOLO DE VULNERABILIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |             |  |                                    |  |
| <p><b>1. OBJETIVO</b></p> <p>Brindar una atención integral a la población vulnerable o población especial que solicita atención en los diferentes servicios de consulta, apoyo diagnóstico, procedimientos y cirugías ambulatorias que presta la Clínica IPS Cabecera teniendo en cuenta el principio de enfoque diferencial, enfoque diferencial de género, enfoque étnico y enfoque de derechos ajustado a sus necesidades y particularidades reconociendo el conocimiento o capacidades de las diferentes poblaciones, garantizando una atención humanizada y de calidad dentro del marco de los derechos, la no discriminación y la equidad en el acceso al servicio de salud.</p> <p><b>2. ALCANCE</b></p> <p>El alcance de este procedimiento de Atención a Población Vulnerable y Población especial inicia desde el ingreso, durante su estadía en la Clínica IPS Cabecera hasta su egreso.</p> <p><b>3. DEFINICIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Población vulnerable:</b> La Organización mundial de la salud y en Plan Decenal de Salud Pública aborda las poblaciones reconociendo sus diferencias socioculturales, económicas, de momento del curso de vida y condiciones o situaciones particulares con el fin de que las políticas, programas y proyectos relacionados con su salud tomen en cuenta dichas diferencias en la búsqueda de la equidad en salud. Esto incluye el abordaje de la población agrupada así:             <ul style="list-style-type: none"> <li>En función del curso de vida: niños, niñas, adolescentes, jóvenes, adultos y adultos mayores.</li> <li>Poblaciones con condiciones o situaciones particulares: Grupos étnicos, poblaciones en situación de discapacidad, y víctimas del conflicto armado.</li> </ul> </li> <li><b>Población especial:</b> Son las personas que, por sus condiciones de vulnerabilidad, marginalidad, discriminación o en situación de debilidad deben pertenecer al régimen subsidiado y así mismo son identificados mediante Listado Censal y no por la encuesta SISBEN.             <ul style="list-style-type: none"> <li>Victimas del conflicto armado interno</li> <li>Victimas de Violencia Sexual</li> <li>Comunidades indígenas</li> <li>Población privada de la libertad a cargo del INPEC</li> <li>Adulto mayor en centros de protección Población desmovilizada y/o miembros del grupo armado legal que celebren acuerdos de paz con el Gobierno Nacional</li> <li>Migrantes colombianos repatriados que han regresado voluntariamente al país o han sido deportados o expulsados de territorio extranjero</li> <li>Población habitante de la calle incluido en censo de Secretaría de Bienestar social</li> <li>Población infantil vulnerable bajo protección de ICBF ó Instituciones diferentes al ICBF Programa en protección a testigos Adolescentes y jóvenes a cargo del ICBF en el sistema de responsabilidad penal para adolescentes</li> <li>Población LGTBIQ+</li> <li>Trabajadores Sexuales</li> <li>Población con enfermedades catastróficas (VIH, Cáncer, SIDA, Renales)</li> <li>Población analfabeta o con formación académica limitada</li> </ul> </li> <li><b>Atención integral en salud:</b> La atención integral es el enfoque biopsicosocial que se le brinda a los pacientes, su familia y la comunidad, mediante acciones de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud.</li> <li><b>Atención en salud:</b> Se denomina atención (o asistencia) de la salud al conjunto de procesos a través de los cuales se concreta la provisión de prestaciones y cuidados de salud a un individuo, un grupo familiar, una comunidad y/o una población</li> <li><b>Accesibilidad en salud:</b> Posibilidad que tiene el Usuario para utilizar los servicios de salud.</li> </ul> |  |             |  |                                    |  |

## Protocolo de vulnerabilidad

|                   |             |                                    |
|-------------------|-------------|------------------------------------|
| Código: CE-PR-015 | Versión: 02 | Fecha de Actualización: 27/07/2022 |
|-------------------|-------------|------------------------------------|

|                   |             |                                    |
|-------------------|-------------|------------------------------------|
| Código: CE-PR-015 | Versión: 02 | Fecha de Actualización: 27/07/2022 |
|-------------------|-------------|------------------------------------|

### 1. OBJETIVO

Brindar una atención integral a la población vulnerable o población especial que solicita atención en los diferentes servicios de consulta, apoyo diagnóstico, procedimientos y cirugías ambulatorias que presta la Clínica IPS Cabecera teniendo en cuenta el principio de enfoque diferencial, enfoque diferencial de género, enfoque étnico y enfoque de derechos ajustado a sus necesidades y particularidades reconociendo el conocimiento o capacidades de las diferentes poblaciones, garantizando una atención humanizada y de calidad dentro del marco de los derechos, la no discriminación y la equidad en el acceso al servicio de salud.

### 2. ALCANCE

El alcance de este procedimiento de Atención a Población Vulnerable y Población especial inicia desde el ingreso, durante su estadía en la Clínica IPS Cabecera hasta su egreso.

### 3. DEFINICIONES

- Población vulnerable:** La Organización mundial de la salud y en Plan Decenal de Salud Pública aborda las poblaciones reconociendo sus diferencias socioculturales, económicas, de momento del curso de vida y condiciones o situaciones particulares con el fin de que las políticas, programas y proyectos relacionados con su salud tomen en cuenta dichas diferencias en la búsqueda de la equidad en salud. Esto incluye el abordaje de la población agrupada así:
  - En función del curso de vida: niños, niñas, adolescentes, jóvenes, adultos y adultos mayores.
  - Poblaciones con condiciones o situaciones particulares: Grupos étnicos, poblaciones en situación de discapacidad, y víctimas del conflicto armado.
- Población especial:** Son las personas que, por sus condiciones de vulnerabilidad, marginalidad, discriminación o en situación de debilidad deben pertenecer al régimen subsidiado y así mismo son identificados mediante Listado Censal y no por la encuesta SISBEN.
  - Victimas del conflicto armado interno
  - Victimas de Violencia Sexual
  - Comunidades indígenas
  - Población privada de la libertad a cargo del INPEC
  - Adulto mayor en centros de protección Población desmovilizada y/o miembros del grupo armado legal que celebren acuerdos de paz con el Gobierno Nacional
  - Migrantes colombianos repatriados que han regresado voluntariamente al país o han sido deportados o expulsados de territorio extranjero
  - Población habitante de la calle incluido en censo de Secretaría de Bienestar social
  - Población infantil vulnerable bajo protección de ICBF ó Instituciones diferentes al ICBF Programa en protección a testigos Adolescentes y jóvenes a cargo del ICBF en el sistema de responsabilidad penal para adolescentes
  - Población LGTBIQ+
  - Trabajadores Sexuales
  - Población con enfermedades catastróficas (VIH, Cáncer, SIDA, Renales)
  - Población analfabeta o con formación académica limitada
- Atención integral en salud:** La atención integral es el enfoque biopsicosocial que se le brinda a los pacientes, su familia y la comunidad, mediante acciones de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud.
- Atención en salud:** Se denomina atención (o asistencia) de la salud al conjunto de procesos a través de los cuales se concreta la provisión de prestaciones y cuidados de salud a un individuo, un grupo familiar, una comunidad y/o una población
- Accesibilidad en salud:** Posibilidad que tiene el Usuario para utilizar los servicios de salud.

**Oportunidad:** Posibilidad que tiene el Usuario de obtener los servicios que requiere sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud.

**Enfoque de derechos:** El derecho a la salud es inherente a la persona, es inextinguible, inalienable e intransferible, es igualitario y universal para todos los seres humanos, es atemporal e independiente de los contextos sociales e históricos, por lo cual es un tema de la ética de la función pública, la ética del autocuidado y de la equidad. Tomado de (Cartilla ABC del Plan Decenal en Salud 2012 - 2021)

**Enfoque diferencial:** El principio de enfoque diferencial reconoce que hay poblaciones con características particulares debido a su edad, género, raza, etnia, condición de discapacidad y víctimas de la violencia, para las cuales el Sistema General de Seguridad Social en Salud ofrece servicios garantizados y estándares encaminados a la eliminación de las situaciones de discriminación y marginación. (Artículo 3, Ley 1438 de 2011). Entre tanto, el Plan Decenal de Salud Pública 2012 - 2021, "distingue entre las diversidades propias de sujetos y colectivos titulares de derecho y las desigualdades injustas y evitables que generan inequidades". Tomado de (Cartilla ABC del Plan Decenal en Salud 2012 - 2021)

**Enfoque diferencial de género:** se refiere al análisis de las relaciones sociales que parte del reconocimiento de las necesidades específicas de las mujeres y que tiene por objeto permitir la igualdad real y efectiva entre hombres y mujeres.

**Enfoque étnico:** busca garantizar el cumplimiento del marco de derechos reconocidos a los pueblos étnicos y el reconocimiento de la diversidad cultural de la nación colombiana.

### 4. DESARROLLO

#### 4.1 NORMATIVIDAD

##### Población Vulnerable (Niños, niñas, adolescentes)

- Constitución Política de Colombia artículos 44, 50
- Ley 100 de 1994 "Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones" artículo 163, parágrafo 2.
- Ley 1438 de 2011 "Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones" artículo 3, 5 y 6, artículo 17 al 21.
- Ley 1598 de 2008: Código de infancia y adolescencia.
- Ley 1388 de 2010 Niños con cáncer
- Plan de Beneficios - Resolución 5592 de 2015, Título IV.

##### Población Vulnerable (Adultos mayores)

- Circular 004 de 2015, Superintendencia Nacional de Salud.

##### Población Vulnerable (Poblaciones en situación de discapacidad)

- Constitución Política de Colombia artículos 13, 47.
- Ley 361 de 1997 "Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones".
- Ley Estatutaria 1618 de 2013 "Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad".

##### Población Vulnerable (Grupos étnicos)

- Literal n), art. 6 Ley 1751 de 2015. "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones"

##### Población Vulnerable (Víctimas)

- Ley de víctimas del conflicto interno armado.
- Ley 1448 de 2011 Título II regulada por el Decreto 4800 de 2011 Violencia intrafamiliar.
- Circular 004 de 2017 "Minas antipersona".



# CLINICA IPS CABECERA BUCARAMANGA - COLOMBIA

Su Salud es  
nuestro  
Compromiso

|                                    |                             |  |
|------------------------------------|-----------------------------|--|
| Código: CE-PR-015                  | PROTOCOLO DE VULNERABILIDAD |  |
| Versión: 02                        |                             |  |
| Fecha de Actualización: 27/07/2022 |                             |  |

- Población Vulnerable (Enfermedades Huérfanas)**
- Circular 011 de 2016 (Enfermedades Huérfanas)
- Población Vulnerable (Enfermedades catastróficas tales como Cáncer, VIH y renal)**
- Circular 004 de 2014 Superintendencia Nacional de Salud (Cáncer).
  - Ley 972 de 2005 "por la cual se adoptan normas para mejorar la atención por parte del Estado colombiano de la población que padece de enfermedades raras o catastróficas, especialmente el VIH/Sida".
  - Circular conjunta 038 de 2016 SNS-Minsalud (Enfermedad renal Crónica).
  - Circular 016 de 2014 Minsalud.

## 4.2 CONDICIONES GENERALES

La atención en salud con enfoque diferencial, enfoque de género, enfoque étnico y enfoque de derechos debe ser brindada por todo el personal de salud de la Clínica IPS Cabecera.

En todos los casos se debe tener en cuenta los derechos del paciente y los principios de privacidad y confidencialidad de la información.

Todas las actuaciones del equipo de salud deben quedar registradas en la historia clínica digital.

## 4.3 POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN EN EL SERVICIO

La Clínica IPS CABECERA, S.A.S., se compromete a brindar a sus usuarios, familias y trabajadores, una atención digna y amable, accesible, garantizando así sus derechos y deberes, fomentando una comunicación asertiva y de confianza, ofreciendo un buen ambiente, de silencio y privacidad, fundamentada en los valores institucionales de ética, sensibilización humana, integridad, respeto y responsabilidad.

## 4.4 RUTAS DE ATENCIÓN

### 4.4.1 RUTA DE ATENCIÓN PARA POBLACIÓN VULNERABLE



|                                    |                             |  |
|------------------------------------|-----------------------------|--|
| Código: CE-PR-015                  | PROTOCOLO DE VULNERABILIDAD |  |
| Versión: 02                        |                             |  |
| Fecha de Actualización: 27/07/2022 |                             |  |

El caso se debe de notificar a la enfermera de vigilancia epidemiológica quien se encargará de notificar inmediatamente a las entidades competentes Personería, ICBF, EAPB y realizará notificación del caso al SIVIGILA a través del aplicativo escritorio, portal web 4.3 y correo electrónico.

#### Personería de Bucaramanga

- Delegada para la defensa de los derechos humanos:  
[delegada@personeriabucaramanga.gov.co](mailto:delegada@personeriabucaramanga.gov.co)
- Delegada para la defensa del menor la mujer y la familia:  
[delegada@personeriabucaramanga.gov.co](mailto:delegada@personeriabucaramanga.gov.co)

#### ICBF

#### Correo notificación ICBF

#### EAPB

- Salud Total: [casos@saludtotal.com.co](mailto:casos@saludtotal.com.co) / [Servicio@saludtotal.com.co](mailto:Servicio@saludtotal.com.co)
- Sanitas: [casos@sepsanitas.com](mailto:casos@sepsanitas.com) / [admon@sepsanitas.com](mailto:admon@sepsanitas.com)
- Bienestar IPS: [casos@bienestarips.com](mailto:casos@bienestarips.com)

#### SIVIGILA

- Correo notificación SIVIGILA: [sivigila@bucaramanga.gov.co](mailto:sivigila@bucaramanga.gov.co)

### 4.4.3 RUTA DE ATENCIÓN INTERRUPCIÓN VOLUNTARIA DEL EMBARAZO



|                                    |                             |  |
|------------------------------------|-----------------------------|--|
| Código: CE-PR-015                  | PROTOCOLO DE VULNERABILIDAD |  |
| Versión: 02                        |                             |  |
| Fecha de Actualización: 27/07/2022 |                             |  |

En la Clínica IPS Cabecera tenemos conocimiento del tipo de población que atendemos en nuestras instalaciones por lo cual adoptamos Rutas de atención que nos ayudan a dar una mejor atención en el servicio.

Estas rutas son socializadas con todo el personal de la Clínica IPS Cabecera

### 4.4.2 RUTA DE ATENCIÓN VÍCTIMAS DE VIOLENCIA



La ruta inicia desde el momento que el paciente indica al especialista que fue o es víctima de violencia (sexual, género, intrafamiliar) el especialista deberá identificar si fue un evento inmediato o no inmediato.

Si el evento no es inmediato el especialista deberá registrar en la historia clínica el antecedente del paciente y luego continuará con su consulta.

Si el evento es inmediato el especialista realizará una descripción del relato del paciente en la historia clínica, el especialista deberá diligenciar la ficha de notificación SIVIGILA COD 875 así mismo deberá notificar a la coordinadora del servicio para remitir al usuario el servicio de urgencias correspondiente a la EAPB.

|                                    |                             |  |
|------------------------------------|-----------------------------|--|
| Código: CE-PR-015                  | PROTOCOLO DE VULNERABILIDAD |  |
| Versión: 02                        |                             |  |
| Fecha de Actualización: 27/07/2022 |                             |  |

Esta ruta inicia desde el momento en el que es identificado como gestante por el especialista el cual brinda asesoría en IVE según la normatividad vigente sentencia 0-355/2006, a través de esta sentencia se despenaliza el aborto en tres condiciones:

- a) Cuando peligra la vida o la salud de la madre
- b) Cuando se presenta malformación del feto incompatible con la vida
- c) Cuando el embarazo es producto de abuso, violación, incesto, transferencia de óvulo o inseminación no consentida.

Especialista realiza examen físico y según manifestado deseo de la usuaria se continúa con control prenatal o se da remisión con certificado médico para realización de IVE.

Especialista notifica a enfermera de vigilancia epidemiológica caso de IVE con historia clínica y certificado médico, la enfermera notifica a la EAPB para darle continuidad al caso.

### 4.4.4 RUTA DE ATENCIÓN PREFERENCIAL



La ruta inicia desde el momento que los usuarios ingresan a la Clínica IPS Cabecera, el orientador identifica si el usuario pertenece a la población de atención preferencial, si el usuario no pertenece se registra asistencia con normalidad; pero si el usuario pertenece a la población de atención preferencial, (mujeres embarazadas, adultos mayores, personas con algún tipo de discapacidad y mujeres con niños de brazos), el orientador los debe direccionar al módulo 1 donde se confirman los datos del paciente, se registra en el sistema asistido y es direccionado al consultorio donde será atendido.



# CLINICA IPS CABECERA BUCARAMANGA - COLOMBIA

Su Salud es  
nuestro  
Compromiso

## Línea: E1Lf

**Meta de la línea de acción:** asignación de presupuesto para implementación de actividades comunitarias de PPSS

**Actividad:** gestionar tramitar y resolver las solicitudes e iniciativas de la asociación de usuarios

**Evidencia:** Actas de reunión Asociación de usuarios mes de noviembre y diciembre

## Acta renovación de asociación (noviembre 24 de 2022)

Código: GC-FO-008  
Versión: 1  
Fecha Actualización: 13/02/2017

**FORMATO ACTA DE REUNIÓN**

ACTA DE REUNIÓN  
FECHA: 24/11/2022  
ÁREA: Atención al usuario  
ACTA DE REUNIÓN N°:  
DESARROLLO DE LA REUNIÓN  
ACTA N° 11/ 2022  
ACTA ASAMBLEA DE RENOVACIÓN DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

En la ciudad de Bucaramanga del departamento de Santander, el día veinticuatro (24) de noviembre del dos mil veintidos (2022), siendo las 2:10 p.m. previa convocatoria de la Clínica IPS Cabecera en la cual todos se invita a todos los usuarios a participar de la renovación de la asociación de usuarios de la clínica se da inicio a la asamblea, se reúnen los usuarios relacionados en el registro de asistencia anexo; con el fin de realizar la renovación de la junta directiva y fortalecer la asociación de usuarios de la Clínica IPS Cabecera.

Directora de Calidad y la Directora Administrativa se presentan, se da cordial bienvenida a los usuarios participantes de la asamblea de renovación de usuario, se agradece por su participación en la actividad convocada, se presenta auxiliar administrativa del área de atención al usuario y auxiliar administrativa del área de calidad.

Antes de dar inicio al orden del día se elige al presidente y secretario de la asamblea del día los usuarios eligen al señor Freddy Ardiel Navarro como presidente de la asamblea y como secretario los usuarios eligen a Marco Antonio Jerez Duarte.

**ORDEN DEL DÍA**

- ¿Qué es la asociación de usuarios?
- ¿Quiénes la integran?
- Funciones
- ¿Cuáles son los requisitos?
- Publicación de convocatoria
- Usuarios inscritos
- Trayectoria de la asociación de usuarios
- Estructura de asociación de usuarios
- Elección de representantes
- Derechos de la asociación de usuarios
- Deberes de la asociación de usuario

Se da inicio a la ejecución del orden del día:

1. ¿Qué es la asociación de usuarios?  
El Decreto 1757/04, y Decreto Único Reglamentario 780/16 define la alianza o asociación de usuarios, como una agrupación de afiliados del régimen contributivo y subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tiene derecho a utilizar unos servicios de salud de acuerdo con su sistema de afiliación y que velará por la calidad del servicio y la defensa del usuario.

