


EJE 1. FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL


LA CLÍNICA SAN DIEGO ESTABLECE UNOS MECANISMOS DE FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES INSTITUCIONALES PARA CUMPLIR CON EL PAPEL DE GARANTE DEL DERECHO A LA PARTICIPACIÓN SOCIAL.

A. Designación del recurso humano necesario para el desarrollo de la PPSS y asignación del presupuesto para el año 2025.

	PROCESO ESTRATEGICO	PE-01-F-06	
	GESTIÓN GERENCIAL	FECHA NOV_2018	VERSIÓN 2
		Página 1 de 3	

ACTA DE REUNION	
ÁREA	Todas las áreas.
ACTA NUMERO	39
FECHA	17 de febrero de 2025
HORA	11:00 a.m.
LUGAR	Clínica San Diego - gerencia
ASUNTO:	Conformación Comité de la PPSS
PARTICIPANTES	
NOMBRES Y APELLIDOS	DEPENDENCIA
Mayron Arévalo Quintero	Gerente
Yohana Álvarez Verjel	Coordinadora Calidad
Nelly Suarez Arévalo	Líder de Cirugía
Jesús Rodríguez	Líder de Facturación
Luz América Velasco Pinto	Líder de Consulta
Liseth Tatiana Portillo Pérez	Administrador Óptica
Laura Cristina Prada	Líder de talento humano
Javier Olivares Medina	Líder de Sistemas
Jessica Alejandra Amaya Monsalve	Líder de Compras

1. La reunión inicia con las palabras del ingeniero Mayron Arévalo Quintero – Gerente, informando que el objetivo es reestructurar el comité de la PPSS o en su defecto para determinar la continuidad del personal elegido en la vigencia anterior.
 2. La jefe Luz América, hace una breve introducción de la PPSS con el fin de recordar en que consiste ésta.
- Se informa que el Ministerio de Salud Y Protección Social a través de la Resolución 2063 de junio adopta la Política de Participación en Salud – PPSS; que tiene como objetivo la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones del sistema de salud en conjunto.
- Esta ley tiene como objeto el fortalecimiento del SGSSS a través de un modelo de prestación del servicio público en salud que en el marco de la estrategia Atención Primaria

	PROCESO ESTRATEGICO	PE-01-F-06	
	GESTIÓN GERENCIAL	FECHA NOV_2018	VERSIÓN 2
		Página 2 de 3	

en Salud permita la acción coordinada del Estado, y la creación de un ambiente sano y saludable, que brinde servicios de mayor calidad.

Dicha política contempla 5 ejes estratégicos.

- * Fortalecimiento Institucional.
- * Empoderamiento de la ciudadanía y las organizaciones sociales en salud.
- * Impulso a la cultura de la salud.
- * Control social en salud.
- * Gestión y garantía en salud con participación en el proceso de decisión

Cada uno de estos contempla líneas de acción bajo las cuales se establecen metas para su implementación.

3. El ingeniero informa que se hace necesario conformar el equipo que dinamizará la PPSS para la vigencia. Por consenso se determina que continúen la jefe de consulta, el gerente, coordinadora de calidad y líder de tecnología.

4. Se recuerda que el equipo dinamizador es un órgano institucional de carácter facilitador, organizativo, asesor, orientador y promotor de la PPSS.

5. Se definen los roles de los integrantes del comité de la PPSS

Mayron Dario Arévalo Quintero – Líder de la PPSS

Luz América Velazco Pinto – Coordinadora de la PPSS

Yohana Astrid Alvarez Verjel – Secretaria de apoyo de la PPSS

Javier Olivares Medina – Apoyo tecnológico

6. Funciones de los integrantes del comité

Líder de la PPSS

- * Convocar las mesas de trabajo.
- * Aprobar los recursos para la implementación de la PPSS.
- * Hacer seguimiento al desarrollo de la PPSS.

Coordinadora de la PPSS

- * Definir el plan de acción de la PPSS:
- * Coordinar las actividades programadas en el plan de acción de la PPSS.
- * Solicitar al líder de la PPSS los recursos necesarios para la ejecución del plan de acción

Secretaria de apoyo de la PPSS

- * Apoyar a la coordinadora de la PPSS en la definición del plan de acción.

	PROCESO ESTRATEGICO		PE-01-F-06	
	GESTIÓN GERENCIAL	FECHA	VERSIÓN	
		NOV 2018	2	
Página 3 de 3				

* Apoyar a la coordinadora de la PPSS en la ejecución del plan de acción.

Apoyo tecnológico

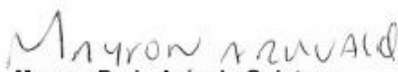
* Participar en las actividades de comunicación planteadas en el plan de acción.

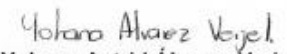
* Aportar ideas para el desarrollo de las actividades relacionadas con las TIC.

7. Cierre


Se da por terminada la reunión el 17 de febrero de 2025 a las 11:40 a.m.

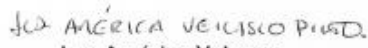
EN CONSTANCIA FIRMAN:


Mayron Dario Arévalo Quintero
 Gerente (Lider PPSS)

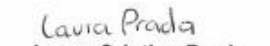

Yohana Astrid Álvarez Verjel
 Coordinador de Calidad (secretaria)


Nelly Esperanza Suárez Arévalo
 Líder de Cirugía

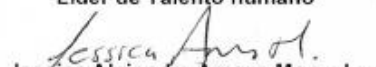

Jesús Rodríguez
 Líder de Facturación



Luz América Velasco
 Líder de Consulta (Coord. PPSS)


Liseth Tatiana Rortillo Pérez
 Administrador de Ópticas


Laura Cristina Prada
 Líder de Talento humano


Javier Olivares Medina
 Líder de Sistemas (Apoyo Tecnológico)


Jessica Alejandra Amaya Monsalve
 Líder de Compras

	PRESUPUESTO PARA LA DINAMIZACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD 2025
---	---

EDUCACIÓN					
Número de actividad	Actividad	N° de Unidades	Descripción de las unidades	Costo Unitario (\$)	Costo Total
1	Honorarios por actividades de capacitación	12	Unidad	\$ 48,333	\$ 705,000
2	Aprovisionamiento de material educativo	4	Unidad	\$ 100,000	\$ 400,000
TOTAL					\$ 1,105,000
DIVERSOS					
Número de actividad	Actividad	N° de Unidades	Descripción de las unidades	Costo Unitario (\$)	Costo Total
3	Otros	4	piezas	\$ 21,250	\$ 100,000
TOTAL					\$ 100,000
TOTAL					\$ 1,205,000



FIMA DEL GERENTE

B. Desarrollo de las capacidades del personal en el derecho a la participación social a través de la capacitación del mismo en el propósito, mecanismos, beneficios y ejes de la PPSS.



MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

- * Consejos Territoriales de Seguridad Social en Salud
- * El Servicio de Atención a la Comunidad (SAC)
- * Sistema de Atención a los Usuarios (SIAU)
- * Comités de Participación Comunitaria (COPACO)
- * Asociación de Usuarios
- * Comité de Ética Hospitalaria
- * Veedurías Ciudadanas en Salud



EJES ESTRATEGICOS DE LA PPSS

1. Fortalecimiento Institucional
2. Empoderamiento de la ciudadanía y las organizaciones sociales en salud.
3. Impulsar la cultura de la salud
4. Control social
5. Gestión y garantía en salud con participación en el proceso de decisión



RESPECTO DEL DERECHO A LA PARTICIPACIÓN EN SALUD

Los integrantes del Sistema de Salud y las demás entidades que tengan a su cargo acciones en salud, en el marco de sus competencias y funciones, deberán respetar el derecho a la participación en salud para el cumplimiento de los objetivos de la PPSS. En consecuencia, no podrán limitar el acceso de las personas a la misma, y por tanto, deberán abstenerse de realizar prácticas discriminatorias.

IMPORTANTE

La garantía de la participación social respecto del derecho fundamental a la salud que se desarrolla mediante la PPSS se fundamenta en los siguientes principios:

- Enfoque de derecho.
- Territorialidad.
- Diversidad.
- Autonomía.
- Solidaridad.
- Equidad.
- Transparencia
- Corresponsabilidad.



Solo los administradores pueden enviar mensajes



Buenas tardes, agradezco a todos los compañeros de TODAS las Sedes, leer el tema propuesto y diligenciar el formulario, seguro no tomará más de 5 minutos y como resultado tendremos más elementos para mejorar nuestra calidad en la atención.

Jefe Deydi Machucca

PROCESO DE TRANSICIÓN DE LA LEADERSHIP

El liderazgo es un proceso que se desarrolla a lo largo de la vida de una persona, por lo que es importante que se vaya desarrollando y mejorando a lo largo de la vida.

El liderazgo es un proceso que se desarrolla a lo largo de la vida de una persona, por lo que es importante que se vaya desarrollando y mejorando a lo largo de la vida.

El liderazgo es un proceso que se desarrolla a lo largo de la vida de una persona, por lo que es importante que se vaya desarrollando y mejorando a lo largo de la vida.

SANDI FASST

docs.google.com

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSevR2CjbVBm1PeQ7k5-Wt7fw2T-QzGD-BfIGySagYulH4QcTgQ/viewform?usp=header>

docs.google.com

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSevR2CjbV8m1PeQ7kS-Wt7fw2T-QzGD_8FIgY5agYuHQcTgQ/viewform?usp=header 17/44

Cambió tu código de seguridad con +57 317 7626140. Haz clic para obtener más información.

Cambiò tu código de seguridad con +57 317 7626140. Haz clic para obtener más información.

Cambió tu código de seguridad con +57 317 7626140. Haz clic para obtener más información.

miércoles

Buenos días

Buenos días,
Se le informa al personal que el día **VIERNES** podemos asistir con la camiseta de la selección colombiana. Se les recuerda la presentación personal, zapato cerrado (tenis) y jean sin rotos. Quienes no vengán con la camiseta de la selección pueden venir con el camibuso institucional.

Cambió tu código de seguridad con +57 317 3608963. Haz clic para obtener más información.

