ACTA 03 ASOCIACION DE USUARIOS 2025

REUNION ORDINARIA ASAMBLEA GENERAL, ASOCIACION DE USUARIOS

FECHA: 18 de julio de 2025

LUGAR: Auditorio ESE CRIB

HORA: 8:30 a.m.

QUIEN CONVOCA: secretaria de Salud Departamental y líder Proceso SIAU ESE CRIB

ASUNTO: capacitación Asociaciones de Usuarios. Y humanización en servicios de salud

MEDIO UTILIZADO: Convocatoria Vía correos electrónicos y WhatsApp Asociación.

ORDEN DEL DIA

1. Registro de asistencia
2. Capacitación por parte de la secretaria de salud Departamental y Siau del CRIB
3. Intervención del señor Álvaro Cicua Arias – presidente Asociación de usuarios.

DESARROLLO DE LA REUNION

• La Dirección de las ESE está conformada por la Junta Directiva y el Gerente y tiene a su cargo

• Mantener la unidad de objetivos e intereses de la organización en torno a la Misión y Objetivos institucionales;

• Identificar las necesidades esenciales y expectativas de los usuarios,

• Determinar los mercados a atender, • Definir la estrategia del servicio,

• Asignar recursos,

• Adoptar y adaptar normas de eficiencia y calidad controlando su aplicación en la gestión institucional artículo 5° del Decreto 1876 de 1994

Funciones de la Junta Directiva – E.S.E.

• Expedir, adicionar y reformar el Estatuto Interno.

• Discutir y aprobar los Planes de Desarrollo de la Empresa social.

• Aprobar los Planes Operativos Anuales.

• Analizar y aprobar el proyecto de presupuesto anual, de acuerdo con el Plan de Desarrollo y el Plan Operativo para la vigencia.

• Aprobar las modificaciones de tarifas y cuotas de recuperación que proponga el director o Gerente, para ajustarse a las políticas tarifarias establecidas por las autoridades

competentes en el sistema general de seguridad social en salud, en sus distintos órdenes. artículo 11 del Decreto 1876 de 1994

• Aprobar los Manuales de Funciones y Procedimientos, para su posterior adopción por la autoridad competente.

• Establecer y modificar el Reglamento Interno de la Empresa Social.

• Analizar los Informes Financieros y los informes de ejecución presupuestal presentados por el Gerente y emitir concepto sobre los mismos y sugerencias para mejorar el desempeño institucional.

• Supervisar el cumplimiento de los planes y programas definidos para la Empresa Social.
• Servir de voceros de la Empresa Social ante las instancias político-administrativas correspondientes y ante los diferentes niveles de Dirección del Sistema de Salud, apoyando la labor del Gerente en este sentido.

• Asesorar al Gerente en los aspectos que este considere pertinente o en los asuntos que a juicio de la Junta lo ameriten.

• Diseñar la política, de conformidad con las disposiciones legales, para la suscripción de los Contratos de Integración Docente Asistencial por le Gerente de la Empresa Social.

• Elaborar terna para la designación del responsable de la Unidad de Control Interno.

• Fijar honorarios para el Revisor Fiscal.

• Determinar la estructura orgánica-funcional de la entidad, y someterla para su aprobación ante la autoridad competente.

Reuniones Junta Directiva

• Se reunirá ordinariamente cada dos (2) meses, y extraordinariamente a solicitud del presidente de la Junta o del Representante Legal de la Empresa Social, o cuando una tercera parte de sus miembros así lo soliciten.

• De cada una de las sesiones de la Junta Directiva se levantará la respectiva acta en el libro que para tal efecto se llevará. El Libro de Actas debe ser registrado ante la autoridad que ejerza las funciones de inspección, vigilancia y control de la Empresa Social del Estado. DECRETO 780 DE 2016: ARTÍCULO 2.5.3.8.4.2.6.

Función de Gerentes – E.S.E.

• Dirigir la Empresa, manteniendo la unidad de intereses en torno a la misión y objetivos de esta;

• Realizar la gestión necesaria para lograr el desarrollo de la Empresa de acuerdo con los planes y programas establecidos, teniendo en cuenta los perfiles epidemiológicos del área de influencia, las características del entorno y las internas de la Empresa Social;

• Articular el trabajo que realizan los diferentes niveles de la organización, dentro de una concepción participativa de la gestión;

• Ser nominador y ordenador del gasto, de acuerdo con las facultades concedidas por la ley y los reglamentos; • Representar a la empresa judicial y extrajudicialmente;

• Velar el cumplimiento de las leyes y los reglamentos que rigen las Empresas Sociales del Estado;

• Rendir los informes que le sean solicitados por la Junta Directiva y demás autoridades competentes. artículo 14 del Decreto 1876 de 1994.

