

ÁREA	Administrativa		
PROCESO	Gestión de Experiencia al usuario	PROGRAMA	N/A
ASUNTO	Socializar a los colaboradores de la organización las estrategias de incorporación del enfoque diferencial en el marco de la reforma estructural al Sistema de Salud, que ya han ido implementadas en la organización.		
OBJETIVO	Fortalecer las capacidades de los colaboradores de CAMINOS IPS S.A.S. de Cartagena y Mahates para aplicar el enfoque diferencial en los espacios de participación social en salud y en los programas institucionales, conforme a la Resolución 2063 de 2017.		
MODALIDAD	PRESENCIAL	X	LUGAR
	VIRTUAL		ENLACE DE REUNIÓN

HORA DE LA REUNIÓN (HH:MM)	2:00 p.m.	FECHA DE LA REUNIÓN DD/MM/AAAA	24/06/2025
-----------------------------------	-----------	---------------------------------------	------------

ORDEN DEL DÍA

1. Instalación y apertura de la jornada
2. Revisión del marco normativo y conceptual
3. Presentación del enfoque diferencial
4. Socialización de estrategias institucionales implementadas
5. Retroalimentación de los temas conversados
6. Definición de compromisos y cierre

DESARROLLO DE LA AGENDA

Verificación de los asistentes: Se inicia la charla precedida por la señora Yara De La Hoz, líder del proceso de experiencia al usuario, agradeciendo el llamado a los colaboradores de CAMINOS IPS de Cartagena y Mahates, y los miembros de la alianza de usuarios (invitados). Se comprueba la asistencia de los convocados en un 100%.

Desarrollo de la agenda: Durante la jornada institucional dirigida a los colaboradores de CAMINOS IPS S.A.S. de Cartagena y Mahates, se llevó a cabo un espacio formativo orientado a fortalecer la incorporación del enfoque diferencial en los escenarios de participación social en salud y en la implementación de los programas institucionales. La sesión inició con una contextualización normativa y conceptual que reafirmó la participación social como un derecho y un proceso estructural, el cual exige que las estrategias institucionales se adapten a las características, necesidades y realidades de los diversos grupos poblacionales. Desde este punto de partida, se resaltó que el enfoque diferencial no constituye una acción aislada, sino un principio transversal que garantiza la equidad, la accesibilidad y la pertinencia en la interacción con la comunidad.

A continuación, se desarrolló de manera detallada el componente conceptual del enfoque diferencial, explicando cómo orienta a la organización a reconocer la diversidad en dimensiones como la edad, el género, la identidad cultural, la condición de discapacidad, la pertenencia étnica, la territorialidad, la situación socioeconómica y los distintos cursos de vida. Se enfatizó que su aplicación requiere tomar decisiones operativas concretas, entre ellas: adecuación física y comunicacional de los espacios, implementación de ajustes razonables, uso de lenguaje claro, pertinencia cultural en los mensajes, empleo de estrategias pedagógicas inclusivas y adaptación de los mecanismos de participación a las particularidades de cada comunidad.

Posteriormente, se presentaron las acciones ya implementadas por CAMINOS IPS S.A.S., evidenciando avances significativos como la flexibilización de horarios, el fortalecimiento de los canales de comunicación, la identificación de necesidades diferenciales mediante ejercicios participativos y la construcción de espacios accesibles y culturalmente sensibles. Estas experiencias permitieron ilustrar la forma en que el enfoque diferencial ya empieza a integrarse en los procesos institucionales.

Seguidamente, se realizó un ejercicio práctico en el que los equipos de trabajo analizaron barreras existentes y plantearon ajustes programáticos orientados a garantizar la participación informada, efectiva y significativa de los distintos grupos poblacionales. Este ejercicio consolidó la comprensión del enfoque diferencial como criterio obligatorio para el diseño y la evaluación de los servicios, y como elemento clave para promover una participación social más inclusiva y legitimada.

Finalmente, se socializó la ruta institucional de participación, en la cual el enfoque diferencial se integra como principio rector en todas sus fases: convocatoria, preparación, desarrollo del espacio, sistematización de aportes, retroalimentación a la comunidad y toma de decisiones. Se establecieron compromisos, responsabilidades y mecanismos de seguimiento, asegurando que la aplicación del enfoque diferencial sea sostenible, medible y verificable dentro de la gestión institucional.

Conclusiones: El desarrollo de la agenda permitió que los colaboradores de CAMINOS IPS S.A.S. de Cartagena y Mahates fortalecieron su comprensión y apropiación del enfoque diferencial como pilar esencial de la participación social en salud, reconociendo su papel en la reducción de brechas y la garantía del derecho a la salud con equidad. A través del análisis normativo, la revisión de avances institucionales y la construcción colaborativa de propuestas, se consolidó una visión compartida según la cual la participación sólo es efectiva si se adapta a la diversidad poblacional y permite la incidencia real de los distintos grupos en la planeación y evaluación de los servicios. La jornada dejó claridad sobre la responsabilidad institucional de integrar el enfoque diferencial en cada acción, decisión y proceso de interacción con la comunidad.

