

Código:	FO-440-01	ACTA DE REUNION	
Versión:	6.0-01-01-25		
Páginas:	1 de 4		

Lugar:	Meet: https://meet.google.com/tkq-hecd-ays	Acta N°:	ACTA 05 839000495_20 260515
---------------	---	-----------------	-----------------------------------

Fecha:	15 de mayo 2026	Hora Inicio:	11:00 a.m.	Hora Final:	12:00 p.m.	Duración:	1 hora
---------------	-----------------	---------------------	------------	--------------------	------------	------------------	--------

1. PARTICIPANTES

	Nombre	Entidad	Cargo
1	Keybis Johana Solano Cotes	EPSI Anas Wayuu	Jefe de SIAU-Participación Ciudadana
2	Personal de Atención al Usuario línea de frente.	EPSI Anas Wayuu	Empleados
3			
4			
5			
6			

2. AGENDA

	Asunto	Responsable(s)
1	Socialización de Derechos y Deberes de los usuarios	Jefe de SIAU - Keybis Solano
2		
3		
4		

3. DESARROLLO DE LA AGENDA

Objetivo

Fortalecer los conocimientos del personal de Atención al Usuario sobre los derechos y deberes de los usuarios en salud, promoviendo una atención humanizada, oportuna y con calidad en todas las sedes de la EPSI.

Desarrollo de la Socialización

Siendo las 11:05 a.m. del día 15 de mayo de 2026, se dio inicio a la jornada de socialización sobre Derechos y Deberes de los Usuarios, de manera virtual desde la plataforma Meet estuvo dirigida a todo el personal de Atención al Usuario de las diferentes sedes de la EPSI, con el propósito de fortalecer la calidad en la prestación del servicio y mejorar la orientación brindada a los afiliados.

La actividad fue liderada por la jefe de Atención al Usuario y Participación Social Keybis Solano Cotes, resaltando la importancia del papel que cumple el personal de línea de frente en la garantía de los derechos de los usuarios y en el fortalecimiento de la atención humanizada.

Durante la jornada se realizó una explicación detallada sobre los principales derechos que tienen los usuarios dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud, enfatizando en el acceso oportuno a los servicios, el trato digno y respetuoso, la confidencialidad de la información, la libre elección, la información clara sobre su estado de salud y la participación en los procesos de atención.

Asimismo, se socializaron los deberes y responsabilidades de los usuarios, destacando la importancia del respeto hacia el personal de salud y administrativo, el suministro de información veraz, el cuidado de los recursos del sistema de salud y el cumplimiento de las recomendaciones médicas y normas institucionales.

Dentro de la socialización se abordaron los siguientes temas:

- Derechos de los usuarios en salud.
- Deberes y responsabilidades de los usuarios.
- Principios de atención humanizada.
- Importancia de la comunicación asertiva con los afiliados.
- Manejo adecuado de situaciones difíciles con usuarios.
- Participación Social en Salud.
- Rol y compromiso del personal de Atención al Usuario.
- Importancia del buen trato y la empatía en la atención.

Durante el desarrollo de la actividad, los asistentes participaron activamente mediante preguntas, aportes y socialización de experiencias relacionadas con la atención a los usuarios en cada sede, permitiendo identificar oportunidades de mejora y fortalecer las estrategias de atención y orientación.

También se resaltó la importancia de brindar información clara y precisa a los afiliados, garantizando un trato digno, respetuoso y con enfoque diferencial, contribuyendo al mejoramiento continuo de la calidad en la atención.

Se recordó al personal la responsabilidad institucional de actuar con ética, compromiso y respeto, promoviendo siempre el bienestar y la satisfacción de los usuarios.

La jornada de socialización permitió fortalecer los conocimientos del personal de Atención al Usuario frente a la importancia de garantizar los derechos y promover el cumplimiento de los deberes de los usuarios dentro del sistema de salud.

Asimismo, se destacó la importancia de mantener una atención centrada en el usuario, basada en el respeto, la empatía, la humanización y la calidad del servicio, contribuyendo al fortalecimiento institucional y a la satisfacción de los afiliados. Los asistentes manifestaron su compromiso de aplicar los conocimientos adquiridos en el desarrollo de sus funciones diarias, fortaleciendo así los procesos de atención y orientación al usuario en cada una de las sedes de la EPSI.

Siendo las 11:40 a.m. se da por finalizada la jornada de socialización.

