

|           |                                                                                                                                                                                                             |          |                   |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------------|
| ÁREA      | Administrativa                                                                                                                                                                                              |          |                   |
| PROCESO   | Gestión de Experiencia al Usuario                                                                                                                                                                           | PROGRAMA | N/A               |
| ASUNTO    | Establecer un lineamiento que contenga los criterios y estrategias para el otorgamiento de reconocimientos a la Alianza de Usuarios de Cartagena y Mahates.                                                 |          |                   |
| OBJETIVO  | Definir los criterios y estrategias que orientarán el otorgamiento de reconocimientos a la Alianza de Usuarios de Cartagena y Mahates, en el marco de la <b>Política de Participación Social en Salud</b> . |          |                   |
| 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 | 14/08/2025 |
|----------------------------|-----------|--------------------------------|------------|

#### ORDEN DEL DÍA

1. Verificación del quórum y apertura de la sesión.
2. Contextualización normativa y relevancia de la Alianza de Usuarios.
3. Presentación y aprobación de criterios para reconocimientos.
4. Definición de estrategias y compromisos para la implementación.
5. Conclusiones y cierre de la sesión.

#### DESARROLLO DE LA AGENDA

**Verificación de los asistentes:** Se procede a la verificación del quórum, garantizando la presencia de los representantes de la Alianza de Usuarios de Cartagena y Mahates, así como los delegados de **CAMINOS IPS**, la doctora Caroline Olmos Arrieta, coordinadora de calidad y la líder del proceso de experiencia al usuario, señora Yara De La Hoz. Se confirma la asistencia mínima requerida para la toma de decisiones.

**Desarrollo de la agenda:** Iniciamos la agenda destacando que la Alianza de Usuarios es un mecanismo de participación ciudadana regulado por la **Resolución 13437 de 1991 y la Ley 1751 de 2015**, que garantiza el derecho fundamental a la salud y la participación en la gestión de los servicios. Su función es esencial para promover la humanización de la atención, la transparencia institucional y la calidad del servicio, en cumplimiento de la Política de Participación Social en Salud (**Resolución 2063 de 2017**).

Además, la Alianza impulsa la corresponsabilidad en salud, fomentando modelos de autocuidado y prevención articulados con el **Modelo de Atención Integral en Salud (MAIS)** y el **Plan Decenal de Salud Pública**, contribuyendo a la reducción de riesgos y la mejora de los indicadores sanitarios. Este enfoque fortalece la relación entre la IPS y la comunidad, asegurando que las decisiones respondan a las necesidades reales de los usuarios y sus familias.

La evidencia institucional demuestra que la participación de nuestra Alianza de Usuarios favorece:

- **Reducción de barreras de acceso** (geográficas, administrativas, culturales) mediante la identificación de cuellos de botella y su comunicación efectiva con la IPS.
- **Mejora en la satisfacción del usuario** y su familia a través de procesos de orientación, acompañamiento y resolución de inquietudes.
- **Prevención y autocuidado** mediante campañas educativas centradas en riesgos prevalentes del territorio (dengue, hipertensión, diabetes, salud materno-perinatal, salud mental y consumo de sustancias psicoactivas).
- **Seguridad del paciente**, aportando alertas y recomendaciones derivadas de experiencias en el uso de servicios.
- **Transparencia y control social**, gracias al seguimiento comunitario de compromisos y la rendición de cuentas periódica.

La **Alianza de Usuarios** de **CAMINOS IPS** lidera jornadas periódicas para **difundir derechos** (acceso, oportunidad, calidad, información, trato digno) y **deberes** (uso responsable del servicio, respeto al personal, cuidado de instalaciones, entrega veraz de información), con el fin de mejorar la calidad de nuestros servicios.

En **CAMINOS IPS** promovemos la participación y valoramos las iniciativas de nuestra **Alianza de Usuarios de Cartagena y Mahates**, en concordancia con la Política de Participación Social en Salud y la Ley Estatutaria de Salud. Con el propósito de reconocer el compromiso y la gestión destacada de sus miembros, se han definido criterios orientados a fortalecer la vigilancia, el control social y la corresponsabilidad en salud. Entre las acciones más relevantes se destacan:

1. **Participación en procesos de socialización de derechos y deberes.**
2. **Cumplimiento de funciones de veeduría y control social, garantizando transparencia en la gestión.**
3. **Aportes significativos en la mejora de la calidad del servicio y la humanización de la atención.**
4. **Promoción de estrategias de autocuidado y prevención en la comunidad, alineadas con el MAIS.**

Reconocer públicamente estos aportes fortalece la motivación, la continuidad del liderazgo comunitario y la riqueza del diálogo entre la IPS, las EPS y las comunidades de Cartagena y Mahates.