HORA DE FINALIZACIÓN HH:MM

4:00 p.m.

FECHA DE LA PRÓXIMA REUNIÓN DD/MM/AAAA

FIRMA DE LOS ASISTENTES

(Diligenciar en caso de reunión en la modalidad presencial) *

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA (Habilitado para firma digital)
----	---------------------	-------	--

Nº	NOMBRE COMPLETO	NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN	CARGO	SEDE	FIRMA
1	Lisbeth Jimeno	1043441937	AUX SIAU	Olaya	Lisbeth S.J.
2	Rogner Mora	1044910650	AUX SIAU	Gran Mañana	Rogner M.
3	Alcides Puy	1002200275	AUX SIAU	Olga	Alcides P.
4	Lilith Navarro	1148662401	GERA SIAU	Gran Mañana	Lilith N.
5	Eduardo Silva	64521152	AUX SIAU	GR	Eduardo S.
6	Luzmila González	1143415240	AUX SIAU	Gran M.	Luzmila G.
7	María González	1044453039	AUX SIAU	Gran Mañana	María G.
8	María José Gómez	22896264	AUX SIAU	GR	María J. G.
9	Lilibeth Harvey	1044901821	AUX SIAU	Gran	Lilibeth H.
10	Joni Al. Yaber	1007255634	AUX SIAU	G-M	Joni A.
11	Kerlan González	328380056	AUX Enf.	Mahates	Kerlan G.
12	Brisleidy Pardo	1048935037	AUX Enf.	Mahates	Brisleidy P.
13	Francisco Pardo	45500730	AUX SIAU	Pardone	Francisco P.
14	María Alarcón	10434496548	AUX Enf.	Ronda P2	María A.
15					
16					

FORMATO ACTA DE REUNIÓN

B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
	GESTIÓN HUMANA																	
	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE FORMACIÓN																	
1. ÁREA	2. PROCESO O SUBPROCESO	3. RESPONSABLE	4. FECHAS PROGRAMADAS	5. FECHA EJECUCIÓN	6. CUMPLIMIENTO	10. HORARIO INICIO	11. HORARIO FIN	12. DURACIÓN	13. TIPO DE ACTIVIDAD	14. TIPO DE CAPACITACIÓN	15. FUENTE	16. TEMA	17. DEFINICIÓN DE CONTENIDOS	18. OBJETIVO DE LA CAPACITACIÓN	19. A QUIÉN SE DIRIGE LA CAPACITACIÓN			
ADMINISTRATIVA	Selección de Atención al Usuario	Coordinador de Experiencia al Usuario	17/07/2025	17/07/2025	ENCUADRO	8:00:00	13:00:00	2:00:00	CAPACITACIÓN	NORMATIVA	NORMA	Procedimiento de Gestión de Recursos Humanos - Reglamento - Sumarios	1. Marco normativo 2. Conceptos y definiciones clave	Fortalecer las competencias del personal humano responsable de la	Equipo de Experiencia al Usuario			
ADMINISTRATIVA	Selección de Atención al Usuario	Coordinador de Experiencia al Usuario	3/08/2025	3/08/2025	ENCUADRO	14:00:00	16:00:00	2:00:00	CAPACITACIÓN	PROCESO	DOCUMENTACIÓN INSTITUCIONAL	Política de Derechos y Deberes de los Usuarios	3. Marco normativo 4. Conceptos y definiciones clave	Fortalecer las competencias del personal humano responsable de la	Equipo de Experiencia al Usuario			
ADMINISTRATIVA	Selección de Atención al Usuario	Coordinador de Experiencia al Usuario	30/08/2025	30/08/2025	ENCUADRO	12:00:00	17:00:00	2:00:00	CAPACITACIÓN	PROCESO	DOCUMENTACIÓN INSTITUCIONAL	Procedimiento de encuestas de satisfacción	5. Marco normativo y conceptual 6. Estructura de la encuesta de satisfacción	Fortalecer las competencias del personal humano responsable de la	Equipo de Experiencia al Usuario			
ADMINISTRATIVA	Selección de Atención al Usuario	Coordinador de Experiencia al Usuario	18/09/2025	18/09/2025	ENCUADRO	8:00:00	13:00:00	2:00:00	CAPACITACIÓN	PROCESO	DOCUMENTACIÓN INSTITUCIONAL	Procedimiento de Apertura de Buzón de Quejas	7. Marco normativo y conceptual 8. Objetivos	Fortalecer las competencias del personal humano responsable de la	Equipo de Experiencia al Usuario			
ADMINISTRATIVA	Selección de Atención al Usuario	Coordinador de Experiencia al Usuario	24/09/2025	24/09/2025	ENCUADRO	14:00:00	16:00:00	2:00:00	CAPACITACIÓN	PROCESO	DOCUMENTACIÓN INSTITUCIONAL	Oficina Especializada en Atención al Usuario	9. Marco normativo y conceptual 10. Objetivos	Fortalecer las competencias del personal humano responsable de la	Equipo de Experiencia al Usuario			



Caminos IPS
Hacia la salud de tu familia