2. ¿Quiénes la integran?  
Todos los usuarios que hayan hecho uso del servicio durante el último año y que deseen constituirse, a través de una convocatoria a asamblea general que es realizada por Clínica IPS Cabecera.  
La asociación será de carácter abierto para garantizar permanentemente el ingreso de nuevos usuarios.

3. Funciones

- Asesorar a sus asociados en la identificación y acceso al paquete de servicios.

Código: GC-FO-008  
Versión: 1  
Fecha Actualización: 13/02/2017

**FORMATO ACTA DE REUNIÓN**

- Asesorar a sus asociados en la libre elección de la entidad prestadora de salud, las instituciones prestadoras de servicios y/o los profesionales adscritos o con vinculación laboral a la entidad prestadora de salud, dentro de las opciones por ella ofrecidas.
- Informar a las instituciones que correspondan y a las instituciones prestadoras y empresas promotoras, si la calidad del servicio prestado no cubre las necesidades de sus afiliados.
- Mantener canales de comunicación con los afiliados que permitan conocer sus inquietudes y demandas para hacer propuestas ante las juntas directivas de la institución prestadora de servicios de salud y la empresa promotor de salud.
- Atender los quejas que los usuarios presenten sobre las deficiencias de los servicios y vigilar que se tomen los correctivos del caso.
- Vigilar que las tarifas y costos de recuperación correspondan a las condiciones socioeconómicas de los distintos grupos de la comunidad y que se eviten de acuerdo con lo que para tal efecto se establezca.
- Proponer a las juntas directivas de los organismos o entidades de salud, los días y horarios de atención al público de acuerdo con las necesidades de la comunidad, según las normas de administración de personal del respectivo organismo.

4. ¿Cuáles son los requisitos?

- Estar activo en régimen contributivo o subsidiado
- Haber recibido servicios no mayores a un año
- Ser mayor de 18 años
- No ser empleado o familiar de algún empleado perteneciente a la institución.

5. Publicación de la convocatoria  
La convocatoria abierta para realizar la renovación de la asociación de usuarios fue publicada en la página web, redes sociales y carteleras de la Clínica IPS Cabecera.  
La cual se encuentra abierta desde el 17 de marzo del 2022.

**PUBLICACIÓN DE CONVOCATORIA**

6. Usuarios inscritos  
A la fecha de realización de esta asamblea se contaba con tres inscripciones de los cuales solo dos usuarios se presentaron en la asamblea, el señor Freddy Ardiel Navarro manifestó su deseo por participar en la renovación de la asociación de usuarios por lo cual se aceptó formato de inscripción del usuario.

Código: GC-FO-008  
Versión: 1  
Fecha Actualización: 13/02/2017

**FORMATO ACTA DE REUNIÓN**

7. Trayectoria de la asociación de usuarios  
La Clínica IPS Cabecera constituyó la asociación de usuarios el día 28 de junio del 2019, su última renovación fue en octubre del año 2021 la cual estuvo constituida principalmente por usuarios de una EPS con la que actualmente Clínica IPS Cabecera no tiene convenio.

8. Estructura de asociación de usuarios

En la circular 06 del 2018 establece que la asociación de usuarios debe estar constituida por un presidente, un secretario, un tesoroero y un revisor fiscal.

**ESTRUCTURA DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS**

CONCEJO ASOCIACIÓN DE USUARIOS 2022-2024

- Presidente
- Secretario
- Tesoroero
- Revisor Fiscal

9. Elección de representantes  
Se realiza la elección de los representantes de la asociación de usuarios, la cual quedó conformada de la siguiente manera.

| Junta Directiva | Integrantes (nombre y apellido) | Celular                | Teléfono fijo | Celular    | Correo electrónico              |
|-----------------|---------------------------------|------------------------|---------------|------------|---------------------------------|
| Presidente      | Luis Alfonso Contreras Bujante  | Celular 310 8 22 - 158 | -             | 3213398162 | luisalfonsocontreras4@gmail.com |
| Secretario      | Freddy Ardiel Navarro           | Celular 310 8 34-38    | -             | 3187163527 | freddy1972813@gmail.com         |
| Tesoroero       | Marco Antonio Jerez Duarte      | Celular 310 8 94-03    | -             | 3124841052 | mar110504@yahoo.es              |
| Revisor Fiscal  | -                               | -                      | -             | -          | -                               |

Nota: La convocatoria queda abierta para considerar para la vacante de tesoroero, correspondiente al cargo del revisor fiscal, la vigencia de esta asociación de usuarios es de dos (2) años.

10. Derechos

- Ser Asociado.
- Elegir y ser elegido, según los Estatutos
- Participar en las asambleas y actividades programadas por la Asociación

Código: GC-FO-008  
Versión: 1  
Fecha Actualización: 13/02/2017

**FORMATO ACTA DE REUNIÓN**

- Representar a la Asociación en otros espacios de participación

11. Deberes

- Cumplir con los Estatutos.
- Cumplir con las decisiones definidas en las asambleas

12. Representación de la asociación de usuarios ante otras instancias de participación social.

| Encargados de participación                                                          | Programa (nombre y apellido)   | Dirección                               | Teléfono fijo | Celular    | Correo electrónico              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------|---------------|------------|---------------------------------|
| Un (1) representante ante la Junta Directiva de la EPS Pácora y Mito                 | No aplica                      | No aplica                               | No aplica     | No aplica  | No aplica                       |
| Un (1) representante ante la Junta Directiva de la EPS Pácora y Mito                 | No aplica                      | No aplica                               | No aplica     | No aplica  | No aplica                       |
| Un (1) representante ante el comité de participación comunitario en salud "COPACODE" | Marco Antonio Jerez Duarte     | Calle 196 # 22 - 158<br>Apartamento 301 | -             | 3213398162 | luisalfonsocontreras4@gmail.com |
| Con (2) representantes ante el comité de Alica Hospitalizado                         | Luis Alfonso Contreras Bujante | Calle 29 # 94-03                        | -             | 3124841052 | mar110504@yahoo.es              |

13. Canales de acceso

**CALL CENTER**

| Canal              | Número      |
|--------------------|-------------|
| Salud Total EPS    | 3008 920410 |
| PAC                | 3503180017  |
| Particular         | 3503180017  |
| Sanitas EPS        | 3503180017  |
| Reverent EPS       | 3503180099  |
| Asesorar FDS       | 3503180099  |
| Asesor Salud Cesar | 3503180099  |

14. Canales de atención

304677472

pac@ipscabecera.com

15. Otros

Los representantes de la asociación de usuarios refieren de la importancia de tener un punto de contacto con la Clínica IPS Cabecera y la asociación de usuarios como representantes de primera instancia ante quejas, peticiones, sugerencias y felicitaciones. En vista que actualmente no contamos con jefe del área de atención al usuario este canal será llevado por la auxiliar administrativa María Liliana Villabona la cual realizará seguimiento a las manifestaciones presentadas por la asociación, reaccionando informando a la directora de calidad y directora administrativa para la toma de decisiones administrativas.



# CLINICA IPS CABECERA BUCARAMANGA - COLOMBIA

Su Salud es  
nuestro  
Compromiso

| FORMATO ACTA DE REUNIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                |                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| Código: GC-FO-008                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                |                                                                     |
| Versión: 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                |                                                                     |
| Fecha Actualización: 13/02/2017                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                |                                                                     |
| Representantes de la asociación manifiestan conformidad en la elección por parte de los funcionarios que se encuentran en la entidad de la clínica ya que identifican falta de humanización con los usuarios, refieren que como primera tendencia para mejorar la experiencia de los usuarios con la clínica es necesario capacitar y fortalecer a los funcionarios en temas de humanización. |                                                |                                                                     |
| COMPROMISOS GENERADOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | RESPONSABLE                                    | FECHA DE CUMPLIMIENTO                                               |
| Enviar acta de reunión a los representantes de la asociación de usuarios.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Auxiliar de calidad                            | 16 de diciembre 2022                                                |
| Remitir contacto de funcionario representante de la clínica a cargo del área de atención al usuario.                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Auxiliar administrativa de atención al usuario | Una vez sea contratado el jefe de área                              |
| Firmar acta de reunión una vez terminada.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Todos los presentes                            | Según disponibilidad de representantes de la asociación de usuarios |
| Capacitar o implementar estrategias de humanización con los orientadores con el fin de mejorar la experiencia de los usuarios.                                                                                                                                                                                                                                                                | Dirección de calidad                           | 16 de diciembre 2022                                                |
| FIRMA DE ASISTENTES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                |                                                                     |
| NOMBRE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | CARGO                                          | FIRMA                                                               |
| Laura Graciela Sánchez Ortiz                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Directora De Calidad                           |                                                                     |
| Yamile Tolosa Gaitanos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Directora Administrativa                       |                                                                     |
| Marta Liliara Villabona                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Auxiliar Administrativa de Atención al Usuario |                                                                     |
| Juana María Sepúlveda Fíñez                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Auxiliar de Calidad                            |                                                                     |
| Luis Alfonso Camacho Suarez                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Presidente asociación de usuarios              |                                                                     |
| Freddy Ardila Navarro                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Secretario asociación de usuarios              |                                                                     |
| Marco Antonio Jerez Duarte                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Tesorero asociación de usuarios                |                                                                     |

## Asociación de usuarios 23 de diciembre 2022

| FORMATO ACTA DE REUNIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                           |                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------|
| Código: GC-FO-008                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                           |                       |
| Versión: 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                           |                       |
| Fecha Actualización: 13/02/2017                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                           |                       |
| ACTA DE REUNIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                           |                       |
| FECHA: 24/12/2022                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | ÁREA: Atención al usuario | ACTA DE REUNIÓN N° 12 |
| DESARROLLO DE LA REUNIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                           |                       |
| ACTA N° 12/ 2022                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                           |                       |
| ACTA ASAMBLEA DE RENOVACIÓN DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                           |                       |
| En la ciudad de Bucaramanga del departamento de Santander, el día veintidós (22) de Diciembre del dos mil veintidos (2022), siendo las 2:10 p.m. previa convocatoria de la Clínica IPS Cabecera en la cual todos se invitó a todos los integrantes de la Asociación de usuarios de la clínica se da inicio a la reunión del mes de Diciembre, se suscitan los usuarios relacionados en el registro de asistencia anexo, con el fin de realizar la reunión mensual de la asociación de usuarios de la Clínica IPS Cabecera.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                           |                       |
| Directora de Calidad, auxiliar de calidad, Jefe de Admisiones y Servicio al Cliente, Auxiliar de SAU se presentan, se da cordial bienvenida a los usuarios participantes de la reunión de usuarios, se agradece por su participación en la actividad convocada.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                           |                       |
| Antes de dar inicio al orden del día se presenta la nueva Jefe de Admisiones y servicio al cliente Silvia Marcela Guaitane Rincón.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                           |                       |
| ORDEN DEL DÍA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                           |                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Saludo de Bienvenida</li> <li>Palabras de la Directora de Calidad</li> <li>Bienvenida a la Jefe de Admisiones y Servicio al Cliente</li> <li>Palabras de la Jefe de Admisiones y Servicio al Cliente</li> <li>Exposición de casos a tratar</li> <li>Terminación de la reunión</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                           |                       |
| Se da inicio a la ejecución del orden del día.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                           |                       |
| TEMAS TRATADOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                           |                       |
| Siendo las 2:10 pm del día 23 de Diciembre del 2022 se da por iniciado la reunión mensual de la Asociación de Usuarios, en las instalaciones de la Clínica Ips Cabecera                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                           |                       |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jefe Laura: Buenas tardes gracias por asistir a la reunión de asociación de usuarios quiero presentar a la nueva Jefe de Atención al Usuario y Servicio al Cliente Silvia Guaitane Rincón</li> <li>2. Jefe Silvia: Buenas tardes mi nombre es Silvia Guaitane he sido Coordinadora de SAU en diferentes Ips, espero poder colaborar y apoyar a mejorar todos los servicios que se presenten a partir de mi ingreso, gracias.</li> <li>3. Intervención del Señor Freddy Ardila: Buenas tardes tengo una queja de una niña del servicio de admisiones con una usuaria de Sanitas, pero en el momento no tengo el nombre de la misma, cuando lo tenga lo exponeré en la reunión</li> <li>4. Intervención Jefe de Admisiones: Señor Freddy queda atento a la información para poder realizar los correctivos pertinentes.</li> <li>5. Intervención del Señor Luis Alfonso Camacho: Manifesto que se han presentado inconvenientes con el Orientador Cesar por lo cual pido que se le pueda dar una charla sobre el trato a los usuarios y humanización para que realice su labor de forma correcta, a su vez pido que se tenga en cuenta una fila para pacientes preferenciales ya que no he visto que haya un área para ese proceso y los usuarios en esas condiciones no deberían esperar mucho tiempo para ser atendidos. Hago la recomendación que viene de sitios lejanos se les debe garantizar el servicio a pesar de que lleguen un poco tarde de la hora de su cita, revisar el tema con las personas de Admisiones</li> </ol> |                           |                       |

| FORMATO ACTA DE REUNIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                          |                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-----------------------|
| Código: GC-FO-008                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                          |                       |
| Versión: 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                          |                       |
| Fecha Actualización: 13/02/2017                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                          |                       |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>6. Intervención de la Jefe de Admisiones: Señor Luis gracias por la información me comprometo a realizar la capacitación con el Orientador y así poder mejorar la atención del mismo de forma humanizada.</li> <li>7. Intervención del Señor Freddy Ardila: Pido que se revise el tipo de contrato que se tiene en la red de servicios por el tema de recursos económicos.</li> <li>8. Intervención de la Jefe Laura: Señor Freddy ese es un tema de carácter administrativo</li> <li>9. Intervención del Señor Luis Alfonso Camacho: Quiero saber por qué algunos médicos manifiestan que no les realizan el pago por tal motivo es en la disminución de agendas para algunos servicios prestados, puedo decir que las citas que se asignan a través del call center ha mejorado su servicio, también que están haciendo a los pacientes de forma oportuna para sus controles o citas. Manifesto que si abre la posibilidad de revisar el tema de una rampa que del nivel 2 al nivel 1 para la fila de espera de los usuarios y así poder evitar un accidente ya que en el momento hay escaleras.</li> <li>10. Intervención de la Jefe Laura: Ese tema se debe tratar con la persona encargada del proceso de contratación.</li> <li>11. Intervención de la Jefe de Admisiones: Señor Luis la verdad el tema de la rampa es un poco complejo ya que tocaría realizar la adecuación en la infraestructura de la sede y eso es uno de los proyectos que se tiene para el próximo año.</li> </ol> |                                          |                       |
| COMPROMISOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                          |                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar capacitación de servicio humanizado con los Orientadores</li> <li>Realizar capacitación de servicios humanizados y atención al usuario con el personal de admisiones</li> <li>Dejar una persona de admisiones a cargo de la fila preferencial</li> <li>Tras por parte de la Asociación al nombre de la funcionaria que atendió a la usuaria de sanitas.</li> <li>Se establece fecha de la próxima reunión de Asociación de Usuarios para el día 23 de Enero del 2023 a las 2:00 pm</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                          |                       |
| Se capacitará y fortalecerá a los funcionarios en temas de humanización                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                          |                       |
| COMPROMISOS GENERADOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | RESPONSABLE                              | FECHA DE CUMPLIMIENTO |
| Realizar capacitación de servicio humanizado con los Orientadores                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Jefe de Admisiones y Servicio al Cliente | 30 Diciembre de 2022  |
| Realizar capacitación de servicios humanizados y atención al usuario con el personal de admisiones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Jefe de Admisiones y Servicio al Cliente | 30 Diciembre de 2022  |
| Dejar una persona de admisiones a cargo de la fila preferencial                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Jefe de Admisiones y Servicio al Cliente | 26 Diciembre de 2022  |
| Tras por parte de la Asociación el nombre de la funcionaria que atendió a la usuaria de sanitas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Freddy Ardila                            | 20 Enero de 2023      |
| Se establece fecha de la próxima reunión de Asociación de Usuarios para el día 23 de Enero del 2023 a las 2:00 pm                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Directora de Calidad                     | 23 Diciembre de 2022  |



# CLINICA IPS CABECERA BUCARAMANGA - COLOMBIA

Su Salud es  
nuestro  
Compromiso

**Código:** 06-FD-044  
**Versión:** 1  
**Fecha Actualización:** 14/01/2022

**FORMATO DE ASISTENCIA DE ACTIVIDADES PARA LOS USUARIOS**

**TEMA A TRATAR:** Reunión de Asociación de Usuarios  
**FECHA:** 23 de diciembre de 2022  
**HORA DE INICIO:** 14:10  
**DURACIÓN:**

**PROFESOR:** Silvia Gualteros  
**LUGAR:** Cafetería Sto Pío IPS Cabecera

| ITEM | NOMBRES Y APELLIDOS | CARGO | EMPRESA |
|------|---------------------|-------|---------|
| 1    |                     |       |         |
| 2    |                     |       |         |
| 3    |                     |       |         |
| 4    |                     |       |         |
| 5    |                     |       |         |
| 6    |                     |       |         |
| 7    |                     |       |         |
| 8    |                     |       |         |
| 9    |                     |       |         |
| 10   |                     |       |         |
| 11   |                     |       |         |
| 12   |                     |       |         |
| 13   |                     |       |         |
| 14   |                     |       |         |
| 15   |                     |       |         |

**PERSONAL ASISTENTE**

| ITEM | NOMBRES Y APELLIDOS             | Nº CÉBOLA | TELÉFONO | EMPE | FECHA O RUELLA |
|------|---------------------------------|-----------|----------|------|----------------|
| 1    |                                 |           |          |      |                |
| 2    | Josue Juan Villanizar Cáceres   |           |          |      |                |
| 3    | Marco de Jesus D.               |           |          |      |                |
| 4    | Fredy Enrique Arboleda          |           |          |      |                |
| 5    | Wils Alfonso Camacho Suarez     |           |          |      |                |
| 6    | Julio Cesar Calderon Espinel    |           |          |      |                |
| 7    | Silvia Marcela Gualteros Rincón |           |          |      |                |
| 8    |                                 |           |          |      |                |
| 9    |                                 |           |          |      |                |
| 10   |                                 |           |          |      |                |
| 11   |                                 |           |          |      |                |
| 12   |                                 |           |          |      |                |
| 13   |                                 |           |          |      |                |
| 14   |                                 |           |          |      |                |
| 15   |                                 |           |          |      |                |

**No de Asistentes a la actividad:** x 100  
**No de concurrencia a la actividad:** x 100

**CUMPLIMIENTO**

## EJE 2 EMPODERAMIENTO DE LA CIUDADANÍA Y LAS ORGANIZACIONES SOCIALES EN SALUD

Línea: E2La

**Meta de la línea de acción:** capacitar a los integrantes de asociación de usuarios en temas de PPSS cuotas moderadoras convenios del periodo