Código:	FO-440-01	ACTA DE REUNION	
Versión:	6.0-01-01-25		
Páginas:	3 de 4		

4. OTROS TEMAS

--

5. COMPROMISOS

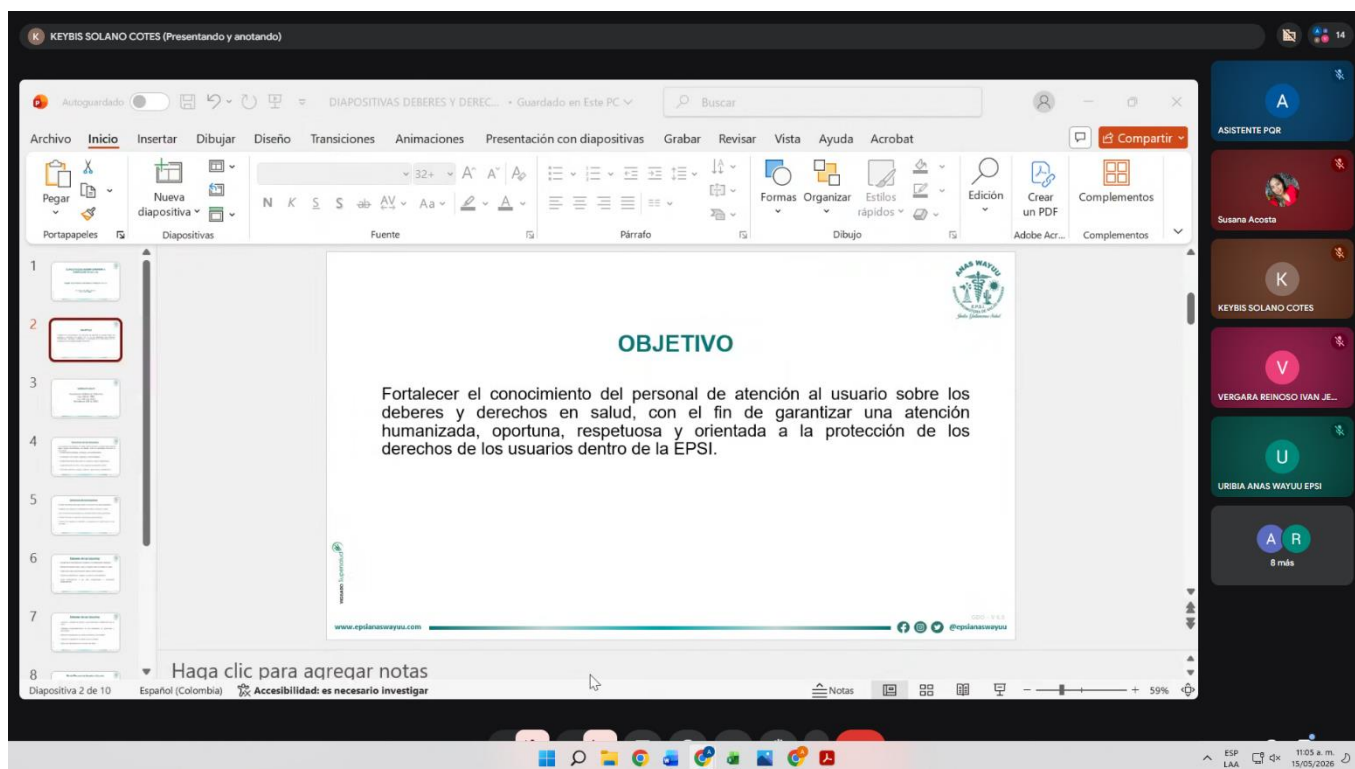
Asunto	Compromiso	Responsable	Fecha de compromiso
1 Atención al Usuario	Brindar información clara y oportuna a los usuarios.	Atención al usuario- Línea de frente	Inmediato
2 Atención humanizada	Garantizar una atención respetuosa y humanizada.	Atención al usuario- Línea de frente	Inmediato
3 Atención al Usuario	Fortalecer el conocimiento sobre normatividad y atención al usuario.	Atención al usuario- Línea de frente	Inmediato
Deberes y derechos	Promover el cumplimiento de los deberes y derechos de los usuarios en cada sede.	Atención al usuario- Línea de frente	Inmediato

6. PROXIMA REUNIÓN (Si aplica)

Tema:					
Fecha:		Hora:		Lugar:	
Objetivo(s):					

Código:	FO-440-01	ACTA DE REUNION	
Versión:	6.0-01-01-25		
Páginas:	4 de 4		

EVIDENCIA FOTOGRAFICA



KEYBIS SOLANO COTES (Presentando y anotando)

