

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0		
	Proceso: Sistema de Gestión Integral - MIPG		
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional		
	ACTA DE REUNIÓN / CAPACITACIÓN		
Fecha: 18-03-2025	Versión: 04	Código: FOR-GPI-01	Página: 1 de 5

No:4

ASUNTO: ROL Y FUNCIONES DE LA ASOCIACION DE USUARIOS

FECHA: 15 de abril de 2026

HORA: 3:00 pm a 5:00pm

OBJETIVO: Socializar con los miembros de la asociación de usuarios de la E.S.E Hospital del Rosario el tema de rol y funciones de la misma.

1. ORDEN DEL DIA:

- Saludo y presentación.
- Dar a conocer a los miembros de la asociación de usuarios de la E.S.E Hospital del Rosario el tema de rol y funciones de la misma de los mismos
- Despedida.

2. DESARROLLO:

El día 13 de marzo de 2026, la coordinadora del SIAU, realiza la convocatoria vía WhatsApp, a los miembros de la asociación de usuarios, para que el día 15 de abril de 2026, en las instalaciones de la institución se pueda llevar acabo el cuarto encuentro de la vigencia en curso.

Siendo las 3:00 pm del día 15 de abril de 2026, la Profesional de SIAU (Servicio atención de Información al usuario) da inicio al cuarto encuentro en donde de la Asociación de Usuarios de la ESE Hospital del Rosario conoce sus roles, funciones y normatividad vigente colombiana frente su ejercicio de su servicio.

Posteriormente, se abordaron los principales **roles y funciones de la Asociación de Usuarios**, destacando que esta organización tiene la responsabilidad de representar los intereses de los usuarios ante la E.S.E, participando activamente en los espacios institucionales donde se toman decisiones relacionadas con la prestación de los servicios de salud.

De igual forma, se hizo énfasis en la función de ejercer vigilancia y control social, mediante el seguimiento a la calidad de la atención, evaluando aspectos como la oportunidad en la prestación del servicio, el acceso, la continuidad, la pertinencia y el trato digno hacia los usuarios.

Otro aspecto relevante tratado durante la jornada fue la promoción de los derechos y deberes de los usuarios en salud, destacando la importancia de que la comunidad conozca sus derechos para poder exigirlos, así como sus deberes para contribuir al buen funcionamiento del sistema de salud.

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0		
	Proceso: Sistema de Gestión Integral - MIPG		
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional		
	ACTA DE REUNIÓN / CAPACITACIÓN		
Fecha: 18-03-2025	Versión: 04	Código: FOR-GPI-01	Página: 2 de 5

Así mismo, se explicó el papel de la Asociación en la canalización de las PQRSF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones), orientando a los usuarios sobre los mecanismos adecuados para presentar sus inquietudes y realizar seguimiento a las mismas, contribuyendo a la mejora continua de los servicios.

Se resaltó también la importancia de su participación en procesos de humanización, promoviendo una atención centrada en el usuario, basada en el respeto, la empatía, la dignidad y la calidad humana, aspectos fundamentales en la prestación de los servicios de salud.

Durante la actividad, los asistentes participaron activamente, expresando sus opiniones, inquietudes y sugerencias. Entre los principales aportes se destacó la necesidad de fortalecer la visibilidad de la Asociación de Usuarios, así como la importancia de realizar más jornadas de capacitación y sensibilización dirigidas a la comunidad.

Como resultado de la jornada, se generaron compromisos orientados a fortalecer la participación social, mejorar los canales de comunicación entre la institución y los usuarios, y promover la vinculación activa de la comunidad a la Asociación de Usuarios.

Así como también se realizó una contextualización normativa, indicando que la Asociación de Usuarios se encuentra respaldada por la **Ley 100 de 1993**, la cual establece el Sistema General de Seguridad Social en Salud y reconoce la participación social como un eje fundamental del sistema. Así mismo, se fundamenta en el **Decreto 1757 de 1994**, que reglamenta las formas de participación social en salud, definiendo la creación, organización y funciones de las asociaciones de usuarios como instancias de representación comunitaria.

