

**GESTIÓN DE MEJORA****Código:** FOR-CAL-002**Fecha de elaboración:**  
15/08/2018**Versión:** 04**Estado:** Vigente**Página:** 1 de 4**FORMATO ACTA DE REUNIÓN**

AREA	ADMINISTRATIVA	x	ASISTENCIAL	PROCESO	Experiencia del usuario			
				PROGRAMA				
<b>ASUNTO</b>	Acta de socialización a miembros de la Alianza de usuarios de Cartagena y Mahates., en transparencia y mecanismo de veeduría en salud y como replicadores de la salud con enfoque de derechos. Y Organización de actividades de Promoción de la Salud							
<b>OBJETIVO</b>	Capacitar a la Alianza de Usuarios de Cartagena y Mahates en transparencia y mecanismo de veeduría en salud y como replicadores de la salud con enfoque de derechos. Organización de actividades de Promoción de la Salud							
<b>MODALIDAD</b>	<b>PRESENCIAL</b>		<b>LUGAR</b>	Plataforma TEAMS				
	<b>VIRTUAL</b>	x	<b>ENLACE DE LA GRABACIÓN</b>	<a href="https://teams.microsoft.com/join/19%3ameeting_NWNkZWY5M2ItMzEwOC00NDRiLTlHMTUtMDQwMzNiOWRhNzF1%40thread.v2/0?context=%7b%22Tid%22%3a%227a6c9f6a-8564f6e-">https://teams.microsoft.com/join/19%3ameeting_NWNkZWY5M2ItMzEwOC00NDRiLTlHMTUtMDQwMzNiOWRhNzF1%40thread.v2/0?context=%7b%22Tid%22%3a%227a6c9f6a-8564f6e-</a>				
<b>HORA DE LA REUNIÓN</b>	3:00			<b>AM</b>		<b>PM</b>	X	
<b>FECHA DE LA REUNIÓN</b>	<b>DD</b>	04	<b>MM</b>	09	<b>AAAA</b>	2024		
<b>ORDEN DEL DÍA</b>								
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Capacitación sobre la salud con enfoque de derechos.</li><li>2. Mecanismos de transparencia en los servicios de salud.</li><li>3. Introducción y capacitación sobre veeduría en salud.</li><li>4. Proceso de replicación de conocimientos por parte de la Alianza de Usuarios.</li><li>5. Organización de actividades de Promoción de la Salud</li><li>6. Rondas de preguntas y cierre.</li></ol>								
<b>DESARROLLO DE LA AGENDA</b>								
<b>Verificación del Quórum:</b> Se realiza llamado de asistencia y se verifica, con el 100% de los invitados en sala. Contando con la participación de 1 miembros de la alianza de usuarios sede Cartagena y 2 miembros de la alianza de usuarios sede Mahates.								
<b>Lectura del acta y verificación de los compromisos anteriores:</b> N/A								

Hacia la salud de tu familia



## GESTIÓN DE MEJORA

**Código:** FOR-CAL-002

**Fecha de elaboración:**  
15/08/2018

**Versión:** 04

**Estado:** Vigente

**Página:** 2 de 4

## FORMATO ACTA DE REUNIÓN

directora de Experiencia al Usuario, Veronica Olave, inició la capacitación explicando los principios fundamentales del enfoque de derechos en la atención en salud. Se destacó la importancia de garantizar el acceso a la salud como un derecho humano fundamental, enfatizando que toda persona tiene derecho a recibir servicios de salud de calidad, sin discriminación alguna. Además, se abordaron los conceptos de derechos de los usuarios en el sistema de salud, los principios de equidad, accesibilidad, calidad y oportunidad, y cómo CAMINOS IPS garantiza estos derechos a través de sus políticas y procedimientos.

Se profundizó en los mecanismos de transparencia que CAMINOS IPS pone en marcha para asegurar que los usuarios tengan acceso a información clara, veraz y oportuna sobre los servicios, los procedimientos y los recursos de la institución. La directora explicó las estrategias de rendición de cuentas, como las auditorías de servicios, informes públicos de gestión, y los espacios de participación ciudadana, que permiten a los usuarios estar informados y participar activamente en la mejora de los servicios.

Se explicó el concepto de veeduría en salud como un mecanismo de control social que permite a la ciudadanía supervisar la correcta prestación de los servicios de salud y garantizar que se cumpla con los estándares de calidad y transparencia. La capacitación abordó cómo los miembros de la Alianza de Usuarios pueden actuar como replicadores de la salud con enfoque de derechos, transmitiendo esta información a sus comunidades, promoviendo la participación en la vigilancia del cumplimiento de los derechos y en la identificación de posibles irregularidades en la prestación de los servicios de salud. La capacitación incluyó una sección dedicada a la replicación de conocimientos, donde los miembros de la Alianza de Usuarios fueron capacitados para compartir lo aprendido con otras personas de sus comunidades, empoderando a los usuarios para que también actúen como veedores y promotores de los derechos en salud. Se les ofrecieron herramientas pedagógicas y materiales informativos para facilitar la transmisión de estos conocimientos y fomentar la cultura de participación y vigilancia en salud.

