

ÁREA	Administrativa		
PROCESO	Gestión de Experiencia al Usuario	PROGRAMA	N/A
ASUNTO	Capacitar a la Alianza de usuarios en temas de prestación de servicios en salud, según georeferenciación, que propone la nueva reforma estructural al sistema de salud.		
OBJETIVO	Desarrollar capacidades para que los representantes de la Alianza identifiquen y monitoricen la red de servicios disponible en su territorio.		
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	17/06/2025
----------------------------	-----------	--------------------------------	------------

ORDEN DEL DÍA	
1. Apertura 2. Presentación del objetivo de la capacitación 3. Explicación de la georeferenciación en la prestación de servicios 4. Alcances de la reforma estructural y su impacto 5. Retroalimentación 6. Cierre	
DESARROLLO DE LA AGENDA	
Verificación de los asistentes: Se confirma la asistencia de los miembros de la Alianza de Usuarios de Cartagena y Mahates, la Coordinadora de Calidad, doctora Caroline Olmos Arrieta y la líder del proceso de Experiencia al Usuario, señora Yara De La Hoz, cumpliendo con el quórum requerido según el reglamento interno.	
Desarrollo de la agenda: La Coordinadora de Experiencia al Usuario, señora Yara De La Hoz, dio apertura a la jornada, explicando el propósito de la capacitación y reafirmando la importancia de la participación social en salud como principio rector del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS). Se destacó que la participación ciudadana es un derecho fundamental y una obligación institucional, materializada a través de instancias como Alianzas de Usuarios, COPACOS y veedurías, con funciones en planeación, control social y rendición de cuentas. Este marco se articula con la Política de Participación Social en Salud (PPSS), que establece responsabilidades, mecanismos de seguimiento y lineamientos para la educación en salud y la socialización de derechos y deberes. Seguidamente, se presentó el enfoque de Atención Primaria en Salud (APS) y la gestión integral del riesgo, pilares del modelo actual y de la reforma estructural en curso. Se explicó que la APS busca garantizar acceso oportuno y continuo, priorizando la prevención y la promoción, mientras que la gestión del riesgo permite organizar la oferta de servicios según las necesidades reales de la población. Estos principios sustentan la reorganización territorial y la conformación de Redes Integrales de Prestadores, orientadas a asegurar calidad, equidad y eficiencia. En relación con la georeferenciación, se expuso que la prestación de servicios se estructura sobre territorios funcionales, definidos por criterios técnicos como densidad poblacional, conectividad vial y fluvial, determinantes sociales y capacidad instalada. Este ordenamiento permite asignar a cada usuario un punto de atención primario (CAPS/CAPIRS) cercano a su lugar de residencia, garantizando el primer contacto y la continuidad asistencial. Para servicios de mayor complejidad, se establecen rutas claras de referencia y contrarreferencia, asegurando integralidad y resolutivez. Se resaltó que esta reorganización no modifica la división político-administrativa, sino que optimiza la distribución de recursos y la accesibilidad. Se ilustró la aplicación práctica de la georeferenciación en Cartagena y Mahates, mostrando cómo CAMINOS IPS articula servicios de baja, mediana y alta complejidad dentro de la red territorial. Se revisaron criterios de accesibilidad, tiempos de desplazamiento y portabilidad territorial para usuarios en movilidad, garantizando continuidad en la atención.	

Posteriormente, se abordaron los criterios técnicos para la referencia y contrarreferencia, incluyendo condiciones clínicas, tiempos máximos de respuesta, responsabilidades del equipo asistencial y canales de gestión (SIAU, coordinación clínica). Se enfatizó la importancia de la trazabilidad del proceso mediante registros completos y oportunos, asegurando que el retorno del paciente al punto de origen se realice con plan de manejo definido.

Se socializó material pedagógico sobre el derecho fundamental a la salud, que comprende disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad y calidad, así como el derecho a participar en decisiones que afectan el acceso y la continuidad de los servicios. Se reforzaron los deberes del usuario, especialmente la actualización de datos de residencia —clave para la georreferenciación—, el uso adecuado de las rutas, el autocuidado y el trato respetuoso al talento humano.

Finalmente, se precisó el **rol de la Alianza de Usuarios de Cartagena y Mahates** en el control social de la red territorial, la veeduría sobre oportunidad, calidad y seguridad del paciente, la rendición de cuentas y la canalización de sugerencias y reclamos a través del SIAU. Se destacó su participación en mesas de planeación y mejora de rutas, contribuyendo a la construcción de un sistema más accesible y equitativo.

Para garantizar la mejora continua, se acordó fortalecer la medición de indicadores por territorio (oportunidad de citas, tiempos de referencia, continuidad del plan de manejo, resolutivez y actualización de datos), integrando estos resultados en los comités de calidad y participación. Asimismo, se definió la actualización de protocolos internos, la difusión del mapa de puntos de atención georreferenciados y la realización de campañas para la actualización de domicilio.

Conclusiones: La capacitación permitió fortalecer el conocimiento de la Alianza de Usuarios sobre la organización territorial y la georreferenciación en la prestación de servicios de salud, destacando su impacto en accesibilidad, continuidad y equidad. Se reafirmó el rol activo de la Alianza en el control social y la importancia de la actualización de datos para garantizar rutas efectivas, consolidando compromisos orientados a mejorar la experiencia del usuario y la implementación de la Política de Participación Social en Salud.

HORA DE FINALIZACIÓN HH:MM

5:00 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)
----	---------------------	-------	--

N°	NOMBRE	C.C.	CONTACTO	FIRMA
1	Michelle Bello	45499001	3005191770	Michelle Bello
2	Isabel M. Olivares	45518414	3114115495	Isabel M. Olivares
3	Ivan Peralta	7929444	3215792925	Ivan Peralta
4	Ricardo Peralta	73072462	3128125456	Ricardo Peralta
5	IBP Maza T	45556687	3015466612	IBP Maza T
6	Luz Maria Vega	45470481	302240048	Luz Maria Vega
7	Becardino Sanchez	442936128	3127049986	Becardino Sanchez
8	Helena Lilliana Olivares	45760538	3242158432	Helena Lilliana Olivares
9	Maria Pina Garcia	30361549	3004724036	Maria Pina Garcia
10	Gloria Garcia	33156417	31878475	Gloria Garcia
11	Nicolasa P.	45519281	3205433503	Nicolasa P.
12	Katherin Sanchez	414292887	3242158432	Katherin Sanchez
13	Yolanda Gomez	45427799	3007853963	Yolanda Gomez
14	Ricardo Gutierrez	9091857	3215656441	Ricardo Gutierrez
15	Yolanda Gomez	30777787	3002697062	Yolanda Gomez
16				

Supersalud

Caminos IPS
Hacia la salud de tu familia