**Actividad:** planeación del cronograma de capacitaciones y actividades 2022

**Evidencia:** Cronograma de capacitación de usuarios 2022

### Cronograma de capacitación de usuarios 2022

| Código: GC-FD-024                  |                                                    | CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES SEMANALES CON LOS USUARIOS EN SALA |            |       |         |       |       |      |       |       |        |            |         |  |           |                 |
|------------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|------------|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|--------|------------|---------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------|
| Versión: 1                         |                                                    | JUAN FERNANDO LIZARAZO JIMENEZ                               |            |       |         |       |       |      |       |       |        |            |         | 31/12/2021                                                                            |           |                 |
| Fecha de Actualización: 06/04/2023 |                                                    | JEFED E ADICIONES Y SIAU                                     |            |       |         |       |       |      |       |       |        |            |         | Actualizado: (dd/mm/aaaa)                                                             |           |                 |
| Nombre Responsable                 |                                                    | CARGOS QUE INTEGRAN EL COMITÉ                                |            |       |         |       |       |      |       |       |        |            |         | Fecha de Elaboración                                                                  |           |                 |
| Cargos que integran el comité      |                                                    | AÑO 2022                                                     |            |       |         |       |       |      |       |       |        |            |         | Actualizado: (dd/mm/aaaa)                                                             |           |                 |
| Nº                                 | TEMAS A TRATAR                                     | DURACIÓN (horas)                                             | DIRIGIDO A | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE                                                                             | DICIEMBRE | RESPONSABLE     |
| 1                                  | DERECHOS Y DEBERECHOS                              | 15 MINUTOS                                                   | ASOCIACIÓN | 14    |         |       |       |      |       |       |        |            |         |                                                                                       |           | AUXILIARES SIAU |
| 2                                  | PROGRAMAS DE PIP                                   | 15 MINUTOS                                                   | ASOCIACIÓN | 21    |         |       |       |      |       |       |        |            |         |                                                                                       |           | AUXILIARES SIAU |
| 3                                  | RUTA CITAS MEDICAS Y AUTORIZACIONES                | 15 MINUTOS                                                   | ASOCIACIÓN | 28    |         |       |       |      |       |       |        |            |         |                                                                                       |           | AUXILIARES SIAU |
| 4                                  | DIA INTERNACIONAL CONTRA EL CANCER                 | 15 MINUTOS                                                   | ASOCIACIÓN |       | 4       |       |       |      |       |       |        |            |         |                                                                                       |           | AUXILIARES SIAU |
| 5                                  | DIA NACIONAL DEL TRASPLANTE                        | 15 MINUTOS                                                   | ASOCIACIÓN |       | 27      |       |       |      |       |       |        |            |         |                                                                                       |           | AUXILIARES SIAU |
| 6                                  | DERECHOS Y DEBERECHOS                              | 15 MINUTOS                                                   | ASOCIACIÓN |       | 18      |       |       |      |       |       |        |            |         |                                                                                       |           | AUXILIARES SIAU |
| 7                                  | DIA MUNDIAL SINDROME DE DOWN                       | 15 MINUTOS                                                   | ASOCIACIÓN |       |         | 19    |       |      |       |       |        |            |         |                                                                                       |           | AUXILIARES SIAU |
| 8                                  | DIA MUNDIAL TUBERCULOSIS                           | 15 MINUTOS                                                   | ASOCIACIÓN |       |         | 24    |       |      |       |       |        |            |         |                                                                                       |           | AUXILIARES SIAU |
| 9                                  | DERECHOS Y DEBERECHOS                              | 15 MINUTOS                                                   | ASOCIACIÓN |       |         | 9     |       |      |       |       |        |            |         |                                                                                       |           | AUXILIARES SIAU |
| 10                                 | RUTA PQRS                                          | 15 MINUTOS                                                   | ASOCIACIÓN |       |         |       | 3     |      |       |       |        |            |         |                                                                                       |           | AUXILIARES SIAU |
| 11                                 | DERECHOS Y DEBERECHOS                              | 15 MINUTOS                                                   | ASOCIACIÓN |       |         |       | 23    |      |       |       |        |            |         |                                                                                       |           | AUXILIARES SIAU |
| 12                                 | RECOMENDACIONES HISTORIA CLINICA Y ORDENES MEDICAS | 15 MINUTOS                                                   | ASOCIACIÓN |       |         |       | 30    |      |       |       |        |            |         |                                                                                       |           | AUXILIARES SIAU |
| 13                                 | DIA MUNDIAL DE LA SALUD                            | 15 MINUTOS                                                   | ASOCIACIÓN |       |         |       |       | 7    |       |       |        |            |         |                                                                                       |           | AUXILIARES SIAU |
| 14                                 | PARTICIPACION SOCIAL                               | 15 MINUTOS                                                   | ASOCIACIÓN |       |         |       |       | 14   |       |       |        |            |         |                                                                                       |           | AUXILIARES SIAU |
| 15                                 | DERECHOS Y DEBERECHOS                              | 15 MINUTOS                                                   | ASOCIACIÓN |       |         |       |       | 28   |       |       |        |            |         |                                                                                       |           | AUXILIARES SIAU |
| 16                                 | DERECHOS Y DEBERECHOS                              | 15 MINUTOS                                                   | USUARIOS   |       |         |       |       |      | 4     |       |        |            |         |                                                                                       |           | AUXILIARES SIAU |
| 17                                 | DIA MUNDIAL DEL DONANTE DE SANGRE                  | 15 MINUTOS                                                   | USUARIOS   |       |         |       |       |      | 19    |       |        |            |         |                                                                                       |           | AUXILIARES SIAU |
| 18                                 | RUTA PQRS                                          | 15 MINUTOS                                                   | USUARIOS   |       |         |       |       |      | 25    |       |        |            |         |                                                                                       |           | AUXILIARES SIAU |
| 19                                 | DERECHOS Y DEBERECHOS                              | 15 MINUTOS                                                   | USUARIOS   |       |         |       |       |      |       | 7     |        |            |         |                                                                                       |           | AUXILIARES SIAU |
| 20                                 | SALUD MENTAL                                       | 15 MINUTOS                                                   | USUARIOS   |       |         |       |       |      |       | 21    |        |            |         |                                                                                       |           | AUXILIARES SIAU |
| 21                                 | DIA MUNDIAL DE LA HEPATITIS                        | 15 MINUTOS                                                   | USUARIOS   |       |         |       |       |      |       | 18    |        |            |         |                                                                                       |           | AUXILIARES SIAU |
| 22                                 | SEMANA MUNDIAL DE LA LACTANCIA MATERNA             | 15 MINUTOS                                                   | USUARIOS   |       |         |       |       |      |       |       | 5      |            |         |                                                                                       |           | AUXILIARES SIAU |
| 23                                 | RUTA PQRS                                          | 15 MINUTOS                                                   | USUARIOS   |       |         |       |       |      |       |       | 19     |            |         |                                                                                       |           | AUXILIARES SIAU |
| 24                                 | DERECHOS Y DEBERECHOS                              | 15 MINUTOS                                                   | USUARIOS   |       |         |       |       |      |       |       | 26     |            |         |                                                                                       |           | AUXILIARES SIAU |
| 25                                 | DIA MUNDIAL DEL CORAZON                            | 15 MINUTOS                                                   | USUARIOS   |       |         |       |       |      |       |       |        | 3          |         |                                                                                       |           | AUXILIARES SIAU |
| 26                                 | DIA PREVENCIÓN DEL SUICIDIO                        | 15 MINUTOS                                                   | USUARIOS   |       |         |       |       |      |       |       |        | 17         |         |                                                                                       |           | AUXILIARES SIAU |
| 27                                 | DERECHOS Y DEBERECHOS                              | 15 MINUTOS                                                   | USUARIOS   |       |         |       |       |      |       |       |        | 24         |         |                                                                                       |           | AUXILIARES SIAU |
| 28                                 | DIA MUNDIAL DE LA DEPRESIÓN                        | 15 MINUTOS                                                   | USUARIOS   |       |         |       |       |      |       |       |        |            | 14      |                                                                                       |           | AUXILIARES SIAU |
| 29                                 | DIA MUNDIAL DE LA SALUD MENTAL                     | 15 MINUTOS                                                   | USUARIOS   |       |         |       |       |      |       |       |        |            |         | 27                                                                                    |           | AUXILIARES SIAU |
| 30                                 | DERECHOS Y DEBERECHOS                              | 15 MINUTOS                                                   | USUARIOS   |       |         |       |       |      |       |       |        |            |         |                                                                                       | 19        | AUXILIARES SIAU |
| 31                                 | DIA INTERNACIONAL DE LA VIOLENCIA CONTRA LA MUJER  | 15 MINUTOS                                                   | USUARIOS   |       |         |       |       |      |       |       |        |            |         |                                                                                       | 4         | AUXILIARES SIAU |
| 32                                 | DIA MUNDIAL CONTROL DE LA DIABETES                 | 15 MINUTOS                                                   | USUARIOS   |       |         |       |       |      |       |       |        |            |         |                                                                                       | 18        | AUXILIARES SIAU |
| 33                                 | DERECHOS Y DEBERECHOS                              | 15 MINUTOS                                                   | USUARIOS   |       |         |       |       |      |       |       |        |            |         |                                                                                       | 25        | AUXILIARES SIAU |
| 34                                 | DIA INTERNACIONAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD     | 15 MINUTOS                                                   | USUARIOS   |       |         |       |       |      |       |       |        |            |         |                                                                                       | 2         | AUXILIARES SIAU |
| 35                                 | DERECHOS Y DEBERECHOS                              | 15 MINUTOS                                                   | USUARIOS   |       |         |       |       |      |       |       |        |            |         |                                                                                       | 16        | AUXILIARES SIAU |
| 36                                 | LAVADO DE MANOS                                    | 15 MINUTOS                                                   | USUARIOS   |       |         |       |       |      |       |       |        |            |         |                                                                                       | 23        | AUXILIARES SIAU |



**CLINICA IPS CABECERA**  
BUCARAMANGA - COLOMBIA

Su **Salud** es  
nuestro  
**Compromiso**

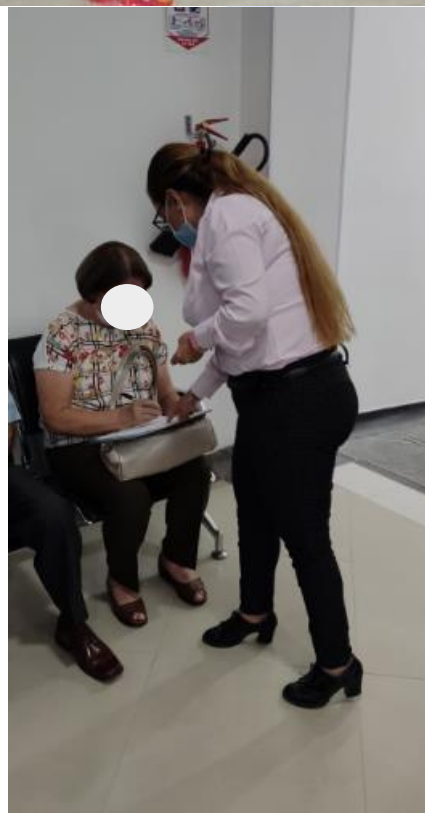
**Línea:** E2Lb

**Meta de la línea de acción:** participación activa de usuarios por medio de nuevas herramientas tecnológicas

**Actividad:** actividades lúdicas presenciales y virtuales con obsequios alusivos al tema año 2022

**Evidencia:** Asistencia de actividades realizadas en la Clínica IPS Cabecera.

**Evidencia fotográfica (Día de la mujer)**



**Asistencia de actividad para los usuarios (Día de la mujer)**



# CLINICA IPS CABECERA BUCARAMANGA - COLOMBIA

Su Salud es  
nuestro  
Compromiso

Código: GC-FO-025

Versión: 1

Fecha Actualización: 08/04/2019

## FORMATO DE ASISTENCIA DE ACTIVIDADES PARA LOS USUARIOS



|                                     |                           |                     |       |                             |
|-------------------------------------|---------------------------|---------------------|-------|-----------------------------|
| Tema: Día Internacional de la Mujer | Lugar: Salos IPS Cabecera | Fecha: Marzo 8/2022 | Hora: | Capacitador: Yessica Vargis |
|-------------------------------------|---------------------------|---------------------|-------|-----------------------------|

| N° | NOMBRE               | DOCUMENTO | TELEFONO | EPS         | FIRMA Y/O HUELLA |
|----|----------------------|-----------|----------|-------------|------------------|
| 1  | Luisa Durán          |           |          | San Idris   | [Firma]          |
| 2  | Emilian Cengal       |           |          | Salud Total | [Firma]          |
| 3  | Maribel Rojas        |           |          | Salud Total | [Firma]          |
| 4  | Esperanza Tirado     |           |          | Salud Total | [Firma]          |
| 5  | Mercedes Rodriguez   |           |          | 1111        | [Firma]          |
| 6  | Monica del P. Galvis |           |          | 1111        | [Firma]          |
| 7  | Claudio Ramirez      |           |          | 1111        | [Firma]          |
| 8  | Matteo Isobel        |           |          | 11          | [Firma]          |
| 9  | Julia Sanguino       |           |          | Salud Total | [Firma]          |
| 10 | Julietta Becerra     |           |          | Salud Total | [Firma]          |
| 11 | Lez Monina Castillo  |           |          | San Idris   | [Firma]          |
| 12 |                      |           |          |             |                  |
| 13 |                      |           |          |             |                  |
| 14 |                      |           |          |             |                  |
| 15 |                      |           |          |             |                  |

## Día mundial del lavado de manos 2022

Código: GC-FO-008

Versión: 1

Fecha Actualización: 13/02/2017

## FORMATO ACTA DE REUNIÓN



| ACTA DE REUNIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                          |                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------|
| FECHA: 06/05/2022                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | ÁREA: PROGRAMA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE | ACTA DE REUNIÓN N°: 02 |
| DESARROLLO DE LA REUNIÓN (TEMAS TRATADOS)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                          |                        |
| <p><b>OBJETIVO DE REUNION</b><br/>Promover la capacitación continua al personal de talento humano de cirugía y procedimientos, como eje de mejora en la atención y humanización de los servicios en salud, ofertados en la Clínica IPS Cabecera S.A.S.</p> <p><b>PARTICIPANTES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Colaboradores de la Clínica IPS Cabecera</li> <li>Usuarios que asistieron a la Clínica IPS Cabecera el 05 de mayo.</li> </ul> <p><b>TEMAS TRATADOS:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Conmemoración del día mundial del LAVADO DE MANOS: 05 de mayo 2022</li> </ol> <p><b>DESARROLLO:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Se envió por correo electrónico, a los colaboradores de la Clínica IPS Cabecera, imagen del día mundial de lavado de manos, junto con la imagen de los 11 pasos del lavado de manos convencional.</li> <li>Se socializó puesto por puesto los 11 pasos del lavado de manos convencional, se entregó imagen de recordatorio.</li> <li>Se recuerda la importancia del lavado de manos y la duración del procedimiento.</li> <li>Se realizó práctica de la higienización por fricción con alcohol Glicerinado a cada colaborador de la Clínica IPS Cabecera.</li> <li>Se recuerda la importancia del lavado de manos y la duración del procedimiento a los usuarios que se encontraban en sala de espera.</li> <li>Se realizó práctica de la higienización por fricción con alcohol Glicerinado a los usuarios que se encontraban en sala de espera.</li> </ol> <p>Se adjunta evidencia de correo y fichas enviadas a los colaboradores de la Clínica IPS Cabecera:</p> |                                          |                        |



# CLINICA IPS CABECERA BUCARAMANGA - COLOMBIA

Su **Salud** es  
nuestro  
**Compromiso**

|                                 |                         |
|---------------------------------|-------------------------|
| Código: GC-FO-008               | FORMATO ACTA DE REUNIÓN |
| Versión: 1                      |                         |
| Fecha Actualización: 13/02/2017 |                         |

15 DE MAYO, DIA MUNDIAL DEL LAVADO DE MANOS

El 15 de mayo se celebra el Día Mundial del Lavado de Manos, fecha establecida por la Organización Mundial de la Salud (OMS), para incentivar en la población una práctica que es vital para evitar la transmisión de enfermedades, como el coronavirus.

**DÍA MUNDIAL DE LA HIGIENE DE MANOS**  
15 DE MAYO

¿Por qué es importante la higiene personal durante el COVID-19?  
El agente responsable de la enfermedad por COVID-19 es un virus que se transmite al tocar la nariz, los ojos o la boca de una persona infectada o al estar en contacto cercano con una persona infectada. Salvo raras excepciones, el agente responsable de la enfermedad por COVID-19 no se transmite por el aire.

**¡SALVA VIDAS: LÁVATE LAS MANOS!**

**¿Cómo lavarse las manos?**

1. Moja tus manos con agua corriente.

2. Aplica jabón.

3. Frota tus manos entre ellas.

4. Frota la palma de una mano contra la palma de la otra.

5. Frota la palma de una mano contra los dedos de la otra.

6. Frota los dedos de una mano contra los dedos de la otra.

7. Frota las yemas de los dedos de una mano contra las yemas de los dedos de la otra.

8. Enjuaga tus manos con agua corriente.

9. Seca tus manos con una toalla limpia o déjalas secar al aire.

Se adjunta evidencia fotográfica de la Socialización con colaboradores de la Clínica IPS Bucaramanga.



# CLINICA IPS CABECERA BUCARAMANGA - COLOMBIA

Su **Salud** es  
nuestro  
**Compromiso**

|                                 |                         |  |
|---------------------------------|-------------------------|--|
| C-FO-008                        | FORMATO ACTA DE REUNIÓN |  |
| Ed: 1                           |                         |  |
| Fecha Actualización: 13/02/2017 |                         |  |

Se adjunta evidencia de socialización con usuarios.



Anexo a esta acta, se encuentra evaluaciones aplicadas y lista de asistencia del personal.



CLINICA IPS CABECERA  
BUCARAMANGA - COLOMBIA

Su Salud es  
nuestro  
Compromiso





Línea: E2Lc

**Meta de la línea de acción:** mejorar la accesibilidad por herramientas tecnológicas para los usuarios en la información y comunicación

**Actividad:** actualización de página web con banners con datos de mayor accesibilidad y métodos de manifestaciones acceso a PQRS por página acceso a solicitud de citas boletines informativos

**Evidencia:** Actualización de canales telefónicos para solicitud de citas, habilitación de canal de WhatsApp, se habilito formulario para solicitud de citas en la página web, habilitación canal de PQRS.

### Actualización línea telefónicas



#### Nuestros Horarios De Atencion

Lunes a Viernes

Jornada continua  
7:00 AM – 8:00 PM

Sabados  
7:00 AM – 1:00 PM

#### Nuestra Ubicacion

Nuestra institución está ubicada en la ciudad de Bucaramanga, en la Carrera 37 N°. 51-86, Barrio Cabecera del Llano.

