

	<b>Formato Acta de Reunión</b>	Fecha Aprobación: 7/11/2019	
		Código: FT-DOR-002	
	<b>E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO</b>	Versión: 01	Pág. 1 de 2

<b>ACTA No. 001</b>	<b>Proceso:</b> SIAU	<b>Fecha:</b> 18 de abril de 2024
---------------------	----------------------	-----------------------------------

<b>Lugar:</b> Sala de espera programas de PyP	<b>Hora Inicio:</b> 10:00 a.m.	<b>Relata:</b> Sandra Milena Giraldo García, Técnica Adtva – SIAU
	<b>Hora Final:</b> 11:30 a.m.	

<b>PERSONAS ASISTENTES (FUNCIONARIOS RESPONSABLES DE LA ACTIVIDAD)</b>		
<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>FIRMA</b>
Israel Arias Susunaga	Coordinador IPS San Antonio	Anexo listado de asistencia
Sandra Milena Giraldo García	Técnica Administrativa SIAU sede Administrativa	
Indira Carvajal Cuellar	Auxiliar Administrativo SIAU IPS San Antonio	
<b>AUTORIDADES LOCALES Y REPRESENTANTES DE LA COMUNIDAD</b>		
<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>FIRMA</b>
Mario Narvaez Pena	Auditor Junior Asmetsalud	Anexo listado de asistencia
Jorge Ceballos Rodríguez	Presidente J.A.C. B/ Unidos	

<b>OBJETIVO DE LA REUNION – AGENDA</b>	
<b>PROPUESTA</b>	<b>CAMBIOS Y/O ADICIONES</b>
<p>Renovar el Comité Directivo de la Asociación de Usuarios de la IPS San Antonio de Getucha</p> <p><b>ORDEN DEL DÍA:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saludo y apertura de la reunión a cargo del Coordinador de la IPS, enfermero Israel Arias Susunaga</li> <li>2. Intervención a cargo de la Técnica Administrativa de SIAU Sandra Milena Giraldo (Generalidades De La Alianza De Usuarios e Instancias Participativas)</li> <li>3. Presentación de metodología para la elección de Miembros de Comité Directivo a cargo de la Técnica Administrativa de SIAU Sandra Milena Giraldo</li> <li>4. Elección de Integrantes del Comité Directivo de la Asociación de Usuarios IPS San Antonio de Getucha (presidente, vicepresidente, secretario, vocales)</li> <li>5. Intervención de la comunidad</li> <li>6. Proposiciones y Varios</li> <li>7. Cierre</li> </ol>	<p>No hubo cambios.</p>

	<b>Formato Acta de Reunión</b>	Fecha Aprobación: 7/11/2019	
		Código: FT-DOR-002	
	<b>E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO</b>	Versión: 01	Pág. 1 de 2

## ASUNTOS TRATADOS

### DESARROLLO

El día 18 de abril de 2024 a las 10:00 am se reunieron en la sala de espera de PyP de la IPS San Antonio, los usuarios relacionados en el registro de asistencia que hace parte de la presente acta, representantes de la asociación de usuarios, el coordinador de la IPS, la técnica administrativa de SIAU y la auxiliar administrativa del SIAU de la IPS con el objetivo de elegir la nueva junta directiva de la Asociación de Usuarios de la IPS San Antonio, previa convocatoria realizada desde el 14 de marzo de 2024, mediante divulgación en la cartelera informativa de la IPS Solita; publicación en página web, grupos y estados de WhatsApp; oficios de invitación a autoridades locales, líderes comunitarios; entrega de volantes; entre otros.

#### Orden del día:

#### **1. Saludo y apertura de la reunión a cargo del Coordinador de la IPS, enfermero Israel Arias Susunaga**

Con un saludo de bienvenida el enfermero de la IPS Israel Arias realiza la apertura del evento y agradece la participación a todos los asistentes refiriendo la importancia de que hayan acudido al llamado que la ESE Fabio Jaramillo les está haciendo convocando a renovar la asociación de usuarios de la IPS San Antonio.

