Red de Salud de Ladera E.S.E.	**ACTA DE REUNIÓN N° 03**	**CAL-for-012** **Fecha Actualización:** 15/02/2025 **Revisión:** 5 **T.R. D** 1.4.1 **Página:** 1 / 1

FECHA	**DIA**	**MES**	**AÑO**	**Hora Inicio**	**Hora Final**	**Lugar:**	IPS TERRÓN COLORADO
	20	03	2025	2:15PM	3:50 PM	**Proceso:**	PARTICIPACIÓN SOCIAL

Reunión o Comité: Asociación de Usuarios
Objetivo de la Reunión o Comité: Realizar reunión mensual de asociaciones de usuarios para fortalecer la comunicación entre las partes y garantizar el derecho a la participación
Eje Estratégico del Plan de Desarrollo: Confiando en la Eficiencia, Transparencia y Sostenibilidad

ASISTENTES
Ver Listado de Asistencia

ORDEN DEL DIA	
Actividades	**Responsable**
1. Saludo de bienvenida	Angela Rivera
2. Lectura del acta anterior	Angela Rivera
3. Seguimiento e informe de tareas por parte del responsable de zona	Geovanny Lemos
4. Intervención por parte de la asociación de usuarios	Asociación de usuarios
5. Intervención por parte del equipo participación social	Angela rivera
6. Cierre	Angela rivera

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Saludo de bienvenida:

Se da inicio a la reunión con palabras de bienvenida a los asistentes, agradeciendo su participación. El objetivo de este espacio es continuar fortaleciendo los procesos de participación social mediante el tratamiento de temas relevantes para la comunidad usuaria.

2. Lectura del acta anterior:

Ángela Rivera, trabajadora social del área de Participación Social, procede a realizar la lectura del acta correspondiente a la reunión del 20 de febrero de 2025.

Durante esa sesión, se presentaron los siguientes requerimientos por parte de la Asociación de Usuarios (ASOUSUARIOS):

- ✓ Solicitud de retiro de la carpa ubicada en la parte baja de la IPS, debido al impacto negativo que genera en la imagen institucional.
- ✓ Solicitud de presencia de un funcionario/a de EMSSANAR para abordar las problemáticas relacionadas con la entrega de medicamentos.
- ✓ Solicitud de una capacitación, en articulación con gerencia, dirigida a la Asociación de Usuarios, con el fin de tratar temas de interés y mejorar la calidad en la atención.

La señora Ana Milena, presidenta de la Asociación de Usuarios, manifestó que el acta del mes de febrero no puede ser aprobada, ya que presenta incoherencias y omisiones importantes. Entre ellas, la ausencia de intervenciones realizadas por los usuarios participantes, como la señora Rafaela Gurrute, el señor Wilson Zúñiga, el señor William Mejía, entre otros. En consecuencia, se acordó que en la próxima reunión el acta será leída nuevamente, punto por punto, para su debida

VIGILADO Supersalud

revisión.

Resumen de los puntos incluidos en el acta del 20 de febrero:

1. **Capacitación a la Asociación de Usuarios:**

   Se informó que, en articulación con gerencia, se dará inicio a un proceso de capacitaciones a partir del mes de marzo. Estas se llevarán a cabo en las instalaciones de la IPS Terrón Colorado, y posteriormente se realizarán sesiones individuales para fortalecer el conocimiento y la participación de los usuarios.

2. **Entrega de medicamentos – EMSSANAR:**

   Se mencionó la necesidad de invitar a un/a representante de EMSSANAR para tratar los problemas continuos en la dispensación de medicamentos. La señora Rafaela, junto con los señores Wilson y William, participaron en la más reciente rendición de cuentas, donde la gerente abordó este tema y reconoció las dificultades. La funcionaria manifestó su compromiso con la mejora de los procesos de contratación, aunque la problemática persiste, tanto en zona rural como urbana.