#### Solicite Su Cita Medica

Pensando en su comodidad hemos habilitado distintos canales de atencion. Para solicitar su cita a traves de nuestra pagina web, solo necesitas hacer clic en empezar ahora

[Empezar Ahora](#)

#### Solicite Su Cita

Salud Total EPS: 3009108418  
PAC: 3503189817  
Particular: 3503189817  
Sanitas EPS: 3503189817  
Bienestar IPS: 3503189899  
AvanzarFOS: 3503189899  
Asmet Salud Cesar: 3503189899

### Habilitación canal de PQRS

#### Direccion

Carrera 37 # 51-86 Cabecera del Llano,  
Santander, Bucaramanga

#### LLamenos Al

Salud Total EPS: 3009108418  
PAC: 3503189817  
Particular: 3503189817  
Sanitas EPS: 3503189817  
Bienestar IPS: 3503189899  
AvanzarFOS: 3503189899  
Asmet Salud Cesar: 3503189899

#### Escribenos

atencionalusuario@ipscabecera.com  
Línea de WhatsApp Atención al Usuario:  
3046776472

### Habilitación formulario para solicitud de citas en la página web

Formulario para solicitud de cita



|                        |                                   |
|------------------------|-----------------------------------|
| E.P.S.                 | Convenio                          |
| Tipo documento         | Documento                         |
| Nombres y apellidos    | Numero de teléfono celular        |
| Telefono fijo          | Nombre del servicio               |
| Numero de autorización | Fecha de autorización de la orden |
| Correo electrónico     | Fecha de nacimiento               |



CLINICA IPS CABECERA  
BUCARAMANGA - COLOMBIA

Su Salud es  
nuestro  
Compromiso

### Habilitación canal de PQRS

## Contactenos

### Dejanos Saber Tu Mensaje

1+ Nombre Completo \*

Ej: Alexander Casas

0% completado



#### Llamanos

Salud Total EPS: 3009108418  
PAC: 3503189817  
Particular: 3503189817  
Sanitas EPS: 3503189817  
Bienestar IPS: 3503189899  
Avanzar FDS: 3503189899  
Asmet Salud Cesar:  
3503189899



#### Envíanos Un Correo

pqrs@ipscabecera.com  
Linea de WhatsApp  
Atención al Usuario:  
3046776472



#### Recuerda Nuestra Ubicación

Línea: E2Ld

**Meta de la línea de acción:** divulgar información a los usuarios referentes a prevención y promoción

**Actividad:** capacitaciones en sala de prevención y promoción

**Evidencia:** listas de asistencia de actividades, evidencia fotográfica.

### Evidencia Fotográfica (enero 21 de 2022 Programas de PYP)





CLINICA IPS CABECERA  
BUCARAMANGA - COLOMBIA

Su Salud es  
nuestro  
Compromiso



**Lista de asistencia (enero 21 de 2022)**

Código: GC-FO-025

Versión: 1

Fecha Actualización: 08/04/2019

**FORMATO DE ASISTENCIA DE ACTIVIDADES PARA LOS USUARIOS**

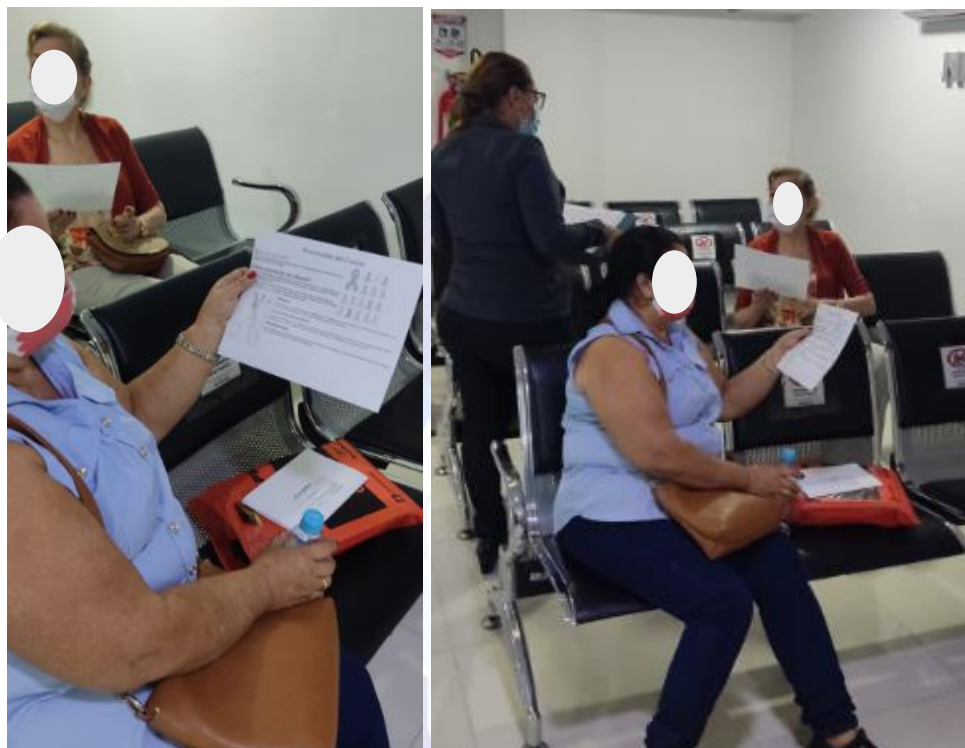


|                        |                       |                      |                 |                                 |
|------------------------|-----------------------|----------------------|-----------------|---------------------------------|
| Tema:<br>Programas PYP | Lugar:<br>Solo espero | Fecha:<br>21/01/2022 | Hora:<br>9:40am | Capacitador:<br>Teresa Mantillo |
|------------------------|-----------------------|----------------------|-----------------|---------------------------------|

| Nº | NOMBRE            | DOCUMENTO | TELEFONO | EPS        | FIRMA Y/O HUELLA |
|----|-------------------|-----------|----------|------------|------------------|
| 1  | Aura Pareda       |           |          | Asseg      | Aura Pareda      |
| 2  | Wanda Rincon      |           |          | Corasbel   | Wanda Rincon     |
| 3  | Nancy Gonzalez B. |           |          | Salud tot. | Nancy Gonzalez   |
| 4  | Lina R. Ortega    |           |          | Salud tot. | Lina R. Ortega   |
| 5  |                   |           |          |            |                  |
| 6  |                   |           |          |            |                  |
| 7  |                   |           |          |            |                  |
| 8  |                   |           |          |            |                  |
| 9  |                   |           |          |            |                  |
| 10 |                   |           |          |            |                  |
| 11 |                   |           |          |            |                  |
| 12 |                   |           |          |            |                  |
| 13 |                   |           |          |            |                  |
| 14 |                   |           |          |            |                  |
| 15 |                   |           |          |            |                  |



**Evidencia Fotográfica (febrero 4 de 2022 día internacional contra el cáncer)**



**Lista de asistencia (febrero 4 de 2022)**

|                                 |                                                        |  |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------|--|
| Código: GC-FO-025               | FORMATO DE ASISTENCIA DE ACTIVIDADES PARA LOS USUARIOS |  |
| Versión: 1                      |                                                        |  |
| Fecha Actualización: 08/04/2019 |                                                        |  |

|                                                |                                       |                      |               |                                                  |
|------------------------------------------------|---------------------------------------|----------------------|---------------|--------------------------------------------------|
| Tema:<br>Día Internacional<br>contra el Cáncer | Lugar:<br>Sala Espera<br>IPS Cabecera | Fecha:<br>Feb 4/2022 | Hora:<br>9:30 | Capacitador:<br>Monica Mantilla<br>Yosika Vargas |
|------------------------------------------------|---------------------------------------|----------------------|---------------|--------------------------------------------------|

| N° | NOMBRE              | DOCUMENTO | TELEFONO | EPS      | FIRMA Y/O HUELLA |
|----|---------------------|-----------|----------|----------|------------------|
| 1  | Debara Rodriguez    |           |          | Salud T. | Debara Rodriguez |
| 2  | Carmona Armenta A   |           |          | PAEST.   | Carmona          |
| 3  | Paulo Andres Pineda |           |          | Salud T. | Pineda           |
| 4  | Arcely Rueda Plata  |           |          | Salud T. | Arcely Rueda     |
| 5  |                     |           |          |          |                  |
| 6  |                     |           |          |          |                  |
| 7  |                     |           |          |          |                  |
| 8  |                     |           |          |          |                  |
| 9  |                     |           |          |          |                  |
| 10 |                     |           |          |          |                  |
| 11 |                     |           |          |          |                  |
| 12 |                     |           |          |          |                  |
| 13 |                     |           |          |          |                  |
| 14 |                     |           |          |          |                  |
| 15 |                     |           |          |          |                  |



# CLINICA IPS CABECERA BUCARAMANGA - COLOMBIA

Su **Salud** es  
nuestro  
**Compromiso**

**Día mundial de la salud (7 de mayo 2022)**



**Lista de asistencia (mayo 7 de 2022)**

| Código: GC- FO -025               |                           | FORMATO DE ASISTENCIA DE ACTIVIDADES PARA LOS USUARIOS |                |               |                            | CLINICA IPS CABECERA<br>BUCARAMANGA - COLOMBIA |  |
|-----------------------------------|---------------------------|--------------------------------------------------------|----------------|---------------|----------------------------|------------------------------------------------|--|
| Versión: 1                        |                           |                                                        |                |               |                            |                                                |  |
| Fecha Actualización: 08/04/2019   |                           |                                                        |                |               |                            |                                                |  |
| Tema: Salud.<br>Día Mundial de la |                           | Lugar: IPS Cabecera                                    | Fecha: 7 Mayo. | Hora: 10:00am | Capacitador: Yesika Monica |                                                |  |
| N°                                | NOMBRE                    | DOCUMENTO                                              | TELEFONO       | EPS           | FIRMA Y/O HUELLA           |                                                |  |
| 1                                 | Sandra Lucia Martinez     |                                                        |                | salud total   | Sandra Lucia M.            |                                                |  |
| 2                                 | Combita Jose Antonio      |                                                        |                | total         | Combita                    |                                                |  |
| 3                                 | Lecilia Santos de Bastida |                                                        |                | salud total   | Lecilia                    |                                                |  |
| 4                                 | Sandra Lelana Estevez     |                                                        |                | Sanitas       | Sandra                     |                                                |  |
| 5                                 | Miriam Santos             |                                                        |                | Salud Total   | Miriam Santos              |                                                |  |
| 6                                 | Jesús M. Vargas           |                                                        |                | Salud Total   | Jesús Vargas               |                                                |  |
| 7                                 | Henry Livan Pardo         |                                                        |                | Sanitas       | Henry Pardo                |                                                |  |
| 8                                 | Clavdia pilar Gomez Novo  |                                                        |                | Salud TOTAL   | Clavdia                    |                                                |  |
| 9                                 |                           |                                                        |                |               |                            |                                                |  |
| 10                                |                           |                                                        |                |               |                            |                                                |  |



**CLINICA IPS CABECERA**  
BUCARAMANGA - COLOMBIA

Su **Salud** es  
nuestro  
**Compromiso**

**Día mundial de la salud mental (21 de octubre 2022)**



**Lista de asistencia (octubre 24 de 2022)**

| Codigo: 001-10-000             |                          | FORMATO DE ASISTENCIA DE ACTIVIDADES PARA LOS USUARIOS |              | ESTADO DE LA ACTIVIDAD                  |                          |
|--------------------------------|--------------------------|--------------------------------------------------------|--------------|-----------------------------------------|--------------------------|
| Nombre: X                      |                          |                                                        |              |                                         |                          |
| Fecha de Emisión: 10/10/2022   |                          |                                                        |              |                                         |                          |
| TÍTULO A REALIZAR:             |                          | FECHA:                                                 |              | HORA DE INICIO:                         |                          |
| Diamondial de la Salud Mental. |                          | 21 de octubre                                          |              | 10:00am                                 |                          |
| PROYECTO: IPS cabecera         |                          | LUGAR: 4º piso                                         |              | CAPACITACIÓN ( ) SEMINAR ( ) EVENTO ( ) |                          |
| ORDEN                          | NOMBRE Y APELLIDO        | CARGO                                                  | ASISTENCIA   |                                         |                          |
| 1                              | Jessika Vargas           | ASISTENTE                                              | Ips cabecera |                                         |                          |
| 2                              | Martha Lullabona         | ASISTENTE                                              |              |                                         |                          |
| ORDEN                          | NOMBRE Y APELLIDO        | Nº BOLETA                                              | TELÉFONO     | SEÑAL                                   | FIRMA Y FECHA            |
| 1                              | Juan Camilo Amara Macias |                                                        |              |                                         | Juan Camilo Amara Macias |
| 2                              | Nicole Cherry Clark      |                                                        |              |                                         | Nicole Cherry Clark      |
| 3                              | Edith Audith Prando      |                                                        |              |                                         | Edith Audith Prando      |
| 4                              | Nortes Henao             |                                                        |              |                                         | Nortes Henao             |
| 5                              | Gloria                   |                                                        |              |                                         | Gloria                   |
| 6                              | John Muro                |                                                        |              |                                         | John Muro                |
| 7                              | Ricardo KANGUE           |                                                        |              |                                         | Ricardo KANGUE           |
| 8                              | Claudio P. Buitrago      |                                                        |              |                                         | Claudio P. Buitrago      |



Día mundial control diabetes (18 de noviembre 2022)



Lista de asistencia (noviembre 18 de 2022)

| Colpo: 05-FD-458                |                                 | FORMATO DE ASISTENCIA DE ACTIVIDADES PARA LOS USUARIOS |              | CLINICA IPS CABECERA |               |
|---------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------------------------|--------------|----------------------|---------------|
| Versión: 1.0                    |                                 |                                                        |              |                      |               |
| Fecha Actualización: 14/10/2022 |                                 |                                                        |              |                      |               |
| TEMA A TRATAR:                  |                                 | Día mundial control diabetes                           |              |                      |               |
| CATEGORÍA:                      |                                 | d'Que causa la diabetes?                               |              |                      |               |
| PROGRAMA:                       |                                 | LUGAR:                                                 |              | CAPACITADOR:         | REUNIÓN ( )   |
| SIAU.                           |                                 | IPS cabecera 4 piso                                    |              |                      |               |
| ITEM                            | NOMBRES Y APELLIDOS             | CARGO                                                  | EMPRESA      |                      |               |
| 1                               | Nathalia Villabona              | AUX. SIAU                                              | IPS cabecera |                      |               |
| 2                               |                                 |                                                        |              |                      |               |
| ITEM                            | NOMBRES Y APELLIDOS             | No. CÉDULA                                             | TELÉFONO     | EPS                  | FINA O INICIA |
| 1                               | Sandra Milena ortega villanizar |                                                        |              | NUEVA EPS            | Sandra ortega |
| 2                               | Paola Andrea Roa lópez          |                                                        |              | Salud total          | Paola Roa     |
| 3                               | Licenia Cabanzo Gomez           |                                                        |              | caja cost            | Licenia C     |
| 4                               | Baudilio cabanzo                |                                                        |              | nueva EPS            | Baudilio C    |
| 5                               | Luz Stella Chávez López         |                                                        |              | Salud total          | Luz Stella    |
| 6                               |                                 |                                                        |              |                      |               |

Línea: E2Le

**Meta de la línea de acción:** divulgación de temas y dinámica de PPSS e informar a usuarios

**Actividad:** capacitaciones en sala en deberes y derechos de igual forma socializar rutas de PQRS medios de participación

**Evidencia:** listas de asistencia de actividades, evidencia fotográfica.



Derechos y deberes de los usuarios 14 de enero 2022



Lista de asistencia (14 de enero 2022)

|                                 |                                                        |  |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------|--|
| Código: GC-FO-025               | FORMATO DE ASISTENCIA DE ACTIVIDADES PARA LOS USUARIOS |  |
| Versión: 1                      |                                                        |  |
| Fecha Actualización: 08/04/2019 |                                                        |  |

|                          |                        |                      |       |                                             |
|--------------------------|------------------------|----------------------|-------|---------------------------------------------|
| Tema: Deberes y Derechos | Lugar: Solo Espero IPS | Fecha: Enero 14/2022 | Hora: | Capacitador: Yesica Vargas, Monica Alvarado |
|--------------------------|------------------------|----------------------|-------|---------------------------------------------|

| Nº | NOMBRE               | DOCUMENTO | TELEFONO | EPS         | FIRMA Y/ O HUELLA |
|----|----------------------|-----------|----------|-------------|-------------------|
| 1  | Ana Rosa Torrado     |           |          | Salud total | Ana Torrado       |
| 2  | Maily Y. Chouan      |           |          | Asmetsol    | Maily Chouan      |
| 3  | Nario Pardo Samiento |           |          | Asmetsol    | Nario Samiento    |
| 4  | Karen Y. Guerrero J. |           |          | Asmetsol    | Karen Guerrero    |
| 5  | Ruby Vargas T.       |           |          | Asmetsol    | Ruby V.           |

Derechos y deberes, ruta de PQRS (18 de febrero 2022)





Lista de asistencia (18 de febrero 2022)

Código: GC-FO-025

Versión: 1

Fecha Actualización: 08/04/2019

FORMATO DE ASISTENCIA DE ACTIVIDADES PARA LOS USUARIOS



Tema: Deberes y Derechos - Ruta de PQRS  
Lugar: Salas IPS Cabecera  
Fecha: 18/02/2022  
Hora: 8:30  
Capacitador: Monique Manillo Yessika Vargas

| N° | NOMBRE                     | DOCUMENTO | TELEFONO | EPS           | FIRMA Y/ O HUELLA |
|----|----------------------------|-----------|----------|---------------|-------------------|
| 1  | Luis Alonso Rincon         |           |          | 2 Salud total | [Firma]           |
| 2  | Rosio Cashilejo            |           |          | 2 Sminter     | [Firma]           |
| 3  | Portia Ruth Monroga Duran  |           |          | Salud total   | [Firma]           |
| 4  | María Antonia Prieto Duran |           |          | Sminter       | [Firma]           |
| 5  |                            |           |          |               |                   |

Derechos y deberes, ruta de PQRS (24 de abril 2022)





# CLINICA IPS CABECERA BUCARAMANGA - COLOMBIA

Su Salud es  
nuestro  
Compromiso

## Lista de asistencia (24 de abril 2022)

Código: GC-FO-025  
Versión: 1  
Fecha Actualización: 08/04/2019

FORMATO DE ASISTENCIA DE ACTIVIDADES PARA LOS USUARIOS

Tema: Invitación Inscripción ASOCIACIÓN DE USUARIOS Lugar: IPS Cabecera Fecha: Abril 24/2022 Hora: 9:50am Capacitador: Jessika Vanegas Itatinka Mantilla

| N° | NOMBRE           | DOCUMENTO | TELEFONO | EPS         | FIRMA Y/O HUELLA |
|----|------------------|-----------|----------|-------------|------------------|
| 1  | Lina Lopez       |           |          | Salud Total |                  |
| 2  | Blanca Contreras |           |          | Salud Total |                  |
| 3  | Maribel Santiago |           |          | Salud Total |                  |
| 4  | Karen Gonzalez   |           |          | Salud Total |                  |
| 5  |                  |           |          |             |                  |
| 6  |                  |           |          |             |                  |

