	<b>FORMATO ACTA DE CAPACITACIÓN O FORMACIÓN</b>		DESCRIPCIÓN
			Código:GTH-FCC-FR-003
	<b>MACROPROCESO: APOYO</b>	<b>PROCESO:GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	Versión:2
			Fecha: 25/01/2024

<b>FECHA</b>	01	04	2025	<b>Hora inicio</b>	5:25pm	<b>Hora Fin</b>	5:40pm
<b>MUNICIPIO</b>	ALBANIA						
<b>LUGAR</b>	SALA DE ESPERA IPSI KOTTUSHI SAO ANA'A						
<b>TEMA</b>	Derechos y deberes de los usuarios Derechos a la Participación Social						
<b>RESPONSABLE</b>	WILFRIDO UZURIAGA MARULANDA						
<b>OBJETIVO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitar al personal de la IPSI Kottushi Sao Anaa sede Albania sobre los derechos y deberes de los usuarios y a la participación social.</li> </ul>						
<b>PARTICIPANTES</b>	SE ANEXA LISTA DE ASISTENCIA						

### DESARROLLO

Anexo resumen escrito de capacitación.

### ANALISIS DE INDICADORES

Indicador Cobertura			Indicador Eficacia			Indicador Efectividad		
Número de asistentes a capacitación	Número total de trabajadores programados	% Cobertura	Número asistentes evaluados	Número de asistentes a capacitación	% de evaluaciones eficaces	Número de evaluaciones con desempeño optimoo >90%	Numero trabajadores evaluados	% de evaluaciones eficaces
5	5	100%	5	5	100%	5	5	100%

FIRMA DE EXPOSITOR.

*Uzuriaga*

**CAPACITACIÓN DIRIGIDA AL TALENTO HUMANO**  
**SEDE ALBANIA**

**Tema: DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS**

**Responsable: WILFRIDO UZURIAGA MARULANDA**  
**Admisionista**

**IPSI INDÍGENA KOTTUSHI SAO ANA>A**  
**ALBANIA, GUAJIRA**  
**2025**



## DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DE LA IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A

- ¿Qué SON LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS?

Los derechos y deberes de los usuarios son los principios que regulan la relación entre los consumidores o usuarios y los proveedores de bienes o servicios. Estas normas establecen un marco de protección y responsabilidad para ambas partes, garantizando un equilibrio justo en la interacción comercial o de servicio.

### 1. DEBERES DE LOS USUARIOS EN LA IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A

- Cuidar su salud y mantener un entorno sano sin riesgo.
- Informar sobre su salud en forma clara y objetiva.
- Cumplir con las normas y procedimientos de las instrucciones de la salud.
- Acudir cumplidamente a las citas y controles.
- Brindar un buen trato personal de salud que lo atiende.
- Mantener el debido respeto a las normas establecidas en la institución.
- Comprender el motivo de retraso en la prestación del servicio cuando el equipo de salud se lo hace saber.
- Informar a su EAPB cuando consiga o pierda un empleo temporal, así podrá acceder a la movilidad entre régimen.
- Actualizar los datos de identificación personal u del grupo familiar ante la oficina de su EAPB.
- Cuidar las instalaciones y equipos disponibles para sus servicios.
- Asistir a las reuniones de los comités o alianza de usuarios.
- Formular sus inquietudes dentro de unos contextos constructivos en caminados al mejoramiento continuo.
- Poner en práctica las medidas preventivas encaminadas al mejoramiento de la salud, a nivel individual y comunitario.
- Firmar el consentimiento informado en caso de negarse o aceptar la prestación de un servicio



## DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DE LA IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A

- DERECHOS DE LOS USUARIOS EN LA IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A
  - Tener un trato amable y respetuoso.
  - Derecho a la libertad de elección (de EAPB de la IPSI dentro de las ofrecidas por EAPB)
  - Recibir la información oportuna, suficiente, veraz y en un lenguaje claro y comprensible.
  - Manejo confidencial de la información.
  - Tener un servicio de calidad en todos los programas asistenciales ofrecidos por la IPSI
  - Derecho a la educación en salud.
  - Ser miembro del comité y/o alianza de usuarios.
  - Formular sus inquietudes, quejas o reclamos.
  - No ser discriminatorio en la atención.
  - A ser atendido con seguridad con una infraestructura física e instalaciones seguras, limpias y cultura.
  - Que se respete su identidad y cultura.
  - Que se les atienda incentivándose al uso de la medicina tradicional.
  - Elegir la atención médica en el marco de la medicina Wayuu.
  - En caso de inconsciencia del paciente, se debe obtener consentimiento de un representante para la práctica de procedimientos e intervenciones en igual forma se procederá en los casos que involucren menores de edad o incapacitados legalmente.

### Derecho a la Participación Social

- Intervención ciudadana en las decisiones y acciones de las entidades del Estado para incidir en la gestión pública.
- **Finalidad:** Fortalecer la democracia, cerrar brechas, lograr una mayor incidencia ciudadana y garantizar el bien común.
- **Control Social:** Derecho y deber de los ciudadanos para vigilar la gestión pública y el uso de recursos.
- **Participación Ciudadana y Derechos Humanos:** El derecho a participar es reconocido en instrumentos internacionales y se entrelaza con derechos políticos y civiles.
- **Mecanismos de Participación**
- **Ámbitos de la Participación**



## ANÁLISIS DE SEGUIMIENTO A CAPACITACIÓN

### Indicadores de seguimiento a capacitaciones

%CUBRIMIENTO			%IMPACTO			%CUMPLIMIENTO		
No. Asistentes a la actividad	No. Total funcionarios de la IPS	FÓRMULA	No. Funcionarios con evaluación satisfactoria	No. Funcionarios asistentes a la actividad que realizaron la evaluación	FÓRMULA	No. Funcionarios asistentes a la actividad que realizaron la evaluación	No. Funcionarios asistentes a la actividad	FÓRMULA
		$\frac{\text{No. Funcionarios asistentes / No. Funcionarios de la IPS}}{\text{X100}}$			$\frac{\text{No. Funcionarios con evaluación satisfactoria}}{\text{No. Funcionarios asistentes a la actividad que realizaron la evaluación}} \times 100$			$\frac{\text{No. Funcionarios asistentes a la actividad que realizaron la evaluación}}{\text{No. Funcionarios asistentes a la actividad}} \times 100$
5	5	100%	5	5	100%	5	5	100%

ESCALA DE EVALUACIÓN	
ÓPTIMO	91 a 100%
ACEPTABLE	71 a 90%
DEFICIENTE	51% a 69%
INACEPTABLE	50% o menor

### ANÁLISIS DE LA SESIÓN:

Durante el desarrollo de la sesión educativa el personal se mostró participativo. En relación al análisis de los indicadores evaluados, se obtuvieron los siguientes porcentajes: Se alcanzó un **100%** en el indicador de cubrimiento, un **100%**, en el indicador de impacto y en el indicador de cumplimiento se obtuvo un **100%**. Por lo que no se cumplió con la meta esperada de asistencia de acuerdo con el total del talento humano en la IPSI. El porcentaje de cumplimiento de la sesión fue del **100%** notando que de esos el **100%** obtuvo un puntaje óptimo al momento de realizar el cuestionario evaluativo.



## PRE y POST TEST

### DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

1. Mencione 3 deberes de los usuarios
  - a)
  - b)
  - c)
  
2. Mencione 3 derechos de los usuarios:
  - a)
  - b)
  - c)
  
3. Uno de los deberes del usuario es cuidar su salud y mantenerse en un entorno sano y cuidar a sus familiares:
  - a) Verdadero.
  - b) Falso.



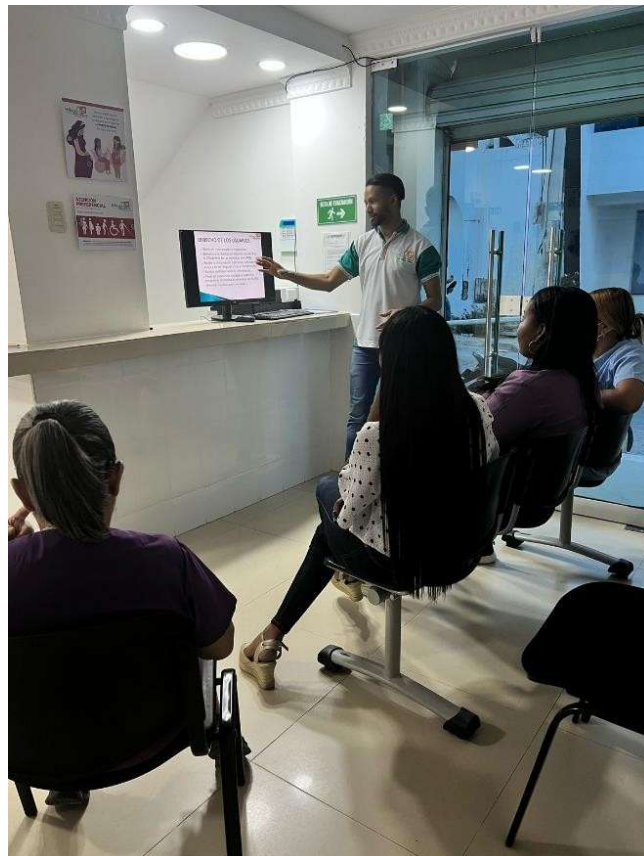
**Evidencia fotográfica**

**Lista de asistencia:**



Kottushi Sao Ana		FORMATO LISTA DE ASISTENCIA DE CAPACITACIÓN O FORMACIÓN		DESCRIPCIÓN	
MACROPROCESO: APOYO		PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		Código: GTH-FCC-FR-002	
				Versión: 2	
				Fecha: 25/01/2024	
FECHA	04 / 04 / 2025	Hora Inicio	5:25 pm	Hora Fin	5:40 pm
MUNICIPIO	Albania				
LUGAR	Sala de espera IPS1 Kottushi Sao Ana				
TEMA	Derechos y Deberes de los Usuarios				
RESPONSABLE	Wilfredo Uzuriaga Marulanda				
PARTICIPANTES O ASISTENTES					
1	Yesica Vargas Puerto <small>Nombre y Apellido</small>	Aux. Toma de Muestra <small>Cargo</small>	Yesica Vargas P. <small>Firma</small>	Cédula:	7070066970
2	Giudelys Pérez Romero <small>Nombre y Apellido</small>	Coordinador <small>Cargo</small>	Giudelys <small>Firma</small>	Cédula:	1119816485
3	Yeranis Yameth Logo Camacho <small>Nombre y Apellido</small>	Servicios General <small>Cargo</small>	Yeranis Logo <small>Firma</small>	Cédula:	3012064696
4	Nelis Palomino Pérez <small>Nombre y Apellido</small>	Odontóloga <small>Cargo</small>	Nelis Palomino P. <small>Firma</small>	Cédula:	1019901913
5	Carmen Space Chavez <small>Nombre y Apellido</small>	Médico General <small>Cargo</small>	Carmen Space C. <small>Firma</small>	Cédula:	32950487
6	<small>Nombre y Apellido</small>	<small>Cargo</small>	<small>Firma</small>	Cédula:	
7	<small>Nombre y Apellido</small>	<small>Cargo</small>	<small>Firma</small>	Cédula:	
8	<small>Nombre y Apellido</small>	<small>Cargo</small>	<small>Firma</small>	Cédula:	
9	<small>Nombre y Apellido</small>	<small>Cargo</small>	<small>Firma</small>	Cédula:	
10	<small>Nombre y Apellido</small>	<small>Cargo</small>	<small>Firma</small>	Cédula:	
11	<small>Nombre y Apellido</small>	<small>Cargo</small>	<small>Firma</small>	Cédula:	
12	<small>Nombre y Apellido</small>	<small>Cargo</small>	<small>Firma</small>	Cédula:	
FIRMA DEL EXPOSITOR			Wilfredo		