   Además, se compartió con los asistentes el portafolio de contratación, presentado por el Dr. Iván, el cual fue autorizado por gerencia para ser enviado a cada asociación y será también difundido en el grupo de WhatsApp de Terrón Colorado.

3. **Retiro de la carpa:**

   En cuanto a la solicitud presentada por los usuarios sobre el retiro de la carpa ubicada en la parte baja de la IPS, se informa que está ya fue retirada, según lo confirmado por el jefe de zona.

3. Seguimiento e informe de tareas por parte del responsable de zona:

El jefe de zona, Geovanny Lemos, informa sobre un error en el acta anterior respecto a la destinación de los espacios en el nuevo proyecto:

- ✓ **Sótano:** Parqueadero para funcionarios.
- ✓ **Primer piso:** Área de urgencias.
- ✓ **Segundo piso:** Consulta externa.
- ✓ **Tercer piso:** Oficinas de auditoría, fisioterapia y aula máxima para reuniones.

Aclara que la participación social es competencia de la ESE, mientras que la Asociación de Usuarios es una entidad con personería jurídica independiente. En este sentido, respalda lo mencionado por el señor Wilson: aunque ambas entidades participan en las reuniones, deben elaborarse dos actas diferentes, una por cada institución.

También informa que el 20 de marzo se llevó a cabo una reunión con gerencia donde se trataron temas que impactan su desempeño como coordinador. Menciona que la falta de mecanismos claros para evaluar ciertos cargos sectoriales limita la

VIGILADO Supersalud

eficacia de su gestión. Esto afecta la productividad y, por ende, repercute directamente en la atención a los usuarios.

Finalmente, recuerda que, ante cualquier inconveniente, lo primero es identificar la causa del problema para aplicar medidas efectivas.

4. Intervención por parte de la asociación de usuarios:

El señor William Mejía se refirió a la problemática persistente en el suministro de medicamentos, indicando que el conflicto no abarca la totalidad de la red, sino que corresponde aproximadamente a un 5% o 6% de la cobertura, lo que genera confusión. Propuso que una posible solución sería establecer una asociación directa con EMSSANAR, que permita asumir responsabilidades con mayor claridad.

Adicionalmente, explicó que la Junta Directiva de la ESE tiene la función de recibir informes sobre el funcionamiento institucional, con el objetivo de evaluar y discutir aspectos clave como balances financieros, asignación de citas, presupuestos, servicios y otros temas relevantes. A partir de estos análisis, la Junta decide si aprueba o no las gestiones presentadas.

También informó que en la página oficial de la ESE Ladera aparece registrada ASUSALUD, entidad creada durante el proceso de renovación de estatutos. Según la Ley 1757, las asociaciones tienen la potestad de establecer alianzas temporales o permanentes con otras ligas, instituciones, IPS y EPS, lo cual puede facilitar la resolución de conflictos y fortalecer el trabajo articulado entre entidades del sector salud.

El señor Wilson compartió que el pasado 19 de marzo se presentó, en Junta Directiva, la propuesta de reforma de la IPS, cuyo proyecto ya cuenta con una maqueta arquitectónica. Sin embargo, esta aún no ha sido publicada, ya que requiere ser detallada antes de su presentación oficial. Una vez completado este proceso, la maqueta será socializada con todos los usuarios.

Así mismo, informó que desde la gerencia se propuso la creación de un programa de salud mental para la Comuna 1, el cual ya fue incluido en el plan de presupuesto y se aprobó su financiación para ser implementado antes de finalizar el presente año.

En relación con el suministro de medicamentos, Wilson indicó que en reuniones anteriores (sin precisar la fecha exacta), este tema fue tratado directamente con la gerente. En esas sesiones, el señor William planteó que la Liga de Usuarios podría desarrollar un plan específico, dada la capacidad organizativa con la que cuenta el equipo de Participación Social, resaltando el compromiso y la disposición del personal, especialmente de las funcionarias Ángela y Natalia.