## Lista de asistencia (14 de mayo 2022)

Código: GC-FO-025  
Versión: 1  
Fecha Actualización: 08/04/2019

FORMATO DE ASISTENCIA DE ACTIVIDADES PARA LOS USUARIOS

Tema: social PARTICIPACION Lugar: IPS cabecera Fecha: 14 mayo Hora: 9:00am Capacitador: Jessika V. Monken M

| N° | NOMBRE                       | DOCUMENTO | TELEFONO | EPS         | FIRMA Y/O HUELLA |
|----|------------------------------|-----------|----------|-------------|------------------|
| 1  | Felix Eduardo Duarte Serrano |           |          | Sanitas     |                  |
| 2  | Monica Rojas Gutierrez       |           |          | Salud Total |                  |
| 3  | Luz Delys Garcia             |           |          | Salud Total |                  |
| 4  | Angie Amalia Ruiz Hernandez  |           |          | Salud Total |                  |
| 5  | MARIA JESUS ROMAN            |           |          | Salud Total |                  |
| 6  | Nicole Alvarado H.           |           |          | Salud Total |                  |
| 7  | Ciro ALFARO SILVA            |           |          | Salud Total |                  |
| 8  | Diego Gonzalez Dominguez     |           |          | Salud Total |                  |
| 9  | Juan Carlos Duran            |           |          | Salud Total |                  |
| 10 | Lorge Eliecer Albino         |           |          | Salud Total |                  |
| 11 | Luis H. Mendoza R.           |           |          | Salud Total |                  |
| 12 | Juan Pablo Gonzalez Martinez |           |          | Salud Total |                  |
| 13 | Rosabel Castillo             |           |          | Salud Total |                  |
| 14 | Lizeth Benavides Feliz       |           |          | Salud Total |                  |
| 15 | Monica C. Estrevez           |           |          | Salud Total |                  |



# CLINICA IPS CABECERA BUCARAMANGA - COLOMBIA

Su Salud es  
nuestro  
Compromiso

## Lista de asistencia (28 de mayo 2022)

Código: GC-FO-025  
Versión: 1  
Fecha Actualización: 08/04/2019

FORMATO DE ASISTENCIA DE ACTIVIDADES PARA LOS USUARIOS

CLINICA IPS CABECERA  
BUCARAMANGA - COLOMBIA

Tema: Derechos de usuarios Lugar: IPS cabecera Fecha: 28 mayo Hora: 10:00 am Capacitador: Yessika Vergara

| N° | NOMBRE                   | DOCUMENTO | TELEFONO | EPS         | FIRMA Y/O HUELLA         |
|----|--------------------------|-----------|----------|-------------|--------------------------|
| 1  | Fanny Trujillo Pardo     |           |          | salud total | Fanny Trujillo           |
| 2  | Isabel Ramirez           |           |          | salud total | Isabel Ramirez           |
| 3  | Bazcan David Moreno      |           |          | salud total | Bazcan Moreno            |
| 4  | Jairon Enrique Pulido    |           |          | salud total | Jairon Pulido            |
| 5  | Maria Elena              |           |          | salud total | Maria Elena              |
| 6  | Daniela A. Sierra Duarte |           |          | salud total | Daniela A. Sierra Duarte |
| 7  | Luis Enrique Pulido      |           |          | salud total | Luis Enrique Pulido      |
| 8  | Alexander Rodriguez      |           |          | salud total | Alexander Rodriguez      |
| 9  |                          |           |          |             |                          |

## Lista de asistencia (3 de junio 2022)

Código: GC-FO-025  
Versión: 1  
Fecha Actualización: 08/04/2019

FORMATO DE ASISTENCIA DE ACTIVIDADES PARA LOS USUARIOS

CLINICA IPS CABECERA  
BUCARAMANGA - COLOMBIA

Tema: Deberes y derechos Lugar: IPS cabecera Fecha: 3 junio 2022 Hora: 3:00 pm Capacitador: Yessika Vergara Monika Portilla

| N° | NOMBRE                        | DOCUMENTO | TELEFONO | EPS         | FIRMA Y/O HUELLA              |
|----|-------------------------------|-----------|----------|-------------|-------------------------------|
| 1  | Wilyson Jaavedra              |           |          | Salud total | Wilyson Jaavedra              |
| 2  | Daniel Alvarado de Villamizar |           |          | salud total | Daniel Alvarado de Villamizar |
| 3  | Alvaro Peña Peña              |           |          | Salud total | Alvaro Peña Peña              |
| 4  | Martin Medina                 |           |          | Salud total | Martin Medina                 |
| 5  |                               |           |          |             |                               |

## Lista de asistencia (24 de junio 2022)

Código: GC-FO-025  
Versión: 1  
Fecha Actualización: 08/04/2019

FORMATO DE ASISTENCIA DE ACTIVIDADES PARA LOS USUARIOS

CLINICA IPS CABECERA  
BUCARAMANGA - COLOMBIA

Tema: Ruta PORS Lugar: IPS cabecera Fecha: 24 junio Hora: 11:00 am Capacitador: Yessika Vergara Monika

| N° | NOMBRE                    | DOCUMENTO | TELEFONO | EPS         | FIRMA Y/O HUELLA          |
|----|---------------------------|-----------|----------|-------------|---------------------------|
| 1  | Monika Portilla Maldonado |           |          | salud total | Monika Portilla Maldonado |
| 2  | Ciro Antonio Rios Ruiz    |           |          | salud total | Ciro Antonio Rios Ruiz    |
| 3  | Fabian Sierra             |           |          | salud total | Fabian Sierra             |
| 4  | Lizeth Hernandez Sosa     |           |          | salud total | Lizeth Hernandez Sosa     |
| 5  | Joselynn Hernandez Sosa   |           |          | salud total | Joselynn Hernandez Sosa   |
| 6  | Yaelis Caiballa Gelli     |           |          | salud total | Yaelis Caiballa Gelli     |
| 7  | Frika L. Villamizar C.    |           |          | salud total | Frika L. Villamizar C.    |



CLINICA IPS CABECERA  
BUCARAMANGA - COLOMBIA

Su Salud es  
nuestro  
Compromiso

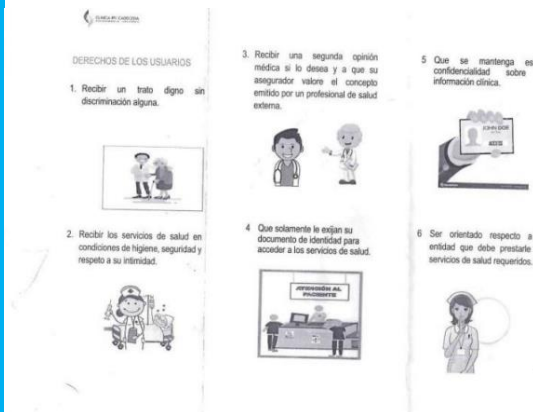
### Derechos y deberes, ruta de PQRS (24 de septiembre 2022)

#### DERECHOS Y DEBERES

#### IPS CABECERA

24 DE SEPTIEMBRE 2022

YESSIKA VARGAS



### Lista de asistencia (24 de septiembre 2022)

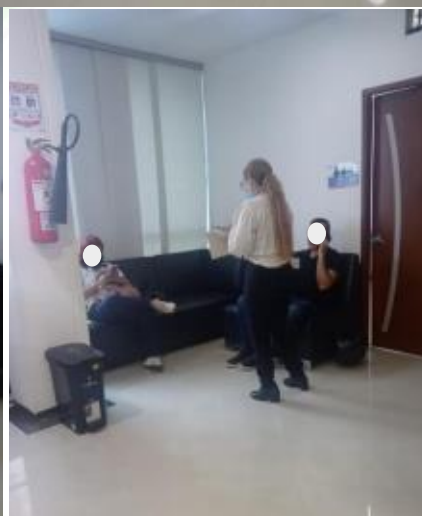
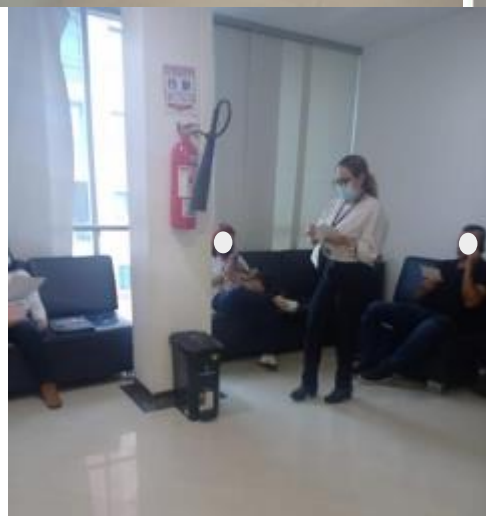
| Código: GC-FO-025               |                      | FORMATO DE ASISTENCIA DE ACTIVIDADES PARA LOS USUARIOS |          |                   |                   |  |
|---------------------------------|----------------------|--------------------------------------------------------|----------|-------------------|-------------------|--|
| Versión: 1                      |                      |                                                        |          |                   |                   |  |
| Fecha Actualización: 08/04/2019 |                      |                                                        |          |                   |                   |  |
| N°                              | NOMBRE               | DOCUMENTO                                              | TELEFONO | EPS               | FIRMA Y/ O HUELLA |  |
| 1                               | Ana Francisca jaimés |                                                        |          | 83748 Salud total | Ana Francisca     |  |
| 2                               | Claudia amaya pinto  |                                                        |          | Salud total       | clay              |  |
| 3                               |                      |                                                        |          |                   |                   |  |
| 4                               |                      |                                                        |          |                   |                   |  |



CLINICA IPS CABECERA  
BUCARAMANGA - COLOMBIA

Su Salud es  
nuestro  
Compromiso

### Convocatoria asociación de usuarios (24 de octubre 2022)





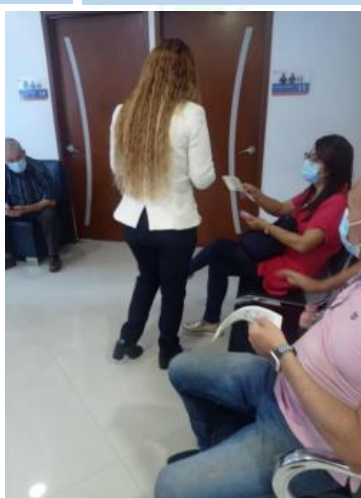
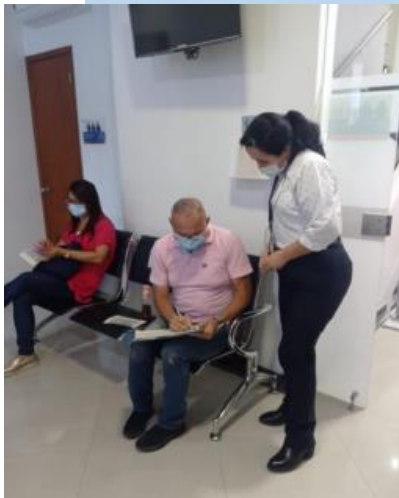
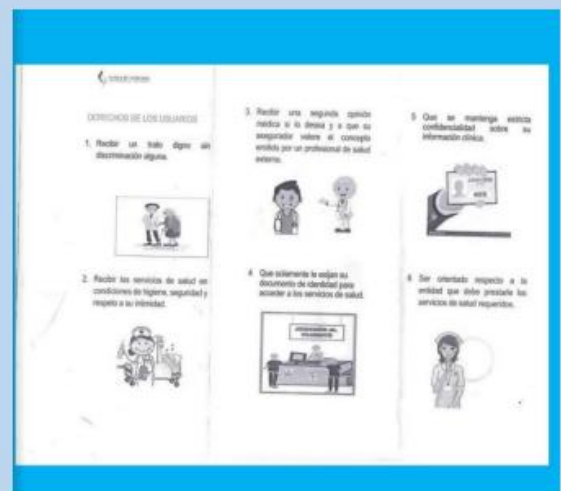
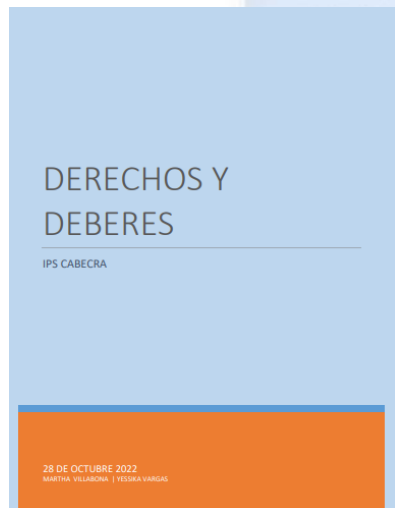
# CLINICA IPS CABECERA BUCARAMANGA - COLOMBIA

Su Salud es  
nuestro  
Compromiso

## Lista de asistencia (24 de octubre 2022)

| Codigo: 0570-004 |                     | Versión: 3                                         |              | Fecha Actualización: 14/03/2022 |                                   | FORMATO DE ASISTENCIA DE ACTIVIDADES PARA LOS USUARIOS |          | CLINICA IPS CABECERA   |                  |
|------------------|---------------------|----------------------------------------------------|--------------|---------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------------------------|----------|------------------------|------------------|
| TEMA A TRATAR:   |                     | Integración de asociación de usuarios Convocatoria |              |                                 |                                   |                                                        |          | FECHA: 24 octubre 2022 |                  |
| PROGRAMA:        |                     | Atención al usuario                                |              | USUARIO: 4A. ips cabecera       |                                   | CAPACITADOR: HELMOR ( )                                |          | EVENTO ( )             |                  |
| ITEM             | NOMBRES Y APELLIDOS | CARGO                                              | EMPRESA      | ITEM                            | NOMBRES Y APELLIDOS               | Nº. CÉDULA                                             | TELÉFONO | CARGO                  | FECHA O HUELLA   |
| 1                | Jessika Vargas      | Asesor                                             | Ips Cabecera | 1                               | Pavilio Pontalb.                  |                                                        |          | Sanitas                | Manuel Masera    |
| 2                | Martha Villabona    | Asesor                                             | Ips Cabecera | 2                               | Carmenza Pedraza                  |                                                        |          | Salud total            | Carmenza Pedraza |
|                  |                     |                                                    |              | 3                               | Laura Henríquez                   |                                                        |          | Sanitas                | Laura Henríquez  |
|                  |                     |                                                    |              | 4                               | Daniela Alejandra Trujillo Rincón |                                                        |          | Salud Total            | Daniela Trujillo |
|                  |                     |                                                    |              | 5                               | Gloria Torres Silva               |                                                        |          | Salud total            | Gloria Torres    |

## Derechos y deberes (28 de octubre 2022)





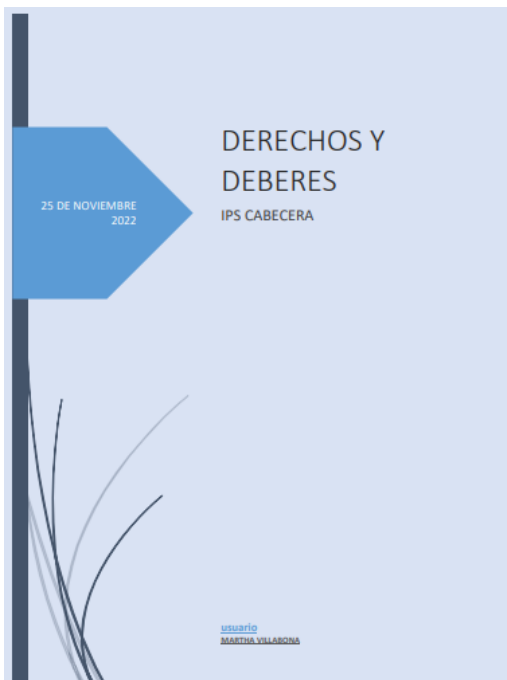
# CLINICA IPS CABECERA BUCARAMANGA - COLOMBIA

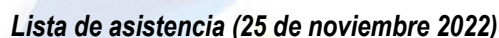
Su Salud es  
nuestro  
Compromiso

## Lista de asistencia (28 de octubre 2022)

| Codigo: 00070-00                       |                    | FORMATO DE ASISTENCIA DE ACTIVIDADES PARA LOS USUARIOS |       | CLINICA IPS                                 |  |
|----------------------------------------|--------------------|--------------------------------------------------------|-------|---------------------------------------------|--|
| Versión: 1.0                           |                    |                                                        |       |                                             |  |
| Fecha Actualización: N/A               |                    |                                                        |       |                                             |  |
| Tema a tratar:                         |                    | Actividad:                                             |       | FECHA: 28 octubre 2022                      |  |
|                                        |                    |                                                        |       | HORA DE INICIO: 9:45AM HORA DE FIN: 10:00AM |  |
| Procedimiento:                         |                    | Lugar: Clínica IPS Cabecera 3ra                        |       | Institución: ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( )        |  |
| PERSONAL:                              |                    | CARGO:                                                 |       | EMPRESA:                                    |  |
| POSICION                               | NOMBRE Y APELLIDOS | NOMBRE Y APELLIDOS                                     | CARGO | EMPRESA                                     |  |
| 1                                      | Jessika Vergara    | NIXSON                                                 |       | Ips cabecera                                |  |
| 2                                      | Martha Villabona   | ANX SIAO                                               |       | Ips cabecera                                |  |
| POSICION                               | NOMBRE Y APELLIDOS | NOMBRE Y APELLIDOS                                     | CARGO | EMPRESA                                     |  |
| 1                                      | Marquiza Romero    |                                                        |       | MANANCES MARQUIZA                           |  |
| 2                                      | Jose Carlos M      |                                                        |       | SACUD T.                                    |  |
| 3                                      | Alvaro Salazar     |                                                        |       | ALBAZ                                       |  |
| 4                                      |                    |                                                        |       |                                             |  |
| 5                                      |                    |                                                        |       |                                             |  |
| 6                                      |                    |                                                        |       |                                             |  |
| 7                                      |                    |                                                        |       |                                             |  |
| 8                                      |                    |                                                        |       |                                             |  |
| 9                                      |                    |                                                        |       |                                             |  |
| 10                                     |                    |                                                        |       |                                             |  |
| 11                                     |                    |                                                        |       |                                             |  |
| 12                                     |                    |                                                        |       |                                             |  |
| 13                                     |                    |                                                        |       |                                             |  |
| 14                                     |                    |                                                        |       |                                             |  |
| 15                                     |                    |                                                        |       |                                             |  |
| 16                                     |                    |                                                        |       |                                             |  |
| 17                                     |                    |                                                        |       |                                             |  |
| 18                                     |                    |                                                        |       |                                             |  |
| 19                                     |                    |                                                        |       |                                             |  |
| 20                                     |                    |                                                        |       |                                             |  |
| No de Asistencia a la actividad: x 100 |                    |                                                        |       |                                             |  |
| No de asistencia a la actividad        |                    |                                                        |       |                                             |  |

## Derechos y deberes (25 de octubre 2022)





**Actividad:** dar cumplimiento al cronograma de capacitación para la asociación de usuarios y solicitud de aprobación de presupuesto para actividades de capacitación de este equipo de trabajo