#### **2. Intervención a cargo de la Técnica Administrativa de SIAU Sandra Milena Giraldo (Generalidades De La Alianza De Usuarios e Instancias Participativas)**

Interviene la técnica de SIAU de la sede administrativa Sandra Milena Giraldo, informa que el periodo del comité directivo se encuentra vencido desde el pasado 29 de noviembre de 2023 el cual es elegido por un periodo de dos años.

La funcionaria presenta las generalidades de la asociación de usuarios (concepto, objetivo, funciones y requisitos para ser parte de la asociación de usuarios) en el marco de lo definido por el Decreto 1757 de 1994.

(...)

### **CAPITULO IV PARTICIPACION EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD**

**Artículo 9.** *Garantías a la participación. Las instituciones del Sistema General de Seguridad Social en Salud, garantizarán la participación ciudadana, comunitaria y social en todos los ámbitos que corresponda, conforme a las disposiciones legales aplicables.*

**Artículo 10.** *Alianzas o asociaciones de usuarios. La Alianza o asociación de usuarios es una agrupación de afiliados del régimen contributivo y subsidiado, del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tienen derecho a utilizar unos servicios de salud, de acuerdo con su sistema de afiliación, que velarán por la calidad del servicio y la defensa del usuario.*

*Todas las personas afiliadas al Sistema General de Seguridad Social en Salud podrán participar en las instituciones del sistema formando asociaciones o alianzas de usuarios que los*

	<b>Formato Acta de Reunión</b>	Fecha Aprobación: 7/11/2019	
		Código: FT-DOR-002	
	<b>E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO</b>	Versión: 01	Pág. 1 de 2

*representarán ante las instituciones prestadoras de servicios de salud y ante las empresas promotoras de salud, del orden público, mixto y privado.*

**Parágrafo 1.** *Las instituciones prestadoras de servicios de salud sean públicas, privadas o mixtas, deberán convocar a sus afiliados del régimen contributivo y subsidiado, para la constitución de alianzas o asociaciones de usuarios.*

*(...)*

**Artículo 12.** *Representantes de las alianzas de usuarios o asociaciones de usuarios. Las alianzas o asociaciones de usuarios elegirán sus representantes en asamblea general, y entre los elegidos de éstas si hubiere varias asociaciones o alianzas de usuarios, para períodos de dos (2) años. Para el efecto, sus instancias de participación podrán ser:*

*1. Un (1) representante ante la Junta Directiva de la respectiva empresa promotora de salud pública y mixta.*

*2. Un (1) representante ante la Junta Directiva de la institución prestataria de servicios de salud de carácter hospitalario, pública y mixta.*

*3. Un (1) representante ante el comité de participación comunitaria respectivo.*

*4. Un (1) representante ante el Consejo Territorial de Seguridad Social, elegido conforme a las normas que regulen la materia.*

*5. Dos (2) representantes ante el comité de ética hospitalaria, de la respectiva institución prestataria de servicios de salud, pública o mixta.*

*(...)*

**Artículo 14.** *Funciones de las asociaciones de usuarios. Las asociaciones de usuarios tendrán las siguientes funciones:*

*1. 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 ella ofrecidas.*

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

*3. Participar en las Juntas Directivas de las empresas promotoras de salud e instituciones prestatarias de servicios de salud, sean públicas o mixtas, para proponer y concertar las medidas necesarias para mantener y mejorar la calidad de los servicios y la atención al usuario. En el caso de las privadas, se podrá participar, conforme a lo que dispongan las disposiciones legales sobre la materia.*

*4. Mantener canales de comunicación con los afiliados que permitan conocer sus inquietudes y demandas para hacer propuestas ante las juntas directivas de la institución prestataria de servicios de salud y la empresa promotora de salud.*

*5. Vigilar que las decisiones que se tomen en las juntas directivas, se apliquen según lo acordado.*

	<b>Formato Acta de Reunión</b>	Fecha Aprobación: 7/11/2019	
		Código: FT-DOR-002	
	<b>E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO</b>	Versión: 01	Pág. 1 de 2

6. Informar a las instancias que corresponda y a las instituciones prestatarias y empresas promotoras, si la calidad del servicio prestado no satisface la necesidad de sus afiliados.