**Capacitación:**



PRE TEST Y POST

 <p style="text-align: center;"><b>PRE TEST</b></p> <p style="text-align: center;"><b>DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS</b></p> <p>FECHA: <u>01-04-2025</u></p> <p>NOMBRES: <u>Nelis Palomino Pérez</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mencione 3 deberes de los usuarios             <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Informar sobre su salud en forma clara y objetiva.</li> <li>b) Acudir cumplidamente a las citas y controles.</li> <li>c) Cuidar las instalaciones y equipos disponibles para su servicio.</li> </ol> </li> <li>2. Mencione 3 derechos de los usuarios:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Tener un trato amable y respetuoso.</li> <li>b) Manejo confidencial de la información.</li> <li>c) Derecho a la educación en salud.</li> </ol> </li> <li>3. Uno de los deberes del usuario es cuidar su salud y mantenerse en un entorno sano y cuidar a sus familiares:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Verdadero.</li> <li>b) Falso.</li> </ol> </li> </ol>	 <p style="text-align: center;"><b>POST TEST</b></p> <p style="text-align: center;"><b>DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS</b></p> <p>FECHA: <u>01-04-2025</u></p> <p>NOMBRES: <u>Nelis Palomino Pérez</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mencione 3 deberes de los usuarios             <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Cuidar su salud y mantener un entorno sano sin riesgo.</li> <li>b) Informar sobre su salud de forma clara y objetiva.</li> <li>c) Acudir cumplidamente a las citas y controles.</li> </ol> </li> <li>2. Mencione 3 derechos de los usuarios:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Tener un trato amable y respetuoso.</li> <li>b) Formular inquietudes, quejas y reclamos.</li> <li>c) Que se respete su identidad y su cultura.</li> </ol> </li> <li>3. Uno de los deberes del usuario es cuidar su salud y mantenerse en un entorno sano y cuidar a sus familiares:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Verdadero.</li> <li>b) Falso.</li> </ol> </li> </ol>
---	---





POST TEST

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

FECHA: 01-04-2025

NOMBRES: Nelis Palomino Pérez

- Mencione 3 deberes de los usuarios
  - Cuidar su salud y mantener un entorno sano sin riesgo.
  - Informar sobre su salud de forma clara y objetiva.
  - Acudir cumplidamente a las citas y controles.
- Mencione 3 derechos de los usuarios:
  - Tener un trato amable y respetuoso.
  - Formular inquietudes, quejas y reclamos.
  - Que se respete su identidad y su cultura.
- Uno de los deberes del usuario es cuidar su salud y mantenerse en un entorno sano y cuidar a sus familiares:
  - Verdadero.
  - Falso.



POST TEST

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

FECHA: 01/04/2025

NOMBRES: Guilys Perea Romero

- Mencione 3 deberes de los usuarios
  - Cuidar las instalaciones y equipos disponibles para su servicio.
  - Asistir a reuniones de los Comités.
  - Formular sus inquietudes dentro de un contexto constructivo.
- Mencione 3 derechos de los usuarios:
  - Recibir información oportuna, suficiente, veraz y en un lenguaje.
  - No ser discriminado en la atención.
  - Derecho a la educación en Salud.
- Uno de los deberes del usuario es cuidar su salud y mantenerse en un entorno sano y cuidar a sus familiares:
  - Verdadero. X
  - Falso.



PRE TEST

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

FECHA: 01-04-2025

NOMBRES: Yesica Vargas Puello

- Mencione 3 deberes de los usuarios
  - Cuidar y mantener el entorno sano sin riesgo.
  - Firmar el consentimiento informado.
  - Seguir prácticas las medidas preventivas al mejoramiento de la salud.
- Mencione 3 derechos de los usuarios:
  - Tener un trato amable y respetuoso.
  - Manejo confidencial de la información.
  - Elegir la atención médica tradicional wayoo.
- Uno de los deberes del usuario es cuidar su salud y mantenerse en un entorno sano y cuidar a sus familiares:
  - Verdadero.
  - Falso.



POST TEST

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

FECHA: 01-04-2025

NOMBRES: Yesica Vargas Puello

- Mencione 3 deberes de los usuarios
  - Cumplir con las citas.
  - Proporcionar información veraz.
  - Seguir indicaciones médicas.
- Mencione 3 derechos de los usuarios:
  - Derecho a la atención de calidad.
  - Derecho a la información.
  - Derecho a la confidencialidad.
- Uno de los deberes del usuario es cuidar su salud y mantenerse en un entorno sano y cuidar a sus familiares:
  - Verdadero.
  - Falso.





**PRE TEST**

**DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS**

FECHA: 01-Abril-2025

NOMBRES: Yuriana Yanelli Lobo Camacho

- Mencione 3 deberes de los usuarios
  - Cuidar su salud
  - poner en practica las medidas preventiva
  - cumplir con las normas
- Mencione 3 derechos de los usuarios:
  - Derecho a la libertad
  - Tener servicios con calidad
  - Tener buen trato
- Uno de los deberes del usuario es cuidar su salud y mantenerse en un entorno sano y cuidar a sus familiares:
  - Verdadero.
  - Falso.



**POST TEST**

**DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS**

FECHA: 01-Abril 2025

NOMBRES: Yuriana Yanelli Lobo Camacho

- Mencione 3 deberes de los usuarios
  - Cuidar su salud
  - poner en practica las medidas preventada
  - Cumplir con las normas
- Mencione 3 derechos de los usuarios:
  - Derecho a libertad
  - Tener servicios con calidad
  - Tener buen trato
- Uno de los deberes del usuario es cuidar su salud y mantenerse en un entorno sano y cuidar a sus familiares:
  - Verdadero.
  - Falso.



**PRE TEST**

**DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS**

FECHA: 01-04-2025

NOMBRES: Carolina Javier Chaves

- Mencione 3 deberes de los usuarios
  - Cumplir con las normas y procedimientos de los establecimientos de salud
  - poner en practica las medidas preventivas que le ofrecen
  - Respetar las instalaciones y equipos disponibles para su servicio
- Mencione 3 derechos de los usuarios:
  - Tener un trato amable y respetuoso
  - Recibir información de la información
  - Acceso a la educación en salud
- Uno de los deberes del usuario es cuidar su salud y mantenerse en un entorno sano y cuidar a sus familiares:
  - Verdadero.
  - Falso.



**POST TEST**

**DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS**

FECHA: 01-04-2025

NOMBRES: Carolina Javier Chaves

- Mencione 3 deberes de los usuarios
  - Cumplir con las normas y procedimientos de los establecimientos de salud
  - poner en practica las medidas preventivas que le ofrecen
  - Respetar las instalaciones y equipos disponibles para su servicio
- Mencione 3 derechos de los usuarios:
  - Tener un trato amable y respetuoso
  - Recibir información de la información
  - Acceso a la educación en salud
- Uno de los deberes del usuario es cuidar su salud y mantenerse en un entorno sano y cuidar a sus familiares:
  - Verdadero.
  - Falso.



## ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA

<b>FECHA</b>	27-10-2025	<b>HORA INICIO</b>	5:00 PM	<b>HORA FIN</b>	5:30 PM
<b>MUNICIPIO</b>	BARRANCAS	<b>LUGAR O SEDE:</b>	CERIN BARRANCAS		
<b>RESPONSABLE:</b>	MARIA ALEJANDRA MEJIA			<b>CARGO</b>	COORDINADORA SIAU
<b>TEMA A TRATAR</b>	PARTICIPACION SOCIAL				
<b>OBJETIVO</b>	Fortalecer las competencias de los funcionarios de la IPS en participación social en salud, promoviendo una atención humanizada, transparente y centrada en los usuarios y la comunidad.				
<b>DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD</b>					
<p>Siendo las 5:00 de la Tarde del día 20 de OCTUBRE de 2025, la coordinadora SIAU, María Alejandra Mejía Puche realiza la Socialización a los funcionarios de la IPS CERIN Barrancas, sobre todo lo relacionado con la participación social, en la sala de espera de las instalaciones de la IPS.</p> <p><b>ORDEN DEL DÍA:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saludo de bienvenida por parte de la Coordinadora SIAU</li> <li>2. Intervención sobre el tema a tratar</li> <li>3. Aclaración de dudas e inquietudes a los usuarios</li> <li>4. Cierre y agradecimiento a los asistentes.</li> </ol> <p><b>SALUDO DE BIENVENIDA POR PARTE DE LA COORDINADORA SIAU:</b></p> <p>La trabajadora social, María Alejandra Mejía Puche, brida un cordial y afectuoso saludo de bienvenida a los funcionarios de la IPS CERIN BARRANCAS, dándoles a conocer las intenciones de la socialización para dar apertura de manera clara al tema.</p> <p><b>INTERVENCIÓN SOBRE EL TEMA A TRATAR:</b></p> <p><b>PARTICIPACION SOCIAL</b></p> <p>La participación social se define como el derecho a una significativa participación en la toma de decisiones acerca de la salud, la política y la planificación, la atención y el tratamiento, se entiende como un proceso mediante el cual los miembros de una comunidad se comprometen individual o colectivamente a desarrollar la capacidad de asumir su responsabilidad por sus problemas de salud y actuar para buscar soluciones. La IPSI consciente de la importancia de la Participación Social en Salud, como un componente de control para la gestión pública y una potencial fuente de mejoramiento; incorpora las siguientes políticas, como elementos del Sistema Integral de Garantía de la Calidad.</p> <p><b>POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b></p> <p>La IPS INDIGENA KOTTUSHI SAO ANA&gt;A, consciente de su responsabilidad frente a la prestación de servicios de salud de calidad a todos los usuarios, se compromete a orientar sus esfuerzos a la satisfacción de las necesidades de los usuarios, promoviendo la participación ciudadana en las decisiones de impacto de la institución e implementado desde sus procesos acciones orientadas a minimizar trámites, facilitando el acceso a los servicios de salud.</p>					



## ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA

DESCRIPCIÓN
Código: IAU-PCI-FR-006
Versión: 002
Fecha: 11/04/2025

MACROPROCESO: MISIONAL

PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Conforme a lo anterior cada funcionario de la institución debe estar comprometido con entregar información veraz y oportuna desde sus procesos, además de gestionar la satisfacción de los usuarios a través de la respuesta oportuna e peticiones, quejas, reclamos o denuncias.

### POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

La IPS INDIGENA KOTTUSHI SAO ANA > A consciente de la importancia de la Participación de los Ciudadanos como un componente de control para la gestión pública y potencial fuente de mejoramiento para la institución; la adopta como uno de los componentes del Sistema Integral de Garantía de la calidad y como tal se compromete a gestionarlo a través de la estandarización de procedimientos y diseño de instrumentos orientados a incorporar la participación ciudadana, a través de la estandarización de procedimientos y diseño de instrumentos orientados a incorporar la participación ciudadana que permitan mejorar los programas y proyectos institucionales, con el propósito de institucionalizar prácticas regulares de inclusión de la ciudadanía que aporten al desarrollo organizacional.

### IMPORTANCIA

- ☐ Fortalece legitimidad y confianza en los servicios.
- ☐ Mejora pertinencia cultural y comprensión de la oferta institucional.
- ☐ Previene barreras lingüísticas y culturales para el acceso al cuidado.
- ☐ Fortalece calidad, continuidad y rendición de cuentas.
- ☐ Empodera a la comunidad para incidir en determinantes sociales de la salud.

Lineamientos para la participación social en salud en la institución

☐ Adopción de derechos para la participación ciudadana:

- ☐ Derecho ciudadano a la información pública
- ☐ Igualdad para la participación
- ☐ Libertad de opinión y derecho de petición.
- ☐ Fortalecimiento de la sociedad civil
- ☐ No discriminación y respeto a la diversidad

☐ Se dispone de un plan de formación para incentivar la participación ciudadana en los diferentes grupos de interés.

Se dispone de canales de comunicación con el uso de medios electrónicos y presenciales para brindar información a la ciudadanía.

☐ Se dispone de espacios institucionales donde se discute, concierta, analiza y la toma de decisiones en relación a la gestión institucional.

☐ La IPSI Facilita la participación ciudadana en el control social de la gestión institucional.

☐ Se tienen identificadas las temáticas para desarrollar ejercicios de participación desde los procesos misionales.

☐ Se programan espacios de encuentro entre ciudadanos y órganos de control, para discutir temáticas relacionadas con la gestión empresarial.

☐ Se realiza consulta popular y se reconoce formalmente a los representantes de la comunidad elegidos de manera democrática para ocupar espacios de representación tales como:

Asociación de Usuarios, Comité de Participación Social en Salud y servicio al ciudadano.

☐ Se dispone del uso de las TIC (tecnologías de la Información y la Comunicación) que facilitan el acceso a la información y facilitan la expresión ciudadana.

**ACLARACIÓN DE DUDAS E INQUIETUDES A LOS USUARIOS:** Una vez abarcados los puntos, se procede a resolver las dudas e Inquietudes que presentan los usuarios, dando respuesta de manera satisfactoria a cada una.

<b>Elaborado por:</b> ORNELA CANALES	<b>Revisado por:</b> ANGELA SOTO	<b>Aprobado por:</b> CARMEN COTES
<b>Cargo:</b> Auditora de Calidad Interna	<b>Cargo:</b> Dirección de Calidad	<b>Cargo:</b> Representante Legal
Fecha: 11 abril 2025	Fecha: 11 abril 2025	Fecha: 11 abril 2025



3. Post test

FORMULARIO DE EVALUACION DE CONOCIMIENTOS AL TALENTO HUMANO		DESCRIPCIÓN	
MACROPROCESO: APOYO		Código: IAU-PCI-FR-006	
PROCESO: GETSION DEL TALENTO HUMANO		Versión: 01	
		Fecha: 25/01/2024	


  

POST TEST			
FECHA	27-10-2025		
MUNICIPIO O SEDE	BARRANCAS	LUGAR	CERIN BARRANCAS
NOMBRE	Rosalba Johana A.	CARGO	Admisivista
TEMA	PARTICIPACION SOCIAL		
INDICACIONES	1. Lee Cuidadosamente Cada Pregunta 2. Selecciona La Respuesta Correcta Marcando Con Una X 3. Intenta Aplicar Los Conocimientos Adquiridos Durante La Capacitación 4. Al Final Entrega Tu Post Test Al Capacitador.		
<p><b>1. ¿Qué es la participación social en salud?</b></p> <p>a) Un trámite administrativo obligatorio  <input checked="" type="checkbox"/> b) La intervención de la comunidad en decisiones relacionadas con salud            c) Un sistema de sanciones para usuarios            d) Una función exclusiva de los directivos</p> <p><b>2. La participación social en salud en Colombia está respaldada por:</b></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a) Normas y leyes nacionales            b) Decisiones de cada IPS únicamente            c) Reglamentos internacionales solamente            d) Ninguna de las anteriores</p> <p><b>3. ¿Cuál de los siguientes es un mecanismo de participación social?</b></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a) Asociación de Usuarios            b) Facturación electrónica            c) Nómina institucional            d) Inventario de medicamentos</p>			

FIRMA RESPONSABLE:

*M. Alejandra Mejia*

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Auditora de Calidad Interna	Dirección de Calidad	Representante Legal
Fecha: 11 abril 2025	Fecha: 11 abril 2025	Fecha: 11 abril 2025

	<b>FORMATO ACTA DE CAPACITACIÓN O FORMACIÓN</b>		<b>DESCRIPCIÓN</b>
			Código: GTH-FCC-FR-003
	MACROPROCESO: APOYO	PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Versión: 2 Fecha: 25/01/2024

## FORMACIÓN CONTINUA Y CAPACITACIÓN

<b>FECHA</b>	12	03	2025	<b>Hora inicio</b>	5:00pm	<b>Hora Fin</b>	5:30 pm
<b>MUNICIPIO</b>	RIOHACHA						
<b>LUGAR</b>	CERIN PROGRESO						
<b>TEMA</b>	DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS y DERECHO A LA PARTICIPACION SOCIAL						
<b>RESPONSABLE</b>	GISLAINE EPIAYU – ZAIDA ARPUSHANA						
<b>OBJETIVO</b>	SOCIALIZA A LOS FUNCIONARIOS LOS DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS PARA CONOCIMIENTO Y ASI PUEDAN GARANTIZAR UNA ATENCION CON CALIDAD Y HUMANIZACION A LOS UUSARIOS DE LA IPSI.						
<b>PARTICIPANTES</b>	SE ANEXA LISTA DE ASISTENCIA						

### DESARROLLO


En cumplimiento de las normas legales y estatutarias se desarrollo la ley 1751 de 2015 la cual es una ley estatutaria de carácter nacional que establece mecanismos de protección al derecho a la salud, esta ley se aplica a todos los agentes, usuarios y demás que intervengan en la garantía de este derecho, los objetivos de esta ley son, Garantizar el acceso a los servicios de salud de manera oportuna, eficaz y con calidad, Promover la salud, prevenir enfermedades, paliar, atender y rehabilitar secuelas, Asegurar la igualdad de trato y oportunidades en el acceso a los servicios de salud, Proteger la autonomía de los profesionales de la salud, Proteger la dignidad de los profesionales y trabajadores de la salud, esto quiere decir que todas las personas independientemente de su raza, sexo, edad, idioma, religión, opiniones públicas, preferencias sexuales, posición económica o condición social tienen los mismos derechos y deberes en salud.

En este orden de ideas los derechos que se deben garantizar son:

- a) A acceder a los servicios y tecnologías de salud, que le garanticen una atención integral, oportuna y de alta calidad.
- b) Recibir la atención de urgencias que sea requerida con la oportunidad que su condición amerite sin que sea exigible documento o cancelación de pago previo alguno
- c) A mantener una comunicación plena, permanente, expresa y clara con el profesional de la salud tratante
- d) A obtener información clara, apropiada y suficiente por parte del profesional de la salud tratante que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas respecto de los procedimientos que le vayan a practicar y riesgos de los mismos. Ninguna persona podrá ser obligada, contra su voluntad, a recibir un tratamiento de salud
- e) A recibir prestaciones de salud en las condiciones y términos consagrados en la ley

  
 VIGILADO  
 Supersalud


<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
<b>Cargo:</b>	<b>Cargo:</b>	<b>Cargo:</b>
Auditor Interno	División de Calidad	Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024

	<b>FORMATO ACTA DE CAPACITACIÓN O FORMACIÓN</b>		<b>DESCRIPCIÓN</b>
			Código: GTH-FCC-FR-003
	<b>MACROPROCESO: APOYO</b>	<b>PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	Versión: 2 Fecha: 25/01/2024

- f) A recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tengan sobre los procedimientos
- g) A que la historia clínica sea tratada de manera confidencial y reservada y que únicamente pueda ser conocida por terceros, previa autorización del paciente o en los casos previstos en la ley, y a poder consultar la totalidad de su historia clínica en forma gratuita y a obtener copia de la misma
- h) A que se le preste durante todo el proceso de la enfermedad, asistencia de calidad por trabajadores de la salud debidamente capacitados y autorizados para ejercer
- i) A la provisión y acceso oportuno a las tecnologías y a los medicamentos requeridos
- j) A recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad
- k) A la intimidad. Se garantiza la confidencialidad de toda la información que sea suministrada en el ámbito del acceso a los servicios de salud y de las condiciones de salud y enfermedad de la persona, sin perjuicio de la posibilidad, de acceso a la misma por los familiares en los eventos autorizados por la ley o las autoridades en las condiciones que esta determine
- l) A recibir información sobre los canales formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias y en general, para comunicarse con la administración de las instituciones, así como a recibir una respuesta por escrito
- m) A solicitar y recibir explicaciones o rendición de cuentas acerca de los costos por los tratamientos de salud recibidos
- n) A que se le respete la voluntad de aceptación o negación de la donación de sus órganos de conformidad con la ley
- o) A no ser sometidos en ningún caso a tratos crueles o inhumanos que afecten su dignidad, ni a ser obligados a soportar sufrimiento evitable, ni obligados a padecer enfermedades que pueden recibir tratamiento
- p) A que no se le trasladen las cargas administrativas y burocráticas que les corresponde asumir a los encargados o intervinientes en la prestación del servicio
- q) Agotar las posibilidades de tratamiento para la superación de su enfermedad.