De igual manera, se mencionó el **Decreto 780 de 2016** (Decreto Único Reglamentario del Sector Salud), el cual compila la normatividad vigente en salud y refuerza los mecanismos de participación ciudadana, así como la importancia del control social en la gestión de los servicios de salud.

Adicionalmente, se hizo referencia a la **Ley 1751 de 2015 (Ley Estatutaria de Salud)**, que reconoce la salud como un derecho fundamental autónomo e irrenunciable, fortaleciendo el papel de los usuarios como sujetos activos en la vigilancia y exigibilidad de este derecho.

Asociación de Usuarios, destacando:

- La representación de los intereses de los usuarios ante la institución prestadora de servicios de salud.
- La participación en espacios institucionales y comités donde se analicen temas

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0		
	Proceso: Sistema de Gestión Integral - MIPG		
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional		
	ACTA DE REUNIÓN / CAPACITACIÓN		
Fecha: 18-03-2025	Versión: 04	Código: FOR-GPI-01	Página: 3 de 5

relacionados con la calidad y prestación de los servicios.

- El ejercicio de vigilancia y control social sobre la atención en salud, evaluando criterios como oportunidad, accesibilidad, continuidad, pertinencia y trato digno.
- La promoción de los derechos y deberes de los usuarios, en concordancia con la normatividad vigente.
- La canalización y seguimiento de las PQRSF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones), como herramienta para el mejoramiento continuo.
- El apoyo a procesos de humanización en la atención en salud, en coherencia con la Política de Atención Humanizada.
- La formulación de recomendaciones orientadas a mejorar la calidad de los servicios de salud.

Se enfatizó que estas funciones contribuyen al fortalecimiento del control social, la transparencia institucional y la mejora continua de la prestación de los servicios de salud.

Durante la jornada, los asistentes participaron activamente, manifestando inquietudes y aportes relacionados con la necesidad de fortalecer la visibilidad de la Asociación de Usuarios, mejorar los canales de comunicación y promover procesos de capacitación continua.

Como resultado, se generaron compromisos orientados a fortalecer la participación comunitaria, incrementar las estrategias de divulgación de derechos y deberes, y consolidar la articulación entre la Asociación de Usuarios y la institución.



	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0		
	Proceso: Sistema de Gestión Integral - MIPG		
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional		
	ACTA DE REUNIÓN / CAPACITACIÓN		
Fecha: 18-03-2025	Versión: 04	Código: FOR-GPI-01	Página: 4 de 5

CONCLUSIONES Y VARIOS: Se da por terminada la sección correspondiente al mes de abril en donde permitió fortalecer el conocimiento de los participantes sobre los roles y funciones de la Asociación de Usuarios, así como su sustento en la normatividad vigente, destacando su importancia como mecanismo de participación social, control ciudadano y garantía del derecho fundamental a la salud. Se reconoce la necesidad de continuar promoviendo estos espacios para consolidar una atención en salud más eficiente, transparente, humanizada y centrada en el usuario.

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA
N/A	N/A	N/A

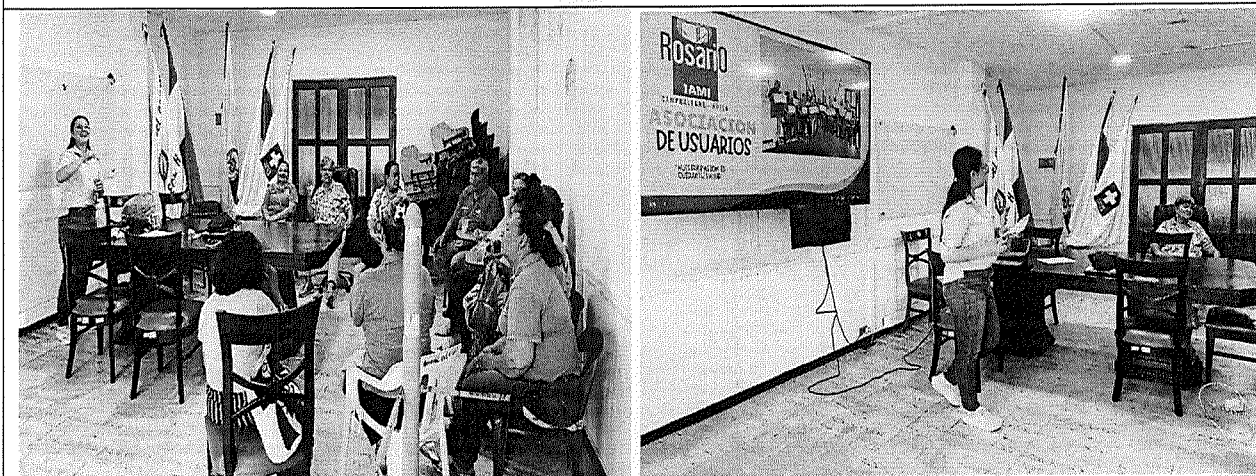
LISTADO DE ASISTENCIA:

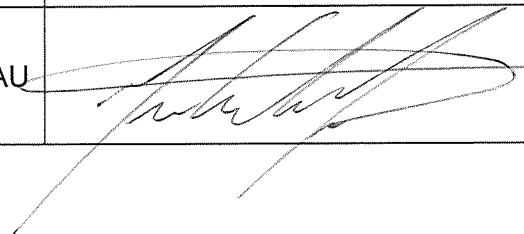
Se anexa al final.

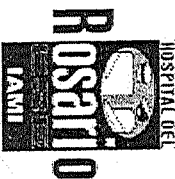
EVALUACIÓN:

N/A

ANEXO FOTOGRAFICO (Cuando sea capacitaciones o aplique)



NOMBRES	CARGO	FIRMAS
MARLY GISETH TRUJILLO MEDINA	COORDINADORA SIAU	



ESE HOSPITAL DEL ROSARIO
NIT. 891.180.039-0

Procesos: Gestión de Talento Humano
Subprocesos: Formación y Capacitación

LISTA DE ASISTENCIA

CAMPDALEGRE (41)

Vigencia: 05-nov-2024

Código: FOR-FCA-01

Versión: 01



TEMA: Trabajo Puntual de la Asistencia de Vigilancia

RESPONSABLE: María Gisel Trujillo Medina

FECHA: 15 Abril 2026

LUGAR: Salón de Juntas

HORA DE INICIO: 8:00 PM

HORA DE FINALIZACIÓN: 5:00 PM

ITEM	NOMBRE Y APELLIDO	IDENTIFICACIÓN	CARGO	CELULAR	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Yolima Covedes T	36346408	Veedor	3196750312		Yolima CT
2	María de Jesús Novales	39.569.735	Veedor	322744276	mariajesusnovales@gmail.com	María de Jesús Novales
3	María Inés Rangel	36087344	Veedora	312469457		María Inés Rangel
4	María Eugenia Puente	36345301	Veedora	3134350473		María E. Puente
5	María Olimpia	26468929	Veedora	3653231899	mariaolimpia@gmail.com	María Olimpia
6	María Guadalupe	36087485	Veedora	3118825952	mariajuana@gmail.com	María Guadalupe
7	María L. Pérez	4894919	11	31227015808		María L. Pérez
8	Fanny Riquiera	36087358	Veedora	3109774444	fannyriciera@gmail.com	Fanny Riquiera
9	Fabiana Reyes	36088201	Veedora	3115348043		Fabiana Reyes
10	Martha Lucía Pineda R	36088335	Veedora	3112474305	marthalucrecia@gmail.com	Martha Lucía Pineda R
11						
12						
13						
14						
15						

Al diligenciar este formato, el titular de los datos personales autoriza de manera expresa a la ESE Hospital del Rosario para la recolección, almacenamiento y tratamiento de los mismos, conforme a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 sobre Protección de Datos Personales, el Decreto Reglamentario 1317 de 2013, el Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015, y las demás disposiciones normativas que complementen, modifiquen o adicionen el régimen de protección de datos personales en Colombia. Conozca la política de tratamiento de los datos personales de la entidad a través del siguiente link: <https://www.hospitaldelrosario.gov.co/portafolio/contenidos/202210/GCO-PO-03-VI-Politica-de-privacidad-y-tratamiento-de-datos-personales.pdf>