7. 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.

8. Vigilar que las tarifas y cuotas de recuperación correspondan a las condiciones socioeconómicas de los distintos grupos de la comunidad y que se apliquen de acuerdo con lo que para tal efecto se establezca.

9. Atender las quejas que los usuarios presenten sobre las deficiencias de los servicios y vigilar que se tomen los correctivos del caso.

10. Proponer las medidas que mejoren la oportunidad y la calidad técnica y humana de los servicios de salud y preserven su menor costo y vigilar su cumplimiento.

11. Ejercer veedurías en las instituciones del sector, mediante sus representantes ante las empresas promotoras y/o ante las oficinas de atención a la comunidad.

12. Elegir democráticamente sus representantes ante la junta directiva de las empresas promotoras y las instituciones prestatarias de servicios de carácter hospitalario que correspondan, por y entre sus asociados, para períodos máximos de dos (2) años.

13. Elegir democráticamente sus representantes ante los comités de ética hospitalaria y los comités de participación comunitaria por períodos máximos de dos (2) años.

14. Participar en el proceso de designación del representante ante el Consejo Territorial de Seguridad Social en Salud conforme a lo dispuesto en las disposiciones legales sobre la materia.

(...)

### **ASOCIACIÓN DE USUARIOS**

Según lo establecido por el Decreto 1757 de 1994 la alianza o asociación de usuarios es una agrupación de afiliados del régimen contributivo y subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tienen derecho a utilizar los servicios de salud de acuerdo con su sistema de afiliación, que velarán por la calidad del servicio y defensa del usuario.



### OBJETIVO DE LA ASOCIACIÓN





Garantizar la participación ciudadana en la prestación de los servicios de salud que brinda la IPS, así como velar y proteger los derechos de los usuarios de estos servicios y la calidad, oportunidad y eficiencia del servicio



	<b>Formato Acta de Reunión</b>	Fecha Aprobación: 7/11/2019	
		Código: FT-DOR-002	
<b>E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO</b>	Versión: 01	Pág. 1 de 2	



## ¿Quiénes Pueden Participar?

Todas las personas afiliadas al Sistema General de Seguridad Social en Salud podrán participar en las instituciones del Sistema formando Asociaciones o alianzas de Usuarios que los representarán ante las instituciones prestadoras de servicios de salud y ante las Empresas Promotoras de Salud, del orden público, mixto y privado.



## ¿Dónde se crean?

Las alianzas de usuarios se deben crear en:

- En empresas Sociales del Estado-ESE.
- Instituciones Prestadoras de Salud. "IPS".
- Empresas Promotoras de Salud del régimen contributivo "EPS".
- Empresas Promotoras de Salud del régimen subsidiado EPS.



## CONSTITUCIÓN DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

A través de una convocatoria a asamblea general que realizan las instituciones de salud, sean públicas, privadas o mixtas, a todos los usuarios que hayan hecho uso del servicio durante el último año, para su respectiva constitución. Las asociaciones se constituirán con un número plural de usuarios y podrán obtener reconocimientos en las personerías municipales.

Las Asociaciones de Usuarios se constituirán con un **número plural de usuarios**, de los **convocados a la Asamblea** de Constitución por la respectiva institución.