Son deberes de las personas relacionados con el servicio de salud, los siguientes:

<b>Elaborado por:</b> ORNELA CANALES	<b>Revisado por:</b> ANGELA SOTO	<b>Aprobado por:</b> CARMEN COTES
<b>Cargo:</b> Auditor Interno	<b>Cargo:</b> División de Calidad	<b>Cargo:</b> Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024

	<b>FORMATO ACTA DE CAPACITACIÓN O FORMACIÓN</b>		<b>DESCRIPCIÓN</b>
			Código: GTH-FCC-FR-003
	<b>MACROPROCESO: APOYO</b>	<b>PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	Versión: 2 Fecha: 25/01/2024

- a) Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad
- b) Atender oportunamente las recomendaciones formuladas en los programas de promoción y prevención
- c) Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas
- d) Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud
- e) Usar adecuada y racionalmente las prestaciones ofrecidas, así como los recursos del sistema
- f) Cumplir las normas del sistema de salud
- g) Actuar de buena fe frente al sistema de salud
- h) Suministrar de manera oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos del servicio
- i) Contribuir solidariamente al financiamiento de los gastos que demande la atención en salud y la seguridad social en salud, de acuerdo con su capacidad de pago.

#### Derecho a la Participación Social

- Intervención ciudadana en las decisiones y acciones de las entidades del Estado para incidir en la gestión pública.
- Finalidad: Fortalecer la democracia, cerrar brechas, lograr una mayor incidencia ciudadana y garantizar el bien común.
- Control Social: Derecho y deber de los ciudadanos para vigilar la gestión pública y el uso de recursos.
- Participación Ciudadana y Derechos Humanos: El derecho a participar es reconocido en instrumentos internacionales y se entrelaza con derechos políticos y civiles.
- Mecanismos de Participación
- Ámbitos de la Participación



Supersalud

ANÁLISIS DE INDICADORES								
Indicador Cobertura			Indicador Eficacia			Indicador Efectividad		
Número de asistentes a capacitación	Numero total de trabajadores programados	% Cobertura	Numero asistentes evaluados	Número de asistentes a capacitación	% de evaluaciones eficaces	Número de evaluaciones con desempeño optimo o >90%	Numero trabajadores evaluados	% de evaluaciones eficaces
12	14	12	12	12	12	12	12	100%
EVIDENCIA FOTOGRAFICA								

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
<b>Cargo:</b>	<b>Cargo:</b>	<b>Cargo:</b>
Auditor Interno	División de Calidad	Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024



<b>Elaborado por:</b> ORNELA CANALES	<b>Revisado por:</b> ANGELA SOTO	<b>Aprobado por:</b> CARMEN COTES
<b>Cargo:</b> Auditor Interno	<b>Cargo:</b> División de Calidad	<b>Cargo:</b> Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024



<b>Elaborado por:</b> ORNELA CANALES	<b>Revisado por:</b> ANGELA SOTO	<b>Aprobado por:</b> CARMEN COTES
<b>Cargo:</b> Auditor Interno	<b>Cargo:</b> División de Calidad	<b>Cargo:</b> Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024



LISTA DE ASISTENCIA CAPACITACION FUNCIONARIOS

DESCRIPCIÓN

Código: GTH-FCC-FR-007

MACROPROCESO: APOYO

PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Versión: 003

Fecha: 20/03/2025

FECHA	12 D	03 M	2025	Hora inicio	5: pm	Hora Fin	5:30 pm
MUNICIPIO	Riohacha						
LUGAR	Cerrin Progreso						
TEMA	Deberes y Derechos de los Usuarios						
RESPONSABLE	Cristaine Epiafu y Zaido Arfushana						


1	Nombres y Apellidos	Cargo	Firma
	Cédula:	Teléfono:	Firma
2	Henry Corrales A. <small>Nombres y Apellidos</small>	Fonoaudiologo <small>Cargo</small>	<i>Henry CPA</i> <small>Firma</small>
	Cédula: 1702804437	Teléfono: 3158028415	<small>Firma</small>
3	Danari Amaya <small>Nombres y Apellidos</small>	fisioterapeuta <small>Cargo</small>	<i>Danari, A</i> <small>Firma</small>
	Cédula: 1002128819	Teléfono: 3022454930	<small>Firma</small>
4	Yenelca Jorawillo Bano <small>Nombres y Apellidos</small>	T. Ocupacional <small>Cargo</small>	<i>Yenelca B</i> <small>Firma</small>
	Cédula: 1118850957	Teléfono: 3007207605	<small>Firma</small>
5	Jainira Lopez Sierra Comilo <small>Nombres y Apellidos</small>	Fisioterapeuta <small>Cargo</small>	<i>Jainira</i> <small>Firma</small>
	Cédula: 1118806772	Teléfono: 3015820765	<small>Firma</small>
6	Loren Illidge Alarcón <small>Nombres y Apellidos</small>	Psicoterapia <small>Cargo</small>	<i>Loren Illidge</i> <small>Firma</small>
	Cédula:	Teléfono: 3227306741	<small>Firma</small>
7	Blanca Amago Brena <small>Nombres y Apellidos</small>	Fisioterapeuta <small>Cargo</small>	<i>Blanca</i> <small>Firma</small>
	Cédula: 1118818472	Teléfono: 3019669151	<small>Firma</small>
8	Realdy Corzo F <small>Nombres y Apellidos</small>	Admisionista CCVM <small>Cargo</small>	<i>Realdy Corzo F</i> <small>Firma</small>
	Cédula: 56.058.360	Teléfono: 3204412581	<small>Firma</small>
9	Leidy Sautera <small>Nombres y Apellidos</small>	CCVM - Gestora <small>Cargo</small>	<i>Leidy S</i> <small>Firma</small>
	Cédula: 7778879266	Teléfono: 3007097629	<small>Firma</small>
10	Sandis Yohany Bano <small>Nombres y Apellidos</small>	aux servicio farmacia <small>Cargo</small>	<i>Sandis Yohany Bano</i> <small>Firma</small>
	Cédula: 1118805976	Teléfono: 3145802575	<small>Firma</small>
11	Leidy Echeverri <small>Nombres y Apellidos</small>	Psicologa <small>Cargo</small>	<i>Leidy E.</i> <small>Firma</small>
	Cédula: 1006870070	Teléfono: 3197072202	<small>Firma</small>
12	Ucelis Castoneda Almaraz <small>Nombres y Apellidos</small>	Admisionista <small>Cargo</small>	<i>Ucelis e.</i> <small>Firma</small>
	Cédula: 1033681709	Teléfono: 3008784114	<small>Firma</small>

FIRMA DEL EXPOSITOR \_\_\_\_\_

Vigilado Supersatud

Supersatud

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Auditor Interno de Calidad	Dirección de Calidad	Representante Legal
Fecha: 20 marzo 2025	Fecha: 20 marzo 2025	Fecha: 20 marzo 2025

	<b>FORMATO ACTA DE CAPACITACIÓN O FORMACIÓN</b>		<b>DESCRIPCIÓN</b>
			Código: GTH-FCC-FR-003
	<b>MACROPROCESO: APOYO</b>	<b>PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	<b>Versión: 2</b>
			<b>Fecha: 25/01/2024</b>

<b>Elaborado por:</b> ORNELA CANALES	<b>Revisado por:</b> ANGELA SOTO	<b>Aprobado por:</b> CARMEN COTES
<b>Cargo:</b> Auditor Interno	<b>Cargo:</b> División de Calidad	<b>Cargo:</b> Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024



## FORMATO ACTA DE CAPACITACIÓN O FORMACIÓN

### DESCRIPCIÓN

Código: GTH-FCC-FR-003

Versión: 2

Fecha: 25/01/2024

MACROPROCESO: APOYO


PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO  
HUMANO

Empty space for the main content of the act or training record.

FIRMA DEL EXPOSITOR.  
GISLAINE EPIAYU-ZAIDA ARPUSHANA



<b>Elaborado por:</b> ORNELA CANALES	<b>Revisado por:</b> ANGELA SOTO	<b>Aprobado por:</b> CARMEN COTES
<b>Cargo:</b> Auditor Interno	<b>Cargo:</b> División de Calidad	<b>Cargo:</b> Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024

	<b>FORMULARIO DE EVALUACION DE CONOCIMIENTOS AL TALENTO HUMANO</b>		DESCRIPCIÓN
	MACROPROCESO: APOYO	PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Código: GTH-FCC-FR-005 Versión: 1 Fecha: 25/01/2024

**POST TEST**

Fecha:	12/03/2025	Municipio o Sede:	KOTTUSHI RIOHACHA
Tema:	DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS		
Nombres y Apellidos:	Linda Gutierrez J		
Instrucciones:	1. Lee cuidadosamente cada pregunta. 2. Selecciona la respuesta correcta marcando con una "X" la opción elegida. 3. Intenta aplicar los conocimientos adquiridos durante la capacitación. 4. Al finalizar, entrega tu postest al instructor para su revisión.		

**PREGUNTAS**


1. ¿Cuál es la ley estatutaria que reitera los deberes y derechos de los usuarios en la prestación de los servicios de salud?
  - A) 2202 de 1997
  - B) 1751 de 2015
  - C) 2108 de 1993
  
2. ¿Específicamente en que artículo está estipulado?
  - A) Artículo 11
  - B) Artículo 12
  - C) Artículo 10
  
3. ¿Esta ley garantiza el derecho fundamental a la salud, regularlo y establecer sus mecanismos de protección?
  - a) SI
  - b) NO
  
4. Coloque una X si cree que es FALSO o VERDADERO
 

¿dentro de los derechos comprende el acceso a los servicios de salud de manera oportuna, eficaz y con calidad para la preservación, el mejoramiento y la promoción de la salud?