Hoy

Buena tarde compañeros. Comparto una infografía con el propósito de reforzar los conocimientos en el derecho a la participación social en salud y derecho fundamental a la salud <https://forms.gle/vkWzX3wpyZGLUuHMA>



Marca temporal	NOMBRE COMPLETO	SEDE	La operativización de la PPSS se fundamenta en la Gestión, Comunicación, Educación- formación.
07/04/2025 16:07	Yohana Astrid Álvarez Verjel	Sede principal	Verdadero
07/04/2025 16:15	Karen Yesenia León Buenahora	Sede principal	Verdadero
07/04/2025 16:36	Angie Katherine Villamarin rodríguez	Sede principal	Verdadero
07/04/2025 16:37	Rosa Angelina Gómez Sánchez	Sede principal	Verdadero
07/04/2025 16:50	Mery Pedraza Lopez	Sede principal	Verdadero
07/04/2025 16:55	Yanid Daniela Durán berbesi	Sede principal	Verdadero
07/04/2025 16:56	Lizeth Tatiana Gutierrez Ballen	Sede principal	Verdadero
07/04/2025 16:59	Claudia Yasmin Soto Vera	Sede Principal	Verdadero
08/04/2025 07:00	Leidi Carolina Vega Perez	Sede dos	Verdadero
08/04/2025 07:30	Michel gabriela Rodriguez Hernández	Sede principal	Verdadero
08/04/2025 07:31	Rocio Xiomara jacome campo	Sede principal	Verdadero
08/04/2025 07:40	Nayla Maylin Bayona Contreras	Sede dos	Verdadero
08/04/2025 12:07	Miyarlay Solano Cristancho	Sede principal	Verdadero
08/04/2025 12:20	Liseth Daniela rubio parada	Sede principal	Verdadero
08/04/2025 12:25	Yesenia Liseth Torres Cardenas	Sede principal	Verdadero
08/04/2025 12:40	Adriana Milena amado Quiroga	Sede principal	Verdadero
08/04/2025 12:58	NANCY JAZMIN ACEVEDO PEÑALOZA	Sede dos	Verdadero
08/04/2025 12:59	ALEJANDRA TORRES GAONA	Sede dos	Verdadero
08/04/2025 13:07	Doriss Andrea Hernandez Sandoval	Sede principal	Verdadero
08/04/2025 13:20	LUZ AMERICA VELASCO PINTO	Sede principal	Verdadero
08/04/2025 13:26	Angelica María López Ibarra	Sede principal	Verdadero
08/04/2025 13:27	Glendy lorena prada gelvez	Sede principal	Verdadero
08/04/2025 13:30	CRISTHIAN JOSE SUSUNAGA DONADO	Sede Principal	Verdadero
08/04/2025 13:45	Mayra Alexandra Linares Iasso	Sede principal	Verdadero
08/04/2025 13:50	SLENDY JOHANA URIBE VERGEL	Sede Ocaña	Verdadero
08/04/2025 13:55	YUDITH MALDONADO SOTO	Sede Ocaña	Verdadero
08/04/2025 13:56	Erika Aylen Maldonado Garay	Sede Dos	Verdadero
08/04/2025 13:56	Jenni alexandra ramos villamizar	Sede principal	Verdadero
08/04/2025 13:58	Mayerly Katherine Barrera Sandoval	Sede principal	Verdadero
08/04/2025 14:00	ULETSY CAROLINA QUINONEZ QUINONEZ	Sede principal	Verdadero
08/04/2025 14:01	Eliana liseth gelvis rubio	Sede principal	Verdadero
08/04/2025 17:07	Kelly Johanna Escalona González	Sede dos	Verdadero
08/04/2025 17:17	Kely Yurany Gaona Navarro	Sede principal	Verdadero
08/04/2025 17:27	Ingrid johanna rojas buitrago	Sede dos	Verdadero
09/04/2025 07:00	Lizeth Tatiana Portillo Perez	Sede principal	Verdadero
09/04/2025 07:30	Luz marina Sandoval	Sede principal	Verdadero
09/04/2025 07:31	Yenny Michell Espinel Jaimes	Sede dos	Verdadero
09/04/2025 07:40	Heyder Andrey Hernández cáceres	Sede principal	Verdadero
09/04/2025 12:07	YANETH GALVIS	Sede principal	Verdadero
09/04/2025 12:20	YEIMIS KARLEY VELASCO CACERES	Sede principal	Verdadero
09/04/2025 12:25	Eddy yolima vera Hernández	Sede principal	Verdadero
09/04/2025 12:40	Luisa Fernanda Chacon Duarte	Sede principal	Verdadero
09/04/2025 12:58	Orlando Arce vera	Sede principal	Verdadero

Marca temporal	NOMBRE COMPLETO	SEDE	La operativización de la PPSS se fundamenta en la Gestión, Comunicación, Educación- formación.
09/04/2025 12:59	Yorman Rodríguez Beltrán	Sede dos	Verdadero
09/04/2025 13:07	Rita elina romero acevedo	Sede principal	Verdadero
09/04/2025 13:20	Carolina gallego lasprilla	Sede principal	Verdadero
09/04/2025 13:26	Alix Vanessa Sayago Martínez	Sede principal	Verdadero
09/04/2025 13:27	Judith Parra Solano	Sede principal	Verdadero
09/04/2025 13:30	Karlem yomary patino Peñaloza	Sede dos	Verdadero
09/04/2025 13:45	Marcia Liliana Peñaranda villamizar	Sede principal	Verdadero
09/04/2025 13:50	Martha yolima gelvez capacho	Sede principal	Verdadero
10/04/2025 13:55	luis camilo veloza rolon	Sede principal - Zulia	Verdadero
10/04/2025 13:56	Astrid Karime Martínez Mondragón	Sede principal	Verdadero
10/04/2025 13:56	YULY YEZMIN CONTRERAS SALAZAR	Sede principal - Pamplona	Verdadero
10/04/2025 13:58	Sandra yaneth sanchez mora	Sede principal	Verdadero
10/04/2025 14:00	Ruth Martínez	Sede principal	Verdadero
10/04/2025 14:01	FELIX JAVIER OLIVARES MEDINA	Sede principal	Verdadero
10/04/2025 17:07	Astrid Yaneth Peñaranda garcia	Sede principal	Verdadero
10/04/2025 17:17	Karen Liced García Maldonado	Sede dos	Verdadero
10/04/2025 17:27	Clara gomez	Sede Principal	Verdadero
11/04/2025 07:00	Maria de los Angeles Roversi	Sede principal	Verdadero
11/04/2025 07:05	Maria Camila Ropero Ortega	Sede Ocaña	Verdadero
11/04/2025 07:06	Mardy Consolación Ochoa Morales	Sede dos	Verdadero
11/04/2025 07:06	LISDEE PAOLA SALCEDO EUGENIO	Sede principal	Verdadero
11/04/2025 07:06	Tania Natali Delgado Mora	Sede principal	Verdadero
11/04/2025 07:20	Natalia Jaimes Peñaranda	Sede principal	Verdadero
11/04/2025 07:30	Carlos Alberto Castañeda González	Sede principal	Verdadero
11/04/2025 07:45	MARIA DEL PILAR MORA URBINA	Sede principal	Verdadero
11/04/2025 07:47	Savir David Díaz Quintero	Sede principal - villa del rosar	Verdadero
11/04/2025 07:49	Mayra Alejandra Suárez Lozano	Sede dos	Verdadero
11/04/2025 07:53	Anyelly Fiorella Ojeda Arévalo	Sede ocaña	Verdadero
11/04/2025 07:54	Benjamin Fernando Pertuz Segovia	Sede principal	Verdadero
11/04/2025 07:56	Deysi Astrid Machucca Albarracín	Sede principal	Verdadero
11/04/2025 07:56	Jessica Alejandra anaya monsalve	Sede principal	Verdadero
11/04/2025 07:57	Jesús Antonio Rincón Díaz	Sede principal	Verdadero
11/04/2025 07:59	Josue David Roza Verjel	Sede principal	Verdadero
11/04/2025 10:00	Laura Cristina Prada Peñaranda	Sede principal	Verdadero
11/04/2025 10:30	Lugdy Zamira Rincón	Sede Ocaña	Verdadero
11/04/2025 10:35	Thalia Julieth Jaimes Santiago	Sede Dos	Verdadero
11/04/2025 10:40	Yajaira Vanessa Sánchez Serrano	Sede principal	Verdadero
11/04/2025 10:50	Yocelin Tellez Ramirez	Sede principal	Verdadero
11/04/2025 10:50	Yosman Enrique Ardila Galvis	Sede principal	Verdadero
11/04/2025 11:00	BRITNEY DANIELA CASTRO MONTAGUT	Sede principal	Verdadero
11/04/2025 11:15	Karina Bacca Velasquez	Sede Ocaña	Verdadero
11/04/2025 11:20	Andrea Keneima Mora Cárdenas	Sede Principal	Verdadero

Marca temporal	NOMBRE COMPLETO	SEDE	La operativización de la PPSS se fundamenta en la Gestión, Comunicación, Educación- formación.
11/04/2025 11:30	Ady Cecilia Perez	Sede Ocaña	Verdadero
11/04/2025 11:35	Monica Liceth Pradilla Sierra	Sede Dos	Verdadero
11/04/2025 11:35	Aura Daniela Carrillo Florez	Sede Principal	Verdadero
11/04/2025 11:36	ZULMA VIANEY BAEZ PEREZ	Sede Principal	Verdadero
11/04/2025 11:40	Mickelson Jean Carlos Del Rio Ortega	Sede Principal	Verdadero
11/04/2025 11:41	YENNYLYS BRIYITH RAMIREZ CACERES	Sede Principal	Verdadero
11/04/2025 12:07	NA MARCELA CAMPUZANO SALDARRIAC	Sede Principal	Verdadero
11/04/2025 12:20	JOSE MIGUEL PEDRAZA PEÑA	Sede Principal	Verdadero
11/04/2025 12:25	AURY JOHANNA CARREÑO VARGAS	Sede Principal	Verdadero
11/04/2025 12:40	Sherly Arce Majin	Sede Principal	Verdadero
11/04/2025 12:58	ANGELA DANIELA MEJIA ACEVEDO	Sede Principal	Verdadero
11/04/2025 12:59	Paula Andra Ordoñez Mahecha	Sede Principal	Verdadero
11/04/2025 13:07	NATALIA SANCHEZ LEON	Sede Principal	Verdadero
11/04/2025 13:20	ANGI TATIANA ORTEGA VERGEL	Sede Principal	Verdadero
11/04/2025 13:26	ZULAY LORENA DIAZ MORA	Sede Principal	Verdadero
11/04/2025 13:27	HEILER TAMAYO NAVARRO	Sede Principal	Verdadero
11/04/2025 13:30	Luis Javier Torres Torres	Sede Dos	Verdadero
11/04/2025 13:45	ENDRY GABRIELA PÉREZ CÁRDENAS	Sede Principal	Verdadero
11/04/2025 13:50	Kelly Johanna Parada Duque	Sede Principal	Verdadero
11/04/2025 13:55	Daniela Zadieth Ortega Bautista	Sede Dos	Verdadero
11/04/2025 13:56	Jennifer Daniela Rincon Leon	Sede principal	Verdadero
11/04/2025 13:56	Isabela Giraldo Perez	Sede Principal	Verdadero
11/04/2025 13:58	Cesar Sneider Martinez Ramirez	Sede Principal	Verdadero
11/04/2025 16:07	Jonnier Sneyder Barrera Mantilla	Sede Principal	Verdadero
11/04/2025 16:15	Wrayan Alexis Bandera Villegas	Sede Ocaña	Verdadero
11/04/2025 16:36	Valentina Bayona Verjel	Sede Ocaña	Verdadero
11/04/2025 16:37	Andres Felipe Bueno Sierra	Sede Principal	Verdadero
11/04/2025 16:50	Angely Dayana Quintero Uribe	Sede Principal	Verdadero
11/04/2025 16:55	laura Vanessa Jaime Pérez	Sede Ocaña	Verdadero
11/04/2025 16:56	Johana Marcela Martinez Marmol	Sede Principal	Verdadero
11/04/2025 16:59	Eduard Ernesto Carrillo Ortega	Sede Dos	Verdadero
11/04/2025 17:59	Kelly Johana Alvarez Velazques	Sede Ocaña	Verdadero
11/04/2025 17:59	Ester Daniela Dueñas Solano	Sede Principal	Verdadero
11/04/2025 18:00	Nataly Karina Moncada Miranda	Sede Principal	Verdadero

C. Fortalecimiento de los conocimientos de los miembros de la junta de la alianza de usuarios en control social.

PRESENTACIÓN



“Hola, bienvenidos a este espacio donde hablaremos sobre el control social en salud y la veeduría ciudadana.”