## FUNCIONES DE LA ASOCIACIÓN

- ✓ Asesorar a sus asociados en la libre elección de la EPS.
- ✓ Asesorar a sus asociados en la identificación y acceso al paquete de servicios que se ofrece en la IPS.
- ✓ Informar a las instancias que corresponda si la calidad del servicio prestado satisface o no las necesidades de sus afiliados.
- ✓ Velar y proteger los derechos y deberes de los usuarios propugnando por una adecuada prestación de los servicios con calidad oportunidad y eficiencia, manteniendo canales de comunicación con los afiliados, funcionarios y entes territoriales para conocer inquietudes, solicitudes y propuestas de mejoramiento.
- ✓ Participar en las juntas directivas de las instituciones prestadoras de salud para proponer y concertar las medidas necesarias para mantener y mejorar la calidad de los servicios y atención al usuario.
- ✓ Mantener canales de comunicación con los afiliados que permitan conocer sus inquietudes y hacer propuestas ante la Gerencia y/o junta directiva de la institución prestadora de servicios de salud.



## Requisitos

Para ser elegido en un cargo de representación a nombre de la asociación de usuarios la persona debe:

- Ser usuario de la entidad de salud a la cual se encuentra afiliado.
- No estar incurso en inhabilidades establecidas por la ley.
- No ser empleado de la Entidad en Salud.
- Residir en el municipio.



### 3. Presentación de metodología para la elección de Miembros de Comité Directivo

La técnica administrativa de SIAU, da una breve y clara explicación sobre la metodología para la elección de los integrantes de la nueva "mesa directiva" de la asociación de usuarios de la IPS San Antonio de Getucha; la cual consiste en la elección de manera simple, iniciando con la postulación y elección nominal por cada uno de los candidatos definidos por mayoría de votos entre los asistentes habilitados (usuarios de la IPS San Antonio de Getucha, activos durante la vigencia 2023).



Se reitera a todos los usuarios interesados en participar, sobre la importancia de cumplir con los requisitos mencionados para postularse, especialmente que tengan disposición, capacidad de liderazgo y residan en la inspección de San Antonio de Getucha.

#### 4. Elección de Integrantes del Comité Directivo de la Asociación de Usuarios IPS San Antonio de Getucha (presidente, vicepresidente, secretario, vocales)

Después de haber leído y explicado los requisitos, las funciones y el objetivo de la asociación de usuarios se postulan los siguientes nombres para ser elegidos representantes de la comunidad en la asociación de usuarios por un periodo de dos años (2024 y 2026):

##### Postulados

Presidente: RIGOBERTO MELO CASTRO

Vicepresidente:

Secretario:

Vocal 1.

Vocal 2.

Vocal 3.

Se procede a votar por cada uno de los postulados para integrar la mesa directiva de la asociación de usuarios de la IPS San Antonio, para los cargos de presidente, vicepresidente, secretario, y vocales de la vigencia 2024-2026.

Paso seguido, se consolido la votación quedando conformado el comité directivo de la Asociación de usuarios de la IPS San Antonio de la siguiente manera:

NOMBRES	IDENTIFICACION	CARGO	EPS	TELEFONO
RIGOBERTO MELO CASTRO	94295501	PRESIDENTE	NUEVA EPS	3213197866
JORGE ELIECER CEBALLOS RODRIGUEZ	7715637	VICEPRESIDENTE	NUEVA EPS	3103795786
KAROL YULIANA BUSTAMANTE CABRERA	1006484281	SECRETARIA	NUEVA EPS	3208346150
RUBY IRREÑO NIETO	40774342	VOCAL	ASMETSALUD	3222951488
FLORENTINA SANCHEZ MENESES	26624554	VOCAL	ASMETSALUD	3143846693

Ya elegido el comité se informa sobre la importancia de la elaboración del reglamento interno de la asociación de usuarios como una herramienta práctica que facilite un desempeño más claro, ágil y eficaz de quienes hacen parte de ella, desde sus afiliados hasta los diferentes dignatarios que ayuden a la interpretación y comprensión de la normatividad.