  - a) F ( )
  - b) V

- 5) Escriba tres derechos de los usuarios
  - Trato digno al usuario
  - Información clara en consulta
  - Confidencialidad.
  
- 6) Escriba tres deberes de los usuarios
  - No maltratar al usuario
  - Asistir puntualmente a citas
  - Trato digno al personal de salud

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Auditor Interno	División de Calidad	Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024

	<b>FORMULARIO DE EVALUACION DE CONOCIMIENTOS AL TALENTO HUMANO</b>		DESCRIPCIÓN
	MACROPROCESO: APOYO	PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Código: GTH-FCC-FR-005 Versión: 1 Fecha: 25/01/2024

**POST TEST**

Fecha:	12/03/2025	Municipio o Sede:	KOTTUSHI RIOHACHA
Tema:	DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS		
Nombres y Apellidos:	Francisco P. Cotes Cantillo		
Instrucciones:	1. Lee cuidadosamente cada pregunta. 2. Selecciona la respuesta correcta marcando con una "X" la opción elegida. 3. Intenta aplicar los conocimientos adquiridos durante la capacitación. 4. Al finalizar, entrega tu postest al instructor para su revisión.		

**PREGUNTAS**

1. ¿Cuál es la ley estatutaria que reitera los deberes y derechos de los usuarios en la prestación de los servicios de salud?
  - A) 2202 de 1997
  - B) 1751 de 2015 ✓
  - C) 2108 de 1993
  
2. ¿Específicamente en que artículo está estipulado?
  - A) Artículo 11
  - B) Artículo 12 ✓
  - C) Artículo 10 ✓
  
3. ¿Esta ley garantiza el derecho fundamental a la salud, regularlo y establecer sus mecanismos de protección?
  - a) SI ✓
  - b) NO
  
4. Coloque una X si cree que es FALSO o VERDADERO
 

¿dentro de los derechos comprende el acceso a los servicios de salud de manera oportuna, eficaz y con calidad para la preservación, el mejoramiento y la promoción de la salud?

  - a) F ( )
  - b) V ( ) ✓


5) Escriba tres derechos de los usuarios

Recibir una atención adecuada  
 Respetarse su intimidad  
 Respetar sus creencias

6) Escriba tres deberes de los usuarios

Asistir a las consultas  
 Cuidar de los elementos de la Ips  
 Tiene el deber de cumplir con tratamientos asignados.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Auditor Interno	División de Calidad	Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024

	<b>FORMULARIO DE EVALUACION DE CONOCIMIENTOS AL TALENTO HUMANO</b>		DESCRIPCIÓN
			Código: GTH-FCC-FR-005
	MACROPROCESO: APOYO	PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Versión: 1
			Fecha: 25/01/2024

**POST TEST**

Fecha:	12/03/2025	Municipio o Sede:	KOTTUSHI RIOHACHA
Tema:	DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS		
Nombres y Apellidos:	Rafael Rubondo Pardo		
Instrucciones:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lee cuidadosamente cada pregunta.</li> <li>2. Selecciona la respuesta correcta marcando con una "X" la opción elegida.</li> <li>3. Intenta aplicar los conocimientos adquiridos durante la capacitación.</li> <li>4. Al finalizar, entrega tu postest al instructor para su revisión.</li> </ol>		

**PREGUNTAS**

1. ¿Cuál es la ley estatutaria que reitera los deberes y derechos de los usuarios en la prestación de los servicios de salud?
  - A) 2202 de 1997
  - B) 1751 de 2015
  - C) 2108 de 1993
  
2. ¿Específicamente en que artículo está estipulado?
  - A) Artículo 11
  - B) Artículo 12
  - C) Artículo 10
  
3. ¿Esta ley garantiza el derecho fundamental a la salud, regularlo y establecer sus mecanismos de protección?
  - a) SI
  - b) NO
  
4. Coloque una X si cree que es FALSO o VERDADERO
 

¿dentro de los derechos comprende el acceso a los servicios de salud de manera oportuna, eficaz y con calidad para la preservación, el mejoramiento y la promoción de la salud?

  - a) F ( )
  - b) V (  )

5) Escriba tres derechos de los usuarios


- Tener un buen ambiente
- Que se respete identidad y cultura
- No ser discriminado en la atención

6) Escriba tres deberes de los usuarios

- Cuidar su salud y mantener un entorno sano y sin riesgo
- Asistir completamente a los citas.
- Usar los instalaciones y equipos disponibles para su servicio

10%

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Auditor Interno	División de Calidad	Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024

	<b>FORMULARIO DE EVALUACION DE CONOCIMIENTOS AL TALENTO HUMANO</b>		DESCRIPCIÓN
			Código: GTH-FCC-FR-005
	MACROPROCESO: APOYO	PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Versión: 1
			Fecha: 25/01/2024

**POST TEST**

Fecha:	12/03/2025	Municipio o Sede:	KOTTUSHI RIOHACHA
Tema:	DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS		
Nombres y Apellidos:	Kathy Rivera		
Instrucciones:	1. Lee cuidadosamente cada pregunta. 2. Selecciona la respuesta correcta marcando con una "X" la opción elegida. 3. Intenta aplicar los conocimientos adquiridos durante la capacitación. 4. Al finalizar, entrega tu posttest al instructor para su revisión.		


**PREGUNTAS**

1. ¿Cuál es la ley estatutaria que reitera los deberes y derechos de los usuarios en la prestación de los servicios de salud?
  - A) 2202 de 1997
  - B) 1751 de 2015
  - C) 2108 de 1993
  
2. ¿Específicamente en que artículo está estipulado?
  - A) Artículo 11
  - B) Artículo 12
  - C) Artículo 10
  
3. ¿Esta ley garantiza el derecho fundamental a la salud, regularlo y establecer sus mecanismos de protección?
  - a) SI
  - b) NO
  
4. Coloque una X si cree que es FALSO o VERDADERO
 

¿dentro de los derechos comprende el acceso a los servicios de salud de manera oportuna, eficaz y con calidad para la preservación, el mejoramiento y la promoción de la salud?

  - a) F ( )
  - b) V (  )
  
- 5) Escriba tres derechos de los usuarios
  - ✓ elegir atención médica tradicional
  - ✓ No ser discriminado
  - ✓ educación en salud
  
- 6) Escriba tres deberes de los usuarios
  - ✓ Asistir a reuniones
  - ✓ Cumplir con las normas.
  - ✓ Cuidar su salud.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Auditor Interno	División de Calidad	Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024

	<b>FORMULARIO DE EVALUACION DE CONOCIMIENTOS AL TALENTO HUMANO</b>		DESCRIPCIÓN
	MACROPROCESO: APOYO	PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Código: GTH-FCC-FR-005 Versión: 1 Fecha: 25/01/2024

**POST TEST**

Fecha:	12/03/2025	Municipio o Sede:	KOTTUSHI RIOHACHA
Tema:	DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS		
Nombres y Apellidos:	Eudineu Cotes Cortés		
Instrucciones:	1. Lee cuidadosamente cada pregunta. 2. Selecciona la respuesta correcta marcando con una "X" la opción elegida. 3. Intenta aplicar los conocimientos adquiridos durante la capacitación. 4. Al finalizar, entrega tu postest al instructor para su revisión.		

**PREGUNTAS**

1. ¿Cuál es la ley estatutaria que reitera los deberes y derechos de los usuarios en la prestación de los servicios de salud?  
 A) 2202 de 1997  
 B) 1751 de 2015  
 C) 2108 de 1993
  
2. ¿Específicamente en que artículo está estipulado?  
 A) Artículo 11  
 B) Artículo 12  
 C) Artículo 10
  
3. ¿Esta ley garantiza el derecho fundamental a la salud, regularlo y establecer sus mecanismos de protección?  
 a) SI  
 b) NO
  
4. Coloque una X si cree que es FALSO o VERDADERO  
 ¿dentro de los derechos comprende el acceso a los servicios de salud de manera oportuna, eficaz y con calidad para la preservación, el mejoramiento y la promoción de la salud?  
 a) F ( )  
 b) V ( X )


5) Escriba tres derechos de los usuarios

Respecto a su identidad  
 Respecto a su cultura  
 Derecho a la libertad de elección.

6) Escriba tres deberes de los usuarios

Asistir a las reuniones de comité  
 Cuidar a los instalaciones  
 Cuidar los equipos de la IPS

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Auditor Interno	División de Calidad	Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024

	<b>FORMULARIO DE EVALUACION DE CONOCIMIENTOS AL TALENTO HUMANO</b>		DESCRIPCIÓN
			Código: GTH-FCC-FR-005
	MACROPROCESO: APOYO	PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Versión: 1
			Fecha: 25/01/2024

**POST TEST**

Fecha:	12/03/2025	Municipio o Sede:	KOTTUSHI RIOHACHA
Tema:	DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS		
Nombres y Apellidos:	Angela Koseró		
Instrucciones:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lee cuidadosamente cada pregunta.</li> <li>2. Selecciona la respuesta correcta marcando con una "X" la opción elegida.</li> <li>3. Intenta aplicar los conocimientos adquiridos durante la capacitación.</li> <li>4. Al finalizar, entrega tu postest al instructor para su revisión.</li> </ol>		

**PREGUNTAS**

1. ¿Cuál es la ley estatutaria que reitera los deberes y derechos de los usuarios en la prestación de los servicios de salud?
  - A) 2202 de 1997
  - B) 1751 de 2015 ✓
  - C) 2108 de 1993
  
2. ¿Específicamente en que artículo está estipulado?
  - A) Artículo 11
  - B) Artículo 12
  - C) Artículo 10 ✓
  
3. ¿Esta ley garantiza el derecho fundamental a la salud, regularlo y establecer sus mecanismos de protección?
  - a) SI ✓
  - b) NO
  
4. Coloque una X si cree que es FALSO o VERDADERO
 

¿dentro de los derechos comprende el acceso a los servicios de salud de manera oportuna, eficaz y con calidad para la preservación, el mejoramiento y la promoción de la salud?

  - a) F ( ) ✓
  - b) V ( )


5) Escriba tres derechos de los usuarios

- Derecho a la Privacidad ✓
- Tener un trato digno
- Derecho a la confidencialidad de su H.C.