Evidencia: Cronograma de capacitación de usuarios 2022, certificado aprobación de presupuesto PPSS  
**Cronograma de capacitación de usuarios 2022**

| Código: GC-FD-024                  |                                                    | CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES SEMANALES CON LOS USUARIOS EN SALA |            |       |         |       |       |      |       |       |        |            |         | IPS CABECERA              |           |                |
|------------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|------------|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|--------|------------|---------|---------------------------|-----------|----------------|
| Versión: 1                         |                                                    |                                                              |            |       |         |       |       |      |       |       |        |            |         |                           |           |                |
| Fecha de Actualización: 08/04/2022 |                                                    |                                                              |            |       |         |       |       |      |       |       |        |            |         |                           |           |                |
| Nombre Responsable                 |                                                    | JUAN FERNANDO LIZARAZO JIMENEZ                               |            |       |         |       |       |      |       |       |        |            |         | Fecha de Elaboración      |           |                |
| Cargos que integran el comité      |                                                    | JEFE DE ADMISIONES Y SAU                                     |            |       |         |       |       |      |       |       |        |            |         | Actualizado: (dd/mm/aaaa) |           |                |
|                                    |                                                    | AÑO: 2022                                                    |            |       |         |       |       |      |       |       |        |            |         | 11/12/2021                |           |                |
| N°                                 | TEMAS A TRATAR                                     | DURACIÓN (horas)                                             | DIRIGIDO A | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE                 | DICIEMBRE | RESPONSABLE    |
| 1                                  | DEBERES Y DERECHOS                                 | 15 MINUTOS                                                   | ASOCIACIÓN | 14    |         |       |       |      |       |       |        |            |         |                           |           | AUXILIARES SAU |
| 2                                  | PROGRAMAS DE PGP                                   | 15 MINUTOS                                                   | ASOCIACIÓN | 21    |         |       |       |      |       |       |        |            |         |                           |           | AUXILIARES SAU |
| 3                                  | RU.TA CITAS MEDICAS Y AUTORIZACIONES               | 15 MINUTOS                                                   | ASOCIACIÓN | 23    |         |       |       |      |       |       |        |            |         |                           |           | AUXILIARES SAU |
| 4                                  | DIA INTERNACIONAL CONTRA EL CANCER                 | 15 MINUTOS                                                   | ASOCIACIÓN |       | 4       |       |       |      |       |       |        |            |         |                           |           | AUXILIARES SAU |
| 5                                  | DIA NACIONAL DEL TRASPLANTE                        | 15 MINUTOS                                                   | ASOCIACIÓN |       | 22      |       |       |      |       |       |        |            |         |                           |           | AUXILIARES SAU |
| 6                                  | DEBERES Y DERECHOS                                 | 15 MINUTOS                                                   | ASOCIACIÓN |       | 15      |       |       |      |       |       |        |            |         |                           |           | AUXILIARES SAU |
| 7                                  | DIA MUNDIA SINDROME DE DOWN                        | 15 MINUTOS                                                   | ASOCIACIÓN |       |         | 19    |       |      |       |       |        |            |         |                           |           | AUXILIARES SAU |
| 8                                  | DIA MUNDIAL TUBERCULOSIS                           | 15 MINUTOS                                                   | ASOCIACIÓN |       |         | 24    |       |      |       |       |        |            |         |                           |           | AUXILIARES SAU |
| 9                                  | DEBERES Y DERECHOS                                 | 15 MINUTOS                                                   | ASOCIACIÓN |       |         | 5     |       |      |       |       |        |            |         |                           |           | AUXILIARES SAU |
| 10                                 | RU.TA PQRS                                         | 15 MINUTOS                                                   | ASOCIACIÓN |       |         |       | 9     |      |       |       |        |            |         |                           |           | AUXILIARES SAU |
| 11                                 | DEBERES Y DERECHOS                                 | 15 MINUTOS                                                   | ASOCIACIÓN |       |         |       | 23    |      |       |       |        |            |         |                           |           | AUXILIARES SAU |
| 12                                 | RECOMENDACIONES HISTORIA CLINICA Y ORDENES MEDICAS | 15 MINUTOS                                                   | ASOCIACIÓN |       |         |       | 30    |      |       |       |        |            |         |                           |           | AUXILIARES SAU |
| 13                                 | DIA MUNDIAL DE LA SALUD                            | 15 MINUTOS                                                   | ASOCIACIÓN |       |         |       |       | 7    |       |       |        |            |         |                           |           | AUXILIARES SAU |
| 14                                 | PARTICIPACIÓN SOCIAL                               | 15 MINUTOS                                                   | ASOCIACIÓN |       |         |       |       | 14   |       |       |        |            |         |                           |           | AUXILIARES SAU |
| 15                                 | DEBERES Y DERECHOS                                 | 15 MINUTOS                                                   | ASOCIACIÓN |       |         |       |       | 28   |       |       |        |            |         |                           |           | AUXILIARES SAU |
| 16                                 | DEBERES Y DERECHOS                                 | 15 MINUTOS                                                   | USUARIOS   |       |         |       |       |      | 4     |       |        |            |         |                           |           | AUXILIARES SAU |
| 17                                 | DIA MUNDIAL DEL DONANTE DE SANGRE                  | 15 MINUTOS                                                   | USUARIOS   |       |         |       |       |      | 18    |       |        |            |         |                           |           | AUXILIARES SAU |
| 18                                 | RU.TA PQRS                                         | 15 MINUTOS                                                   | USUARIOS   |       |         |       |       |      | 25    |       |        |            |         |                           |           | AUXILIARES SAU |
| 19                                 | DEBERES Y DERECHOS                                 | 15 MINUTOS                                                   | USUARIOS   |       |         |       |       |      |       | 7     |        |            |         |                           |           | AUXILIARES SAU |
| 20                                 | SALUD MENTAL                                       | 15 MINUTOS                                                   | USUARIOS   |       |         |       |       |      |       | 22    |        |            |         |                           |           | AUXILIARES SAU |
| 21                                 | DIA MUNDIAL DE LA HEPATITIS                        | 15 MINUTOS                                                   | USUARIOS   |       |         |       |       |      |       | 30    |        |            |         |                           |           | AUXILIARES SAU |
| 22                                 | SEMANA MUNDIAL DE LA LACTANCIA MATERNA             | 15 MINUTOS                                                   | USUARIOS   |       |         |       |       |      |       |       | 5      |            |         |                           |           | AUXILIARES SAU |
| 23                                 | RU.TA PQRS                                         | 15 MINUTOS                                                   | USUARIOS   |       |         |       |       |      |       |       | 19     |            |         |                           |           | AUXILIARES SAU |
| 24                                 | DEBERES Y DERECHOS                                 | 15 MINUTOS                                                   | USUARIOS   |       |         |       |       |      |       |       | 26     |            |         |                           |           | AUXILIARES SAU |
| 25                                 | DIA MUNDIAL DEL CORAZON                            | 15 MINUTOS                                                   | USUARIOS   |       |         |       |       |      |       |       |        | 3          |         |                           |           | AUXILIARES SAU |
| 26                                 | DIA PREVENCIÓN DEL SUICIDIO                        | 15 MINUTOS                                                   | USUARIOS   |       |         |       |       |      |       |       |        |            | 17      |                           |           | AUXILIARES SAU |
| 27                                 | DEBERES Y DERECHOS                                 | 15 MINUTOS                                                   | USUARIOS   |       |         |       |       |      |       |       |        |            | 24      |                           |           | AUXILIARES SAU |
| 28                                 | DIA MUNDIAL DE LA DEPRESIÓN                        | 15 MINUTOS                                                   | USUARIOS   |       |         |       |       |      |       |       |        |            |         | 14                        |           | AUXILIARES SAU |
| 29                                 | DIA MUNDIAL DE LA SALUD MENTAL                     | 15 MINUTOS                                                   | USUARIOS   |       |         |       |       |      |       |       |        |            |         | 27                        |           | AUXILIARES SAU |
| 30                                 | DEBERES Y DERECHOS                                 | 15 MINUTOS                                                   | USUARIOS   |       |         |       |       |      |       |       |        |            |         | 28                        |           | AUXILIARES SAU |
| 31                                 | DIA INTERNACIONAL DE LA VIOLENCIA CONTRA LA MUJER  | 15 MINUTOS                                                   | USUARIOS   |       |         |       |       |      |       |       |        |            |         |                           | 4         | AUXILIARES SAU |
| 32                                 | DIA MUNDIAL CONTROL DE LA DIABETES                 | 15 MINUTOS                                                   | USUARIOS   |       |         |       |       |      |       |       |        |            |         |                           | 18        | AUXILIARES SAU |
| 33                                 | DEBERES Y DERECHOS                                 | 15 MINUTOS                                                   | USUARIOS   |       |         |       |       |      |       |       |        |            |         |                           | 25        | AUXILIARES SAU |
| 34                                 | DIA INTERNACIONAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD     | 15 MINUTOS                                                   | USUARIOS   |       |         |       |       |      |       |       |        |            |         |                           |           | 2              |
| 35                                 | DEBERES Y DERECHOS                                 | 15 MINUTOS                                                   | USUARIOS   |       |         |       |       |      |       |       |        |            |         |                           |           | 16             |
| 36                                 | LAVADO DE MANOS                                    | 15 MINUTOS                                                   | USUARIOS   |       |         |       |       |      |       |       |        |            |         |                           |           | 23             |

Línea: E3LB

Meta de la línea de acción: orientar al usuario en autocuidado y cultura de bienestar

Actividad: ejecutar las capacitaciones planeadas para el año 2022 en temas de cultura de bienestar y salud

Evidencia: capacitación en salas de espera en temas de cultura de bienestar y salud

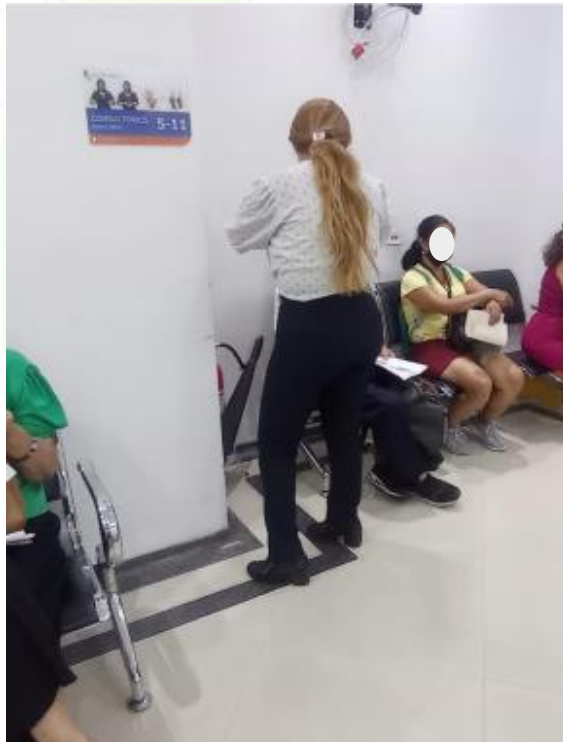
Septiembre 3 del 2022

DIA MUNDIAL DEL  
CORAZON

03 DE SEPTIEMBRE 2022

IPS CABECERA

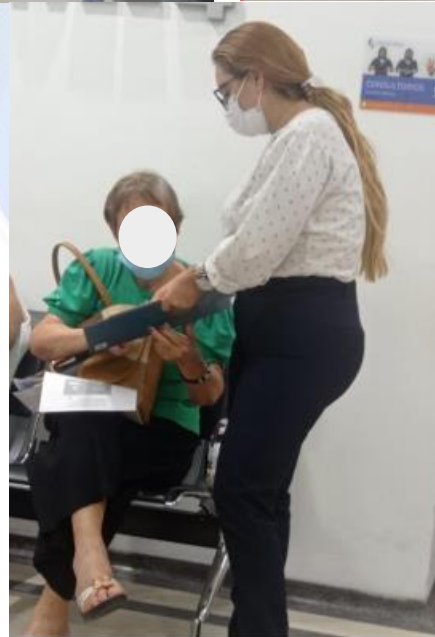
YESSIKA VARGAS





# CLINICA IPS CABECERA BUCARAMANGA - COLOMBIA

Su **Salud** es  
nuestro  
**Compromiso**



## Lista de asistencia

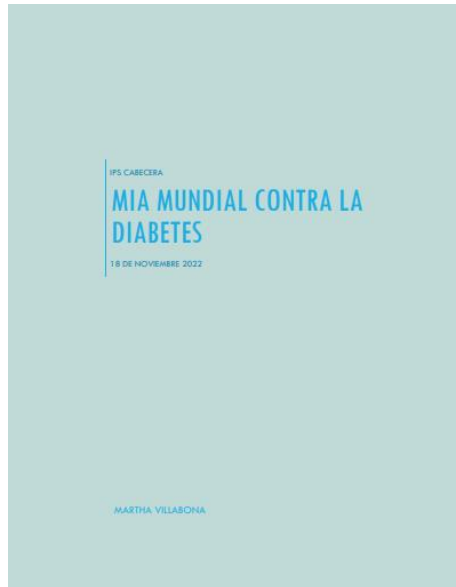
| N° | NOMBRE         | DOCUMENTO | TELEFONO | EPS         | FIRMA Y/ O HUELLA |
|----|----------------|-----------|----------|-------------|-------------------|
| 1  | Mery Ferrano   |           |          | Salud Total | Mery Ferrano      |
| 2  | Clethibe Ortiz |           |          | Salud Total | Clethibe Ortiz    |
| 3  | Roberto Ruiz   |           |          | Salud Total | Roberto Ruiz      |
| 4  | Venera Vargas  |           |          | Salud Total | Venera Vargas     |
| 5  |                |           |          |             |                   |



# CLINICA IPS CABECERA BUCARAMANGA - COLOMBIA

Su Salud es  
nuestro  
Compromiso

Noviembre 18 del 2022



Lista de asistencia

| Codigo: 05-FD-458                           |                                 | Versión: 3                 |              | Fecha Actualización: 14/10/2022 |                         | FORMATO DE ASISTENCIA DE ACTIVIDADES PARA LOS USUARIOS |  | CLINICA IPS CABECERA |  |
|---------------------------------------------|---------------------------------|----------------------------|--------------|---------------------------------|-------------------------|--------------------------------------------------------|--|----------------------|--|
| TEMA A TRATAR: Dia mundial control diabetes |                                 |                            |              |                                 |                         | FECHA: 18 NOV 2022                                     |  |                      |  |
| d'Que causa la diabetes?                    |                                 |                            |              |                                 |                         | HORA DE INICIO: 10:00                                  |  | DURACION: 30:20      |  |
| PROGRAMA: SIAU                              |                                 | LUGAR: IPS cabecera 4 piso |              | CAPACITACION                    |                         | REUNION ( )                                            |  | EVENTO ( )           |  |
| ITEM                                        | NOMBRES Y APELLIDOS             | CARGO                      | EMPRESA      |                                 |                         |                                                        |  |                      |  |
| 1                                           | Martha Villabona                | Asoc. SIAU                 | IPS cabecera |                                 |                         |                                                        |  |                      |  |
| 2                                           |                                 |                            |              |                                 |                         |                                                        |  |                      |  |
| ITEM                                        | NOMBRES Y APELLIDOS             | No. CÉDULA                 | TELÉFONO     | CAP                             | FIRMA O SELLO           |                                                        |  |                      |  |
| 1                                           | Sandra Milena Ortega villanizar |                            |              |                                 | Nueva EPS Sandra Ortega |                                                        |  |                      |  |
| 2                                           | Paola Andrea Ros Lopez          |                            |              |                                 | Salud total Paola Ros   |                                                        |  |                      |  |
| 3                                           | Licenia Cabanzo Gomez           |                            |              |                                 | Salud total Licenia C   |                                                        |  |                      |  |
| 4                                           | Baudilio cabanzo                |                            |              |                                 | Nueva EPS Baudilio C    |                                                        |  |                      |  |
| 5                                           | Luz Stella Chavez Lopez         |                            |              |                                 | Salud total Luz Stella  |                                                        |  |                      |  |
| 6                                           |                                 |                            |              |                                 |                         |                                                        |  |                      |  |



# CLINICA IPS CABECERA BUCARAMANGA - COLOMBIA

Su Salud es  
nuestro  
Compromiso

## Línea: E3Lc

**Meta de la línea de acción:** formar a personas en salud pública con enfoque diferencial de igual forma dar a conocer las temáticas de salud pública de discapacidad genero salud mental y reforzar los lineamientos nacionales respecto a PPSS a líder de SIAU y asociación de usuarios

**Actividad:** participación de actividades de salud pública en COVE municipal por parte de líder de consulta externa se socializará con líderes de procesos y equipos de trabajo de IPS temas de salud pública recibir asistencia técnica de parte de entes territorial local en temas de PPSS

**Evidencia:** Actas comités institucionales noviembre y diciembre, Asistencia de COVE municipal

## Actas comités institucionales septiembre y octubre 2022

Código: GC-FD-007  
Versión: 2  
Fecha Actualización: 07/11/2017

FORMATO ACTA DE COMITÉ

FECHA COMITÉ: octubre 12 de 2022  
COMITÉ DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA  
ACTA No. 99/2022

**OBJETIVO:** Promover un espacio de análisis que permita el reconocimiento, identificación e intervención de situaciones susceptibles de afectar la salud de la población, para orientar la toma de decisiones y la implementación de acciones tendientes a controlar los problemas de salud.

**PARTICIPANTES:**  
Horacio Maldonado Pineda - Gerente General  
Henry Valero Durán - Director Médico  
Laura Graciela Sánchez - Directora de Calidad, Seguridad del Paciente y Vigilancia Epidemiológica  
Juana María Sepúlveda - Asesor de Calidad  
Lisset Yanez Gómez - Jefe de Admisión y Atención al Usuario  
Luz Yari Figueroa - Regente de Farmacia  
Ana Rosa Duarte - Coordinadora Consulta Externa y Apoyo Diagnóstico  
Erika Sotomayor Pabón - Coordinadora Cirugía y Procedimientos  
Cristian Alberto Gómez - Ingeniero de Sistemas

**ORDEN DEL DÍA:**  
• Socialización de la notificación individual de eventos de interés en salud pública en el noveno periodo epidemiológico 2022.  
• Socialización de la notificación colectiva del evento 362-360 correspondiente al mes de septiembre 2022.  
• Socialización meta de captación de sintomáticos respiratorios en el mes de septiembre 2022.  
• Socialización de líneas y rutas de atención frente al evento de Viruela Símica (COVE MUNICIPAL, SEPTIEMBRE).

**TEMAS TRATADOS**  
Señalando los 14:30 horas del miércoles 12 agosto de 2022, y con el cuartel completo, se da por iniciado el comité de vigilancia epidemiológica en las instalaciones de la Clínica IPS Cabecera.

1) Reunión que comienza con la reunión con la socialización de vigilancia epidemiológica, donde el noveno periodo epidemiológico no se reportaron casos.

2) La socialización del reporte colectivo 362 - Infección del SÍO Operatorio del mes de septiembre 2022, realizado el 09/10/2022, a través de la plataforma SVIGILA:

- Cálculo de 6 casos nuevos y 36 procedimientos realizados.
- Hombros de 0 casos nuevos y 67 procedimientos realizados.

3) La socialización de sintomáticos respiratorios durante septiembre 2022, fue de 2 usuarios operativos. Se concluye que no se cumplió con la meta mensual que esperaba, se reportaron nuevos metas para los meses siguientes hasta a fin de alcanzar la meta anual de 172 usuarios.

