



GESTIÓN DE MEJORA

Código: FOR-CAL-002

Fecha de elaboración: 15/08/2018

Versión: 04

Estado: Vigente

Página: 1 de 9

FORMATO ACTA DE REUNIÓN

AREA	ADMINISTRATIVA	x	ASISTENCIAL	PROCESO	Gestion de la información, atención y experiencia del usuario.			
				PROGRAMA				
ASUNTO	Acta de renovación de la Junta Directiva de Alianza de usuarios de CAMINOS IPS							
OBJETIVO	Estructurar de manera organizada la renovación efectiva de la junta directiva de la alianza de usuarios de CAMINOS IPS para el período 2024-2026, y promover la mejora continua de los servicios de salud ofrecidos por la IPS.							
MODALIDAD	PRESENCIAL	X	LUGAR	Salón de eventos Centro comercial Ronda real 4to piso				
	VIRTUAL	X	ENLACE DE LA GRABACIÓN	https://teams.microsoft.com//meetup-join/				
HORA DE LA REUNIÓN	9:00				AM	x	PM	
FECHA DE LA REUNIÓN	DD	01	MM	11	AAAA	2024		
ORDEN DEL DÍA								
<ul style="list-style-type: none"> • Apertura de la reunión • Oración • Himnos • Objetivos de la reunión; Renovación de la junta Directiva • Llamado a lista • Elección de presidente y secretario • Informe Final Alianza 2022-2024 • Elección de Cargos de la Junta Directiva 2024-2026 • Juramentación de cargos. 								
DESARROLLO DE LA AGENDA								
Verificación del Quórum: 15 personas con disponibilidad para votar.								
Lectura del acta y verificación de los compromisos anteriores:								
Apertura de la sesión								
Siendo las 09:00 am del 01 de noviembre del año 2024 se inició la sesión de renovación de la Alianza de Usuarios de Caminos IPS, con la presencia de los usuarios inscritos, miembros de la organización, y el equipo directivo de Caminos IPS.								
Objetivo de la reunión								
El objetivo de la sesión fue llevar a cabo el proceso de renovación de la Alianza de Usuarios para el periodo 2024-2026, el cual incluyó la capacitación a los usuarios inscritos sobre el funcionamiento de las alianzas, la normatividad vigente, y la socialización de las funciones y responsabilidades de la alianza de usuarios, por ello antes de proceder con la elección de los nuevos miembros de la junta directiva, se llevó a cabo una capacitación que incluyó dichos temas, iniciando con la explicación del por qué la importancia y transversalidad de las alianzas de usuarios.								
Las IPS (Instituciones Prestadoras de Salud) deben contar con una Alianza de Usuarios por varias razones clave que están relacionadas con el fortalecimiento de la participación social, la mejora continua de los servicios, y la garantía de los derechos de los usuarios. La creación de estas alianzas no solo es un acto de inclusión, sino que responde a principios normativos y éticos esenciales en la atención en salud. A continuación, se explicaron las principales razones:								

1. Cumplimiento de la normatividad vigente

Ley 100 de 1993 (en Colombia) y normativas relacionadas: En varios países, como en Colombia, la legislación establece que las IPS deben garantizar la participación activa de los usuarios en los procesos de gestión de la salud. Las alianzas de usuarios son una forma organizada de cumplir con esta obligación. Las leyes y normativas sobre salud han integrado la participación ciudadana como un derecho, permitiendo que los usuarios tengan voz en la toma de decisiones que afectan su atención.

Decreto 780 de 2016 (Reglamento del Sistema de Salud en Colombia): Establece las disposiciones relacionadas con el funcionamiento de las alianzas de usuarios, dejando claro que estas deben ser parte integral de las políticas de calidad de las IPS.

2. Mejora de la calidad en los servicios de salud

Retroalimentación y evaluación continua: Las alianzas de usuarios permiten a los pacientes y sus representantes ofrecer retroalimentación constante sobre los servicios que reciben. Esta información es crucial para identificar áreas de mejora y asegurar que los servicios de salud sean de calidad, centrados en las necesidades reales de los usuarios.

Supervisión externa y participación: A través de la participación activa de los usuarios, la IPS puede asegurarse de que sus servicios estén alineados con las expectativas y derechos de los pacientes, lo que contribuye a la mejora continua de los procesos y la atención.