El control social y las veedurías no son solo conceptos técnicos, son herramientas que nos permiten participar, opinar y hacer seguimiento a cómo se gestionan los recursos y las decisiones que afectan nuestro bienestar. A través de estos mecanismos fortalecemos la transparencia, la confianza y sobre todo, la participación de la comunidad en los temas de salud.

Así que la idea hoy es comprender mejor cómo funcionan, por qué son tan necesarios y de qué manera podemos involucrarnos para que realmente nuestra voz cuente.”



VEEDURIAS

CIUDADANAS

PARTICIPACIÓN

CONTROL SOCIAL



CONTROL

SOCIAL EN SALUD



CONTROL SOCIAL

QUÉ ES...

Es una modalidad de **participación ciudadana que permite a las personas y a las organizaciones de la sociedad civil influir en los asuntos del Estado**, con el propósito de incrementar la responsabilidad y la integralidad en el manejo de los recursos públicos. Sus contenidos hacen referencia, básicamente a actividades ciudadanas de vigilancia, fiscalización y seguimiento.



CONTROL SOCIAL

¿QUIÉNES HACEN EL CONTROL SOCIAL EN COLOMBIA?

a. Los ciudadanos y ciudadanas de manera individual.

b. Las comunidades, organizaciones no gubernamentales (ONG), Cámaras de Comercio, universidades y asociaciones gremiales que por iniciativa propia llevan a cabo veedurías ciudadanas.

c. Los organismos o instituciones de participación ciudadana convocados por el Estado.

d. Los usuarios de servicios públicos domiciliarios y de servicios de salud.

e. Los medios de comunicación



CONTROL SOCIAL

¿CUÁLES SON LAS CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL SOCIAL?



Actitud respetuosa



Conocimiento



Realismo



Propuestas



Solidaridad, en representación de las comunidades destinatarias de la gestión



Argumentos y razones objetivas



Oportunidad



Responsabilidad

CONTROL SOCIAL

¿CUÁLES SON LOS BENEFICIOS DEL CONTROL SOCIAL?



- a. Mayor respaldo y ayuda en la elaboración de los planes gubernamentales, nacionales y locales.
- b. Mayor confianza y credibilidad en las instituciones y en los gobernantes
- c. Reconocer procesos integrales descritos en planes, programas y proyectos, los cuales se diferencian y se describen mediante planes, programas y proyectos.

VEEDURÍA

EN

SALUD



VEEDURIA EN SALUD

Es un mecanismo democrático de representación, que le permite a los ciudadanos y a las organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública respecto de las autoridades administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.



¿QUÉ DEBE CONOCER Y HACER UN VEEDOR (A) CIUDADANO (A) EN EL SECTOR SALUD?

VEEDURIA EN SALUD

Ejercer la veeduría sobre los siguientes aspectos del sistema general seguridad social en salud:

- a.** Vigilar que la población acceda a los servicios de salud.
- b.** Constatar que en el proceso de formulación del plan local de salud se haya concertado con la comunidad y ésta haya participado en el diagnóstico de la situación de salud.
- c.** Verificar la existencia de los veedores que vigilarán la implementación, seguimiento y evaluación del plan.
- d.** Velar para que el plan al ser aprobado por el Consejo Territorial de Seguridad Social en Salud (CTSSS), incluya y asegure la disponibilidad de los recursos para su ejecución en el presupuesto de la entidad territorial.



¿QUÉ DEBE CONOCER Y HACER UN VEEDOR (A) CIUDADANO (A) EN EL SECTOR SALUD?

VEEDURIA EN SALUD

- e.** Velar porque el plan esté encaminado a dar respuesta a los principales problemas de salud identificados y priorizados.
- f.** Verificar la existencia del fondo territorial de salud en el cual se depositarán los recursos destinados para el financiamiento del plan territorial de salud.
- g.** Velar por la calidad y el estricto cumplimiento de los procesos, procedimientos, programas, proyectos y actividades que constituyen el plan.
- h.** Velar porqué las autoridades territoriales de salud, las entidades aseguradoras y prestadoras de servicios de salud (EPS e IPS) publiquen en medios accesibles a la comunidad en general, sus actuaciones contractuales, los listados de beneficiarios, portafolio de servicios, red de prestadores, la ruta de acceso a los servicios de salud y las instancias de participación de la comunidad que tienen las instituciones de salud.



¿QUÉ DEBE CONOCER Y HACER UN VEEDOR (A) CIUDADANO (A) EN EL SECTOR SALUD?

VEEDURIA EN SALUD

- i. Asegurar que se propicie la participación de los veedores de salud, en los espacios legalmente definidos y que las instituciones del sector han implementado.
- j. Promover y participar de los espacios públicos de rendición de cuentas en salud.
- k. Participar de la formulación de los planes de mejoramiento que surgen del control de la calidad y satisfacción de los usuarios, de los servicios de salud que las entidades prestan, al igual que dar seguimiento al cumplimiento de dichos planes.
- l. El veedor debe participar activamente con su comunidad en la construcción participativa, intersectorial y transdisciplinaria de las Rutas de acceso a los servicios de salud, a partir de la identificación de barreras de acceso.
- m. Los veedores de salud deben velar por la calidad, acceso, oportunidad y la calidez de los servicios de salud, brindados a la comunidad que representa.



VEEDURIA EN SALUD



¿QUÉ PROCEDIMIENTO DEBE SEGUIRSE PARA CONSTITUIR UNA VEEDURÍA CIUDADANA?(Ley 850 de 2003, art. 3)



Para la constitución de una veeduría ciudadana, las organizaciones civiles o los grupos de ciudadanos solamente necesitan seguir el siguiente procedimiento:

1. Elegir de una forma democrática a los las personas que actuarán como veedores.
2. Elaborar un documento o acta de constitución en la cual conste el nombre de los integrantes, documento de identidad, el objeto de la vigilancia, el nivel territorial, la duración y el lugar de residencia.
3. La inscripción de este documento se realizará ante las personerías municipales o distritales o ante las Cámaras de Comercio, quienes deberán llevar registro público de las veedurías inscritas en su jurisdicción. En el caso de las comunidades indígenas esta función será asumida por las autoridades propias.

SOCIALIZACIÓN

←

📎

🕒

🗑️

✉️

🕒

🔗

📧

🗑️

⋮

CONTROL SOCIAL Y VEEDURÍA EN SALUD External Recibidos x

ING YOHANA ALVAREZ <calidad@clnicasandiegocucuta.com>
para nestorsanchezjr1, nestorsanchezjr, ivangarciacens, letrademaria1@gmail.com, ramonmartinortizmorales, juancarlosquimbayo787, carolortizarias@gmail.com, lina.alarcon681014@gmail.com, licavabe2015@gmail.com, julianatelli

Buena tarde, estimados miembros de la Alianza de Usuarios, cordial saludo.

Con el propósito de fortalecer sus conocimientos y el ejercicio participativo en la gestión de la salud, les comparto una presentación que contiene información sobre **Control Social y Veeduría Ciudadana en Salud**.

Los invito a revisar la presentación y a seguir fortaleciendo su compromiso con la transparencia, la participación y la mejora continua del sistema de salud.

📎 CONTROL SOCIAL Y VEEDURIA EN SALUD.mp4

📎 CONTROL SOCIAL Y VEEDURIA EN SALUD.pdf

Saludos cordiales

Yohana Astrid Álvarez Verjel
Coordinadora de Calidad

Tel: 5960150 Ext 1051
calidad.clinicasandiego@gmail.com

@Sandiegocucuta
Av1 N°15-04 La Playa
Cúcuta – Colombia
www.clinicasandiegocucuta.com

2 archivos adjuntos • Analizados por Gmail

←

📎

🕒

🗑️

✉️

🕒

🔗

📧

🗑️

⋮

CONTROL SOCIAL Y VEEDURÍA EN SALUD External Recibidos x

ING YOHANA ALVAREZ <calidad@clnicasandiegocucuta.com>
para nestorsanchezjr1, nestorsanchezjr, ivangarciacens, letrademaria1@gmail.com, ramonmartinortizmorales, juancarlosquimbayo787, carolortizarias@gmail.com, lina.alarcon681014@gmail.com, licavabe2015@gmail.com, julianatellezbermon@gmail.com, vimaor1975@gmail.com, matutechilindrina@gmail.com, anareyes1803, laura-1900@hotmail.com, via, 31 oct, 14

Buena tarde, estimados miembros de la Alianza de Usuarios, cordial saludo.

Con el propósito de fortalecer sus conocimientos y el ejercicio participativo en la gestión de la salud, les comparto una presentación que contiene información sobre **Control Social y Veeduría Ciudadana en Salud**.

Los invito a revisar la presentación y a seguir fortaleciendo su compromiso con la transparencia, la participación y la mejora continua del sistema de salud.