6) Escriba tres deberes de los usuarios

- Tratar con respeto al Personal ✓
- Cuidar las instalaciones ✓
- Llegar de manera oportuna a mi cita médica

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Auditor Interno	División de Calidad	Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024

	<b>FORMULARIO DE EVALUACION DE CONOCIMIENTOS AL TALENTO HUMANO</b>		DESCRIPCIÓN
	MACROPROCESO: APOYO	PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Código: GTH-FCC-FR-005 Versión: 1 Fecha: 25/01/2024

**POST TEST**


Fecha:	12/03/2025	Municipio o Sede:	KOTTUSHI RIOHACHA
Tema:	DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS		
Nombres y Apellidos:	Alexandra Campos		
Instrucciones:	1. Lee cuidadosamente cada pregunta. 2. Selecciona la respuesta correcta marcando con una "X" la opción elegida. 3. Intenta aplicar los conocimientos adquiridos durante la capacitación. 4. Al finalizar, entrega tu postest al instructor para su revisión.		

**PREGUNTAS**

1. ¿Cuál es la ley estatutaria que reitera los deberes y derechos de los usuarios en la prestación de los servicios de salud?  
 A) 2202 de 1997  
 B) 1751 de 2015  
 C) 2108 de 1993
  
2. ¿Específicamente en que artículo está estipulado?  
 A) Artículo 11  
 B) Artículo 12  
 C) Artículo 10
  
3. ¿Esta ley garantiza el derecho fundamental a la salud, regularlo y establecer sus mecanismos de protección?  
 a) SI  
 b) NO
  
4. Coloque una X si cree que es FALSO o VERDADERO  
 ¿dentro de los derechos comprende el acceso a los servicios de salud de manera oportuna, eficaz y con calidad para la preservación, el mejoramiento y la promoción de la salud?  
 a) F ( )  
 b) V ( )

- 5) Escriba tres derechos de los usuarios
  - Mantener la confidencialidad de su historia clínica
  - Recibir un trato digno y respetuoso
  - Recibir información clara y oportuna sobre su estado de salud.
  
- 6) Escriba tres deberes de los usuarios
  - Respetar la dignidad de las personas.
  - Pagar las cotizaciones y cuotas de salud cuando correspondan
  - Cumplir con las normas del establecimiento de salud.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Auditor Interno	División de Calidad	Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024

	<b>FORMULARIO DE EVALUACION DE CONOCIMIENTOS AL TALENTO HUMANO</b>		DESCRIPCIÓN
	MACROPROCESO: APOYO	PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Código: GTH-FCC-FR-005 Versión: 1 Fecha: 25/01/2024

**POST TEST**


Fecha:	12/03/2025	Municipio o Sede:	KOTTUSHI RIOHACHA
Tema:	DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS		
Nombres y Apellidos:	<i>Claudio Merquial</i>		
Instrucciones:	1. Lee cuidadosamente cada pregunta. 2. Selecciona la respuesta correcta marcando con una "X" la opción elegida. 3. Intenta aplicar los conocimientos adquiridos durante la capacitación. 4. Al finalizar, entrega tu postest al instructor para su revisión.		

**PREGUNTAS**

1. ¿Cuál es la ley estatutaria que reitera los deberes y derechos de los usuarios en la prestación de los servicios de salud?  
 A) 2202 de 1997  
 B) 1751 de 2015  
 C) 2108 de 1993
  
2. ¿Específicamente en que artículo esta estipulado?  
 A) Artículo 11  
 B) Artículo 12  
 C) Artículo 10
  
3. ¿Esta ley garantiza el derecho fundamental a la salud, regularlo y establecer sus mecanismos de protección?  
 a) SI  
 b) NO
  
4. Coloque una X si cree que es FALSO o VERDADERO  
 ¿dentro de los derechos comprende el acceso a los servicios de salud de manera oportuna, eficaz y con calidad para la preservación, el mejoramiento y la promoción de la salud?  
 a) F ( )  
 b) V ( X )

- 5) Escriba tres derechos de los usuarios  
 \* tener un trato amable ✓  
 \* mayor confidencial ✓  
 \* que se respete su identidad y cultura ✓
  
- 6) Escriba tres deberes de los usuarios  
 \* acudir a servicios de salud ✓  
 \* Cumplir con los deberes ✓  
 \* Firmar consentimiento informado en caso ✓  
 \* Cuidar lo establecido ✓

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Auditor Interno	División de Calidad	Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024

	<b>FORMULARIO DE EVALUACION DE CONOCIMIENTOS AL TALENTO HUMANO</b>		DESCRIPCIÓN
	MACROPROCESO: APOYO	PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Código: GTH-FCC-FR-005 Versión: 1 Fecha: 25/01/2024

**POST TEST**

Fecha:	12/03/2025	Municipio o Sede:	KOTTUSHI RIOHACHA
Tema:	DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS		
Nombres y Apellidos:	Jimmy Delgado		
Instrucciones:	1. Lee cuidadosamente cada pregunta. 2. Selecciona la respuesta correcta marcando con una "X" la opción elegida. 3. Intenta aplicar los conocimientos adquiridos durante la capacitación. 4. Al finalizar, entrega tu postest al instructor para su revisión.		

**PREGUNTAS**

1. ¿Cuál es la ley estatutaria que reitera los deberes y derechos de los usuarios en la prestación de los servicios de salud?
  - A) 2202 de 1997
  - B) 1751 de 2015
  - C) 2108 de 1993
  
2. ¿Específicamente en que artículo está estipulado?
  - A) Artículo 11
  - B) Artículo 12
  - C) Artículo 10
  
3. ¿Esta ley garantiza el derecho fundamental a la salud, regularlo y establecer sus mecanismos de protección?
  - a) SI
  - b) NO
  
4. Coloque una X si cree que es FALSO o VERDADERO
 

¿dentro de los derechos comprende el acceso a los servicios de salud de manera oportuna, eficaz y con calidad para la preservación, el mejoramiento y la promoción de la salud?

  - a) F ( )
  - b) V (  )


5) Escriba tres derechos de los usuarios

*Elegir información clara y oportuna sobre su estado de salud  
 Elegir libremente al médico y a los profesionales de salud  
 Recibir información clara, suficiente, veraz, oportuna y comprensible*

6) Escriba tres deberes de los usuarios

*Seguir las indicaciones del personal de salud  
 respetar al personal de salud  
 Cuidar las instalaciones y el equipamiento establecimiento*

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Auditor Interno	División de Calidad	Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024

	<b>FORMULARIO DE EVALUACION DE CONOCIMIENTOS AL TALENTO HUMANO</b>		DESCRIPCIÓN
			Código: GTH-FCC-FR-005
	MACROPROCESO: APOYO	PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Versión: 1
			Fecha: 25/01/2024

**POST TEST**


Fecha:	12/03/2025	Municipio o Sede:	KOTTUSHI RIOHACHA
Tema:	DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS		
Nombres y Apellidos:	Yuliett Castro		
Instrucciones:	1. Lee cuidadosamente cada pregunta. 2. Selecciona la respuesta correcta marcando con una "X" la opción elegida. 3. Intenta aplicar los conocimientos adquiridos durante la capacitación. 4. Al finalizar, entrega tu postest al instructor para su revisión.		

**PREGUNTAS**

- ¿Cuál es la ley estatutaria que reitera los deberes y derechos de los usuarios en la prestación de los servicios de salud?  
 A) 2202 de 1997  
 B) 1751 de 2015  
 C) 2108 de 1993
- ¿Específicamente en que artículo está estipulado?  
 A) Artículo 11  
 B) Artículo 12  
 C) Artículo 10
- ¿Esta ley garantiza el derecho fundamental a la salud, regularlo y establecer sus mecanismos de protección?  
 a) SI  
 b) NO
- Coloque una X si cree que es FALSO o VERDADERO  
 ¿dentro de los derechos comprende el acceso a los servicios de salud de manera oportuna, eficaz y con calidad para la preservación, el mejoramiento y la promoción de la salud?  
 a) F ( )  
 b) V (  )

- Escriba tres derechos de los usuarios  
 Recibir información clara y oportuna sobre su estado de salud.  
 Elegir libremente al médico y a los profesionales de salud.  
 Recibir información clara, suficiente, exacta, oportuna y comprensible.
- Escriba tres deberes de los usuarios  
 Cumplir con las normas y recomendaciones del personal de salud.  
 Cuidar su salud y la de su familia.  
 Respetar al personal de salud y a otros usuarios.  
 Cumplir las citas asignadas.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Auditor Interno	División de Calidad	Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024

	<b>FORMULARIO DE EVALUACION DE CONOCIMIENTOS AL TALENTO HUMANO</b>		DESCRIPCIÓN
	MACROPROCESO: APOYO	PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Código: GTH-FCC-FR-005 Versión: 1 Fecha: 25/01/2024

**POST TEST**

Fecha:	12/03/2025	Municipio o Sede:	KOTTUSHI RIOHACHA
Tema:	DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS		
Nombres y Apellidos:	Line Ivy Sarmiento		
Instrucciones:	1. Lee cuidadosamente cada pregunta. 2. Selecciona la respuesta correcta marcando con una "X" la opción elegida. 3. Intenta aplicar los conocimientos adquiridos durante la capacitación. 4. Al finalizar, entrega tu posttest al instructor para su revisión.		

**PREGUNTAS**

1. ¿Cuál es la ley estatutaria que reitera los deberes y derechos de los usuarios en la prestación de los servicios de salud?  
 A) 2202 de 1997  
 B) 1751 de 2015  
 C) 2108 de 1993
  
2. ¿Específicamente en que artículo está estipulado?  
 A) Artículo 11  
 B) Artículo 12  
 C) Artículo 10
  
3. ¿Esta ley garantiza el derecho fundamental a la salud, regularlo y establecer sus mecanismos de protección?  
 a) SI  
 b) NO
  
4. Coloque una X si cree que es FALSO o VERDADERO  
 ¿dentro de los derechos comprende el acceso a los servicios de salud de manera oportuna, eficaz y con calidad para la preservación, el mejoramiento y la promoción de la salud?  
 a) F ( )  
 b) V ( X )


- 5) Escriba tres derechos de los usuarios

- Recibir un trato digno  
 - confidencialidad y privacidad  
 - ~~Reservar~~ expresar su inquietud

- 6) Escriba tres deberes de los usuarios

- Respeto  
 - Asistir puntual a su cita  
 - cumplir con el cuidado de las instalaciones y equipos a su disposición

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Auditor Interno	División de Calidad	Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024

	<b>FORMULARIO DE EVALUACION DE CONOCIMIENTOS AL TALENTO HUMANO</b>		DESCRIPCIÓN
			Código: GTH-FCC-FR-005
MACROPROCESO: APOYO	PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		Versión: 1
			Fecha: 25/01/2024

**POST TEST**

Fecha:	12/03/2025	Municipio o Sede:	KOTTUSHI RIOHACHA
Tema:	DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS		
Nombres y Apellidos:	Mona Isabel Panto Dacan		
Instrucciones:	1. Lee cuidadosamente cada pregunta. 2. Selecciona la respuesta correcta marcando con una "X" la opción elegida. 3. Intenta aplicar los conocimientos adquiridos durante la capacitación. 4. Al finalizar, entrega tu postest al instructor para su revisión.		