3. Garantía de los derechos de los usuarios

Defensa de los derechos: Las alianzas de usuarios juegan un rol crucial en defender los derechos de los pacientes, especialmente en el contexto de acceso a la atención, trato digno, y calidad de los servicios. Esto asegura que los usuarios no solo reciban atención médica adecuada, sino que también se respeten sus derechos en todo momento.

Empoderamiento de los usuarios: Al crear un espacio formal y organizado para que los usuarios se expresen, las alianzas de usuarios contribuyen al empoderamiento de las personas en relación con su salud. Los usuarios pueden aprender más sobre sus derechos y cómo hacerlos valer.

4. Promoción de la participación y la democracia

Participación activa: Las alianzas de usuarios brindan a los pacientes un canal formal para involucrarse en la toma de decisiones, lo que fomenta la participación democrática. Esto no solo fortalece la relación entre los pacientes y las IPS, sino que también genera un sentido de comunidad y pertenencia.

Inclusión de diversas voces: Al contar con representantes de diferentes grupos de usuarios, se asegura que las decisiones de la IPS tengan en cuenta las necesidades de diversas poblaciones, incluidas personas con condiciones de salud específicas o grupos vulnerables.

5. Transparencia y rendición de cuentas

Vigilancia y control: Las alianzas de usuarios actúan como un mecanismo de control social, permitiendo a los usuarios supervisar el funcionamiento y la gestión de las IPS. Esto incrementa la transparencia en el manejo de los recursos y la calidad del servicio.

Canal de quejas y sugerencias: Las alianzas proporcionan un espacio formal y organizado donde los usuarios pueden presentar quejas y sugerencias, lo que ayuda a identificar problemas y encontrar soluciones.

6. Fomento de la confianza y relación positiva

Mejora en la comunicación: La existencia de una alianza de usuarios mejora la comunicación entre los pacientes y la IPS. Las preocupaciones, sugerencias y necesidades de los usuarios son escuchadas y atendidas de manera estructurada.



Construcción de relaciones de confianza: Las alianzas fomentan una relación de confianza entre los usuarios y las IPS, al asegurarse de que los servicios respondan a las expectativas de calidad y accesibilidad, y que los usuarios estén informados sobre sus derechos y sobre cómo pueden influir en las decisiones que afectan su salud.

7. Promoción de la educación en salud

Información y educación continua: Las alianzas de usuarios permiten desarrollar programas de educación y sensibilización sobre temas de salud. Estas iniciativas ayudan a los usuarios a comprender mejor los servicios disponibles, los procedimientos médicos y la prevención de enfermedades.

Fomento de la salud comunitaria: Al organizar actividades y programas educativos, las alianzas también contribuyen a mejorar el bienestar general de la comunidad, promoviendo estilos de vida saludables.

8. Fortalecimiento de la gobernanza en salud

Colaboración entre actores del sistema de salud: La existencia de una alianza de usuarios fortalece la gobernanza del sistema de salud al establecer un canal de diálogo entre los usuarios y la administración de la IPS, lo que ayuda a gestionar mejor los recursos y a coordinar esfuerzos para mejorar los servicios.

Involucramiento en la toma de decisiones estratégicas: En algunas IPS, las alianzas de usuarios pueden estar involucradas en decisiones sobre la planificación de nuevos servicios o la mejora de procesos clave dentro de la institución.

Continúa el espacio, detallando las funciones de los miembros de una junta directiva de las Alianzas de Usuarios en Salud están orientadas a asegurar que la participación de los usuarios sea efectiva en los procesos de toma de decisiones y en la supervisión de los servicios de salud, promoviendo la calidad y la mejora continua. A continuación, te detallo las funciones más comunes para los miembros de la junta directiva de una Alianza de Usuarios en Salud:

Funciones Generales de la Junta Directiva de la Alianza de Usuarios en Salud:

A. Representación de los usuarios:

Actuar como voceros de los usuarios ante la institución de salud (IPS) y otras entidades relacionadas.

Recolectar y transmitir las inquietudes, quejas, sugerencias y necesidades de los usuarios al personal directivo de la IPS.

Fomentar la participación de los usuarios en las actividades de la Alianza.

Asesoría y apoyo en la toma de decisiones:

B. Asesorar a la IPS en la mejora de la calidad de los servicios ofrecidos, basándose en las experiencias de los usuarios.

Proponer iniciativas para optimizar los servicios de salud y garantizar que las políticas y servicios sean más inclusivos y accesibles.

Supervisión y seguimiento de los servicios:

C. Supervisar la calidad de los servicios que brinda la IPS, evaluando tanto los procesos asistenciales como administrativos.