Naturaleza de Gerencia y Junta Directiva

• La naturaleza de la junta directiva es la de ser su órgano de superior dirección y administración y, en tal carácter, ejercer la orientación de la actividad que le es propia al respectivo ente dentro de la autonomía con que cuenta según la ley y de acuerdo con las disposiciones de los estatutos internos o reglamentos administrativos dictados por el gobierno o por el mismo órgano directivo.

• la Gerencia es el órgano ejecutor de las políticas institucionales, de acuerdo con las facultades concedidas por la ley, los estatutos y reglamentos que rigen la Empresa Social del Estado.

Integrantes de Junta Directiva E.S.E. NIVEL 1

• El jefe de la administración departamental, distrital o municipal o su delegado, quien la presidirá.

• El director de salud de la entidad territorial departamental, distrital o municipal o su delegado.

• Un representante de los usuarios, designado por las alianzas o asociaciones de usuarios legalmente establecidas (...)

• Dos (2) representantes profesionales de los empleados públicos de la institución, uno administrativo y uno asistencial, elegidos por voto secreto. Ley 1438 de 2011, ARTÍCULO 70

Consideraciones: Representante Usuarios ¿Que es una Asociación de Usuarios?

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 SGSSS 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.

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 2.10.1.1.10 del Decreto 780 de 2016

• ¿Cuál es el periodo del representante usuarios?: E.S.E. NIVEL 1

– Municipio categoría 6: 4 años. E.S.E. NIVEL 1

– Municipio categoría 1 a 5: 2 años.

• ¿Pueden ser reelegidos en el periodos consecutivos?: NO.

• ¿En periodos no consecutivos, cuantas veces pueden ser elegidos?: Máximo en 2 periodos. LEY 1438 DE 2011 - ART 70 - 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.

Remuneración de integrantes de la Junta Directiva • E.S.E. DEPARTAMENTALES: Decreto 0014 de 06 de febrero de 2023 de Gobernación de Boyacá. "Por medio del cual se reglamenta el pago de honorarios a los miembros de las Juntas Directivas de las Empresas Sociales del Estado adscritas al Departamento de Boyacá, por su asistencia a las sesiones ordinarias y extraordinarias" Artículo 1. Los miembros de la Junta Directiva de las Empresas Sociales del Estado, adscritas al Departamento de Boyacá, que no sean servidores públicos, devengarán honorarios hasta el 50% del salario mínimo legal mensual vigente, por asistir a las sesiones presenciales y no presenciales, ordinarias o extraordinarias, de la Junta Directiva de la respectiva entidad.

E.S.E. MUNICIPALES: Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social 780 de 2016, en su artículo 2.5.3.8.4.2.4 Parágrafo prevé: "La entidad territorial respectiva, a la cual esté adscrita la Empresa Social del Estado, fijará los honorarios por asistencia a cada sesión de la Junta Directiva, para los miembros de esta que no sean servidores públicos. En ningún caso dichos honorarios podrán ser superior a medio salario mínimo por sesión, sin perjuicio de reconocer en cuenta separada, los gastos de desplazamiento de sus integrantes a que haya lugar."

¿A cuántas Juntas Directivas un Representante puede pertenecer simultáneamente?

• Existe prohibición en cuanto a la asignación o remuneración económica por la participación como miembros de las juntas directivas, en el sentido en el que la Ley 4 de 1992 estableció que la excepción de recibir más de una asignación que provenga del Tesoro Público se circunscribe para los honorarios percibidos por los miembros de las Juntas directivas, debido a su asistencia a las mismas, siempre que no se trate de más de dos Juntas. (ver concepto 255331 de 2022 Departamento Administrativo de la Función Pública)

Consideraciones: Representante Usuarios

• ¿Un concejal de un municipio que está vinculado a la Asociación de Usuarios de ese mismo municipio puede formar parte de su junta directiva?: NO. Estaría incurriendo en presunta incompatibilidad. Ley 136 de 19943 modificada por la 617 de 2000ARTÍCULO 45.- Incompatibilidades. Los concejales no podrán: 3. Ser miembros de juntas o consejos directivos de los sectores central o descentralizado del respectivo municipio, o de instituciones que administren tributos procedentes del mismo. 5. Ser representantes legales, miembros de juntas o consejos directivos, auditores o revisores fiscales, empleados o contratistas de empresas que presten servicios públicos domiciliarios o de seguridad social en el respectivo municipio.