Autoguardado DIAPOSITIVAS DEBERES Y DERECH... Guardado en Este PC

Buscar

Archivo Inicio Insertar Dibujar Diseño Transiciones Animaciones Presentación con diapositivas Grabar Revisar Vista Ayuda Acrobat

Pegar Nueva diapositiva Portapapeles Diapositivas Fuente Párrafo Dibujo Edición Crear un PDF Complementos

1 2 3 4 5 6 7 8

OBJETIVO

Fortalecer el conocimiento del personal de atención al usuario sobre los deberes y derechos en salud, con el fin de garantizar una atención humanizada, oportuna, respetuosa y orientada a la protección de los derechos de los usuarios dentro de la EPSI.

www.epsianaswayuu.com

Haga clic para agregar notas

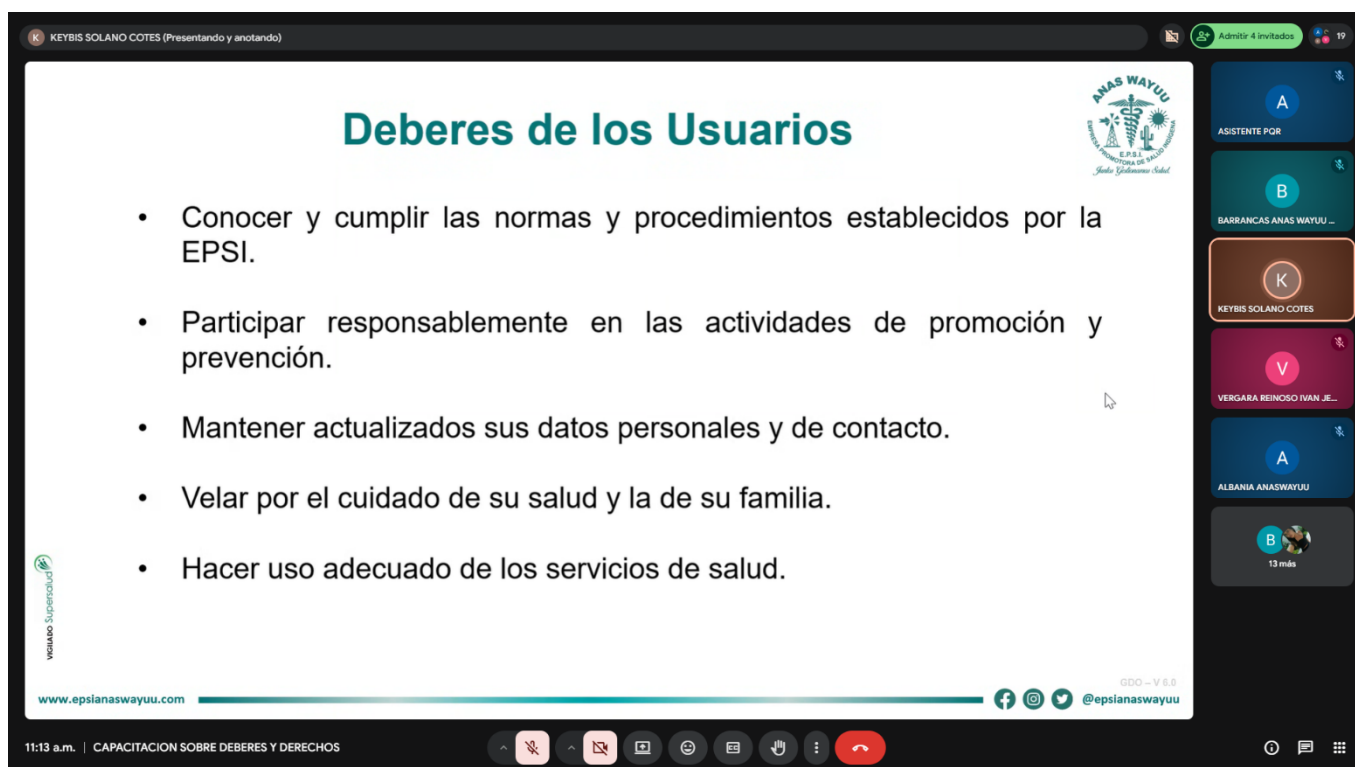
Diapositiva 2 de 10 Español (Colombia) Accesibilidad: es necesario investigar

Notas

59%

Windows taskbar: Windows, Edge, Chrome, File Explorer, Zoom, etc.