📎 CONTROL SOCIAL Y VEEDURIA EN SALUD.mp4

📎 CONTROL SOCIAL Y VEEDURIA EN SALUD.pdf

Saludos cordiales

Yohana Astrid Álvarez Verjel
Coordinadora de Calidad

Tel: 5960150 Ext 1051
calidad.clinicasandiego@gmail.com

@Sandiegocucuta
Av1 N°15-04 La Playa
Cúcuta – Colombia
www.clinicasandiegocucuta.com

CONTROL SOCIAL Y VEEDURÍA EN SALUD External Recibidos x

ING YOHANA ALVAREZ <calidad@clnicasandiegocucuta.com>
para nestorsanchezjr1, nestorsanchezjr, ivangarciacens, letrademaria1@gmail.com, ramonmartinortizmorales, juancarlosquimbayo787, carolortizarias@gmail.com, lina.alarcon681014@gmail.com, licavabe2015@gmail.com, julianatellezbermon@gmail.com, vimaor1975@gmail.com, matutechilindrina@gmail.com, anareyes1803, laura-1900@hotmail.com, via, 31 oct, 14:3

Buena tarde, estimados miembros de la Alianza de Usuarios, cordial saludo.

Con el propósito de fortalecer sus conocimientos y el ejercicio participativo en la gestión de la salud, les comparto una presentación que contiene información sobre **Control Social y Veeduría Ciudadana en Salud**.

Los invito a revisar la presentación y a seguir fortaleciendo su compromiso con la transparencia, la participación y la mejora continua del sistema de salud.

📎 CONTROL SOCIAL Y VEEDURIA EN SALUD.mp4

📎 CONTROL SOCIAL Y VEEDURIA EN SALUD.pdf

Saludos cordiales

Yohana Astrid Álvarez Verjel
Coordinadora de Calidad

Tel: 5960150 Ext 1051
calidad.clinicasandiego@gmail.com

@Sandiegocucuta
Av1 N°15-04 La Playa
Cúcuta – Colombia
www.clinicasandiegocucuta.com

de: **ING YOHANA ALVAREZ** <calidad@clnicasandiegocucuta.com>
para: nestorsanchezjr1@gmail.com,
nestorsanchezjr@hotmail.com,
ivangarciacens@hotmail.com,
"letrademaria1@gmail.com" <letrademaria1@gmail.com>,
ramonmartinortizmorales@gmail.com,
juancarlosquimbayo787@gmail.com,
"carolortizarias@gmail.com" <carolortizarias@gmail.com>,
"lina.alarcon681014@gmail.com" <lina.alarcon681014@gmail.com>,
"licavabe2015@gmail.com" <licavabe2015@gmail.com>,
"julianatellezbermon@gmail.com" <julianatellezbermon@gmail.com>,
"vimaor1975@gmail.com" <vimaor1975@gmail.com>,
"matutechilindrina@gmail.com" <matutechilindrina@gmail.com>,
anareyes1803@hotmail.com,
"laura-1900@hotmail.com" <laura-1900@hotmail.com>,
mkatherin_silva@hotmail.com,
rapidomantilla@hotmail.com,

fecha: 31 oct 2025, 14:30
asunto: CONTROL SOCIAL Y VEEDURÍA EN SALUD
enviado por: clinicasandiegocucuta.com

D. Incorporación del enfoque diferencial en los procesos de la IPS y desarrollo de los espacios de participación en salud.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL

DESCRIPCIÓN

El enfoque diferencial se define como “la inclusión en las políticas públicas de medidas efectivas para asegurar que se adelanten acciones ajustadas a las características particulares de las personas o grupos poblacionales, tendientes a garantizar el ejercicio efectivo de sus derechos acorde con necesidades de protección propias y específicas”.

El reconocimiento que la sociedad y el Estado hacen de la diversidad humana y de la necesidad de generar acciones diferenciales para su atención, es tan importante como el autoconocimiento que un individuo o un colectivo hacen frente a su pertenencia a una o más de las poblaciones diversas. En ese sentido, el enfoque diferencial es dinámico y flexible para adaptarse a las necesidades y características de la población, su autorreconocimiento, sus modos de vida y sus contextos socio culturales, económicos y políticos (MSPS, 2012).

Mediante el protocolo de atención al usuario con enfoque diferencial; se abordan las necesidades y particularidades de los grupos poblacionales que por sus condiciones y características étnicas, transcurrir vital, género, orientaciones sexuales e identidades de género, discapacidad o por ser víctimas del conflicto armado, son más vulnerables; para disminuir situaciones de inequidad durante la prestación de servicio en todas las sedes, que dificultan el goce efectivo de sus derechos fundamentales.



CONTENIDO

01

DEFINICIONES

02

PAUTAS GENERALES PARA LA
ATENCIÓN

03

PAUTAS PARA LA ATENCIÓN DE
USUARIOS INCONFORMES O ALTERADOS

04

PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN POR
TIPO DE CANAL

05

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN
PREFERENCIAL Y DIFERENCIAL

Accesibilidad: grado en el que todas las personas pueden utilizar un objeto, visitar un lugar o acceder a un servicio, independientemente de sus capacidades técnicas, cognitivas o físicas. Es indispensable e imprescindible, ya que se trata de una condición necesaria para la participación de todas las personas independientemente de las posibles limitaciones funcionales que puedan tener.

Adulto mayor: persona de 60 años o más de edad.

Atención: comunicación de doble vía entre los colaboradores y usuarios que acuden a la IPS a través de los canales físicos o virtuales,

Atención preferencial y diferencial: atención brindada a las personas que sean objeto especial de protección constitucional, como lo son: niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores, personas con discapacidad, población LGBTI y grupos étnicos.

Canal presencial: oficinas o puntos de atención, y demás espacios destinados para la atención a los usuarios.

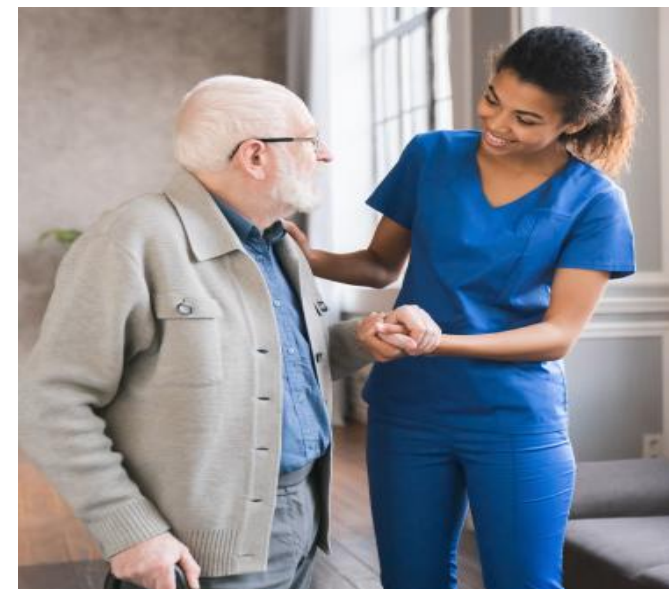
Accesibilidad: grado en el que todas las personas pueden utilizar un objeto, visitar un lugar o acceder a un servicio, independientemente de sus capacidades técnicas, cognitivas o físicas. Es indispensable e imprescindible, ya que se trata de una condición necesaria para la participación de todas las personas independientemente de las posibles limitaciones funcionales que puedan tener.

Adulto mayor: persona de 60 años o más de edad.

Atención: comunicación de doble vía entre los colaboradores y usuarios que acuden a la IPS a través de los canales físicos o virtuales,

Atención preferencial y diferencial: atención brindada a las personas que sean objeto especial de protección constitucional, como lo son: niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores, personas con discapacidad, población LGBTI y grupos étnicos.

Canal presencial: oficinas o puntos de atención, y demás espacios destinados para la atención a los usuarios.



Canal telefónico: medio que permite la interacción en tiempo real entre el colaborador de la IPS y el usuario por medio de las redes de telefonía fija, o móvil.

Canal virtual: medio que permite la interacción diferida a través de página web, redes sociales, chats etc.

Discapacidad: de acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS), la discapacidad es un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales.

Grupos étnicos: poblaciones con características culturales propias tales como costumbres y tradiciones que se distinguen del resto de la sociedad manteniendo su identidad.

Lenguaje claro: comunicar de forma clara y efectiva información, situando las necesidades de la audiencia sobre cualquier otra consideración.



Canal telefónico: medio que permite la interacción en tiempo real entre el colaborador de la IPS y el usuario por medio de las redes de telefonía fija, o móvil.

Canal virtual: medio que permite la interacción diferida a través de página web, redes sociales, chats etc.

Discapacidad: de acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS), la discapacidad es un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales.

Grupos étnicos: poblaciones con características culturales propias tales como costumbres y tradiciones que se distinguen del resto de la sociedad manteniendo su identidad.

Lenguaje claro: comunicar de forma clara y efectiva información, situando las necesidades de la audiencia sobre cualquier otra consideración.



LGBTI: categoría identitaria y política que comprende distintas orientaciones sexuales e identidades de género diversas, así como diferentes estados de intersexualidad y el acrónimo incluye Lesbianas, Gays, Bisexual, Transexual e Intersexual.

Mujer gestante: mujer en estado de embarazo.

Niños, Niñas y Adolescentes: niño o niña entre los 0 y los 12 años, y adolescente las personas entre 12 y 18 años.

Personas con discapacidad: condiciones de salud física, psíquica, intelectual, sensorial u otras, al interactuar con diversas barreras contextuales, actitudinales y ambientales, presentan restricciones en su participación plena y activa en la sociedad.

Víctimas: personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario.



LGBTI: categoría identitaria y política que comprende distintas orientaciones sexuales e identidades de género diversas, así como diferentes estados de intersexualidad y el acrónimo incluye Lesbianas, Gays, Bisexual, Transexual e Intersexual.

Mujer gestante: mujer en estado de embarazo.

Niños, Niñas y Adolescentes: niño o niña entre los 0 y los 12 años, y adolescente las personas entre 12 y 18 años.

Personas con discapacidad: condiciones de salud física, psíquica, intelectual, sensorial u otras, al interactuar con diversas barreras contextuales, actitudinales y ambientales, presentan restricciones en su participación plena y activa en la sociedad.

Víctimas: personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario.



La cultura de servicio nos compromete a ayudar a las personas a satisfacer sus necesidades, requerimientos, intereses o expectativas. Esta cultura de servicio, se ve reflejada a través del contacto diario con las personas que acuden a la IPS para la atención; razón por la cual se definen las siguientes pautas generales:

- No prometer soluciones que no estén al alcance.
- No utilizar el celular mientras está prestando la atención al usuario.
- No hacer juicios de valor de lo manifestado por el interlocutor.
- No extralimitarse en las funciones asignadas.
- No interrumpir la conversación constantemente.
- No utilizar frases afectuosas.
- No tutear al usuario.
- Utilizar un lenguaje sencillo.
- Mantener la calma aún en situaciones en las que el usuario se vea alterado.
- Demostrar la intención de querer ayudar.
- Escuchar atentamente.
- Ser prudente en la manera de reír, sentarse y levantarse de la silla.
- Tratar de entender al usuario asegurándose de haber interpretado de manera puntual lo que desea manifestar.
- Ser respetuoso en su trato, tolerante.
- Ser imparcial.
- Preguntar cuando no se esté seguro de haber comprendido la información.
- Utilizar el nombre del usuario antecedido por el término “señor, señora o señorita”.
- Mantener el contacto visual con el interlocutor durante la conversación.