#### 5. Intervención de la comunidad

\*La señora Indira Carvajal pregunta si el señor Rigoberto Melo, elegido como presidente de la asociación de usuarios puede postularse para ser representante de la Junta Directiva de la ESE; refiere que es importante aclarar las dudas que se tienen frente a la elección del representante de los usuarios ante esta instancia participativa.



La técnica de SIAU indica que efectivamente el presidente de la asociación de usuarios de la IPS San Antonio puede postularse y ser elegido, al igual que lo pueden hacer los demás integrantes de la mesa directiva de esta IPS como de las IPS de Solano, Solita, Valparaíso y Milán.

\* El señor Rigoberto Melo interviene diciendo que la mesa directiva de la asociación de usuarios de la IPS San Antonio de Getucha nunca ha tenido representación en la Junta Directiva, y presenta su inquietud ¿quién es el que delega a esta persona?, es decir ¿Quién convoca a las Asociaciones de Usuarios para que elijan a su representante ante la JD-ESE?

El presidente electo refiere que el como representante de la asociación de usuarios fue miembro del comité hace 5 años y para este periodo desea participar en esa mesa directiva, y que por primera vez San Antonio tenga representación de los usuarios ante la Junta Directiva de la ESE.

Al respecto, la delegada de la sede administrativa, Sandra Milena Giraldo socializa la normatividad vigente que regula la elección de los miembros de la Junta Directiva de las Empresas Sociales del Estado.

La normatividad vigente que regula la conformación de las JD-ESE de primer nivel de atención, es: Ley 1438 de 2011 artículo 70 reglamentada por el Decreto 2993 de 2011 Por el cual se establecen disposiciones relacionadas con la conformación y funcionamiento de la Junta Directiva de las Empresas Sociales del Estado de nivel territorial (municipal, departamental o distrital) de primer nivel de atención y se dictan otras disposiciones.

(...)

**ARTÍCULO 70. DE LA JUNTA DIRECTIVA DE LAS EMPRESAS SOCIALES DEL ESTADO.** La Junta Directiva de las Empresas Sociales del Estado de nivel territorial de primer nivel de complejidad, estará integrada de la siguiente manera:

70.1 El jefe de la administración departamental, distrital o municipal o su delegado, quien la presidirá. 70.2 El director de salud de la entidad territorial departamental, distrital o municipal o su delegado.

70.3 Un representante de los usuarios, **designado por las alianzas o asociaciones de usuarios legalmente establecidas**, mediante convocatoria realizada por parte de la dirección departamental, distrital o municipal de salud.

70.4 Dos (2) representantes profesionales de los empleados públicos de la institución, uno administrativo y uno asistencial, elegidos por voto secreto. En el evento de no existir en la ESE profesionales en el área administrativa, la Junta Directiva podrá integrarse con un servidor de dicha área con formación de técnico o tecnólogo.

**PARÁGRAFO 1.** Los representantes de los usuarios y de los servidores públicos de la entidad tendrán un periodo de dos (2) años y no podrán ser reelegidos para periodos consecutivos, ni podrán ser parte de las Juntas Directivas de las Empresas Sociales del Estado en más de dos ocasiones. En los municipios de 6ª categoría, los representantes de los usuarios y los empleados públicos tendrán un periodo de 4 años.

(...)

	<b>Formato Acta de Reunión</b>	Fecha Aprobación: 7/11/2019	
		Código: FT-DOR-002	
	<b>E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO</b>	Versión: 01	Pág. 1 de 2

¿Quién convoca a las Asociaciones de Usuarios para que elijan a su representante ante la JD-ESE?

La dirección de salud departamental, distrital o municipal, o el organismo que haga sus veces, convoca a las asociaciones de usuarios legalmente establecidas, previa convocatoria por parte de podrán elegir a uno de los suyos como sus representantes para que integre la JD-ESE, sin restricción para el elegido sea el presidente de la asociación de usuarios, siempre y cuando sea elegido por la asamblea.