William retomó los puntos señalados por el señor Wilson, expresando su preocupación por la falta de resultados concretos. Considera que, si bien se elaboran actas, muchas veces los acuerdos quedan solo en papel, sin materializarse en acciones reales. También expresó inquietud sobre decisiones que, según él, se toman basadas en rumores o suposiciones, lo cual afecta la gestión, especialmente cuando se trata del Gerente Financiero.

Manifestó su desacuerdo con la manera en que se maneja la suspensión de funcionarios, señalando que algunos son retirados como si fueran "inservibles", cuando en realidad pueden estar enfrentando dificultades puntuales en su rendimiento. Indicó que, aunque actualmente la IPS tiene estabilidad financiera, si comienzan a registrarse pérdidas mensuales de 10, 15 o hasta 20 millones de pesos, se debería hacer un análisis más riguroso sobre lo que está ocurriendo.

También mencionó que hay servicios que se dejan de prestar por falta de infraestructura tecnológica. Por ejemplo, en el consultorio infantil no se está prestando servicio debido a la falta de un computador, lo mismo ocurre en el consultorio 5, lo

VIGILADO Supersalud

cual afecta directamente la atención a los usuarios.

El jefe Geovanny Lemos explicó que algunos procesos dentro de la organización no cuentan con mecanismos de evaluación efectivos, ya que se trata de funciones transversales que dependen de múltiples áreas. Esta situación puede dificultar la respuesta oportuna a requerimientos institucionales. En una reunión reciente con gerencia, se planteó la posibilidad de establecer un sistema de seguimiento más riguroso o una instancia de coordinación específica para garantizar que las solicitudes no queden sin respuesta.

La señora Rafaela compartió que, al momento de enviarse información al grupo de WhatsApp, se sabía que Ana Milena no hacía parte del chat. Por este motivo, la información fue reenviada a la usuaria Marina, para que a su vez la compartiera con la presidenta. A pesar de que Ana Milena solicitó personalmente a Ángela Rivera el comunicado, este no le fue enviado. Señaló que, si no hubiera sido por los demás integrantes de la Asociación que le informaron, no habría asistido a la reunión.

Por su parte, Ana Milena explicó que decidió retirarse del grupo de WhatsApp debido a que algunos miembros compartían contenidos ajenos a los objetivos del grupo, lo que dificultaba una comunicación efectiva.

Observaciones sobre IPS Vista Hermosa:

Rafaela relató una situación ocurrida en la IPS Vista Hermosa, donde estaba siendo atendido su hijo. Señaló que existía una problemática interna entre el personal de salud y la odontóloga, y que en ocasiones se realizaba la facturación correspondiente y en otras no. Considera que, si no hay una respuesta adecuada por parte del personal, como en este caso con la odontóloga, se debe proceder con un oficio formal dirigido a gerencia, denunciando el hecho. Enfatizó que no se debe permitir el maltrato hacia los usuarios de la ESE Ladera, y que todo funcionario debe cumplir sus funciones conforme al reglamento institucional.

Rafaela propuso que en la próxima reunión participen funcionarios de EMSSANAR y que también asista el señor Carlos Holmes, con el fin de tratar directamente las problemáticas mencionadas. Reiteró que la Liga de Usuarios está presente para ejercer su rol con responsabilidad y para buscar soluciones reales. Finalmente, mencionó que, al igual que don William, ha realizado gestiones constantes ante gerencia y cajeros para solucionar inconvenientes, como la falta de computadores, sin obtener respuestas efectivas hasta el momento.

5. Intervención por parte de equipo participación social:

Ángela Rivera, en representación del equipo, ofrece disculpas por las inconsistencias del acta de febrero y asume la responsabilidad del error. Anuncia que en la próxima reunión se presentarán dos versiones del acta, para su revisión y aprobación.

Ángela sugiere mejorar los canales de comunicación, señalando que la dispersión de la información individualizada se vuelve ineficiente, dada la existencia de 16 asociaciones. Por ello, se compromete a enviar la información simultáneamente al grupo general y a la presidenta Ana Milena.