**PREGUNTAS**

1. ¿Cuál es la ley estatutaria que reitera los deberes y derechos de los usuarios en la prestación de los servicios de salud?

- A) 2202 de 1997
- B) 1751 de 2015
- C) 2108 de 1993

2. ¿Específicamente en que artículo está estipulado?

- A) Artículo 11
- B) Artículo 12
- C) Artículo 10

3. ¿Esta ley garantiza el derecho fundamental a la salud, regularlo y establecer sus mecanismos de protección?

- a) SI
- b) NO

4. Coloque una X si cree que es FALSO o VERDADERO

¿dentro de los derechos comprende el acceso a los servicios de salud de manera oportuna, eficaz y con calidad para la preservación, el mejoramiento y la promoción de la salud?

- a) F ( )
- b) V (  )


5) Escriba tres derechos de los usuarios

Derecho a la educación en salud  
 No ser discriminado.  
 Mantener confidencial.

6) Escriba tres deberes de los usuarios

Acudir completamente a las citas.  
 Asistir a las reuniones de comités  
 Brindar un buen trato

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Auditor Interno	División de Calidad	Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024

	<b>FORMULARIO DE EVALUACION DE CONOCIMIENTOS AL TALENTO HUMANO</b>		DESCRIPCIÓN
	MACROPROCESO: APOYO	PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Código: GTH-FCC-FR-005 Versión: 1 Fecha: 25/01/2024

**POST TEST**

Fecha:	12/03/2025	Municipio o Sede:	KOTTUSHI RIOHACHA
Tema:	DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS		
Nombres y Apellidos:	RONALD LOPEZ VANEGOS		
Instrucciones:	1. Lee cuidadosamente cada pregunta. 2. Selecciona la respuesta correcta marcando con una "X" la opción elegida. 3. Intenta aplicar los conocimientos adquiridos durante la capacitación. 4. Al finalizar, entrega tu posttest al instructor para su revisión.		

**PREGUNTAS**

1. ¿Cuál es la ley estatutaria que reitera los deberes y derechos de los usuarios en la prestación de los servicios de salud?

- A) 2202 de 1997  
 B)  1751 de 2015  
 C) 2108 de 1993

2. ¿Específicamente en que artículo está estipulado?

- A) Artículo 11  
 B) Artículo 12  
 C)  Artículo 10

3. ¿Esta ley garantiza el derecho fundamental a la salud, regularlo y establecer sus mecanismos de protección?

- a)  SI  
 b) NO

4. Coloque una X si cree que es FALSO o VERDADERO

¿dentro de los derechos comprende el acceso a los servicios de salud de manera oportuna, eficaz y con calidad para la preservación, el mejoramiento y la promoción de la salud?

- a) F ( )  
 b) V (  )


5) Escriba tres derechos de los usuarios

- NO SER DISCRIMINADOS
- RECIBIR UNA ATENCION DIGNA
- RECIBIR UNA INFORMACION OPORTUNA

6) Escriba tres deberes de los usuarios

- RESPETAR EL PERSONA DE LA SALUD Y PACIENTES
- CUIDAR DE LAS COSAS QUE LA IPS TENGA.
- PARTICIPAR EN LAS REUNIONES DE COMITE DE ALIANZA DE USUARIOS.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Auditor Interno	División de Calidad	Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024

	<b>FORMULARIO DE EVALUACION DE CONOCIMIENTOS AL TALENTO HUMANO</b>		DESCRIPCIÓN
			Código: GTH-FCC-FR-005
	MACROPROCESO: APOYO	PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Versión: 1
			Fecha: 25/01/2024

### POST TEST

Fecha:	12/03/2025	Municipio o Sede:	KOTTUSHI RIOHACHA
Tema:	DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS		
Nombres y Apellidos:	Yesica Diaz Anaya		
Instrucciones:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lee cuidadosamente cada pregunta.</li> <li>2. Selecciona la respuesta correcta marcando con una "X" la opción elegida.</li> <li>3. Intenta aplicar los conocimientos adquiridos durante la capacitación.</li> <li>4. Al finalizar, entrega tu postest al instructor para su revisión.</li> </ol>		

### PREGUNTAS

1. ¿Cuál es la ley estatutaria que reitera los deberes y derechos de los usuarios en la prestación de los servicios de salud?

- A) 2202 de 1997  
 B) 1751 de 2015 ✓  
 C) 2108 de 1993

2. ¿Específicamente en que artículo está estipulado?

- A) Artículo 11  
 B) Artículo 12 ✓  
 C) Artículo 10

3. ¿Esta ley garantiza el derecho fundamental a la salud, regularlo y establecer sus mecanismos de protección?

- a) SI ✓  
 b) NO

4. Coloque una X si cree que es FALSO o VERDADERO

¿dentro de los derechos comprende el acceso a los servicios de salud de manera oportuna, eficaz y con calidad para la preservación, el mejoramiento y la promoción de la salud?

- a) F ( )  
 b) V ( X ) ✓


5) Escriba tres derechos de los usuarios

- Trato digno al usuario ✓
- Confidencialidad de datos ✓
- Información clara y concisa ✓

6) Escriba tres deberes de los usuarios

- Asistir a controles médicos ✓
- Trato digno al profesional ✓
- Llegar puntual a la hora de cita ✓

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Auditor Interno	División de Calidad	Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024

	<b>FORMULARIO DE EVALUACION DE CONOCIMIENTOS AL TALENTO HUMANO</b>		DESCRIPCIÓN
			Código: GTH-FCC-FR-005
	MACROPROCESO: APOYO	PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Versión: 1
			Fecha: 25/01/2024

**POST TEST**

Fecha:	12/03/2025	Municipio o Sede:	KOTTUSHI RIOHACHA
Tema:	DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS		
Nombres y Apellidos:	Amilkar Solano		
Instrucciones:	1. Lee cuidadosamente cada pregunta. 2. Selecciona la respuesta correcta marcando con una "X" la opción elegida. 3. Intenta aplicar los conocimientos adquiridos durante la capacitación. 4. Al finalizar, entrega tu posttest al instructor para su revisión.		

**PREGUNTAS**

1. ¿Cuál es la ley estatutaria que reitera los deberes y derechos de los usuarios en la prestación de los servicios de salud?

- A) 2202 de 1997
- B) 1751 de 2015
- C) 2108 de 1993

2. ¿Específicamente en que artículo está estipulado?

- A) Artículo 11
- B) Artículo 12
- C) Artículo 10

3. ¿Esta ley garantiza el derecho fundamental a la salud, regularlo y establecer sus mecanismos de protección?

- a) SI
- b) NO

4. Coloque una X si cree que es FALSO o VERDADERO

¿dentro de los derechos comprende el acceso a los servicios de salud de manera oportuna, eficaz y con calidad para la preservación, el mejoramiento y la promoción de la salud?

- a) F ( )
- b) V ( X )


5) Escriba tres derechos de los usuarios

- Tener trato amable y respetuoso
- No ser discriminado en la atención
- Derecho a la educación en salud

6) Escriba tres deberes de los usuarios

- Cuidar su salud y mantener un entorno sano
- Cuidar las instalaciones y equipos disponibles
- Cumplir con las citas

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Auditor Interno	División de Calidad	Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024

	<b>FORMATO ACTA DE CAPACITACIÓN O FORMACIÓN</b>		<b>DESCRIPCIÓN</b>
			Código: GTH-FCC-FR-003
	MACROPROCESO: APOYO	PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Versión: 2
		Fecha: 25/01/2024	

## FORMACIÓN CONTINUA Y CAPACITACIÓN

<b>FECHA</b>	03	04	2025	<b>Hora inicio</b>	5 PM	<b>Hora Fin</b>	6 PM
<b>MUNICIPIO</b>	RIOHACHA Y MINGUEO						
<b>LUGAR</b>	IPS KOTTUSHI SAO ANA						
<b>TEMA</b>	COMUNICACIÓN ASERTIVA Y DERECHOS DE PARTICIPACION SOCIAL						
<b>RESPONSABLE</b>	CLAUDIA MENGUAL						
<b>OBJETIVO</b>	COMUNICARSE DE FORMA DIPLOMÁTICA Y EQUILIBRADA EN LA QUE COMPARTES TU PUNTO DE VISTA Y DEFIENDES TUS DERECHOS						
<b>PARTICIPANTES</b>	SE ANEXA LISTA DE ASISTENCIA						

### DESARROLLO

LA COMUNICACIÓN ASERTIVA ES UN ESTILO DE COMUNICACIÓN EN EL QUE EXPRESAS TUS IDEAS, SENTIMIENTOS Y NECESIDADES DE FORMA DIRECTA, SEGURA, TRANQUILA Y HONESTA, AL MISMO TIEMPO QUE ERES EMPÁTICO Y RESPETUOSO CON LAS OTRAS PERSONAS.

ES UNA FORMA DE COMUNICARTE DIPLOMÁTICA Y EQUILIBRADA EN LA QUE COMPARTES TU PUNTO DE VISTA Y DEFIENDES TUS DERECHOS, AL MISMO TIEMPO QUE TIENES EN CUENTA LOS SENTIMIENTOS DE LOS DEMÁS Y RESPETAS SUS CREENCIAS Y DERECHOS.

Y LO HACES TOMANDO RESPONSABILIDAD POR TUS EMOCIONES, SIN CARGARTE CON LA RESPONSABILIDAD DE OTROS Y SIN CULPARLOS, NI JUZGARLOS.

DE ACUERDO CON LA UNIVERSIDAD DE WARWICK EN EL REINO UNIDO, TE COMUNICAS DE FORMA ASERTIVA CUANDO ERES CAPAZ DE DECIR LO QUE QUIERES DECIR, CUANDO ES EL MOMENTO DE DECIRLO Y TE SIENTES BIEN POR HACERLO. CUANDO RESPETAS TUS PROPIAS NECESIDADES Y DESEOS, AL IGUAL QUE RESPETAS LOS DE LAS DEMÁS PERSONAS. Y CUANDO INDICAS CLARAMENTE LO QUE ESPERAS E INSISTES PARA QUE SE CONSIDEREN TUS DERECHOS.

