

ÁREA	Administrativa		
PROCESO	Gestión de Experiencia al Usuario	PROGRAMA	N/A
ASUNTO	Identificar junto con la Alianza de usuarios, actores clave para el fortalecimiento del tejido social y la implementación de la Política de Participación Social en Salud en CAMINOS IPS.		
OBJETIVO	Identificar actores estratégicos junto con la Alianza de Usuarios de Cartagena y Bolívar, para fortalecer el tejido social y garantizar la implementación de la PPSS, bajo el enfoque de APS, gestión del riesgo y territorialización de servicios.		
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	22/09/2025
----------------------------	-----------	--------------------------------	------------

ORDEN DEL DÍA

1. Apertura y propósito de la sesión.
2. Contexto normativo y técnico: APS, gestión del riesgo y territorialización.
3. Implementación de la PPSS: Conceptos y lineamientos.
4. Identificación y roles de actores claves.
5. Definición de mecanismos de articulación y plan de trabajo.
6. Compromisos finales.

DESARROLLO DE LA AGENDA

Verificación de los asistentes: Se inicia la charla precedida por la doctora Caroline Olmos Arrieta, coordinadora de calidad y la líder del proceso de experiencia al usuario, señora Yara De La Hoz, asimismo, se verifica la asistencia de los miembros de la alianza de usuarios de Cartagena y Mahates.

Desarrollo de la agenda: La Coordinación de Experiencia al Usuario instaló la sesión, explicando el alcance de la capacitación y resaltando la importancia estratégica de la participación social en salud como eje del SGSSS. Se destacó que la Alianza de Usuarios, los COPACOS y las veedurías son instancias clave para la planeación y el control social. El objetivo central fue definir la ruta de trabajo para identificar actores estratégicos, fortalecer el tejido social y garantizar la implementación efectiva de la PPSS.

Marco técnico: APS, gestión integral del riesgo y territorialización:

Se presentó el modelo operativo que integra Atención Primaria en Salud (APS), gestión integral del riesgo y territorialización, pilares del sistema y de la reforma estructural. Este modelo organiza la prestación por territorios funcionales, jerarquiza los servicios por niveles de complejidad y opera mediante Redes Integrales de Prestadores (RIPSS) y Rutas Integrales de Atención. Se reafirmó el principio del primer contacto en el punto primario más cercano al domicilio, complementado con procesos de referencia y contrarreferencia para garantizar accesibilidad, calidad, equidad y eficiencia.

Conceptos operativos para la implementación:

Se precisaron las funciones de:

- **Alianza de Usuarios (Cartagena y Mahates):** Demanda informada, socialización de derechos y deberes, control social.
- **COPACOS:** Participación comunitaria y articulación territorial.
- **Veedurías:** Vigilancia ciudadana y transparencia.

Se definieron insumos esenciales:

- Material pedagógico sobre derechos y deberes.
- Protocolos actualizados de referencia/contrarreferencia.
- Directorios georreferenciados de puntos de atención.

Metodología para identificar actores clave:

Se adoptó un método de mapeo y priorización basado en criterios técnicos: Influencia legal y operativa, cobertura territorial, capacidad instalada, pertinencia diferencial (urbano, rural, disperso), representatividad comunitaria y alineación con determinantes sociales. Las fuentes incluyen directorios oficiales, instancias de participación, registros del SIAU y convenios vigentes.

Identificación inicial de actores y roles esperados:

- Comunidad organizada y Alianza de Usuarios: Promoción de demanda informada, participación en planeación, socialización de derechos y control social.
- Autoridades sanitarias: Coordinación de política pública territorial, articulación de redes y rutas, apoyo a participación.
- EPS/gestoras: Garantizar continuidad de atención, flujo de referencia/contrarreferencia, gestión del riesgo individual y colectivo.
- IPS de la Red: Asegurar atención oportuna, trazabilidad clínica y seguridad del paciente.
- Órganos de garantía de derechos: Acompañamiento en control social, protección de derechos y mediación en barreras de acceso.
- Sectores interinstitucionales: Intervención sobre determinantes sociales y soporte a accesibilidad.

Mecanismos de articulación y plan de trabajo:

Se constituyó la Mesa de Participación y Control Social con agenda fija sobre accesibilidad, continuidad y resolutivez, y el Comité Técnico de Referencia y Contrarreferencia para evaluar flujos, tiempos y trazabilidad.

Instrumentos operativos:

Protocolo actualizado de referencia/contrarreferencia y mapa georreferenciado de puntos de atención.

Indicadores e informes de seguimiento:

- Accesibilidad y oportunidad: Tiempos de asignación de citas y diagnósticos; tiempos de referencia/contrarreferencia.
- Continuidad y resolutivez: Retorno con plan de manejo, adherencia a rutas y cierre de casos.
- Participación efectiva: Sesiones realizadas, asistencia, compromisos cumplidos y PQRS resueltas.
- Gestión de datos: Porcentaje de usuarios con domicilio validado y trazabilidad en sistemas institucionales.

Gestión de información y mejora continua:

Se acordó reforzar la actualización de domicilio de los usuarios, ajustar protocolos internos para el flujo de referencia/contrarreferencia y consolidar el tablero de indicadores para control social.

Cierre y compromisos:

- SIAU: Actualización y divulgación del protocolo de referencia/contrarreferencia, reporte de indicadores.
- Alianza de Usuarios: Participación en la Mesa de Participación, identificación de barreras y socialización de derechos y deberes.
- Autoridades/EPS: Optimización de la red y corredores de servicios, acompañamiento en actualización de domicilio y cogección de tiempos de referencia/contrarreferencia.
- Calidad/Referencias: Trazabilidad completa y cierre de casos con plan de manejo y responsabilidad asignada.

Conclusiones: La sesión permitió consolidar acuerdos clave para fortalecer la participación social y garantizar la articulación efectiva entre actores del sistema, sentando las bases para la implementación de la ruta definida.

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)
1			

Nº	NOMBRE	C.C.	CONTACTO	FIRMA
1	Miladina Bello	45499001	300518777	Miladina Bello
2	Isabel M. Olivera	45518411	3114115195	Isabel M. Olivera
3	Ivan Perea Castellano	7929.445	3215792925	Ivan Perea Castellano
4	Ricardo Pires	73072462	312812543	Ricardo Pires
5	IBP Maza T	45556687	3015466012	IBP Maza T
6	Luz Maria Vega	45470481	3022400438	Luz Maria Vega
7	Becardino Sanchez Oliv	442936128	3127049916	Becardino Sanchez Oliv
8	Ekka Lilliana Oliv	45760538	3242158432	Ekka Lilliana Oliv
9	Maria Pina Garcia	30761549	3004724036	Maria Pina Garcia
10	Gloria Garcia	33156417	31878415	Gloria Garcia
11	Nico Pina P.	45519281	3205433003	Nico Pina P.
12	Katherin Sanchez	1142928871	3242158432	Katherin Sanchez
13	Patricia Pina	45477799	3007853963	Patricia Pina
14	Ricardo Gutierrez V	9091857	3215656441	Ricardo Gutierrez V
15	Yolanda Gomez	30777787	3002697062	Yolanda Gomez
16				

Supersalud