Se informa que se ha compartido en el grupo de WhatsApp el portafolio de servicios EAPB, así como los portafolios individuales de servicios de las distintas IPS de la Red Ladera.

VIGILADO Supersalud

6. Cierre:

Siendo las 3:50 p.m.**,** se da por finalizada la reunión de Asociación de Usuarios de la IPS Terrón Colorado, agradeciendo la participación activa y colaboración de todos los asistentes.

Se adjuntan evidencias fotográficas.





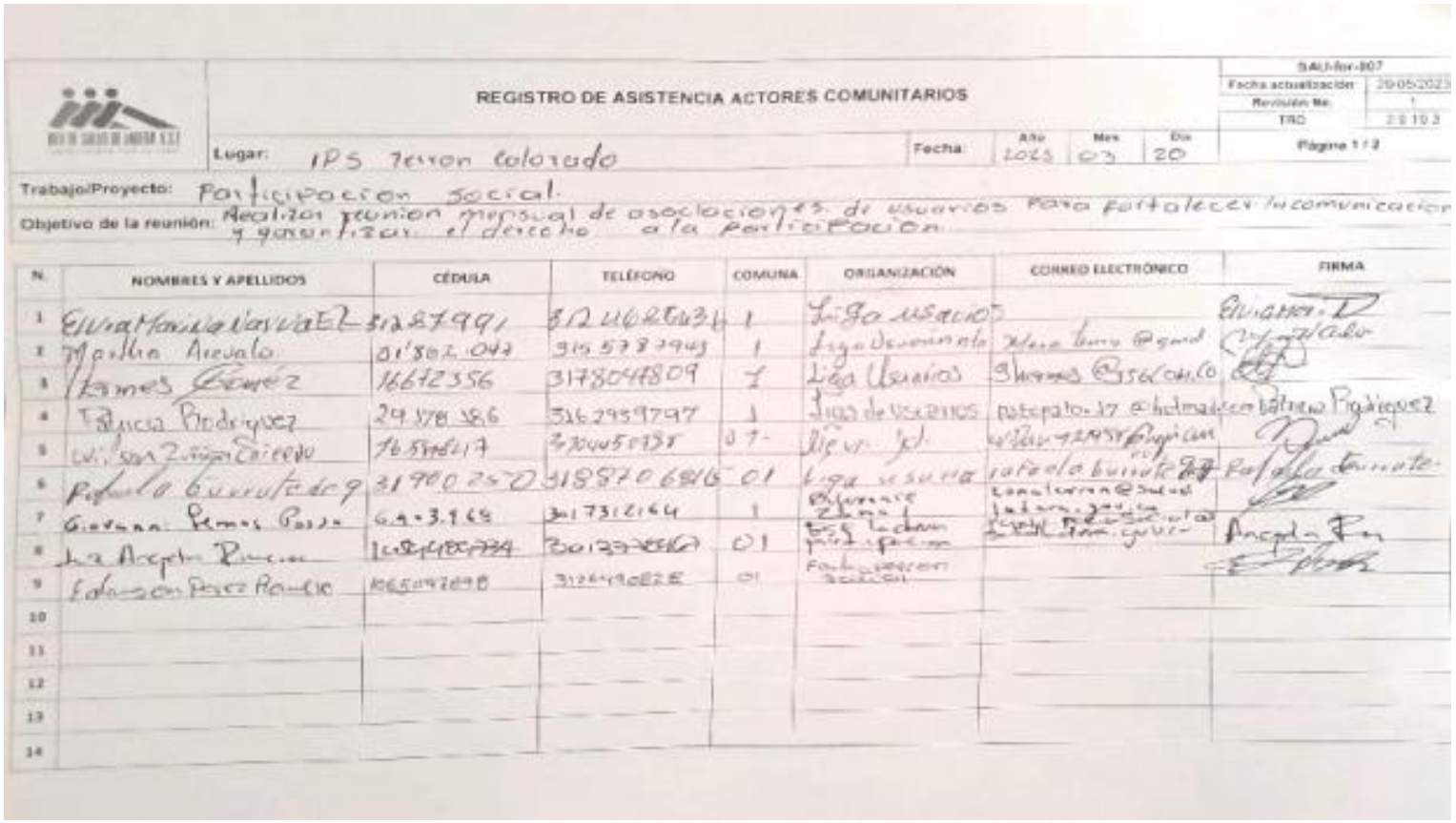
TAREAS ASIGNADAS		
Que Hacer	**Responsable**	**Fecha**
1. Visita de un funcionario de Emssanar a la IPS TERRÓN Colorado	**Participación Social**	**Próxima reunión**
2. Humedad y gotera donde está ubicada la caja de consulta externa	**Giovanni Lemos**	**Próxima reunión**
3. Solicitud de un computador para el consultorio N° 5	**Giovanni Lemos**	**Próxima reunión**
4. Solicitud de odontólogo en la IPS Vista Hermosa	**Giovanni Lemos**	**Próxima reunión**
5. Buscar solución por parte del jefe de zona para impedir obstaculización de vehículos dentro y fuera de la IPS Terrón colorado	**Giovanni Lemos**	**Próxima reunión**
6. Invitación a la jefe de talento humano Katherine Zapata	**Participación Social**	**Próxima reunión**
7. Invitación al jefe de facturación Carlos Holmes	**Participación Social**	**Próxima reunión**
8. Solicitud de estabilizadores para computadores en la IPS	**Giovanni Lemos**	**Próxima reunión**