La formalización de un plan de reconocimientos, sustentado en criterios verificables y articulado con la participación social, fortalece la calidad, la humanización y la confianza entre la IPS y la comunidad. La Alianza de Usuarios se consolida como un actor clave en la gestión del riesgo y la mejora continua, con capacidad de incidir positivamente en los resultados de salud y en la experiencia del usuario y su familia.

**Conclusiones:** La sesión permitió establecer un lineamiento institucional que resalta la importancia estratégica de la **Alianza de Usuarios de Cartagena y Mahates** como pilar fundamental de la participación social en salud. Este acuerdo fortalece el rol de la Alianza en la vigilancia, el control social y la promoción del autocuidado, consolidando su aporte a la calidad y humanización de los servicios. Con esta decisión, **CAMINOS IPS** reafirma su compromiso con la participación ciudadana, la transparencia y la mejora continua, garantizando que las políticas y acciones institucionales respondan de manera efectiva a las necesidades reales de la comunidad.

HORA DE FINALIZACIÓN HH:MM

NA

FECHA DE LA PRÓXIMA REUNIÓN DD/MM/AAAA

NA

**CaminoS** IPS  
Hacia la salud de tu familia

|                                                                                                                                               |                                                                       |                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
|  <p><b>Camino's</b> IPS<br/>Hacia la salud de tu familia</p> | GESTIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN, ATENCIÓN Y EXPERIENCIA AL USUARIO | Código: FOR-SIAI-006             |
|                                                                                                                                               | FORMATO DE ASISTENCIA A EDUCACIÓN O ACTIVIDADES CON USUARIOS          | Fecha de Elaboración: 01/08/2018 |
|                                                                                                                                               |                                                                       | Versión: 03                      |
|                                                                                                                                               |                                                                       | Estado: Vigente                  |
|                                                                                                                                               |                                                                       | Página: 1 de 3                   |

|                   |                                      |
|-------------------|--------------------------------------|
| Tema o Actividad: | Lineamientos Institucional CRISTENOS |
| Capacitador:      | Caroline Olmos Arroyo                |
| Profesión:        | Coordinadora Calidad Camino's IPS    |
| Justificación:    |                                      |
| Fecha:            | 14 - 08 / 2025                       |
| Lugar:            | Sede Gran Manzana                    |

| Nº | NOMBRE                  | C.C.      | CONTACTO   | FIRMA                |
|----|-------------------------|-----------|------------|----------------------|
| 1  | Michelle Bello          | 45499007  | 3005197770 | Michelle Bello       |
| 2  | Isabel Olmos            | 45518411  | 3114115795 | Isabel Olmos         |
| 3  | Ivan Paez Castell       | 79204445  | 3225792025 | Ivan Paez            |
| 4  | Ricardo Paez            | 73072462  | 3128175457 | Ricardo Paez         |
| 5  | IBP Maza T              | 45556681  | 3015466012 | IBP Maza T           |
| 6  | Luz Maria Vega          | 45470481  | 302240048  | Luz Maria Vega       |
| 7  | Becaldino Sanchez Oliva | 442936128 | 3127049926 | Becaldino Sanchez    |
| 8  | Helga Lilliana Olivo    | 45760538  | 3242158432 | Helga Lilliana Olivo |
| 9  | Maria Paez Garcia       | 30761549  | 3004724036 | Maria Paez           |
| 10 | Glennys Garcia          | 33156417  | 318781475  | Glennys Garcia       |
| 11 | Nicolasa E.             | 45519281  | 3205433003 | Nicolasa E.          |
| 12 | Katherin Sanchez        | 114292887 | 3242158432 | Katherin Sanchez     |
| 13 | Ofelia Paez             | 45477799  | 3007053963 | Ofelia Paez          |
| 14 | Ricardo Gutierrez U     | 9091857   | 3215656441 | Ricardo Gutierrez    |
| 15 | Yolanda Gomez           | 30777787  | 3002697062 | Yolanda G.           |
| 16 |                         |           |            |                      |
| 17 |                         |           |            |                      |
| 18 |                         |           |            |                      |