\* Interviene el señor Mario Narváez Penna, Asesor Junior de Asmetsalud refiriéndose sobre el tema de las afiliaciones, dice que hay usuarios que solicitan una cita y cuando llegan a la IPS y van a facturar aparece que no están afiliados.

En respuesta la auxiliar de SIAU Indira Carvajal manifiesta que esto sucede más que todo con la población indígenas porque hay usuarias que tienen sus bebés y se van para sus resguardos y no vuelven a realizar el trámite de afiliación de sus hijos.

\* Interviene el señor Jorge Ceballos Rodríguez quien dice que si los usuarios depositan las quejas de forma anónima lo hacen para evitar problemas, que lo pueden hacer si es de forma respetuosa.

La técnica Sandra Milena Giraldo explica sobre el procedimiento que se realiza en la entidad para las respuestas de las PQRS anónimas; informa que a estas peticiones se les da respuesta como a cualquier otra; no obstante, las respuestas son publicadas en la cartelera informativa de la IPS por un periodo de cinco (05) días hábiles y el proceso se realiza en presencia de la asociación de usuarios del cual se emite una resolución tanto para la publicación de la respuesta como para el retiro de la misma.

## 6. Propositiones y Varios

- Debe haber mayor compromiso por parte de la asociación de usuarios y se hace el llamado a la asociación de usuarios porque los integrantes del comité directivo del periodo anterior no hicieron presencia en la reunión.

- Promover el ingreso permanente de usuarios en la asociación de usuarios.

- Establecer y aprobar el Reglamento Interno desde el inicio de sus actividades para garantizar la funcionalidad y el cumplimiento de sus objetivos, se debe definir un conjunto de pautas o criterios que propicien un óptimo funcionamiento al interior del comité y al rol y procedimientos que deban asumir y cumplir sus integrantes;

- Que los usuarios hagan uso del buzón de sugerencias, no solo para quejarse sino también para presentar felicitaciones a los funcionarios; al igual que se utilicen los formatos institucionales para la presentación de las PQRS, el formato de peticiones verbales

- Incluir dentro del reglamento interno la normatividad que rige las PQRS, peticiones anónimas, peticiones verbales y el trámite que se da.



	<b>Formato Acta de Reunión</b>	Fecha Aprobación: 7/11/2019	
		Código: FT-DOR-002	
	<b>E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO</b>	Versión: 01	Pág. 1 de 2

<b>COMPROMISOS ADQUIRIDOS</b>		
<b>COMPROMISO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA DE CUMPLIMIENTO</b>
Capacitar a la asociación de usuarios y comité de ética hospitalaria	Oficina de SIAU	21/03/2024
Elaboración y aprobación del reglamento Interno de la Asociación.	Oficina de SIAU	abril 2024
Remitir copia del acta al ente territorial y subgerencia de servicios de salud de la ESE	Asociación de usuarios	abril 2024
Solicitar el registro del acta ante la personería	Oficina de SIAU	abril 2024

Información sobre el documento

<b>PROXIMA REUNION:</b> Por definir	<b>HORA:</b>	<b>LUGAR:</b>
-------------------------------------	--------------	---------------

Información sobre el documento

Preparado por: Sandra Milena Giraldo García	(firma): 	<b>Fecha:</b> 18/04/2024
---	---	--------------------------

Información sobre el documento

Copias

<b>NOMBRE</b>	<b>INSTITUCION</b>	<b>CARGO</b>
Willington Arriaga Rivas	E.S.E. Fabio Jaramillo	Gerente
Merly Sierra Peña	E.S.E. Fabio Jaramillo	Subgerente Administrativa Y Financiera.
Esperanza Ochoa Ardila	E.S.E. Fabio Jaramillo	Subgerente Servicios De Salud