Se destacó la relevancia de establecer y definir claramente los espacios de colaboración entre **Caminos IPS** y la **Alianza de Usuarios** para la organización de actividades de **Promoción de la Salud**. Estos espacios no solo son fundamentales para fortalecer los lazos entre los usuarios y los prestadores de servicios, sino también para fomentar una cultura de prevención, autocuidado y bienestar dentro de la comunidad. La colaboración activa en la promoción de la salud permite a los usuarios ser agentes de cambio en su entorno, compartiendo conocimientos y herramientas que contribuyen a mejorar la calidad de vida de todos. Asimismo, la organización de estas actividades facilita la identificación de necesidades específicas de la población, garantizando que las acciones de promoción sean pertinentes, inclusivas y accesibles para todos. Es por esto que resulta esencial seguir trabajando juntos, promoviendo la participación activa en la planificación, ejecución y evaluación de estas actividades, con el fin de alcanzar un impacto positivo y duradero en la salud colectiva.

**GESTIÓN DE MEJORA****Código:** FOR-CAL-002**Fecha de elaboración:**  
15/08/2018**Versión:** 04**Estado:** Vigente**Página:** 3 de 4**FORMATO ACTA DE REUNIÓN**

Finalmente, se abrió un espacio para preguntas y respuestas, en el cual los miembros de la Alianza de Usuarios pudieron resolver dudas relacionadas con los temas abordados. La capacitación fue bien recibida por los participantes, quienes expresaron su interés en replicar los conocimientos adquiridos en sus comunidades y en fortalecer la transparencia y la veeduría como pilares de una atención en salud de calidad.

La Dra. Veronica, agradeció la participación de los miembros de la Alianza de Usuarios y recordó la importancia de seguir promoviendo un ambiente de respeto y colaboración entre los usuarios y el personal de la IPS.

**Conclusiones:** La directora de Experiencia al Usuario agradeció la participación activa de la Alianza de Usuarios y reafirmó el compromiso de CAMINOS IPS en promover una atención en salud basada en los derechos humanos, la transparencia y la participación ciudadana. La capacitación fue cerrada a las [hora de cierre], y se acordó continuar con el acompañamiento y seguimiento a los miembros de la Alianza de Usuarios en sus procesos de replicación y veeduría en salud.

**Proposiciones y varios:** No aplica**COMPROMISOS**

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE				FECHA		
1	N/A	N/A				DD	MM	AAAA
<b>HORA DE FINALIZACIÓN</b>		06:30		AM		PM	x	
<b>FECHA DE LA PRÓXIMA REUNIÓN</b> (Diligenciar si aplica)		DD	N/A	MM	N/A	AAAA	N/A	

**FIRMA DE LOS ASISTENTES**

(Diligenciar en caso de reunión en la modalidad virtual)

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA (Habilitado para firma digital)
1	N/A	N/A	N/A

**INFORME DE ASISTENCIA MICROSOFT TEAMS**

(Diligenciar en caso de reunión en la modalidad virtual)

NOMBRE COMPLETO	HORA DE LA REUNIÓN	HORA DE SALIDA	DURACIÓN	CORREO ELECTRÓNICO	ROL
Verónica Olave	4:00:13 p. m.	6:23:18 p. m.	2h 23m 4s	<a href="mailto:Veronica.olave@caminosips.com">Veronica.olave@caminosips.com</a>	Organizador
Domingo Ricardo Liñán Sarabia	4:00:21 p. m.	6:23:27 p. m.	2h 23m 5s		Moderador



**GESTIÓN DE MEJORA**

**Código:** FOR-CAL-002

**Fecha de elaboración:**  
15/08/2018

**Versión:** 04

**Estado:** Vigente

**Página:** 4 de 4

**FORMATO ACTA DE REUNIÓN**

Carmen Zurita	4:00:22 p. m.	6:23:19 p. m.	2h 20m 26s	Moderador
Nicolasa Cabeza	4:00:23 p. m.	5:17:28 p. m.	1h 17m 5s	Moderador
Ivan Perez	4:02:47 p. m.	6:18:09 p. m.	2h 15m 21s	Moderador
Liliana Girado	4:03:41 p. m.	6:23:15 p. m.	2h 19m 33s	Moderador
Luz Marina Guerrero	4:04:27 p. m.	5:34:23 p. m.	1h 29m 55s	Moderador
Maria Pajaro	4:06:34 p. m.	6:11:34 p. m.	2h 5m	Moderador
Gladys Castillo	4:10:12 p. m.	6:23:24 p. m.	2h 13m 11s	Moderador
Ricardo Diaz	4:12:41 p. m.	6:23:19 p. m.	2h 10m 37s	Moderador
ajaira Garcia	4:13:00 p. m.	6:23:06 p. m.	2h 10m 5s	Moderador
Mauricio Vizcaino	4:13:00 p. m.	6:23:06 p. m.	2h 10m 5s	Moderador
Martha Mendoza	4:15:00 p. m.	6:28:06 p. m.	2h 12m 5s	Moderador
Liliana Olivo	4:63:00 p. m.	6:29:06 p. m.	2h 10m 5s	Moderador