

ÁREA	Administrativa		
PROCESO	Gestión de Experiencia al Usuario	PROGRAMA	N/A
ASUNTO	Capacitar a la Alianza de usuarios sobre canales de acceso institucionales.		
OBJETIVO	Fortalecer las competencias de la Alianza de Usuarios mediante la socialización de los canales institucionales de acceso y atención, promoviendo su correcta utilización y garantizando la participación en la mejora continua de la calidad del servicio.		
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	15/09/2025
----------------------------	-----------	--------------------------------	------------

ORDEN DEL DÍA

1. Bienvenida y presentación del objetivo.
2. Socialización de canales institucionales de atención.
3. Procedimiento para PQRS.
4. Rol de la Alianza de Usuarios.
5. Derechos y deberes del usuario.
6. Intervenciones y acuerdos.
7. Compromisos y cierre.

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: CAMINOS IPS ofrece servicios integrales de salud en medicina general y especializada, odontología, imágenes diagnósticas, laboratorio clínico, vacunación, además de programas de promoción y mantenimiento orientados a la detección temprana de enfermedades y el control de patologías crónicas. La institución promueve la participación social como mecanismo para garantizar el derecho a la salud y la calidad en la atención.

En cumplimiento de la Política de Participación Social en Salud y con el propósito de garantizar el derecho fundamental a la salud, CAMINOS IPS desarrolla espacios de capacitación dirigidos a la Alianza de Usuarios. Estas acciones buscan fortalecer la representación ciudadana, la transparencia en la gestión y la correcta utilización de los canales institucionales de acceso y atención, contribuyendo a la mejora continua de la calidad del servicio y al ejercicio efectivo de los derechos y deberes de los usuarios.

La sesión inició con palabras de bienvenida por parte de la líder de Experiencia al Usuario, señora Yara De La Hoz, resaltando la importancia de la Alianza de Usuarios de Cartagena y Mahates, como mecanismo de participación social y control ciudadano en la prestación de servicios de salud. Se explicó que el objetivo principal era brindar herramientas claras sobre los canales de acceso institucionales y su correcta utilización, para garantizar atención oportuna y fortalecer la comunicación entre la IPS y sus usuarios.

Durante la capacitación se abordaron los siguientes puntos:

Canales de acceso institucionales

Se socializó la información actualizada sobre los canales oficiales de atención:

- **Presencial:** Ventanillas SIAU en todas las sedes.
Horario: lunes a viernes 06:00 a.m. a 07:00 p.m. | sábados 06:00 a.m. a 01:00 p.m.
- **Call Center: 333 602 5241**
Horario: lunes a viernes 07:00 a.m. a 04:00 p.m. | sábados 07:00 a.m. a 12:00 m.
Funciones: agendamiento y cancelación de citas, orientación sobre servicios y rutas de atención.

- **Correo electrónico:** citas@caminosips.com
Disponible en el mismo horario del Call Center para solicitud y confirmación de citas.
- **Redes sociales:** Facebook e Instagram
Publicaciones informativas y campañas institucionales en horario laboral.

Se enfatizó la importancia de utilizar estos canales de manera adecuada para garantizar oportunidad en la atención y evitar congestión en los servicios.

Gestión de PQRS

Se explicó el procedimiento para radicar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a través de los canales mencionados, asegurando trazabilidad y respuesta oportuna. Se destacó el rol de nuestra Alianza en el seguimiento y control social de estos procesos.

Rol de la Alianza de Usuarios

Se recordó que nuestra Alianza representa a los afiliados ante la IPS, vela por la calidad del servicio y participa en espacios de planeación, auditorías visibles y comités de usuarios.

Derechos y deberes del usuario

Se socializaron los derechos (acceso oportuno, libre elección, segunda opinión, trato digno, confidencialidad) y deberes (autocuidado, cumplimiento de citas, uso racional de servicios, actualización de datos).

Aportes normativos aplicados

- Garantía del derecho fundamental a la salud mediante acceso, calidad y oportunidad en la atención.
- Inclusión de la ciudadanía en la gestión del sistema de salud a través de mecanismos de participación social.
- Conformación y fortalecimiento de alianzas de usuarios como espacios de representación y control social.
- Implementación de canales formales para la atención al usuario y gestión de PQRS como parte del enfoque de calidad y humanización.
- Protección de la información personal y clínica bajo principios de confidencialidad y seguridad.

La capacitación permitió fortalecer el conocimiento de la **Alianza de Usuarios de Cartagena y Mahates** sobre los canales institucionales de acceso y atención, así como los mecanismos de participación y gestión de PQRS. Se reafirmó el compromiso de **CAMINOS IPS** con la transparencia, la calidad y la participación social, estableciendo compromisos concretos para mejorar la comunicación y garantizar el ejercicio efectivo de los derechos y deberes de los usuarios.

Conclusiones: Los miembros de la Alianza de Usuarios de Cartagena y Mahates, expresaron su conformidad con la información presentada y ratificaron los compromisos acordados. Se resaltó la relevancia de mantener una comunicación efectiva y utilizar adecuadamente los canales institucionales para asegurar calidad y oportunidad en la atención. Esta capacitación fortaleció la participación social y estableció acciones concretas orientadas a la mejora continua del servicio.

HORA DE FINALIZACIÓN HH:MM

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	Melinda Bello	45499001	3005187710	Melinda Bello
2	Isabel M. Olivera	45518111	3114115195	Isabel M. Olivera
3	Juan Pedro Castillo	7929441	3215792928	Juan P.
4	Ricardo Ruiz	73072462	3129125436	Ricardo R.
5	IBP Maza T	45556681	3015466012	IBP Maza T
6	Luz Maria Vega	45470481	3022400438	Luz Maria Vega
7	Besaldino Sanchez Oliva	4142936128	3127049926	Besaldino Sanchez
8	Ekka Lilliana Olivo	45760538	3242158432	Ekka L.
9	Maria Pizarro Garcia	30361549	3004724036	Maria P.
10	Gloria Garcia	33156417	318784125	Gloria G.
11	Nicoles P.	45510281	3205433503	Nicoles P.
12	Katherin Sanchez	4142928871	3242158432	Katherin S.
13	Yolanda Gomez	45427799	3007853963	Yolanda G.
14	Ricardo Gutierrez U	9091857	3215656441	Ricardo G.
15	Yolanda Gomez	30777787	3002697062	Yolanda G.
16				
17				
18				

Vigilado Supersalud

Hacia la salud de tu familia