Realizar el seguimiento a los compromisos asumidos por la IPS para resolver problemas o mejorar aspectos detectados en los servicios.

Desarrollo de estrategias para la mejora continua:

D. Impulsar el desarrollo de programas educativos y de sensibilización para los usuarios acerca de los derechos y deberes en salud.

Fomentar la cultura de calidad en la atención y servicio, promoviendo la capacitación tanto de usuarios como de personal de la IPS.

Cumplimiento de la normatividad vigente:

E. Velar por el cumplimiento de las normativas legales y reglamentarias en el ámbito de la salud, en especial aquellas que afectan directamente a los usuarios.

Asegurarse de que las prácticas y decisiones de la alianza se alineen con las normativas nacionales e internacionales de salud y derechos humanos.

Funciones Específicas de los Miembros de la Junta Directiva:

Presidente de la Junta Directiva:

Presidir las reuniones de la junta directiva y coordinar sus actividades.

Representar oficialmente a la Alianza de Usuarios ante autoridades de la IPS, entidades gubernamentales y otras organizaciones.

Asegurarse de que se cumplan los objetivos de la Alianza y que las decisiones sean implementadas de manera efectiva.

Convocar y organizar las reuniones periódicas de la junta directiva.

Vicepresidente de la Junta Directiva:

Apoyar al presidente en el cumplimiento de sus funciones y sustituirlo en caso de ausencia.

Supervisar comités o grupos de trabajo que desarrollen tareas específicas dentro de la Alianza.

Contribuir con la elaboración de planes estratégicos para la mejora de los servicios de salud.

Secretario/a de la Junta Directiva:

Elaborar y custodiar las actas de las reuniones de la junta directiva.

Asegurar la correcta gestión de la documentación, incluida la correspondencia relacionada con la Alianza.

Gestionar los registros y comunicaciones con los miembros de la Alianza.

Tesorero/a de la Junta Directiva:

Gestionar y velar por el manejo adecuado de los recursos financieros de la Alianza, si es que existen.

Supervisar la recaudación de fondos o contribuciones de los usuarios, si fuera necesario.

Elaborar informes financieros periódicos para que los miembros de la junta estén al tanto de la situación económica de la Alianza.

Vocales:

Fomentar la integración y cohesión dentro de la Alianza: Promover la colaboración entre los usuarios, favoreciendo un ambiente participativo y de trabajo en equipo.

Organización de actividades comunitarias y de sensibilización: Apoyar la organización de talleres, jornadas de salud, ferias informativas o actividades que ayuden a fortalecer la relación entre usuarios e IPS



Participación en las reuniones de la junta directiva: Los vocales tienen la responsabilidad de asistir a las reuniones y contribuir con ideas, sugerencias y opiniones en las discusiones sobre las políticas y actividades de la Alianza.

Apoyo en la elaboración de estrategias y planes: Ayudan a desarrollar estrategias y planes de acción para la mejora de los servicios de salud y la participación de los usuarios, basándose en las necesidades y problemas identificados en la comunidad.

Fiscal:

Asegurar que las decisiones y actividades de la Alianza se ajusten a la normatividad vigente: El Fiscal vela por el cumplimiento de las leyes y regulaciones relacionadas con la salud y el funcionamiento de las alianzas de usuarios, garantizando que las acciones sean legales y transparentes.

Revisar el cumplimiento de los estatutos y reglamentos internos: Se encarga de verificar que todas las actividades y decisiones de la junta directiva y los miembros de la Alianza se ajusten a los estatutos y procedimientos establecidos por la misma.

Controlar el manejo de los recursos financieros: Si la Alianza maneja fondos, el Fiscal tiene la responsabilidad de vigilar el uso adecuado de esos recursos, asegurando que no haya mal manejo ni irregularidades.

Revisión de informes financieros: Colabora en la supervisión y revisión de los informes financieros, asegurándose de que estos sean claros, precisos y reflejen la verdadera situación económica de la Alianza.

Verificar que los proyectos y actividades se desarrollen conforme a los acuerdos: El Fiscal tiene el deber de asegurarse de que las actividades de la Alianza se lleven a cabo de acuerdo con lo pactado y sin desviaciones de los objetivos establecidos.

Auditar las decisiones y acciones de los miembros de la junta directiva: Tiene la responsabilidad de auditar las decisiones tomadas por la junta directiva, evaluando que estén alineadas con los intereses de los usuarios y los principios de la Alianza.