La cultura de servicio nos compromete a ayudar a las personas a satisfacer sus necesidades, requerimientos, intereses o expectativas. Esta cultura de servicio, se ve reflejada a través del contacto diario con las personas que acuden a la IPS para la atención; razón por la cual se definen las siguientes pautas generales:

- No prometer soluciones que no estén al alcance.
- No utilizar el celular mientras está prestando la atención al usuario.
- No hacer juicios de valor de lo manifestado por el interlocutor.
- No extralimitarse en las funciones asignadas.
- No interrumpir la conversación constantemente.
- No utilizar frases afectuosas.
- No tutear al usuario.
- Utilizar un lenguaje sencillo.
- Mantener la calma aún en situaciones en las que el usuario se vea alterado.
- Demostrar la intención de querer ayudar.
- Escuchar atentamente.
- Ser prudente en la manera de reír, sentarse y levantarse de la silla.
- Tratar de entender al usuario asegurándose de haber interpretado de manera puntual lo que desea manifestar.
- Ser respetuoso en su trato, tolerante.
- Ser imparcial.
- Preguntar cuando no se esté seguro de haber comprendido la información.
- Utilizar el nombre del usuario antecedido por el término "señor, señora o señorita".
- Mantener el contacto visual con el interlocutor durante la conversación.

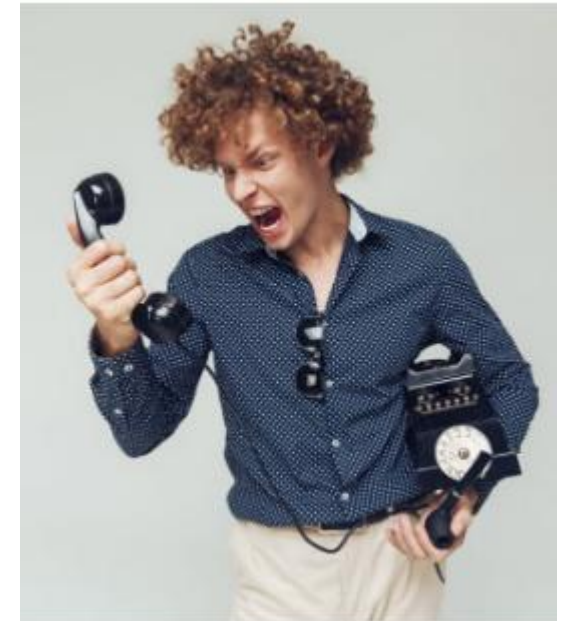


PAUTAS PARA LA ATENCIÓN DE USUARIOS INCONFORMES O ALTERADOS

Durante la comunicación, el usuario puede mostrar una actitud de insatisfacción o de disgusto frente al servicio. Por tanto, ante este tipo de situaciones es necesario tomar acciones que permitan crear un entorno que propicie el respeto.

A continuación se describen las pautas para la atención de usuarios inconformes o alterados:

- Mantener una actitud amigable y hacerle ver al usuario que se comprende la situación.
- Identificar el estado de ánimo del usuario.
- Mantener una actitud serena, ya que con esto se podrá controlar la situación y calmar al usuario.
- En caso de ser necesario, valerse de los diferentes recursos que tiene la IPS para aclararle al usuario su inconformidad (folletos, oficina del SIAU).
- Si el usuario solicita una explicación, brindársela de forma clara y precisa.
- Proponer al usuario alternativas de solución.
- Despedirse de forma cordial.
- Escuchar con atención al usuario.
- Dejar que el usuario se desahogue, no le interrumpa.
- Evitar pedirle que se calme, esto incrementará su inconformidad.
- Evite tomar el problema como algo personal.



Durante la comunicación, el usuario puede mostrar una actitud de insatisfacción o de disgusto frente al servicio. Por tanto, ante este tipo de situaciones es necesario tomar acciones que permitan crear un entorno que propicie el respeto.

A continuación se describen las pautas para la atención de usuarios inconformes o alterados:

- Mantener una actitud amigable y hacerle ver al usuario que se comprende la situación.
- Identificar el estado de ánimo del usuario.
- Mantener una actitud serena, ya que con esto se podrá controlar la situación y calmar al usuario.
- En caso de ser necesario, valerse de los diferentes recursos que tiene la IPS para aclararle al usuario su inconformidad (folletos, oficina del SIAU).
- Si el usuario solicita una explicación, brindarsela de forma clara y precisa.
- Proponer al usuario alternativas de solución.
- Despedirse de forma cordial.
- Escuchar con atención al usuario.
- Dejar que el usuario se desahogue, no le interrumpa.
- Evitar pedirle que se calme, esto incrementará su inconformidad.
- Evite tomar el problema como algo personal.



PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN POR TIPO DE CANAL

La IPS para la atención de solicitudes de los usuarios pone a disposición los siguientes canales: presencial, telefónico y correo electrónico. Los lineamientos definidos por la IPS para la atención por dichos canales, se definen en el documento PM-01-PR-01 Protocolo de Atención al Usuario. Consultar.



La IPS para la atención de solicitudes de los usuarios pone a disposición los siguientes canales: presencial, telefónico y correo electrónico. Los lineamientos definidos por la IPS para la atención por dichos canales, se definen en el documento PM-01-PR-01 Protocolo de Atención al Usuario. Consultar.



ATENCIÓN A ADULTOS MAYORES



- Permitir el ingreso a la IPS de un acompañante, en los casos que el adulto mayor no se pueda valer por sí mismo.
- Proporcionar ayuda al usuario para movilizarse, en el momento que se requiera.
- En el caso de que el usuario requiera movilizarse al interior de la IPS en silla de rueda, prestarle la atención a través del camillero.
- No utilizar diminutivos (abuelito, mamita etc.) ni expresiones paternalistas.
- Escuchar con respeto, consideración, cercanía y actitud de acompañamiento.
- Verificar si la respuesta fue entendible en lenguaje claro para el usuario.



ATENCIÓN A ADULTOS MAYORES



- Permitir el ingreso a la IPS de un acompañante, en los casos que el adulto mayor no se pueda valer por sí mismo.
- Proporcionar ayuda al usuario para movilizarse, en el momento que se requiera.
- En el caso de que el usuario requiera movilizarse al interior de la IPS en silla de rueda, prestarle la atención a través del camillero.
- No utilizar diminutivos (abuelito, mamita etc.) ni expresiones paternalistas.
- Escuchar con respeto, consideración, cercanía y actitud de acompañamiento.
- Verificar si la respuesta fue entendible en lenguaje claro para el usuario.

ATENCIÓN A MUJERES EMBARAZADAS

- Asignar turno preferencial para la atención en consulta y ayudas diagnósticas, de acuerdo con el orden de llegada al punto de atención. Sede principal: asignar turno en el módulo 5, módulo asignado para la atención preferencial. En la sede 2 y sede de Ocaña, teniendo en cuenta que sólo se cuenta con un módulo para la atención, se debe priorizar ésta.
- Para la atención por parte del personal de línea de frente, internamente la orientadora por mensajería instantánea debe colocar la observación, mujer embarazada y, para la atención por parte de los profesionales, la auxiliar de línea de frente colocar en el espacio de observaciones de la agenda, mujer embarazada; con el fin de priorizar la atención.
- En el servicio de cirugía, realizar programación en las primeras horas de la jornada quirúrgica.
- En caso de una situación difícil, no se ponga a la defensiva, no reaccione a exigencias, gritos o insultos.
- Proporcionar ayuda a la usuaria para movilizarse, en el momento que se requiera.
- En el caso de que la usuaria requiera movilizarse al interior de la IPS en silla de rueda, prestarle la atención a través del camillero.



ATENCIÓN A MUJERES EMBARAZADAS

- Asignar turno preferencial para la atención en consulta y ayudas diagnósticas, de acuerdo con el orden de llegada al punto de atención. Sede principal: asignar turno en el módulo 5, módulo asignado para la atención preferencial. En la sede 2 y sede de Ocaña, teniendo en cuenta que sólo se cuenta con un módulo para la atención, se debe priorizar ésta.
- Para la atención por parte del personal de línea de frente, internamente la orientadora por mensajería instantánea debe colocar la observación, mujer embarazada y, para la atención por parte de los profesionales, la auxiliar de línea de frente colocar en el espacio de observaciones de la agenda, mujer embarazada; con el fin de priorizar la atención.
- En el servicio de cirugía, realizar programación en las primeras horas de la jornada quirúrgica.
- En caso de una situación difícil, no se ponga a la defensiva, no reaccione a exigencias, gritos o insultos.
- Proporcionar ayuda a la usuaria para movilizarse, en el momento que se requiera.
- En el caso de que la usuaria requiera movilizarse al interior de la IPS en silla de rueda, prestarle la atención a través del camillero.



ATENCIÓN NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

- Permitir el ingreso de un acompañante a la IPS y áreas de atención.
- En el servicio de cirugía, realizar programación en las primeras horas de la jornada quirúrgica
- Llamar a este tipo de usuarios por su nombre, nunca en términos cariñosos o diminutivos.



ATENCIÓN NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

- Permitir el ingreso de un acompañante a la IPS y áreas de atención.
- En el servicio de cirugía, realizar programación en las primeras horas de la jornada quirúrgica
- Llamar a este tipo de usuarios por su nombre, nunca en términos cariñosos o diminutivos.





Durante la atención de usuarios con discapacidad, se debe manejar expresiones que le permitan sentir al usuario un trato igualitario y respetuoso.

A continuación se describe cuáles serían las expresiones adecuadas para referirse a usuarios con discapacidad.



ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

EXPRESIÓN INCORRECTA	EXPRESIÓN CORRECTA
Discapacitado; minusválido; tullido; lisiado	Persona con discapacidad
Defecto de nacimiento	Discapacidad congénita
Enano	Persona de talla baja
Ciego	Persona ciega o con discapacidad visual
Semividente	Persona con baja visión
Sordo, sordomudo	Persona sorda o con discapacidad auditiva
Mutilado	Persona con amputación.
Paralítico	Persona con discapacidad física o persona con paraplejia o cuadriplejia
Cojo	Persona con movilidad reducida
Mudo	Persona no verbal.
Retardado mental; bobo; tonto; mongólico	Persona con discapacidad intelectual o cognitiva
Neurótico	Persona con neurosis Esquizofrénico; siquiátrico
Demente; enfermo mental; psiquiátrico; loco; lunático; desquiciado, etc.	Persona con discapacidad psicosocial
Epiléptico	Persona con epilepsia





Durante la atención de usuarios con discapacidad, se debe manejar expresiones que le permitan sentir al usuario un trato igualitario y respetuoso.