Próxima Reunión	Lugar:	Fecha	DIA	MES	AÑO
	IPS TERRON COLORADO			04	2025

FIRMAS (RESPONSABLE)	
Elaboro el Acta: Edinson Pérez romero **Cargo: Auxiliar administrativo - participación social**	**Responsable de Reunión: Angela Rivera** **Cargo: Trabajadora social - participación social**

VIGILADO Supersalud

Red de Salud de Ladera · E.S.E.	ACTA DE REUNIÓN N° 03	CAL-for-012	
		Fecha Actualización:	15/02/2025
		Revisión:	5
		T.R. D	1.4.1
		Página: 1 / 1	



REGISTRO DE ASISTENCIA ACTORES COMUNITARIOS

CAL-for-007 | Fecha actualización: 29/05/2023 | Revisión No: 1 | TRD 2.8.10.3 | Página 1 / 2

Lugar: IPS Terron Colorado | Fecha: Año 2023 Mes 03 Día 20

Trabajo/Proyecto: Participacion Social.

Objetivo de la reunión: Realizar reunion mensual de asociaciones de usuarios para fortalecer la comunicacion y garantizar el derecho a la participacion.

N.	NOMBRES Y APELLIDOS	CÉDULA	TELÉFONO	COMUNA	ORGANIZACIÓN	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Elvia Maria Velasquez	31287991	3122662634	1	Liga usuarios		Elvia M. V.
2	Martha Arevalo	01'302.047	315 578 7943	1	Liga Desarrollo	Maria.bmo@gmail	
3	Ramos Gomez	16672356	3178044809	1	Liga Usuarios	Ramos@saludlad	
4	Blanca Rodriguez	29 378 586	3162959797	1	Liga de Usuarios	patopato.17@hotmail.com	Blanca Rodriguez
5	Wilson Zuñiga Cabrera	16 586 617	3206450935	07	Liga usuarios		
6	Rafaela Guerrero de G	31900250	3188706816	01	Liga usuarios	rafaela.guerrero@saludlad	Rafaela Guerrero
7	Giovanna Ramos Pozo	6.9.3.169	3017312164	1	Liga usuarios	Giovanna.ramos@saludlad	
8	Ana Acosta Rincon	1.098.488.734	3012326660	01	Liga usuarios		Ana Acosta
9	Edwin Perez Rincon	1065097698	3126490828	01	Liga usuarios		
10							
11							
12							
13							
14							

VIGILADO Supersalud