System tray: ESP, LAA, 11:05 a. m., 15/05/2026



KEYBIS SOLANO COTES (Presentando y anotando)

Admitir 4 invitados

Deberes de los Usuarios

- Conocer y cumplir las normas y procedimientos establecidos por la EPSI.
- Participar responsablemente en las actividades de promoción y prevención.
- Mantener actualizados sus datos personales y de contacto.
- Velar por el cuidado de su salud y la de su familia.
- Hacer uso adecuado de los servicios de salud.

www.epsianaswayuu.com

GDO - V 6.0 @epsianaswayuu

11:13 a.m. | CAPACITACION SOBRE DEBERES Y DERECHOS

Windows taskbar: Windows, Edge, Chrome, File Explorer, Zoom, etc.

System tray: 11:13 a.m., 15/05/2026

KEYBIS SOLANO COTES (Presentando y anotando)

24

Rol del Personal de Atención al Usuario

El personal debe:

- Escuchar activamente.
- Orientar claramente.
- Actuar con empatía, responsabilidad y compromiso institucional.
- Brindar atención humanizada.
- Gestionar solicitudes oportunamente.
- Mantener la confidencialidad y protección de la información del usuario.
- Contribuir al mejoramiento continuo de la calidad en la atención.
- Fortalecer la comunicación entre la institución y los usuarios.



A

ASISTENTE POR

A

ALBANIA ANASWAYUU

K

KEYBIS SOLANO COTES

V

VERGARA REINOSO IVAN JE...

Alma Rincón

B

18 más

www.epsianaswayuu.com

GDO - V 6.8

@epsianaswayuu

11:14 a.m.

CAPACITACION SOBRE DEBERES Y DERECHOS

KEYBIS SOLANO COTES (Presentando y anotando)

Admitir 4 invitados

19

Deberes de los Usuarios

- Conocer y cumplir las normas y procedimientos establecidos por la EPSI.
- Participar responsablemente en las actividades de promoción y prevención.
- Mantener actualizados sus datos personales y de contacto.
- Velar por el cuidado de su salud y la de su familia.
- Hacer uso adecuado de los servicios de salud.



A

ASISTENTE POR

B

BARRANCA ANAS WAYUU ...

K

KEYBIS SOLANO COTES

V

VERGARA REINOSO IVAN JE...

A

ALBANIA ANASWAYUU

B

13 más

www.epsianaswayuu.com

GDO - V 6.8

@epsianaswayuu

11:13 a.m.

CAPACITACION SOBRE DEBERES Y DERECHOS

LISTADO DE ASISTENCIA

A	B	C	D	E	F	G	H
Marca temporal	TIP	NUMERO DE ID	NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO ELECTRONICO	CARGO	EMPRESA QUE REPRESENTA	SEDE A LA QUE PERTENECE
5/15/2026 11:21:52 CC		17857107	ANTONIO EPIEYU PUSHAI	manaure@epsianasayuu.coi	GUIA BILINGUE	ANAS WAYUU EPSI	MANAURE
5/15/2026 11:22:01 CC		40820751	GUILLERMINA BEATRIZ M/GUAJIRA	URIBIAOASIS79@gmail.com	GUIA BILIBGUE	EPSI ANAS WAYUU	URIBIA
5/15/2026 11:22:19 CC		40933056	CLARA INES GIL GONZALE	clarainesgil19@gmail.com	GUIA BILINGUES	ANAS WAYUU	ANAS WAYUU ALBANIA
5/15/2026 11:22:47 CC		1123998439	KEYBIS SOLANO COTES	info@epsianaswayuu.com	JEFE DE SIAU	EPSI ANAS WAYUU	MAICAO
5/15/2026 11:23:11 CC		40929928	SOLEYDA MARTINEZ	barrancas@epsianaswayuu.guia	bilingue	anas wayuu	municipio de barrancas
5/15/2026 11:23:23 CC		1124362690	DALIA LEONOR URIANA PL	manaure@epsianaswayuu.c	GUIA BILINGUE	ANAS WAYUU EPSI	MANAURE
5/15/2026 11:23:29 CC		1124499196	DUYERLIS PATRICIA RODR	duyecurvelo@gmail.com	GUIA BILINGUE HOSP	ANAS WAYUU EPSI	SEDE RIOHACHA
5/15/2026 11:24:21 CC		1192904485	AYLEN TORRES TORRES	Rosanayleth20@gmail.com	ASISTENTE PQR	ANAS WAYUU	MAICAO
5/15/2026 11:24:21 CC		40929928	SOLEYDA MARTINEZ	barrancas@epsianaswayuu.guia	BILINGUE	ANAS WAYU	BARRANCAS
5/15/2026 11:24:33 CC		1124478866	ZORAIDA YOJANA PUSHAI	zoraidayojana2708@gmail.c	GUÍA BILINGUE	EPSI ANAS WAYUU	Uribia
5/15/2026 11:25:01 CC		1118826426	EGLIS LISETH IGUARAN C	eglis1708@gmail.com	guia Bilingue	EPSI ANAS WAYUU	RIOHACHA