Consideraciones: Representante Usuarios

¿Puede un funcionario o contratista de la D.L.S. ser (al mismo tiempo) integrante de la junta directiva de la E.S.E. del mismo municipio? Conceptualmente NO es viable y presuntamente incurre en inhabilidad.

¿Puede un contratista de la E.S.E. ser integrante de la junta directiva de la E.S.E.? Conceptualmente NO es viable y presuntamente incurre en inhabilidad. DECRETO LEY 128 DE 1976 "Por el cual se dicta el estatuto de inhabilidades, incompatibilidades y responsabilidades de los miembros de las juntas directivas de las entidades descentralizadas y de los representantes legales de estas."

- ARTÍCULO 10º.- De la prohibición de prestar servicios profesionales. Los miembros de las juntas o consejos, durante el ejercicio de sus funciones y dentro del año siguiente a su retiro, y los gerentes o directores, dentro del período últimamente señalado, no podrán prestar sus servicios profesionales en la entidad en la cual actúa o actuaron ni en las que hagan parte del sector administrativo al que aquélla pertenece.

Representante Administrativo ¿Quién convoca a elección?

El Gerente. ¿Ante quién se posesiona? Ante el director de Salud correspondiente.

¿Cuál es el mecanismo de votación? Voto Secreto

¿Quiénes pueden participar en las elecciones?

En primera instancia el personal profesional del área administrativa.

Todos los profesionales que estén posesionados en la entidad en un cargo del nivel directivo, asesor o profesional y posean título profesional en un área del conocimiento diferente a las ciencias de la salud. Artículo 5 Decreto 2993 de 2011

Representantes Administrativo

¿Si solamente existe un (01) profesional administrativo de planta en la E.S.E.? El jefe de recursos humanos o quien haga sus veces debe certificar dicha condición.

En este funcionario recaerá en este la representación de los empleados públicos del área administrativa en la Junta Directiva de la institución, lo cual le será informado por el gerente de la entidad. El mencionado funcionario, dentro de los diez (10) días siguientes, manifestará por escrito la aceptación o no, la cual debe ser presentada ante la Gerencia de la entidad. Artículo 5 Decreto 2993 de 2011

Representantes Administrativo

¿Y si el único profesional administrativo de planta no acepta o NO existe ningún profesional del área administrativa de planta?

La elección se efectuará entre los empleados públicos del área administrativa que acrediten formación de técnico o tecnólogo; si sólo existe un empleado público con formación de técnico o tecnólogo, lo cual deberá ser certificado por el jefe de recursos humanos o quien haga sus veces, recaerá en este la representación de los empleados públicos en la Junta Directiva de la institución, lo cual le será informado por el Gerente de la entidad. El

mencionado funcionario, dentro de los diez (10) días siguientes, manifestará por escrito la aceptación o no, la cual debe ser presentada ante la Gerencia de la entidad. Artículo 5 Decreto 2993 de 2011

Representante Asistencial ¿Quién convoca a elección?

El Gerente.

¿Cuál es el mecanismo de votación?

Voto Secreto

¿Ante quién se posesiona?

Ante el director de Salud correspondiente.

¿Quiénes pueden participar en las elecciones?

Profesionales con título en cualquier disciplina (asistencial), pertenecer a la planta de personal y encontrarse dentro de cualquier nivel (directivo, asesor y profesional) toda vez que el legislador no hizo ninguna distinción para este caso.

NOTA: Personal de planta: Carrera administrativa, provisionalidad, libre nombramiento y remoción. (Medico de servicio obligatorio también es profesional de planta). Artículo 10 del Decreto 2993 de 2011

Inhabilidades e incompatibilidades

• Los miembros de las juntas directivas de las Empresas Sociales del Estado no podrán:

• Ser representantes legales

• Miembros de los organismos directivos, directores, socios o administradores de entidades del sector salud

• Tener participación en el capital de estas en forma directa o a través de su cónyuge, compañero o compañera permanente, o parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil, o participar a través de interpuesta persona, excepto alcaldes y gobernadores, siempre y cuando la vinculación de estos últimos a la entidad del sector salud obedezca a la participación del ente territorial al que representan. Esta inhabilidad regirá hasta por un año después de la dejación del cargo.