Supervisar el proceso electoral: En los procesos de elección de la junta directiva o cualquier otro cargo dentro de la Alianza, el Fiscal tiene la responsabilidad de garantizar que la elección sea transparente, justa y sin conflictos de interés.

Verificar la transparencia en la votación: Asegura que el proceso de votación, conteo de votos y elección de candidatos sea claro y sin manipulación.

Resolver disputas dentro de la Alianza: En caso de conflictos internos, el Fiscal puede actuar como mediador o asesor en la resolución de disputas, asegurando que se mantenga el orden y la armonía dentro de la organización.

Velar por el cumplimiento de los principios éticos: Asegura que todos los miembros de la Alianza actúen de acuerdo con principios éticos, promoviendo una cultura de integridad y responsabilidad.

Elaborar informes de supervisión: El Fiscal presenta informes periódicos a la junta directiva sobre el estado de la gestión financiera, la legalidad de las actividades y la transparencia de los procesos internos.

Informar sobre irregularidades: Si se detectan irregularidades o posibles infracciones, el Fiscal tiene la responsabilidad de informar oportunamente a la junta directiva y a los usuarios sobre las acciones que se están tomando para resolverlas.

Luego de la socialización de las funciones específicas de los miembros de las juntas directivas de las Alianzas Se explicó la normativa vigente que regula las alianzas de usuarios en el ámbito de la salud y en particular dentro de Caminos IPS, se procede a realizar la votación para la renovación de la junta directiva para la vigencia 2024-2026.

Se procede a realizar la votación de los cargos, pero dada las condiciones meteorológicas de la ciudad, donde como consecuencia de las recurrentes lluvias e inundaciones, muchas de las personas convocadas, no pudieron asistir, sin embargo manifestaron su interés en participar y solicitan se cree un enlace de conexión y garantizar su participación, por lo que se somete a la asamblea para la toma de decisiones, y con 13 votos a favor, se crea el enlace y se logra la conexión de cinco miembros de la alianza, procediendo a cumplir quorum y dar inicio a las votaciones. Adicional a lo anterior, se explicó el proceso que seguiría para la elección de los nuevos miembros de la junta directiva, asegurando que todos los inscritos comprendieran las normas de participación y el procedimiento a seguir.

Proceso de elección de los miembros de la Junta Directiva

La elección de los nuevos miembros de la junta directiva se llevó a cabo de acuerdo con el siguiente procedimiento:

1. Convocatoria: Se abrió la convocatoria para los interesados en postularse a los cargos de la junta directiva de la Alianza de Usuarios.
2. Presentación de postulantes: Los usuarios que se postularon a los cargos correspondientes presentaron sus propuestas ante los presentes, explicando sus motivaciones y objetivos para el periodo 2024-2026.
3. Votación: Se procedió a realizar la votación de manera secreta, de acuerdo con el reglamento establecido para la elección.
4. Conteo de votos: Se realizó el conteo de los votos, de forma transparente, en presencia de los participantes, quedando de la siguiente forma:

Votaciones:

Presidente

Candidatos

Miladis Bello	7 Votos
Martha Mendoza	8 votos
Nazly Ojeda	3 votos

Martha Mendoza es elegida nuevamente, por mayoría de votos como presidente de la Alianza de usuarios de Caminos IPS, y se decide de manera unánime que en el orden de las votaciones sean designados la vicepresidenta **Miladis Bello** y **Nazly Ojeda** como secretaria.

Postulada a Tesorero

María pájaro se postula y por unanimidad queda elegida.

Vocales se postulan

Liliana Olivo	9 votos
Ricardo Diaz	2 votos
Luz María Vargas	2 votos
Liliana Girado	2 votos
Isabel Olivero	1 voto
Yolanda Gómez	2 votos

1 vocal Liliana Olivo

Ricardo Diaz	2 votos
Luz María Vargas	4 votos
Liliana Girado	5 votos

Bertina 1 voto
Yolanda Gómez 9 votos

2 vocal Yolanda Gomez

Ricardo Diaz 1 votos
Liliana Girado 11 votos

3 vocal Liliana Girado

Ricardo Diaz 6 votos
Luz María Vargas 7 votos
Bertina 3 votos
Isabel 4 votos

4 vocal Luz Marina Vargas

Ricardo Diaz 6 votos
Bertina Pacheco 6 votos
Isabel Oliveros 9 votos

5 vocal Isabel Oliveros

Vocales suplentes

Ricardo Diaz
Bertina Pacheco

Se procede, a la elección del fiscal, para la cual se postula el señor **Ivan Perez**, y por unanimidad en la votación, es escogido por la asamblea general.