A	B	C	D	E	F	G	H
Marca temporal	TIP	NUMERO DE ID	NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO ELECTRONICO	CARGO	EMPRESA QUE REPRESENTA	SEDE A LA QUE PERTENECE
5/15/2026 11:25:01 CC		1118826426	EGLIS LISETH IGUARAN C	eglis1708@gmail.com	guia Bilingue	EPSI ANAS WAYUU	RIOHACHA
5/15/2026 11:25:02 CC		1124514135	Susana acosta Jayariyu	Sacosta@epsianaswayuu.c	Líder etnico	Epsi ANAS WAYUU	Uribia
5/15/2026 11:25:11 CC		1119392192	Yesica lubo	yekalubo10@gmail.com	Guía bilingüe	Anás wayuu	Riohacha
5/15/2026 11:25:39 CC		56105632	EVELIN URARRIYU	pilare711@gmail.com	GUIA BILINGUE	ANAS WAYUU	ANAS WAYUU ALBANIA
5/15/2026 11:26:46 CC		1118816264	ELIANA PATRICIA TORO E	elianapatriciatoro05@gmail.	Guía bilingüe	EPSI Anas wayuu	Riohacha
5/15/2026 11:26:54 CC		27028789	Ofelia Iguaran	Ofeiguaran2017@gmail.com	Guia Bilingue	EPSI Anas Wayuu	Riohacha
5/15/2026 11:27:19 CC		1124040422	CHARLY GONZALEZ	asistentepqr@epsianaswayu	ASISTENTE	EPSI ANAS WAYUU	MAICAO
5/15/2026 11:27:19 CC		40926672	MILDRE AGUILAR	Maguilar@epsianaswayuu.c	Guía bilingüe	EPSI Anas wayuu	Maicao
5/15/2026 11:27:39 CC		77191114	Ivan Jesús Vergara Reinoso	Ivergara@epsianaswayuu.c	Líder AOC	Anas Wayuu EPSI	Riohacha
5/15/2026 11:28:15 CC		1118832933	Yenifer epiayu	Yepiayu@epsianaswayuu.c	Asistente	Anás wayuu	Maicao
5/15/2026 11:28:21 CC		40924975	Alma rincón	rinconalma24@gmail.com	Guia bilingue	Epsi anaswayuu	Riohacha

1	Marca temporal	TIPC	NUMERO DE ID	NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO ELECTRONICO	CARGO	EMPRESA QUE REPRESENTA	SEDE A LA QUE PERTENECE
18	5/15/2026 11:27:19 CC	1124040422	CHARLY GONZALEZ	asistentepqr@epsianaswayuu.c	ASISTENTE	EPSI ANAS WAYUU	MAICAO	
19	5/15/2026 11:27:19 CC	40926672	MILDRE AGUILAR	Maguilard@epsianaswayuu.c	Guía bilingüe	EPSI Anas wayuu	Maicao	
20	5/15/2026 11:27:39 CC	77191114	Ivan Jesús Vergara Reinoso	lvergara@epsianaswayuu.c	Líder AOC	Anas Wayuu EPSI	Riohacha	
21	5/15/2026 11:28:15 CC	1118832933	Yenifer epiayu	Yepiayu@epsianaswayuu.c	Asistente	Anás wayuu	Maicao	
22	5/15/2026 11:28:21 CC	40924975	Alma rincon	rinconalma24@gmail.com	Guía bilongue	Epsi anaswayuu	Riohaca	
23	5/15/2026 11:28:28 CC	17828294	JAIME PAZ GONZALEZ	pazgonzalez235@gmail.com	GUIA BILINGUE	ANAS WAYUU EPSI	SEDE- NAZARETH	
24	5/15/2026 11:28:43 CC	1052090750	Yerlis polo pertuz	ypolo@epsianaswayuu.com	Asistente	Anas wayuu	Maicao	
25	5/15/2026 11:40:41 CC	1192722656	Lili florez	Lilifloreze@gmail.com	Guía Bilingue	Anas wayuu	Riohacha	
26								
27								
28								
29								

<

>

Respuestas de formulario 1

+

:

Listo

 Accesibilidad: es necesario investigar

<