Artículo 71 de la Ley 1438 de 2011.

Prohibiciones Inhabilidades e incompatibilidades para contratar para los miembros de las juntas o consejos directivos:

• No podrán participar en licitaciones o concursos ni celebrar contratos estatales con la entidad respectiva:

• Esta incompatibilidad sólo se predica respecto de la entidad a la cual prestan sus servicios y de las del sector administrativo al que la misma esté adscrita o vinculada. (...)." literal e) del numeral 2 del artículo 8 de la Ley 80 de 1993.

A continuación, continua la Líder del Siau con la capacitación programa de humanización:

OBJETIVO GENERAL: Estandarizar las estrategias que permitan dar cumplimiento a la política de humanización de la ESE CRIB, impactando positivamente en la satisfacción con la atención de los **usuarios**, sus **familias** y los **colaboradores** de la institución.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Establecer las líneas del programa de humanización
- Implementar las actividades que den cumplimiento a la meta de fortalecer al colaborador en la garantía de los derechos y los deberes del usuario, enfocado en prestar un servicio de calidad y humanizado.

POLITICA

Nos comprometemos a prestar un servicio de salud desde la promoción del respeto, la identificación de necesidades del usuario y su familia, ofreciendo un servicio de salud cálido y seguro, enmarcado dentro de los principios y valores institucionales, garantizando los derechos de los pacientes y evaluando constantemente la experiencia del usuario, de acuerdo con lo establecido mediante la Resolución NO. GER 100.03.02.285 de 01 de agosto de 2024

LÍNEAS ENFOCADAS AL USUARIO Y SU FAMILIA

1. **Promoción de derechos y deberes**. 2.Sensibilizar a usuarios y colaboradores sobre derechos y deberes como base del trato digno. Capacitar a usuarios con métodos lúdicos y participativos en salas de espera y usando medios presenciales y digitales.
2. **Acompañamiento familiar en hospitalización con información clara y oportuna** desde el ingreso hasta el egreso, entregar materiales escritos y asesoría del equipo interdisciplinario.
3. **Evaluación de la experiencia del usuario:** 1. Aplicar encuestas de satisfacción a usuarios y familias sobre la calidad humana del servicio. 2.Hacer seguimiento a los resultados para identificar oportunidades de mejora. 3.Implementar acciones correctivas que fortalezcan el trato amable, el respeto por la diversidad y la atención centrada en la persona. 4. Ajustar procesos y procedimientos institucionales según los hallazgos.

Cuyo objetivo de estas líneas es. Garantizar una atención en salud centrada en el respeto por los derechos de los usuarios, su autonomía y bienestar emocional, generando satisfacción durante el proceso de atención.

LÍNEAS ENFOCADAS AL COLABORADOR

OBJETIVO: Fortalecer la cultura de la humanización en nuestros colaboradores, independientemente del tipo de vinculación, garantizando condiciones laborales adecuadas para el personal, capacitación permanente y espacios de bienestar.

1. **Promover la comunicación asertiva y empática:** Capacitar al personal en escucha activa, empatía y trato humano. Mejorar la comunicación con usuarios y familias. Incluir mínimo dos temas de comunicación en el plan anual de capacitaciones.

2. **Fortalecer la humanización con los colaboradores:** Evaluar semestralmente el cumplimiento de estrategias de bienestar. Fortalecer espacios de escucha y autocuidado. Medir la participación en actividades de bienestar y ajustar según resultados.

INDICADORES

- Indicador de conocimiento de derechos y deberes
- Indicador de satisfacción
- Satisfacción de los colaboradores con respecto a las estrategias de bienestar.