En este mismo orden, se escogen los miembros del comité disciplinario y del comité de apelación, votaciones que fueron unánimes, y arrojaron los siguientes resultados:

Se hace postulación para Comité disciplinario y por unanimidad son elegidas las aspirantes:

Gladys García
Nicolasa Cabeza
Maria de los Ángeles Soto

Comité de apelación, por unanimidad son escogidas las siguientes aspirantes:

Claudia Hernandez
Yajaira Gonzalez
Ibis Maza

Los resultados fueron anunciados públicamente, confirmando los nuevos miembros de la junta directiva para el periodo 2024-2026. Posteriormente, se asignaron los cargos a los nuevos miembros de la junta directiva, quienes asumieron sus respectivas funciones.

Los nuevos miembros de la junta directiva asumieron el compromiso de trabajar por el bienestar de los usuarios, en cumplimiento de la normatividad vigente y en pro de la mejora continua de los servicios ofrecidos por Caminos IPS. Además, se comprometieron a fomentar la participación y la comunicación constante con los usuarios.



GESTIÓN DE MEJORA

Código: FOR-CAL-002

Fecha de elaboración: 15/08/2018

Versión: 04

Estado: Vigente

Página: 8 de 9

FORMATO ACTA DE REUNIÓN

Para finalizar, se realiza la intervención de la presidente saliente la Sra Martha para realizar el informe final del periodo 12/10/2022-12/10/2024; donde expone que en su labor se realizaron juntas mensuales los últimos sábados de cada mes, Visitas a diferentes sedes de Caminos Ips para supervisar las condiciones e infraestructura de las sedes, además de realizar la apertura de buzones, capacitaciones a usuarios sobre deberes y derechos de los usuario, acompañamiento en actividades como Marea Rosa y Concierto Caminos del Amor desde el año 2022.

También se logro avances en logística de transporte, traslado a una mejor infraestructura sede Gran Manzana, identificación para los integrantes de la Alianza de usuarios, cambio en la línea telefónica de Caminos Ips para más rapidez. La presidente saliente realiza sugerencias de crear un plan de sostenibilidad económica, realizar un manual de convivencia, mejorar la comunicación entre los integrantes, y hacer un himno para la Alianza.

Por último, se concluye el espacio con unas palabras de agradecimiento de la presidente saliente SRA Martha Mendoza.

Conclusiones:

Queda instalada el equipo de trabajo para presidente, vicepresidente, secretario y vocales periodo 2024-2026. Pendientes fecha próxima para escoger los comités faltantes.

Proposiciones y varios: N/A**COMPROMISOS**

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FECHA		
1	Elección comités de trabajo	Alianza de usuarios Camios IPS	30	01	2025
HORA DE FINALIZACIÓN		12:35 PM	AM	PM	X
FECHA DE LA PRÓXIMA REUNIÓN		DD	N/A	MM	N/A
			AAAA	N/A	

FIRMA DE LOS ASISTENTES

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA
1	N/A	N/A	N/A

INFORME DE ASISTENCIA MICROSOFT TEAMS

NOMBRE COMPLETO	HORA DE LA REUNIÓN	HORA DE SALIDA	DURACIÓN	CORREO ELECTRÓNICO	ROL
Ibis Maza	11/01/24, 10:54:02 AM	11/01/24, 11:26:27 AM	32 min 24s		
LILIANA GIRADO	11/01/24, 10:58:43 AM	11/01/24, 12:36:21 PM	1 h 37 min 37s		
Isabel Maria Oliveros	11/01/24, 10:59:27 AM	11/01/24, 12:35:23 PM	1 h 35 min 55s		
Gladys García	11/01/24, 11:17:39 AM	11/01/24, 12:19:17 PM	1 h 1 min 38s		
Carmen Sofia zurita Perez	11/01/24, 11:24:50 AM	11/01/24, 4:53:14 PM	5 h 28 min 23s		



GESTIÓN DE MEJORA

Código: FOR-CAL-002

Fecha de elaboración: 15/08/2018

Versión: 04

Estado: Vigente

Página: 9 de 9

FORMATO ACTA DE REUNIÓN

CLAUDIA PATRICIA Hernandez GIRADO	11/01/24, 11:34:45 AM	11/01/24, 12:44:40 PM	1 h 9 min 55s		
--	--------------------------	--------------------------	---------------	--	--



Caminos IPS
Hacia la salud de tu familia