Código: GC-FD-007  
Versión: 2  
Fecha Actualización: 07/11/2017

FORMATO ACTA DE COMITÉ

4) Se socializa las líneas y rutas de atención frente al evento Viruela Símica, por las EAPS Santes y Salud Total.

Se adjunta presentación:

**COMITÉ DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA  
SEPTIEMBRE 2022**

**NOTIFICACION INDIVIDUAL 2022**

**SINTOMÁTICOS RESPIRATORIOS 2022**

**SOCIALIZACION LINEAS Y RUTAS DE ATENCION FRENTE EVENTO VIRUELA SIMICA, SINTESIS IPS**

Código: GC-FD-007  
Versión: 2  
Fecha Actualización: 07/11/2017

FORMATO ACTA DE COMITÉ

**SOCIALIZACION LINEAS Y RUTAS DE ATENCION FRENTE EVENTO VIRUELA SIMICA, SINTESIS IPS**

**COMPROMISOS**

| COMPROMISOS                                                                                                                                                                                | RESPONSABLE                                                      | FECHA DE CUMPLIMIENTO |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| Continuar con el reporte semanal, donde se incluyan las fichas individuales y colectivas, en el tiempo establecido, evitando los silencios epidemiológicos.                                | Coordinadora Seguridad del Paciente y Vigilancia Epidemiológica. | Semanal               |
| Continuar con el reporte de fichas individuales, inmediata, en el menor tiempo posible una vez identificado.                                                                               | Coordinadora Seguridad del Paciente y Vigilancia Epidemiológica. | Según necesidad       |
| Notificar a la EAPS los casos de eventos de interés en salud pública identificados y diagnosticados en la Clínica IPS Cabecera para su respectivo seguimiento por la institución primaria. | Coordinadora Seguridad del Paciente y Vigilancia Epidemiológica. | Según necesidad       |
| Continuar con el reporte Notificación Colectiva Cod. 362: Infección del SÍO Operatorio, los primeros 5 días de cada mes.                                                                   | Coordinadora Seguridad del Paciente y Vigilancia Epidemiológica. | Mensual               |
| Continuar con el reporte RPS mensual.                                                                                                                                                      | Coordinadora Seguridad del Paciente y Vigilancia Epidemiológica. | Mensual               |
| Realizar BAI Mensual y enviar en los primeros 10 días del siguiente mes.                                                                                                                   | Coordinadora Seguridad del Paciente y Vigilancia Epidemiológica. | Mensual               |
| Socializar volante de Tuberculosis con población que asiste a la Clínica IPS Cabecera.                                                                                                     | Coordinadora Seguridad del Paciente y Vigilancia Epidemiológica. | Inmediato             |
| Realizar el reporte oportuno (primeros 5 días de cada mes), de los sintomáticos respiratorios al programa de TB municipal.                                                                 | Coordinadora Seguridad del Paciente y Vigilancia Epidemiológica. | Mensual               |

**FIRMA DE ASISTENTES**

| NOMBRE                   | CARGO                                                                    | FIRMA |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-------|
| Horacio Maldonado Pineda | Gerente General                                                          |       |
| Henry Valero Durán       | Director Médico                                                          |       |
| Laura Graciela Sánchez   | Directora de Calidad, Seguridad del Paciente y Vigilancia Epidemiológica |       |
| Juana María Sepúlveda    | Asesor de Calidad                                                        |       |
| Lisset Yanez Gómez       | Jefe de Admisión y Atención al Usuario                                   |       |
| Luz Yari Figueroa        | Regente de Farmacia                                                      |       |

Código: GC-FD-007  
Versión: 2  
Fecha Actualización: 07/11/2017

FORMATO ACTA DE COMITÉ

Ana Rosa Duarte  
Erika Sotomayor Pabón  
Cristian Alberto Gómez

Coordinadora Consulta Externa y Apoyo Diagnóstico  
Coordinadora Cirugía y Procedimientos  
Ingeniero de Sistemas



# CLINICA IPS CABECERA BUCARAMANGA - COLOMBIA

Su Salud es  
nuestro  
Compromiso

Código: GC-FO-007  
Versión: 2  
Fecha Actualización: 07/11/2017

**FORMATO ACTA DE COMITÉ**

FECHA COMITÉ: noviembre 12 de 2022 | COMITÉ DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA | ACTA No. 160222

**OBJETIVO:** Propiciar un espacio de análisis que permita el reconocimiento, identificación e intervención de situaciones susceptibles de afectar la salud de la población, para orientar la toma de decisiones y la implementación de acciones tendientes a controlar los problemas de salud.

**PARTICIPANTES:**  
Horacio Maldonado Pineda – Gerente General  
Henry Valero Durán – Director Médico  
Layra Graciela Sánchez – Directora de Calidad, Seguridad del Paciente y Vigilancia Epidemiológica  
Juan María Sepúlveda – Auxiliar de Calidad  
Ana Rosa Duarte – Coordinadora Consulta Externa y Apoyo Diagnóstico  
Erika Sabina Pabón – Coordinadora Cirugía y Procedimientos  
Cristian Alberto Gómez – Ingeniero de Sistemas

**ORDEN DEL DÍA:**  
• Socialización de la notificación individual de eventos de interés en salud pública en el décimo periodo epidemiológico 2022.  
• Socialización de la notificación colectiva del evento 362: ISO correspondiente al mes de septiembre 2022.  
• Socialización meta de captación de síntomas respiratorios en el mes de octubre 2022.  
• Socialización ruta integral de atención de intento de suicidio de EAPB con convenio, (COVE MUNICIPAL OCTUBRE).

**TEMAS TRATADOS**  
Siendo las 14:20 horas del jueves 10 de noviembre de 2022, y con el cuórum completo, se da por iniciado el comité de vigilancia epidemiológica en las instalaciones de la Clínica IPS Cabecera.

1) Reunión que comienza con la socialización de vigilancia epidemiológica, donde se reportó el 14/10/2022 1 ficha cod 407: Leishmaniasis cutánea.

2) La socialización del reporte colectivo: 362 – Intoxicación del Siso Operatorio del mes de octubre 2022, realizada el 05/11/2022, a través de la plataforma SYNGLA:

- Colección de 8 casos nuevos y 25 procedimientos realizados.
- Hemiorraquia 8 casos nuevos y 86 procedimientos realizados.

3) La captación de síntomas respiratorios durante octubre 2022, fue de 3 usuarios captados. Se concluye que no se cumplió con la meta mensual que esperaba; el porcentaje total de cumplimiento es del 16%, con una captación total de 27 usuarios.

Código: GC-FO-007  
Versión: 2  
Fecha Actualización: 07/11/2017

**FORMATO ACTA DE COMITÉ**

4) Se socializa las rutas de atención integral en eventos de interés de acuerdo según las EAPB con convenio, presentadas durante el COVE Municipal del mes de octubre.

Se adjunta presentación

**COMITÉ DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA**  
**OCTUBRE 2022**

Layra Graciela Sánchez Ortiz  
Coordinadora de vigilancia epidemiológica y seguridad del paciente

**NOTIFICACIÓN INDIVIDUAL 2022**  
EVENOS NOTIFICADOS EN SEPTIEMBRE  
CLASIFICACIÓN SEGÚN CODIGO DE EVENTOS

**NOTIFICACIÓN COLECTIVA 2022**

**SINTOMÁTICOS RESPIRATORIOS 2022**

Código: GC-FO-007  
Versión: 2  
Fecha Actualización: 07/11/2017

**FORMATO ACTA DE COMITÉ**

**RIA INTENTO DE SUICIDIO**  
SALUD TOTAL IPS  
2022

**RIA INTENTO DE SUICIDIO**  
SARITAS IPS  
2022

RUTA DE ATENCIÓN INTENTO DE SUICIDIO

| COMPROMISOS                                                                                                                                                                                | RESPONSABLE                                                      | FECHA DE CUMPLIMIENTO |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| Continuar con el reporte semanal, donde se incluyen las fichas individuales y colectivas; en el tiempo establecido, enviando los datos epidemiológicos.                                    | Coordinadora Seguridad del Paciente y Vigilancia Epidemiológica. | Semanal               |
| Continuar con el reporte de fichas individuales inmediata, en el menor tiempo posible una vez identificadas.                                                                               | Coordinadora Seguridad del Paciente y Vigilancia Epidemiológica. | Según necesidad       |
| Notificar a la EAPB los casos de eventos de interés en salud pública identificados y diagnosticados en la Clínica IPS Cabecera para su respectivo seguimiento por la institución primaria. | Coordinadora Seguridad del Paciente y Vigilancia Epidemiológica. | Según necesidad       |
| Continuar con el reporte Notificación Colectiva Cod. 362: Intoxicación del Siso Operatorio, los primeros 5 días de cada mes.                                                               | Coordinadora Seguridad del Paciente y Vigilancia Epidemiológica. | Mensual               |
| Continuar con el reporte RPS trimestral.                                                                                                                                                   | Coordinadora Seguridad del Paciente y Vigilancia Epidemiológica. | Trimestral            |
| Realizar IBAI Trimestral y enviar en los primeros 10 días del siguiente mes.                                                                                                               | Coordinadora Seguridad del Paciente y Vigilancia Epidemiológica. | Trimestral            |
| Realizar el reporte oportuno (primeros 5 días de cada mes), de los síntomas respiratorios al programa de TB municipal.                                                                     | Coordinadora Seguridad del Paciente y Vigilancia Epidemiológica. | Mensual               |

**FIRMA DE ASISTENTES**

| NOMBRE                   | CARGO                                                                    | FIRMA          |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Horacio Maldonado Pineda | Gerente General                                                          |                |
| Henry Valero Durán       | Director Médico                                                          |                |
| Layra Graciela Sánchez   | Directora de Calidad, Seguridad del Paciente y Vigilancia Epidemiológica |                |
| Juan María Sepúlveda     | Auxiliar de Calidad                                                      | Jana Sepúlveda |
| Ana Rosa Duarte          | Coordinadora Consulta Externa y Apoyo Diagnóstico                        |                |
| Erika Sabina Pabón       | Coordinadora Cirugía y Procedimientos                                    |                |
| Cristian Alberto Gómez   | Ingeniero de Sistemas                                                    |                |



**CLINICA IPS CABECERA**  
BUCARAMANGA - COLOMBIA

Su Salud es  
nuestro  
Compromiso

### Asistencia COVE municipal (10 de noviembre)



| ALCALDÍA DE BUCARAMANGA                                                                                                                                                                         |                                  | CONTROL DE ASISTENCIA |                          | Código: F-MC-1000-238.37-029   |                                                          |    |    |                                        |                     |                    |       |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------|--------------------------|--------------------------------|----------------------------------------------------------|----|----|----------------------------------------|---------------------|--------------------|-------|--|
|                                                                                                                                                                                                 |                                  |                       |                          | Versión: 4.0                   |                                                          |    |    |                                        |                     |                    |       |  |
|                                                                                                                                                                                                 |                                  |                       |                          | Fecha aprobación: Mayo-10-2019 |                                                          |    |    |                                        |                     |                    |       |  |
|                                                                                                                                                                                                 |                                  |                       |                          | Página 1 de 1                  |                                                          |    |    |                                        |                     |                    |       |  |
| DIRIGIDA POR:                                                                                                                                                                                   |                                  |                       |                          |                                |                                                          |    |    |                                        |                     |                    |       |  |
| FECHA:                                                                                                                                                                                          | 14                               | 11                    | 2022                     | HORA INICIO:                   | 8:00                                                     |    |    |                                        |                     |                    |       |  |
|                                                                                                                                                                                                 |                                  |                       |                          | HORA FINAL:                    | 12:00                                                    |    |    |                                        |                     |                    |       |  |
| TIPO:                                                                                                                                                                                           | TEMA: COVE Municipal - Noviembre |                       |                          |                                |                                                          |    |    |                                        |                     |                    |       |  |
| Inducción                                                                                                                                                                                       | <input type="checkbox"/>         | Rendición             | <input type="checkbox"/> | Capacitación (Mayor a 4 horas) | <input type="checkbox"/>                                 |    |    |                                        |                     |                    |       |  |
| Reunión                                                                                                                                                                                         | <input type="checkbox"/>         | Bienestar Social      | <input type="checkbox"/> | Socialización                  | <input type="checkbox"/>                                 |    |    |                                        |                     |                    |       |  |
|                                                                                                                                                                                                 |                                  |                       |                          | ¿Otro?                         | <input checked="" type="checkbox"/> ¿Cuál? <u>Comité</u> |    |    |                                        |                     |                    |       |  |
| *VINCULACIÓN: CPS: Contrato Prestación de servicios; LN: Libre nombramiento y Remoción; PS: Provisionalidad; CA: Carrera Administrativa; TO: Trabajador Oficial; PRAC: Practicante; N: Ninguno. |                                  |                       |                          |                                |                                                          |    |    |                                        |                     |                    |       |  |
| #                                                                                                                                                                                               | NOMBRE COMPLETO                  | CÉDULA                | VINCULACIÓN              |                                |                                                          |    |    | PROCESO/ SECRETARÍA/ OFICINA O ENTIDAD | TELÉFONO/ EXTENSIÓN | CORREO ELECTRÓNICO | FIRMA |  |
|                                                                                                                                                                                                 |                                  |                       | CPS                      | LN                             | PR                                                       | CA | TO | PRAC                                   | N                   |                    |       |  |
| 1                                                                                                                                                                                               | Laura Jaimés Monsalve            |                       |                          |                                |                                                          |    |    |                                        |                     |                    |       |  |
| 2                                                                                                                                                                                               | Mayerli Vargas Barbosa           |                       | X                        |                                |                                                          |    |    |                                        |                     |                    |       |  |
| 3                                                                                                                                                                                               | Laura Graciela Sánchez Ortiz     |                       |                          |                                |                                                          |    | *  |                                        |                     |                    |       |  |
| 4                                                                                                                                                                                               | Diana L. Araque Jaramá           |                       |                          |                                |                                                          |    |    |                                        |                     |                    |       |  |
| 5                                                                                                                                                                                               | José María Jaramá                |                       |                          |                                |                                                          |    |    |                                        |                     |                    |       |  |
| 6                                                                                                                                                                                               |                                  |                       |                          |                                |                                                          |    |    |                                        |                     |                    |       |  |
| 7                                                                                                                                                                                               |                                  |                       |                          |                                |                                                          |    |    |                                        |                     |                    |       |  |
| 8                                                                                                                                                                                               |                                  |                       |                          |                                |                                                          |    |    |                                        |                     |                    |       |  |
| 9                                                                                                                                                                                               |                                  |                       |                          |                                |                                                          |    |    |                                        |                     |                    |       |  |
| 10                                                                                                                                                                                              |                                  |                       |                          |                                |                                                          |    |    |                                        |                     |                    |       |  |
| 11                                                                                                                                                                                              |                                  |                       |                          |                                |                                                          |    |    |                                        |                     |                    |       |  |
| 12                                                                                                                                                                                              |                                  |                       |                          |                                |                                                          |    |    |                                        |                     |                    |       |  |
| 13                                                                                                                                                                                              |                                  |                       |                          |                                |                                                          |    |    |                                        |                     |                    |       |  |
| 14                                                                                                                                                                                              |                                  |                       |                          |                                |                                                          |    |    |                                        |                     |                    |       |  |
| 15                                                                                                                                                                                              |                                  |                       |                          |                                |                                                          |    |    |                                        |                     |                    |       |  |
| OBSERVACIONES:                                                                                                                                                                                  |                                  |                       |                          |                                |                                                          |    |    |                                        |                     |                    |       |  |
| Actuando mayor a cuerdo metropolitano de Bucaramanga                                                                                                                                            |                                  |                       |                          |                                |                                                          |    |    |                                        |                     |                    |       |  |

El MUNICIPIO DE BUCARAMANGA sujeta que reciba y almacene datos personales requiere obtener su autorización para que, de manera previa, clara y debidamente informada permita a los miembros de la organización a dar tratamiento a los datos personales que sean suministrados para que se incorporen en los distintos bases de datos con que cuenta la entidad. La finalidad con la que se recopilan los datos aquí suministrados es para el cumplimiento de la asistencia de los participantes a los eventos realizados al interior de esta dependencia. Los usuarios a que consulte nuestra Política de Tratamiento de la Información Personal a través de nuestra página web [www.bucaramanga.gov.co](http://www.bucaramanga.gov.co)

### Asistencia COVE municipal (23 de noviembre)





Asistencia virtual del COVE 23 de noviembre

| marca temporal       | Dirección de correo electrónico | Nombre completo                 | ID | número de identificación | sexo   | vinculación:                      | entidad/institución                     | Cargo                                                                    | teléfono | autorización datos |
|----------------------|---------------------------------|---------------------------------|----|--------------------------|--------|-----------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|----------|--------------------|
| 11/29/2022 2 9:52:48 |                                 | lizeth tatiana carvajal suarez  |    |                          | mujer  | pr: provisionalidad               | ese isabu                               | referente sivilia                                                        |          | si, autorizo       |
| 11/29/2022 2 9:52:49 |                                 | yady lizzeth carreño espindola  |    |                          | mujer  | in: libre nombramiento y remoción | ips coomultirasn                        | enfermera                                                                |          | si, autorizo       |
| 11/29/2022 2 9:52:55 |                                 | daniela bernal rodriguez        |    |                          | mujer  | n: ninguno                        | health & life ips                       | referente de calidad                                                     |          | si, autorizo       |
| 11/29/2022 2 9:53:19 |                                 | miguel angel muñoz avila        |    |                          | hombre | n: ninguno                        | auxímer                                 | coordinador de calidad                                                   |          | si, autorizo       |
| 11/29/2022 2 9:53:29 |                                 | aura contanzas rodriguez medina |    |                          | mujer  | n: ninguno                        | odi                                     | enfermera jefe                                                           |          | si, autorizo       |
| 11/29/2022 2 9:53:35 |                                 | julian camilo cala duran        |    |                          | hombre | n: ninguno                        | ese hospital universitario de santander | médico epidemiólogo                                                      |          | si, autorizo       |
| 11/29/2022 2 9:53:36 |                                 | eliana becerra                  |    |                          | mujer  | to: trabajador oficial            | ips salud medical                       | coordinadora de calidad                                                  |          | si, autorizo       |
| 11/29/2022 2 9:53:41 |                                 | julieth paula ceis tolosa       |    |                          | mujer  | n: ninguno                        | salud sura                              | enfermera                                                                |          | si, autorizo       |
| 11/29/2022 2 9:53:44 |                                 | andrea cabrera                  |    |                          | mujer  | to: trabajador oficial            | medicnicos                              | coordinadora pyp                                                         |          | si, autorizo       |
| 11/29/2022 2 9:53:52 |                                 | karoli dayanna aparicio rueda   |    |                          | mujer  | n: ninguno                        | ips sura bucaramanga                    | medico general                                                           |          | si, autorizo       |
| 11/29/2022 2 9:53:57 |                                 | laura graciela sanchez ortiz    |    |                          | mujer  | to: trabajador oficial            | clinica ips cabecera                    | directora de calidad, vigilancia epidemiologica y seguridad del paciente |          | si, autorizo       |

Línea: E3Ld

**Meta de la línea de acción:** incorporar la PPSS en los lineamientos de salud pública de las entidades territoriales

**Actividad:** Participación de actividades realizadas por la secretaria de salud municipal por parte de asociación de usuarios y SIAU

**Evidencia:** No se ejecutó actividad debido a la rotación del personal del área de atención al usuario y jefe del área, debido a la represa de trabajo propias del proceso no se pudo asistir a las invitaciones de la secretaria de salud.