A continuación se describe cuáles serían las expresiones adecuadas para referirse a usuarios con discapacidad.



ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

EXPRESIÓN INCORRECTA	EXPRESIÓN CORRECTA
Discapacitado; minusválido; tullido; lisiado	Persona con discapacidad
Defecto de nacimiento	Discapacidad congénita
Enano	Persona de talla baja
Ciego	Persona ciega o con discapacidad visual
Semividente	Persona con baja visión
Sordo, sordomudo	Persona sorda o con discapacidad auditiva
Mutilado	Persona con amputación.
Paralítico	Persona con discapacidad física o persona con paraplejia o cuadriplejia
Cojo	Persona con movilidad reducida
Mudo	Persona no verbal.
Retardado mental; bobo; tonto; mongólico	Persona con discapacidad intelectual o cognitiva
Neurótico	Persona con neurosis Esquizofrénico; siquiátrico
Demente; enfermo mental; psiquiátrico; loco; lunático; desquiciado, etc.	Persona con discapacidad psicosocial
Epiléptico	Persona con epilepsia

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PREFERENCIAL Y DIFERENCIAL

ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Acciones/usuarios con discapacidad	Persona con discapacidad física o motora	Personas de talla baja	Personas con Discapacidad Sensorial Visual	Personas con Discapacidad Sensorial-Auditiva	Personas con discapacidad cognitiva
Disponer de rampas de acceso y mantenerlas en buenas condiciones.	X	X			
Permitir el ingreso de un acompañante a la IPS y áreas de atención.	X	X	X	X	X
Asignar turno preferencial para la atención en consulta y ayudas diagnósticas, de acuerdo con el orden de llegada al punto de atención.	X		X	X	X
En el servicio de cirugía, realizar programación en las primeras horas de la jornada quirúrgica.	X		X	X	X
Si se va a mantener una conversación de mayor duración con una persona que va en silla de ruedas, ubicarse a la altura de sus ojos.	X				
Antes de empujar la silla, pregunte siempre a la persona por el manejo de la misma.	X				



Acciones/usuarios con discapacidad	Persona con discapacidad física o motora	Personas de talla baja	Personas con Discapacidad Sensorial Visual	Personas con Discapacidad Sensorial-Auditiva	Personas con discapacidad cognitiva
Disponer de rampas de acceso y mantenerlas en buenas condiciones.	X	X			
Permitir el ingreso de un acompañante a la IPS y áreas de atención.	X	X	X	X	X
Asignar turno preferencial para la atención en consulta y ayudas diagnósticas, de acuerdo con el orden de llegada al punto de atención.	X		X	X	X
En el servicio de cirugía, realizar programación en las primeras horas de la jornada quirúrgica.	X		X	X	X
Si se va a mantener una conversación de mayor duración con una persona que va en silla de ruedas, ubicarse a la altura de sus ojos.	X				
Antes de empujar la silla, pregunte siempre a la persona por el manejo de la misma.	X				

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PREFERENCIAL Y DIFERENCIAL

ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Acciones/usuarios con discapacidad	Persona con discapacidad física o motora	Personas de talla baja	Personas con Discapacidad Sensorial Visual	Personas con Discapacidad Sensorial-Auditiva	Personas con discapacidad cognitiva
No intimidarse con una persona con parálisis cerebral , actúe naturalmente.	X				
Proporcionar ayuda al usuario en silla de rueda, para ubicarse en la camilla dispuesta para prestar la atención solicitada, si corresponde.	X				
Tratarla según su edad cronológica y no como niños o niñas.		X			
Disponer de rampa en el consultorio de fonaudiología para el acceso a la cabina.	X				
Indagar con el usuario si necesita ayuda para ubicarse en la silla y/o camilla dispuesta para prestar la atención solicitada y proporcionar ayuda.		X			
Cuando camine junto a una persona de baja estatura, disminuir el paso, ya que la longitud del paso de ellas es inferior al suyo.		X			
Actuar con naturalidad y prestar atención a las señales que le dé la persona.		X			



Acciones/usuarios con discapacidad	Persona con discapacidad física o motora	Personas de talla baja	Personas con Discapacidad Sensorial Visual	Personas con Discapacidad Sensorial-Auditiva	Personas con discapacidad cognitiva
No intimidarse con una persona con parálisis cerebral , actúa naturalmente.	X				
Proporcionar ayuda al usuario en silla de rueda, para ubicarse en la camilla dispuesta para prestar la atención solicitada, si corresponde.	X				
Tratarla según su edad cronológica y no como niños o niñas.		X			
Disponer de rampa en el consultorio de fonoaudiología para el acceso a la cabina.	X				
Indagar con el usuario si necesita ayuda para ubicarse en la silla y/o camilla dispuesta para prestar la atención solicitada y proporcionar ayuda.		X			
Cuando camine junto a una persona de baja estatura, disminuir el paso, ya que la longitud del paso de ellas es inferior al suyo.		X			
Actuar con naturalidad y prestar atención a las señales que le dé la persona		X			

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PREFERENCIAL Y DIFERENCIAL

ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Acciones/usuarios con discapacidad	Persona con discapacidad física o motora	Personas de talla baja	Personas con Discapacidad Sensorial Visual	Personas con Discapacidad Sensorial-Auditiva	Personas con discapacidad cognitiva
Evitar dirigirle la palabra sólo al acompañante.			X	X	
Atender las indicaciones del acompañante con respecto al método que la persona prefiere para comunicarse.			X		
Si el usuario asiste sólo y el servicio a prestar permite la atención sin acompañante, se le debe ofrecer ayuda para realizar el desplazamiento al interior de la IPS.			X		
No utilizar gestos o expresiones identificadas o aproximativas. (Allá, por aquí o señalar algo con la mano o con la cabeza).			X		
Para indicar dónde está una silla, ubique la mano de la persona sobre el espaldar o el brazo de la silla.			X		
Si debe firmar un documento, leerle éste de forma clara y pausada, si el usuario acepta firmar, tome su mano y llévela hasta el punto para que realice la firma.			X		



Acciones/usuarios con discapacidad	Persona con discapacidad física o motora	Personas de talla baja	Personas con Discapacidad Sensorial Visual	Personas con Discapacidad Sensorial-Auditiva	Personas con discapacidad cognitiva
Evitar dirigirle la palabra sólo al acompañante.			X	X	
Atender las indicaciones del acompañante con respecto al método que la persona prefiere para comunicarse.			X		
Si el usuario asiste sólo y el servicio a prestar permite la atención sin acompañante, se le debe ofrecer ayuda para realizar el desplazamiento al interior de la IPS.			X		
No utilizar gestos o expresiones identificadas o aproximativas. (Allá, por aquí o señalar algo con la mano o con la cabeza).			X		
Para indicar dónde está una silla, ubique la mano de la persona sobre el espaldar o el brazo de la silla.			X		
Si debe firmar un documento, leerle éste de forma clara y pausada, si el usuario acepta firmar, tome su mano y llévela hasta el punto para que realice la firma.			X		

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PREFERENCIAL Y DIFERENCIAL

ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD





Acciones/usuarios con discapacidad	Persona con discapacidad física o motora	Personas de talla baja	Personas con Discapacidad Sensorial Visual	Personas con Discapacidad Sensorial-Auditiva	Personas con discapacidad cognitiva
Si debe cancelar por el servicio a prestar, indíquelo el monto recibido, mencionando primero los billetes y luego las monedas; así mismo, cuando se deba devolver dinero al usuario.			X		
Prestarle ayuda en caso de emergencia.			X		
Identificar si puede establecer comunicación escrita.				X	
Mantener el contacto visual con el usuario.				X	
No ocultar la cara al hablar, la lectura de labios puede ser una opción de comunicación.				X	
Tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.				X	
Hablarle claramente al usuario, usar palabras conocidas, frases simples y completas.				X	








Acciones/usuarios con discapacidad	Persona con discapacidad física o motora	Personas de talla baja	Personas con Discapacidad Sensorial Visual	Personas con Discapacidad Sensorial-Auditiva	Personas con discapacidad cognitiva
Si debe cancelar por el servicio a prestar, indíquese el monto recibido, mencionando primero los billetes y luego las monedas; así mismo, cuando se deba devolver dinero al usuario.			X		
Prestarle ayuda en caso de emergencia.			X		
Identificar si puede establecer comunicación escrita.				X	
Mantener el contacto visual con el usuario.				X	
No ocultar la cara al hablar, la lectura de labios puede ser una opción de comunicación.				X	
Tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.				X	
Hablarle claramente al usuario, usar palabras conocidas, frases simples y completas.				X	

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PREFERENCIAL Y DIFERENCIAL

ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Acciones/usuarios con discapacidad	Persona con discapacidad física o motora	Personas de talla baja	Personas con Discapacidad Sensorial Visual	Personas con Discapacidad Sensorial-Auditiva	Personas con discapacidad cognitiva
Disponer de sistemas de alarma visual para cuando se presente una emergencia.				X	
En el servicio de cirugía, cuando el usuario queda sólo, el personal del área debe retirarse el tapabocas N95 y colocarse la careta para poder comunicarse con éste.				X	
Escuchar con paciencia al usuario.					X
Ser amable durante la prestación del servicio.					X
Brindar instrucciones si es posible de forma visual.					X
Evitar el lenguaje técnico.					X
					



Acciones/usuarios con discapacidad	Persona con discapacidad física o motora	Personas de talla baja	Personas con Discapacidad Sensorial Visual	Personas con Discapacidad Sensorial-Auditiva	Personas con discapacidad cognitiva
Disponer de sistemas de alarma visual para cuando se presente una emergencia.				X	
En el servicio de cirugía, cuando el usuario queda sólo, el personal del área debe retirarse el tapabocas N95 y colocarse la careta para poder comunicarse con éste.				X	
Escuchar con paciencia al usuario.					X
Ser amable durante la prestación del servicio.					X
Brindar instrucciones si es posible de forma visual.					X
Evitar el lenguaje técnico.					X
					

ATENCIÓN A VÍCTIMAS



- Permitir el ingreso a la IPS y áreas de atención de un acompañante, cuando se solicite.
- Usar un lenguaje claro y sencillo para no generar falsas expectativas.
- No realizar juicios.
- No asumir situaciones por su manera de vestir o hablar.
- Escuchar atentamente sin mostrar prevención.
- No interrumpir mientras el habla.
- Recuerde que NO existe un estereotipo externo de la persona que ha sido víctima.
- Garantizar la confidencialidad de la información suministrada.
- Asumir una postura corporal sin tensión que transmita seguridad y tranquilidad.