Por último se presenta la encuesta que se aplicara a los colaboradores:

	E.S.E. CENTRO DE REHABILITACIÓN INTEGRAL DE BOYACÁ CRIB	Código: M. GAU-F-12
	GESTION DE ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 0
	FORMATO ENCUESTA PERCEPCION DE LA HUMANIZACION POR PARTE DEL COLABORADOR	Fecha: 23/04/2025

Fecha: _____, Marque con x el área a la que pertenece: Administrativa: ____ Asistencial: _____
"Su opinión es muy importante y garantiza nuestro mejoramiento continuo, por favor marque con una x la opción de respuesta que usted considere en cada caso"

PERCEPCION DE LA HUMANIZACION POR PARTE DEL COLABORADOR					
ITEM	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO
1. ¿Que tan satisfecho esta con las actividades que ha adelantado la ESE CRIB para la socialización de los derechos y los deberes con usuarios y colaboradores?					
2. ¿Como califica la implementacion del programa de información al usuario y su familia realizada por la ESE CRIB?, donde se ha fortalecido la entrega de información verbal y escrita para garantizar mayor adherencia a los procedimientos institucionales. 3. ¿Cómo califica el trato que usted como colaborador ofrece, a los usuarios durante el proceso de atención en la institución?					
4. Como califica las actividades de bienestar programadas para la vigencia 2025, relacionadas con: Celebración de cumpleaños, profesiones, fechas especiales (día de la mujer, del hombre, de la madre, del niño, de la familia, otros).					
5. Como califica las actividades de bienestar programadas para la vigencia 2025, relacionadas con: capacitación general y en habilidades blandas, rumbo terapia, salidas de bienestar y salud mental, actividades deportivas, reconocimiento público de las felicitaciones recibidas por parte de usuario, entre otras.					
6. De manera general, como califica el programa de humanización implementado por la institución para la presente vigencia.					
Observaciones:					

El presidente de la Asociación el señor Cicua, agradece la jornada de capacitaciones y expresa que muy pocos integrantes de la Asociación asisten a estas y que son de mucha importancia porque así se puede ayudar divulgando estas ante las EAPB para que ellos entiendan un poco que la salud mental es una enfermedad que se puede controlar, se comprometió a que en la próxima reunión de la asociación va a estar más pendiente y el mismo citar a los miembros de la asociación y si cada uno de ellos llevar una persona más para ayudar a mitigar el estigma en la salud mental.

Siendo las 10:00 a.m. y agotado el orden del día se da por terminada la reunión y firman en la que en ella intervinieron.

CRIB	E.S.E. CENTRO DE REHABILITACIÓN INTEGRAL DE BOYACÁ CRIB	Código: A-GIC-F-02
	GESTIÓN DE LA INFORMACIONY COMUNICACION	Versión: 3
	FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA	Fecha: 09/07/2024

TIPO DE REUNION: Se gestiono con la oficina de participación social en salud Secsalud
OBJETIVO:
RESPONSABLE:

FECHA: 18-07-2025
HORA INICIO: 8:35am
HORA FIN: 11:00am.

N	NOMBRE Y APELLIDOS	CARGO	CORREO ELECTRONICO	CEDULA	FIRMA
1	Alvaro Cicua Arias,	presidente	alvarocicua@hotmail.com	6755878	[signature]
2	Waldina Vargas Baroa	vocal	waldinavar@gmail.com.	40022674	[signature]
3	Juan José Medina Rojas	jojmer742@gmail	jojmer742@gmail.com	6760747	[signature]
4	H/Gerardo Sepulveda		H/Gerardo.sepulveda0352@gm	1.036.976	[signature]
5	Maria E. Lopez		mariaepi.1981@gmail.com	46351848	[signature]
6	Carmen Rosa Gamba		crosagco@gmail.com.	40015371	[signature]
7	Jose Higinio Pineda			6752168	[signature]
8	Blanca Elvira Vargas		Blanca.Vargas@gmail.com	40027401	[signature]
9	Christian Andres Nieto	Estudiante	andres.nieto938@gmail.com	1055228358	[signature]
10	Paula Cecilia Fuyola Erazo			40021610	[signature]
11	Bertha Inés Laverde		berthalavi9@gamail.com	40021541	[signature]
12	Viviana Carolina Cabeza Montoya		Participacionsocial.Salud@boyacacrib	1057606181	[signature]
13					
14					
15					

El colibrí representa esperanza, resiliencia y capacidad de superar desafíos con determinación, se dice que cuando un colibrí se acerca a una persona, es porque esta persona necesita sanar.

Representan alegría, sanación y adaptabilidad.

www.cribsaludmental.gov.co