EJE 4 FORTALECIMIENTO DEL CONTROL SOCIAL

Línea: E4La

**Meta de la línea de acción:** Capacitar a los integrantes de la asociación de usuarios

**Actividad:** participar en capacitación por entes de control con la asociación de usuarios de la IPS

**Evidencia:** Acta de renovación asociación de usuarios



# CLINICA IPS CABECERA BUCARAMANGA - COLOMBIA

Su Salud es  
nuestro  
Compromiso

Código: GC-FQ-008  
Versión: 1  
Fecha Actualización: 13/02/2017

**FORMATO ACTA DE REUNIÓN**

**ACTA DE REUNIÓN**

FECHA: 24/11/2022 ÁREA: Atención al usuario ACTA DE REUNIÓN N°: DESARROLLO DE LA REUNIÓN

**ACTA N° 11/ 2022**

**ACTA ASAMBLEA DE RENOVACIÓN DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS**

En la ciudad de Bucaramanga del departamento de Santander, el día veintidós (22) de noviembre del dos mil veintidos (2022), siendo las 2:10 p.m. previa convocatoria de la Clínica IPS Cabecera en la cual todos se invitaba a todos sus usuarios a participar de la renovación de la asociación de usuarios de la clínica se da inicio a la asamblea, se reunieron los usuarios relacionados en el registro de asistencia anexo; con el fin de realizar la renovación de la junta directiva y fortalecer la asociación de usuarios de la Clínica IPS Cabecera.

Directora de Calidad y la Directora Administrativa se presentan, se da cordial bienvenida a los usuarios participantes de la asamblea de renovación de usuarios, se agradece por su participación en la actividad convocada, se presenta auxiliar administrativa del área de atención al usuario y auxiliar administrativa del área de calidad.

Antes de dar inicio al orden del día se elige al presidente y secretario de la asamblea del día los usuarios eligen al señor Freddy Arda Navero como presidente de la asamblea y como secretario los usuarios eligen a Marco Antonio Jerez Duarte.

**ORDEN DEL DÍA**

- ¿Qué es la asociación de usuarios?
- ¿Quiénes la integran?
- Funciones
- ¿Cuáles son los requisitos?
- Publicación de convocatoria
- Usuarios inscritos
- Trayectoria de la asociación de usuarios
- Estructura de asociación de usuarios
- Elección de representantes
- Derechos de la asociación de usuarios
- Deberes de la asociación de usuario

Se da inicio a la ejecución del orden del día:

1. ¿Qué es la asociación de usuarios?  
El Decreto 1757/04 y Decreto Único Reglamentario 780/16 define la alianza o asociación de usuarios, como una agrupación de afiliados del régimen contributivo y subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tiene derecho a utilizar unos servicios de salud de acuerdo con su sistema de afiliación y que velará por la calidad del servicio y la defensa del usuario.
2. ¿Quiénes la integran?  
Todos los usuarios que hayan hecho uso del servicio durante el último año y que deseen constituirse, a través de una convocatoria a asamblea general que es realizada por Clínica IPS Cabecera.  
La asociación será de carácter abierto para garantizar permanentemente el ingreso de nuevos usuarios.
3. Funciones
  - Asesorar a sus asociados en la identificación y acceso al paquete de servicios.

Código: GC-FQ-008  
Versión: 1  
Fecha Actualización: 13/02/2017

**FORMATO ACTA DE REUNIÓN**

- Asesorar a sus asociados en la libre elección de la entidad promotora de salud, las instituciones prestadoras de servicios y/o los profesionales adscritos o con vinculación laboral a la entidad promotora de salud, dentro de las opciones por otro dirección.
- Informar a las instancias que corresponden y a las instituciones prestadoras y empresas promotoras, si la calidad del servicio prestado no cubre la necesidad de sus afiliados.
- Mantener canales de comunicación con los afiliados que permitan conocer sus inquietudes y demandas para hacer propuestas ante las juntas directivas de la institución prestadora de servicios de salud y la empresa promotora de salud.
- Atender las quejas que los usuarios presenten sobre las deficiencias de los servicios y vigilar que se tomen los correctivos del caso.
- Vigilar que las tarifas y cuotas de recuperación correspondan a las condiciones socioeconómicas de los distintos grupos de la comunidad y que se otorguen de acuerdo con lo que para el efecto se establezca.
- Proponer a las juntas directivas de los organismos o entidades de salud, los días y horarios de atención al público de acuerdo con las necesidades de la comunidad, según las normas de administración de personal del respectivo organismo.

4. ¿Cuáles son los requisitos?

- Estar activo en régimen subsidiado o contributivo
- Haber recibido servicios no mayores a un año
- Ser mayor de 18 años
- No ser empleado o familiar de algún empleado perteneciente a la institución.

5. Publicación de la convocatoria  
La convocatoria abierta para realizar la renovación de la asociación de usuarios fue publicada en la página web, redes sociales y carteleras de la Clínica IPS Cabecera.

La cual se encuentra abierta desde el 17 de marzo del 2022.

**PUBLICACIÓN DE CONVOCATORIA**

6. Usuarios inscritos  
A la fecha de realización de esta asamblea se constata con tres inscripciones de los cuales solo dos usuarios se presentaron en la asamblea, el señor Freddy Arda Navero manifestó su deseo por participar en la renovación de la asociación de usuarios por lo cual se acepta formato de inscripción del usuario.

Código: GC-FQ-008  
Versión: 1  
Fecha Actualización: 13/02/2017

**FORMATO ACTA DE REUNIÓN**

7. Trayectoria de la asociación de usuarios  
La Clínica IPS Cabecera constituyó la asociación de usuarios el día 20 de junio del 2019, su última renovación fue en octubre del año 2021 la cual estuvo constituida principalmente por usuarios de una EPS con la que actualmente Clínica IPS Cabecera no tiene convenio.

8. Estructura de asociación de usuarios  
En la circular 06 del 2018 establece que la asociación de usuarios debe estar constituida por un presidente, un secretario, un tesoroero y un revisor fiscal.

**ESTRUCTURA DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS**

CONCEJO DE 06 DEL 2018

Presidente  
Secretario  
Tesorero  
Revisor Fiscal

9. Elección de representantes  
Se realiza la elección de los representantes de la asociación de usuarios, la cual quedó conformada de la siguiente manera.

| Junta directiva | Integrantes (nombre y apellido) | Dirección                               | Telefonía | Celular    | Correo electrónico             |
|-----------------|---------------------------------|-----------------------------------------|-----------|------------|--------------------------------|
| Presidente      | Luis Alfonso Contreras Bujante  | Calle 190 # 22 - 108<br>Apartamento 381 | -         | 3213398162 | luisalfonsocontreras@gmail.com |
| Secretario      | Freddy Arda Navero              | Calle 45 # 34-38<br>Apartamento 181     | -         | 3187103527 | ardafr1972@icloud.com          |
| Tesorero        | Marco Antonio Jerez Duarte      | Cra 29 # 94-03                          | -         | 3124841052 | marj1959@yahoo.es              |
| Revisor Fiscal  |                                 |                                         |           |            |                                |

**Nota:** La convocatoria queda abierta para candidatar para la vacante de tesoroero, correspondiente al cargo del revisor fiscal, la vigencia de esta asociación de usuarios es de dos (2) años.

10. Derechos

- Ser Asociado.
- Elegir y ser Elegido, según los Estatutos.
- Participar en las asambleas y actividades programadas por la Asociación.

Código: GC-FQ-008  
Versión: 1  
Fecha Actualización: 13/02/2017

**FORMATO ACTA DE REUNIÓN**

- Representar a la Asociación en otros espacios de participación

11. Deberes

- Cumplir con los Estatutos.
- Cumplir con las decisiones de fechos en la asamblea

12. Representación de la asociación de usuarios ante otras instancias de participación social.

| Extranjeros de participación                                                         | Registrados (personas y entidades) | Dirección                               | Telefonía Fija | Celular    | Correo electrónico             |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------------|----------------|------------|--------------------------------|
| Un (1) representante ante la Junta Directiva de la EPS Páguas y Mito                 | No aplica                          | No aplica                               | No aplica      | No aplica  | No aplica                      |
| Un (1) representante ante la Junta Directiva de la EPS Páguas y Mito                 | No aplica                          | No aplica                               | No aplica      | No aplica  | No aplica                      |
| Un (1) representante ante el comité de participación comunitaria en salud "COMPADES" | Marco Antonio Jerez Duarte         | Calle 190 # 22 - 108<br>Apartamento 381 | -              | 3213398162 | luisalfonsocontreras@gmail.com |
| Con (2) representantes ante el comité de ética hospitalaria                          | Luis Alfonso Contreras Bujante     | Cra 29 # 94-03                          | -              | 3124841052 | marj1959@yahoo.es              |

13. Canales de acceso

**CALL CENTER**

Salud Total EPS 3000 103410  
PAC 3503103017  
Particular 3503103017  
Sanitas EPS 3503189017  
Bienestar EPS 3503189059  
Asegurador FOS 3503189059  
Asegurador Salud Cezar 3503189059

**ACORDADO DE ATENCIONES**

Horario de Atención:  
Lunes a Viernes  
7:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Sábados  
8:00 a.m. a 12 p.m.

REC - Páguas y Mito 2022 100011

https://ipscabecera.com/

14. Canales de atención

304-6770472

ipsgr@ipscabecera.com

15. Otros

Los representantes de la asociación de usuarios reflexionan de la importancia de tener un punto de contacto entre la Clínica IPS Cabecera y la asociación de usuarios como representante de primera instancia ante quejas, peticiones, sugerencias y felicitaciones. En vista que actualmente no contamos con jefe del área de atención al usuario ante esta cual será creado por la auxiliar administrativa Martha Liliana Villabona la cual realizará seguimiento a las manifestaciones presentadas por la asociación, resolviendo informando a la directora de calidad y directora administrativa para la toma de decisiones administrativas.



# CLINICA IPS CABECERA BUCARAMANGA - COLOMBIA

Su Salud es  
nuestro  
Compromiso

| Código: GC-PQ-008                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                |                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| Versión: 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                |                                                                     |
| Fecha Actualización: 13/02/2017                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                |                                                                     |
| FORMATO ACTA DE REUNIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                |                                                                     |
| Representantes de la asociación manifiestan conformidad en la atención por parte de los funcionarios que se encuentran en la entidad de la clínica ya que identificaron falta de humanización con los usuarios, refieren que como primera tendencia para mejorar la experiencia de los usuarios con la clínica es necesario capacitar y fortalecer a los funcionarios en temas de humanización. |                                                |                                                                     |
| COMPROMISOS GENERADOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | RESPONSABLE                                    | FECHA DE CUMPLIMIENTO                                               |
| Enviar acta de reunión a los representantes de la asociación de usuarios.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Auxiliar de calidad                            | 16 de diciembre 2022                                                |
| Remitir contacto de funcionario representante de la clínica a cargo del área de atención al usuario.                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Auxiliar administrativa de atención al usuario | Una vez sea contratado el jefe de área                              |
| Firmar acta de reunión una vez terminada.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Todos los presentes                            | Según disponibilidad de representantes de la asociación de usuarios |
| Capacitar o implementar estrategias de humanización con las orientaciones con el fin de mejorar la experiencia de los usuarios.                                                                                                                                                                                                                                                                 | Dirección de calidad                           | 16 de diciembre 2022                                                |
| FIRMA DE ASISTENTES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                |                                                                     |
| NOMBRE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | CARGO                                          | FIRMA                                                               |
| Laura Graciela Sánchez Ortiz                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Directora De Calidad                           |                                                                     |
| Yamile Tolosa Gaitano                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Directora Administrativa                       |                                                                     |
| Marta Liliara Villabona                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Auxiliar Administrativa de Atención al Usuario |                                                                     |
| Juliana María Sepúlveda Páez                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Auxiliar de Calidad                            |                                                                     |
| Luis Alfonso Camacho Suarez                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Presidente asociación de usuarios              |                                                                     |
| Freddy Ardila Navarro                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Secretario asociación de usuarios              |                                                                     |
| Marco Antonio Jerez Duarte                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Tesorero asociación de usuarios                |                                                                     |

Línea: E4Lb

**Meta de la línea de acción:** Informar de forma permanente a los usuarios las novedades del sistema de salud políticas de participación e información general de la IPS

**Actividad:** Publicación de información de interés al ciudadano en televisores y pagina web

**Evidencia:** Fotográfica

**Nivel 1 (sala de espera cirugía)**





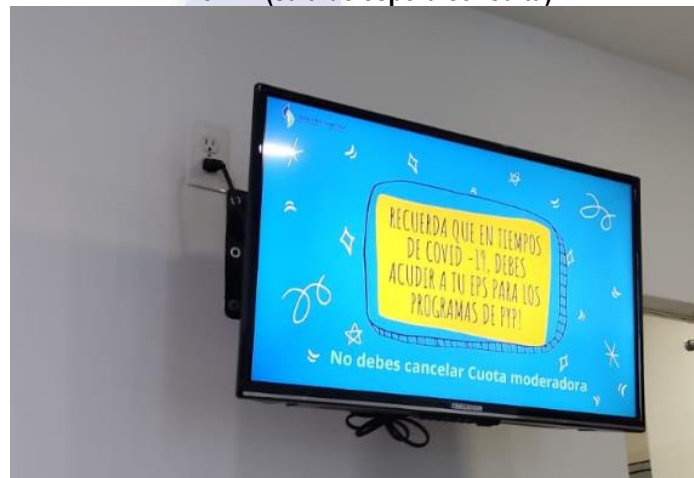
**CLINICA IPS CABECERA**  
BUCARAMANGA - COLOMBIA

Su **Salud** es  
nuestro  
**Compromiso**

**Nivel 3 (sala de espera apoyo diagnostico)**



**Nivel 4A (sala de espera consulta)**



**Nivel 6 (sala de espera procedimientos menores)**





**CLINICA IPS CABECERA**  
BUCARAMANGA - COLOMBIA

Su **Salud** es  
nuestro  
**Compromiso**

**Línea:** E4Ld

**Meta de la línea de acción:** Capacitar a los veedores en salud líderes y asociaciones de usuarios

**Actividad:** Participar en capacitación por entes de control con la asociación de usuarios de la IPS

**Evidencia:** No se ejecutó actividad debido a que la asociación se disolvió en el mes de marzo debido a que en su mayoría pertenecían a un convenio el cual ya no tiene servicios con la institución y fue posible llevar a cabo su renovación en el mes de noviembre.

**Línea:** E4Le

**Meta de la línea de acción:** Promover la participación de control social en la asociación de usuarios

**Actividad:** Divulgación en reunión de asociación de usuarios e invitación a reuniones municipales

**Evidencia:** Convocatoria asamblea de renovación, invitación por correo electrónico a los integrantes.

### Convocatoria asamblea de renovación



MACROPROCESO GESTION DE CONTACTO Y SATISFACCION DEL USUARIO  
PROCESO ATENCION AL USUARIO  
CONVOCATORIA ABIERTA

#### CONVOCATORIA ABIERTA

Tu **Salud** es  
nuestro  
**Compromiso**

Dirigida a todos los usuarios activos en régimen Subsidiado y régimen Contributivo, de las entidades presentes en nuestra Institución como lo son **Salud Total EPS y Sanitas EPS** para la conformación de la asociación de usuarios de la **Clínica IPS Cabecera**.

Dando cumplimiento en lo dispuesto y aplicable en la normatividad vigente respecto a la participación ciudadana en salud, la **Clínica IPS Cabecera** invita a todos sus afiliados activos en **Régimen Subsidiado de salud y Régimen Contributivo** a participar de la asamblea general de usuarios con el fin de realizar la conformación de la Asociación de usuarios.

#### REQUISITOS

- 1.1. Estar activo en Régimen Subsidiado o Régimen contributivo de la **IPS Cabecera** y haber recibido servicios no mayores a un 1 año (01 Noviembre 2021 al 01 Noviembre 2022).
- 1.2. Ser mayor de 18 años.
- 1.3. No ser empleado o familiar de algún empleado perteneciente a la Institución.

#### Convocatoria Asamblea.

Fecha: 25 de noviembre 2022

Hora: 02:00 pm

Lugar: Piso Quinto Clínica IPS cabecera.

Dirección: Carrera 37 # 51-86 Cabecera del Llano.

Para mayor información puede acercarse a nuestra oficina de atención al usuario ubicada en la Carrera 37 # 51-86 IPS Cabecera 5 piso o puede comunicar a nuestra línea de WhatsApp 3046776472 o a nuestro correo electrónico [atencionalusuario@ipscabecera.com](mailto:atencionalusuario@ipscabecera.com).

#### Publicación Convocatoria Asamblea.

Fecha publicación: 01/11/2022

Fecha de desfijación: 25/11/2022



CLINICA IPS CABECERA  
BUCARAMANGA - COLOMBIA

Su Salud es  
nuestro  
Compromiso

### invitación por correo electrónico a los integrantes



pqrs - <pqrs@ipscabecera.com>

#### Reunión de asociación de usuarios

1 mensaje

pqrs - <pqrs@ipscabecera.com>

13 de diciembre de 2022, 7:27

Para: fardila19762013@gmail.com, luisalfonsocamacho4@gmail.com, majd1050@yahoo.es, cristanchock@hotmail.com, "Joseivannillamizar@gmail.com" <joseivannillamizar@gmail.com>

Buen día para todos

Por medio del presente me permito invitarlos de manera formal a participar en la Reunión mensual de la asociación de usuarios, que será realizada el día Viernes 20 de enero del presente año a las 2:00 pm en el quinto piso de la Clínica IPS Cabecera ubicada en la Carrera 37 No 51-86.

Agradecemos confirmar asistencia por este medio, y confirmar orden del día o Quorum que se ejecutará por parte de los representantes de la asociación de usuarios.

Quedamos atentos a cualquier inquietud o comentarios  
Atentamente

Cordialmente,



Martha Liliana Villabona  
Auxiliar Administrativa PQR  
| Clínica IPS CABECERA

(7) 6977997 | 3503189899

[pqrs@ipscabecera.com](mailto:pqrs@ipscabecera.com)

[www.ipscabecera.com](http://www.ipscabecera.com)

carrera 37 #51-86, Cabecera del Llano

## EJE 5 GESTIÓN Y GARANTÍA DE LA SALUD CON PARTICIPACIÓN EN EL PROCESO DE DECISIÓN.

Línea: E5Ld

**Meta de la línea de acción:** garantizar el funcionamiento del departamento de participación social para el fortalecimiento de los escenarios de participación social en salud

**Actividad:** incluir información de las formas de participación social en salud de los cuales dispone el escenario comunitario del sector salud

**Evidencia:** no se ejecutó actividad.