ATENCIÓN A VÍCTIMAS



- Permitir el ingreso a la IPS y áreas de atención de un acompañante, cuando se solicite.
- Usar un lenguaje claro y sencillo para no generar falsas expectativas.
- No realizar juicios.
- No asumir situaciones por su manera de vestir o hablar.
- Escuchar atentamente sin mostrar prevención.
- No interrumpir mientras el habla.
- Recuerde que NO existe un estereotipo externo de la persona que ha sido víctima.
- Garantizar la confidencialidad de la información suministrada.
- Asumir una postura corporal sin tensión que transmita seguridad y tranquilidad.

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PREFERENCIAL Y DIFERENCIAL

ATENCIÓN A LA POBLACIÓN DE GRUPOS ÉTNICOS Y CULTURALES DE LA REGIÓN



- Permitir el ingreso a la IPS y áreas de atención de un acompañante, cuando se solicite.
- Identificar si la persona puede comunicarse en español.
- Teniendo en cuenta que la IPS no cuenta con intérprete, se debe solicitar al usuario que explique con señas o dibujos la solicitud.
- Identificar la región de la que proviene el usuario, para de ese modo establecer el pueblo o grupo étnico al que pertenece, así mismo el idioma que utiliza.
- Solicitar los documentos por medio de señas, de modo que al revisarlos se pueda comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere.
- En caso de que las anteriores alternativas no permitan entender y/o gestionar la solicitud, establecer contacto con la señora María Caicedo Osma 3023456856 traductora de la lengua indígena YUKPA CUCUTA-TIBU. Correo mariacaicedo-03@hotmail.com.



ATENCIÓN A LA POBLACIÓN DE GRUPOS ÉTNICOS Y CULTURALES DE LA REGIÓN



- Permitir el ingreso a la IPS y áreas de atención de un acompañante, cuando se solicite.
- Identificar si la persona puede comunicarse en español.
- Teniendo en cuenta que la IPS no cuenta con intérprete, se debe solicitar al usuario que explique con señas o dibujos la solicitud.
- Identificar la región de la que proviene el usuario, para de ese modo establecer el pueblo o grupo étnico al que pertenece, así mismo el idioma que utiliza.
- Solicitar los documentos por medio de señas, de modo que al revisarlos se pueda comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere.
- En caso de que las anteriores alternativas no permitan entender y/o gestionar la solicitud, establecer contacto con la señora María Caicedo Osma 3023456856 traductora de la lengua indígena YUKPA CUCUTA-TIBU. Correo **mariacaicedo-03@hotmail.com**.

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PREFERENCIAL Y DIFERENCIAL

ATENCIÓN A LA POBLACIÓN DE LOS SECTORES LGBTI

- Saludar y dirigirse con el nombre que le indique.
- No realice juicios.
- Escuchar atentamente sin mostrar prevención.
- No asumir situaciones por su manera de vestir o hablar.
- Abstenerse de hacer gestos ante la muestra de caricias de una pareja.



ATENCIÓN A LA POBLACIÓN DE LOS SECTORES LGBTI

- Saludar y dirigirse con el nombre que le indique.
- No realice juicios.
- Escuchar atentamente sin mostrar prevención.
- No asumir situaciones por su manera de vestir o hablar.
- Abstenerse de hacer gestos ante la muestra de caricias de una pareja.



**Gracias por su
Atención**



NOMBRE COMPLETO	CORREO	CARGO	SEDE	FECHA DE INICIO DE CURSO	FECHA FINAL DE CURSO	ESTADO DE CURSO	PUNTAJE	RESULTADO
Yohana Astrid Álvarez Verjel	Yohanastrid.07@hotmail.com	Coordinadora de calidad	Sede principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	BLOQUEADO POR CUESTIONARIO	70%	REGULAR
Karen Yesenia León Buenahora	karenleon0724@gmail.com	Auxiliar de enfermería	Sede principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
Angie Katherine Villamarín Rodríguez	villamarinrodriguezangiekather@gmail.com	Atención al Usuario	Sede principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
Rosa Angelina Gómez Sánchez	angelinagomezg@gmail.com	Auxiliar de enfermería	Sede principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
Mery Pedraza Lopez	1899ulimer@gmail.com	Atención al Usuario	Sede principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
Yanid Daniela Durán Berbesi	daniela_02duranberbesi@hotmail.com	Atención al Usuario - Cx	Sede principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
Lizeth Tatiana Gutiérrez Ballen	Tg1732553@gmail.com	Atención al Usuario	Sede principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
Claudia Yasmin Soto Vera	claudia.soto.v@hotmail.com	Auxiliar de facturación	Sede Principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
Leidi Carolina Vega Perez	ingcarov0821@hotmail.com	Atención al Usuario	Sede dos	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
Michel Gabriela Rodríguez Hernández	michelgabriel12@gmail.com	Auxiliar de enfermería	Sede principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
Rocio Xiomara Jacome campo	roci08327@hotmail.com	Atención al Usuario - Cx	Sede principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
Nayla Maylin Bayona Contreras	naydi_0624@hotmail.com	Atención al Usuario	Sede principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
Miyarlay Solano Cristancho	miyarlay94@gmail.com	Atención al Usuario	Sede principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
Liseth Daniela rubio parada	lizethrubio1211@gmail.com	Cajera	Sede principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
Yesenia Liseth Torres Cardenas	yesenia1033@gmail.com	Auxiliar de enfermería	Sede principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
Adriana Milena amado Quiroga	adriamado_807@hotmail.com	Optometra	Sede principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
NANCY JAZMIN ACEVEDO PEÑALOZA	jazmin211993@gmail.com	Atención al Usuario	Sede dos	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
ALEJANDRA TORRES GAONA	torres2002aleja@gmail.com	Atención al Usuario	Sede dos	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	BLOQUEADO POR CUESTIONARIO	90%	REGULAR
Doriss Andrea Hernandez Sandoval	Andreasandoval1899@hotmail.com	Atención al Usuario - Cx	Sede principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
LUZ AMERICA VELASCO PINTO	luzamevepi@outlook.com	Atención al Usuario	Sede principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
Angelica María López Ibarra	angelcalopez.aj27@gmail.com	Contabilidad	Sede principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
Glendy Iorena prada gelvez	lorenaprada19@gmail.com	Auxiliar de farmacia	Sede principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
Mayra Alexandra Linares Iasso	linares98mayra@gmail.com	Contabilidad	Sede principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	BLOQUEADO POR TIEMPO	0%	NO APROBADO
SENDY JOHANA URIBE VERGEL	johana142314@gmail.com	Auxiliar de diagnóstico	Sede Ocaña	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
YUDITH MALDONADO SOTO	Yudithmaldonado536@gmail.com	Auxiliar de diagnóstico	Sede Ocaña	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	BLOQUEADO POR CUESTIONARIO	90%	REGULAR
Enika Aylen Maldonado Garay	eraymaga26@gmail.com	Auxiliar de diagnóstico	Sede Dos	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
Jenni alexandra ramos villamizar	Jramosvillamizar@gmail.com	Atención al Usuario - virtual	Sede principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
Maverly Katherine Barrera Sandoval	mayek_1012@hotmail.com	Auxiliar de enfermería	Sede principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
IULETSY CAROLINA QUINONEZ QUINONE	juletsycq@gmail.com	Contabilidad	Sede principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	BLOQUEADO POR TIEMPO	0%	NO APROBADO
Eliana liseth gelvis rubio	Elianagelvisrubio@gmail.com	Contabilidad	Sede principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	BLOQUEADO POR CUESTIONARIO	90%	REGULAR
Kelly Johanna Escalona González	escalonakelly8@gmail.com	Optometra	Sede dos	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
Kely Yurany Gaona Navarro	kelyyurany85@hotmail.com	Atención al Usuario - virtual	Sede principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
Ingrid Johanna rojas buitrago	johanabui95@hotmail.com	Cajera	Sede dos	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
NELLY ESPERANZA SUAREZ AREVALO	yivisuarez@hotmail.com	Jefe de enfermería	Sede principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
Jessica Katherine garces cardenas	yessigarces6@gmail.com	Auxiliar de enfermería	Sede principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
Laura Teresa Contreras Fernández	laterita-97@hotmail.com	Atención al Usuario - virtual	Sede principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
Erika Yuliana Galvis Lázaro	gayuli87@gmail.com	Archivo	Sede principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
Liseth katherine Omeña Sandoval	katesandoval12@gmail.com	Archivo	Sede principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
Aura yezmi Melo Calderón	auraymelo2015@gmail.com	Instrumentadora	Sede principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	BLOQUEADO POR CUESTIONARIO	80%	REGULAR
Sandra milena jacome tasco	Samijata91@gmail.com	Auxiliar de facturación	Sede principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
LUZ MARY DIAZ RODRIGUEZ	lmary.diaz@gmail.com	Aux gerencia	Sede principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
Lizeth Tatiana Portillo Perez	litapoze@hotmail.com	Auxiliar de óptica	Sede principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
Luz marina Sandoval	luzma16sandoval5@gmail.com	Servicios generales	Sede principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
Yenny Michell Espinel Jaimes	yennvespinel01@gmail.com	Auxiliar de óptica	Sede dos	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
Heyder Andrey Hernández cáceres	heyderhernandez2001@gmail.com	Auxiliar de facturación	Sede principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
YANETH GALVIS	galvisyaneth69@gmail.com	Servicios generales	Sede principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
YEIMIS KARLEY VELASCO CACERES	yeimiskarleyvelascocaceres@gmail.com	Auxiliar de óptica	Sede principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
Eddy yolima vera Hernández	yolimavera8@gmail.com	Instrumentadora	Sede principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
Luisa Fernanda Chacon Duarte	chaconluisa40@gmail.com	Auxiliar de enfermería	Sede principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
Orlando Arce vera	Orlandoarce935@gmail.com	Mensajero	Sede principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
Yormari Rodríguez Beltrán	yormadel5520@gmail.com	Servicios generales	Sede dos	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
Rita elina romero acevedo	Linar66@hotmail.com	Atención al Usuario - contac	Sede principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
Carolina gallego lasprilla	gallegocarolina676@gmail.com	Servicios generales	Sede principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
Alix Vanessa Sayago Martinez	vanessasayago2@gmail.com	Auxiliar de enfermería	Sede principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
Judith Parra Solano	Judithparra_16@hotmail.com	Contabilidad	Sede principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	BLOQUEADO POR TIEMPO	0%	NO APROBADO
Karlem yomary patino Peñaloza	Karlemyomarypatino@gmail.com	Auxiliar de óptica	Sede dos	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
Marcia Liliana Peñaranda villamizar	Marciapeñaranda829@gmail.com	Cajera	Sede principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
Martha yolima gelvez capacho	marthagevlezcapacho@hotmail.com	Auxiliar de enfermería	Sede principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	BLOQUEADO POR CUESTIONARIO	60%	REGULAR
luis camilo veloza rolon	velozarolon63@gmail.com	Atención al Usuario	Sede principal - Zulia	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
Astrid Karime Martínez Mondragón	mondragonastrid8@gmail.com	Auxiliar de enfermería	Sede principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
YULY YEZMIN CONTRERAS SALAZAR	Steval0127@gmail.com	Atención al Usuario	Sede principal - Pamplona	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	BLOQUEADO POR CUESTIONARIO	90%	REGULAR
Sandra yaneth sanchez mora	Sandrasan0827@gmail.com	Auxiliar de enfermería	Sede principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
Ruth Martínez	ruthm9091@gmail.com	Servicios generales	Sede principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
FELIX JAVIER OLIVARES MEDINA	Ti@CLINICASANDIEGOCUCUTA.COM	Lider de tecnología y recursos físicos	Sede principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
Astrid Yaneth Peñaranda garcia	sst.clinicasandiegocucuta@gmail.com	Asesor externo	Sede principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
Karen Liced García Maldonado	kg886730@gmail.com	Optometra	Sede dos	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
Clara gomez	katherinesnyder1234@gmail.com	Auxiliar de facturación	Sede Principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
Maria de los Angeles Roversi	Maroversi11@hotmail.com	Esp. Anestesia	Sede principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	BLOQUEADO POR TIEMPO	0%	NO APROBADO
Maria Camila Ropero Ortega	mcamila1088@hotmail.com	Optometra	Sede Ocaña	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
Mardy Consolación Ochoa Morales	mardvo@gmail.com	Esp. Oftalmo	Sede dos	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	BLOQUEADO POR TIEMPO	0%	NO APROBADO
LISDEE PAOLA SALCEDO EUGENIO	paolasalcedo5@gmail.com	Secretaría	Sede principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	BLOQUEADO POR TIEMPO	0%	NO APROBADO
Tania Natali Delgado Mora	tdnm16@gmail.com	Secretaría	Sede principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	BLOQUEADO POR TIEMPO	0%	NO APROBADO
Natalia Jaimes Peñaranda	natiaimesp2809@gmail.com	Secretaría	Sede principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	BLOQUEADO POR TIEMPO	0%	NO APROBADO
Carlos Alberto Castañeda González	carloscastaneda03@gmail.com	Esp. Oftalmo	Sede principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	BLOQUEADO POR TIEMPO	0%	NO APROBADO
MARIA DEL PILAR MORA URBINA	pilarmora@yahoo.com	Esp. Oftalmo	Sede principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	BLOQUEADO POR TIEMPO	0%	NO APROBADO
Savier David Diaz Quintero	diaz_quintero@hotmail.com	Optometra	Sede principal - villa del rosario	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	BLOQUEADO POR TIEMPO	0%	NO APROBADO
Mayra Alejandra Suárez Lozano	mayrasuarez2309@gmail.com	Atención al Usuario	Sede dos	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO

NOMBRE COMPLETO	CORREO	CARGO	SEDE	FECHA DE INICIO DE CURSO	FECHA FINAL DE CURSO	ESTADO DE CURSO	PUNTAJE	RESULTADO
Anelly Fiorella Ojeda Arévalo	Anelly.ojeda@ustabuca.edu.co	Optometra	Sede ocaña	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
Benjamin Fernando Pertuz Segovia	benjaminpertuzsegovia@gmail.com	Esp. Anestesia	Sede principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	BLOQUEADO POR TIEMPO	0%	NO APROBADO
Devisy Astrid Machucca Albarracín	damachucca@hotmail.com	Asesor externo	Sede principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
Jessica Alejandra anaya monsalve	jessica_anaya88@hotmail.com	Regente de farmacia	Sede principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
Jesús Antonio Rincón Díaz	Ar2574892@gmail.com	Camillero	Sede principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
Laura Cristina Prada Peñaranda	lauraprada_29@hotmail.com	Lider de talento humano	Sede principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
Lugdy Zamira Rincón	rlugdyzamira@gmail.com	Servicios Generales	Sede Ocaña	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	BLOQUEADO POR CUESTIONARIO	70%	REGULAR
Thalia Julieth Jaimes Santilago	thali1810@gmail.com	Auxiliar de facturación	Sede Dos	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	BLOQUEADO POR CUESTIONARIO	80%	REGULAR
Yajaira Vanessa Sánchez Serrano	vanesans826@gmail.com	Optometra	Sede principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
Yocelin Tellez Ramirez	tellezyoselin707@gmail.com	Auxiliar de óptica	Sede principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
Yosman Enrique Ardila Galvis	yosmanardila@gmail.com	Auxiliar de facturación	Sede principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
BRITNEY DANIELA CASTRO MONTAGUT	nellymontagutcarascal@gmail.com	Auxiliar de enfermería	Sede principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
Karina Bacca Velasquez	karinabaccavelasquez@gmail.com	Auxiliar de óptica	Sede Ocaña	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
Andrea Keneima Mora Cárdenas	andreakeneimam@gmail.com	Secretaria	Sede Principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	BLOQUEADO POR TIEMPO	0%	NO APROBADO
Ady Cecilia Perez	addyceciliaperez@gmail.com	Atención al Usuario	Sede Ocaña	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	BLOQUEADO POR CUESTIONARIO	90%	REGULAR
Monica Liceth Pradilla Sierra	molipr86@hotmail.com	Auxiliar de diagnóstico	Sede Dos	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
Aura Daniela Carrillo Florez	adcarillof@gmail.com	Atención al Usuario	Sede Principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	BLOQUEADO POR TIEMPO	0%	NO APROBADO
ZULMA VIANEY BAEZ PEREZ	zulmabaez27@hotmail.com	Fonoaudióloga	Sede Principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
Mickelson Jean Carlos Del Rio Ortega	maikelsonjc@gmail.com	Auxiliar talento humano	Sede Principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
YENNYLYS BRIYITH RAMIREZ CACERES	yennylvsramirez2019@gmail.com	Auxiliar de óptica	Sede Principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
ANA MARCELA CAMPUZANO SALDARRIAGA	dianamarc524@gmail.com	Atención al Usuario	Sede Principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	BLOQUEADO POR CUESTIONARIO	90%	REGULAR
JOSE MIGUEL PEDRAZA PEÑA	josemipedraza42@gmail.com	Auxiliar de facturación	Sede Principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	BLOQUEADO POR CUESTIONARIO	90%	REGULAR
AURY JOHANNA CARREÑO VARGAS	aury-1990@hotmail.com	Atención al Usuario	Sede Principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
ANGELA DANIELA MEJIA ACEVEDO	Adma0822@gmail.com	Fonoaudióloga	Sede Principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	BLOQUEADO POR TIEMPO	0%	NO APROBADO
NATALIA SANCHEZ LEON	natisanleo@gmail.com	Aprendiz Sena	Sede Principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
ANGI TATIANA ORTEGA VERGEL	anyivergel3@gmail.com	Aprendiz Sena	Sede Principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	BLOQUEADO POR TIEMPO	0%	NO APROBADO
ZULAY LORENA DIAZ MORA	zulaylorenad@gmail.com	Optometra	Sede Principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
HEILER TAMAYO NAVARRO	NAVARROHEILER03@GMAIL.COM	Auxiliar de facturación	Sede Principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
Luis Javier Torres Torres	litorres921@gmail.com	Atención al Usuario	Sede Dos	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
ENDRY GABRIELA PÉREZ CÁRDENAS	gabrielaperez0901@gmail.com	Atención al Usuario	Sede Principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
Kelly Johanna Parada Duque	kejopadu@gmail.com	Auxiliar de facturación	Sede Principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
Daniela Zadieth Ortega Bautista	danielaortega030@gmail.com	Auxiliar de diagnóstico	Sede Dos	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
Jennifer Daniela Rincon Leon	jennidani04@gmail.com	Auxiliar de enfermería	Sede principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
Isabela Giraldo Perez	igiraldo82@uan.edu.co	Optometra	Sede Principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	BLOQUEADO POR TIEMPO	0%	NO APROBADO
Cesar Snieder Martinez Ramirez	Cesarsneider.martinez@ustabuca.edu.co	Optometra	Sede Principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
Jonnier Sneyder Barrera Mantilla	Jonniersneyder.barrera@ustabuca.edu.co	Optometra	Sede Principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	BLOQUEADO POR CUESTIONARIO	90%	REGULAR
Wrayan Alexis Bandera Villegas	Wrayan.bandera@ustabuca.edu.co	Optometra	Sede Ocaña	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	BLOQUEADO POR CUESTIONARIO	90%	REGULAR
Valentina Bayona Verjel	valenbayonav21@gmail.com	Atención al Usuario	Sede Ocaña	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
Andres Felipe Bueno Sierra	andresbueno29122004@gmail.com	Aprendiz sena	Sede Principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
Angely Dayana Quintero Uribe	angelydayanaq@gmail.com	Aprendiz sena	Sede Principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
Eduard Ernesto Carrillo Ortega	Eduardernesto.carrillo@ustabuca.edu.co	Optometra	Sede Dos	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	BLOQUEADO POR TIEMPO	0%	NO APROBADO
Kelly Johana Alvarez Velazques	kellyjohanaalvarez2401@gmail.com	Atención al Usuario	Sede Ocaña	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
Ester Daniela Dueñas Solano	esterduesol2930@gmail.com	Practicante	Sede Principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
Jesús Alfredo Rodríguez Gelves	Jesusrodriguez1090@hotmail.com	Auditor de cuentas medicas	Sede Principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
MAILYN DAYANA URIBE AMAYA	MAILYNDAYANAURIBE@GMAIL.COM	Auxiliar de Atención al Usuario	Sede Principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
JESSICA PAOLA LAGUADO VILLAMIZAR	jessicalaguado130@gmail.com	Auxiliar de Atención al Usuario	Sede Dos	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
YALEISI PEREZ TORRES	leshv2325@gmail.com	Auxiliar de Atención al Usuario	Sede Principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO
Carlos Julio Imbrechts Díaz	imbrechts007@gmail.com	Aprendiz sena	Sede Principal	4 de Mayo 2025	31 de Mayo 2025	COMPLETADO	100%	APROBADO

125 USUARIOS: AED		
ESTADO DE CURSO	RESULTADO	TOTAL
COMPLETADO	APROBADO	93
BLOQUEADO POR CUESTIONARIO	REGULAR	14
BLOQUEADO POR NO COMPLETAR	INCOMPLETO	0
BLOQUEADO POR TIEMPO	NO APROBADO	18