#### PUNTOS CLAVE

- LA COMUNICACIÓN ASERTIVA ES AQUELLA EN LA QUE UNA PERSONA PUEDE EXPRESAR SUS CREENCIAS, EMOCIONES Y VALORACIONES RESPETANDO LAS IDEAS Y OPINIONES DE LOS INTERLOCUTORES.

<b>Elaborado por:</b> ORNELA CANALES	<b>Revisado por:</b> ANGELA SOTO	<b>Aprobado por:</b> CARMEN COTES
<b>Cargo:</b> Auditor Interno	<b>Cargo:</b> División de Calidad	<b>Cargo:</b> Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024

## FORMATO ACTA DE CAPACITACIÓN O FORMACIÓN

### DESCRIPCIÓN

Código: GTH-FCC-FR-003

Versión: 2

Fecha: 25/01/2024

MACROPROCESO: APOYO

PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

- EL MENSAJE DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA ES CLARO Y PRECISO, NO PERMITE QUE HAYA MALENTENDIDOS.
- LA COMUNICACIÓN ASERTIVA OCURRE MEDIANTE LA COMUNICACIÓN VERBAL Y LA COMUNICACIÓN NO VERBAL.
- LA EMPATÍA HACIA EL RECEPTOR ES FUNDAMENTAL EN LA COMUNICACIÓN ASERTIVA.

### DERECHO A LA PARTICIPACIÓN SOCIAL

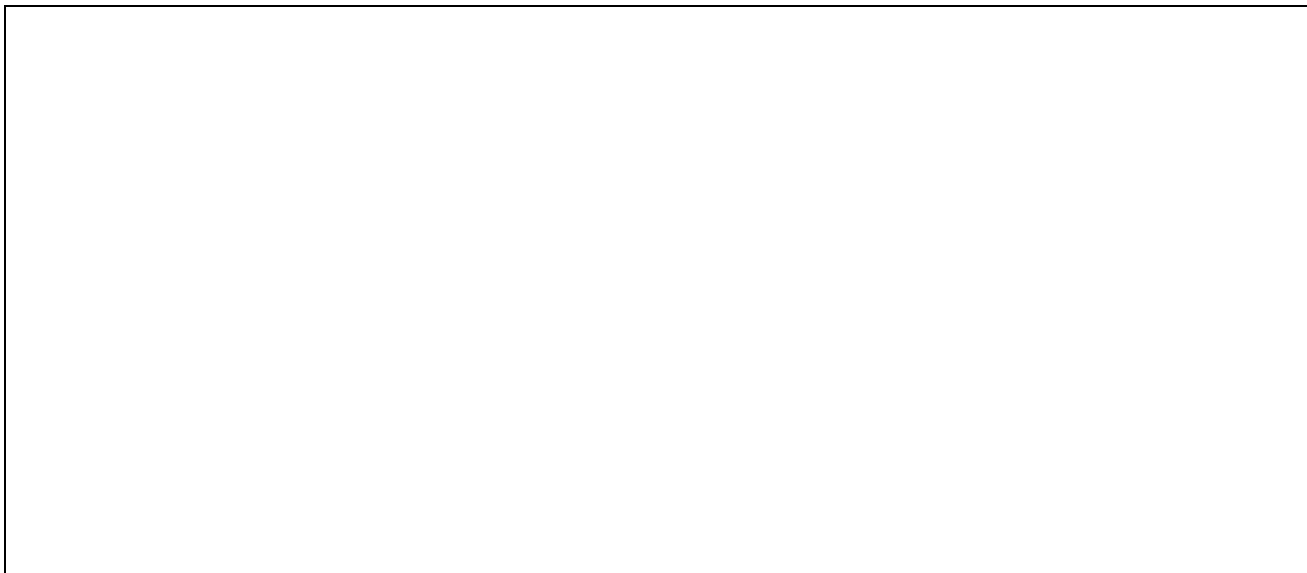
- INTERVENCIÓN CIUDADANA EN LAS DECISIONES Y ACCIONES DE LAS ENTIDADES DEL ESTADO PARA INCIDIR EN LA GESTIÓN PÚBLICA.
- FINALIDAD: FORTALECER LA DEMOCRACIA, CERRAR BRECHAS, LOGRAR UNA MAYOR INCIDENCIA CIUDADANA Y GARANTIZAR EL BIEN COMÚN.
- CONTROL SOCIAL: DERECHO Y DEBER DE LOS CIUDADANOS PARA VIGILAR LA GESTIÓN PÚBLICA Y EL USO DE RECURSOS.
- PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DERECHOS HUMANOS: EL DERECHO A PARTICIPAR ES RECONOCIDO EN INSTRUMENTOS INTERNACIONALES Y SE ENTRELAZA CON DERECHOS POLÍTICOS Y CIVILES.
- MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN
- ÁMBITOS DE LA PARTICIPACIÓN

### ANÁLISIS DE INDICADORES

Indicador Cobertura			Indicador Eficacia			Indicador Efectividad		
Número de asistentes a capacitación	Numero total de trabajadores programados	% Cobertura	Numero asistentes evaluados	Número de asistentes a capacitación	% de evaluaciones eficaces	Número de evaluaciones con desempeño óptimo o >90%	Numero trabajadores evaluados	% de evaluaciones eficaces
16	16	100	16	16	16	1	16	16

### EVIDENCIA FOTOGRAFICA





<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
<b>Cargo:</b>	<b>Cargo:</b>	<b>Cargo:</b>
Auditor Interno	División de Calidad	Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024

**FORMATO ACTA DE CAPACITACIÓN O FORMACIÓN**

**DESCRIPCIÓN**

Código: GTH-FCC-FR-003

Versión: 2

Fecha: 25/01/2024

MACROPROCESO: APOYO

PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO



FIRMA DEL EXPOSITOR.

<b>Elaborado por:</b> ORNELA CANALES	<b>Revisado por:</b> ANGELA SOTO	<b>Aprobado por:</b> CARMEN COTES
<b>Cargo:</b> Auditor Interno	<b>Cargo:</b> División de Calidad	<b>Cargo:</b> Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024

**FORMATO ACTA DE CAPACITACIÓN O FORMACIÓN**

**DESCRIPCIÓN**

**Código: GTH-FCC-FR-003**

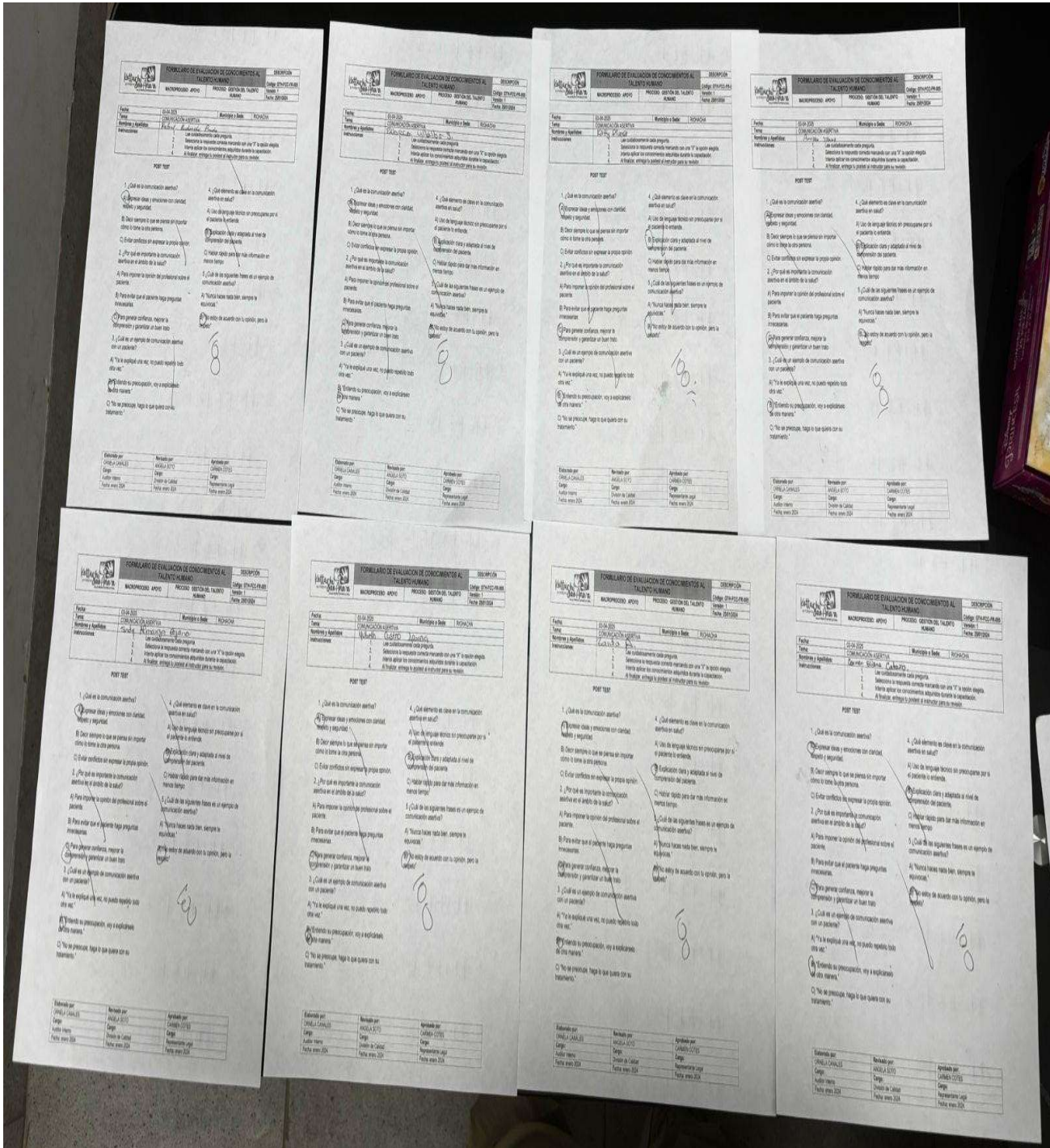
**Versión: 2**

**Fecha: 25/01/2024**

**MACROPROCESO: APOYO**

**PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

*Claudia Mengual*



# FORMATO ACTA DE CAPACITACIÓN O FORMACIÓN

**DESCRIPCIÓN**

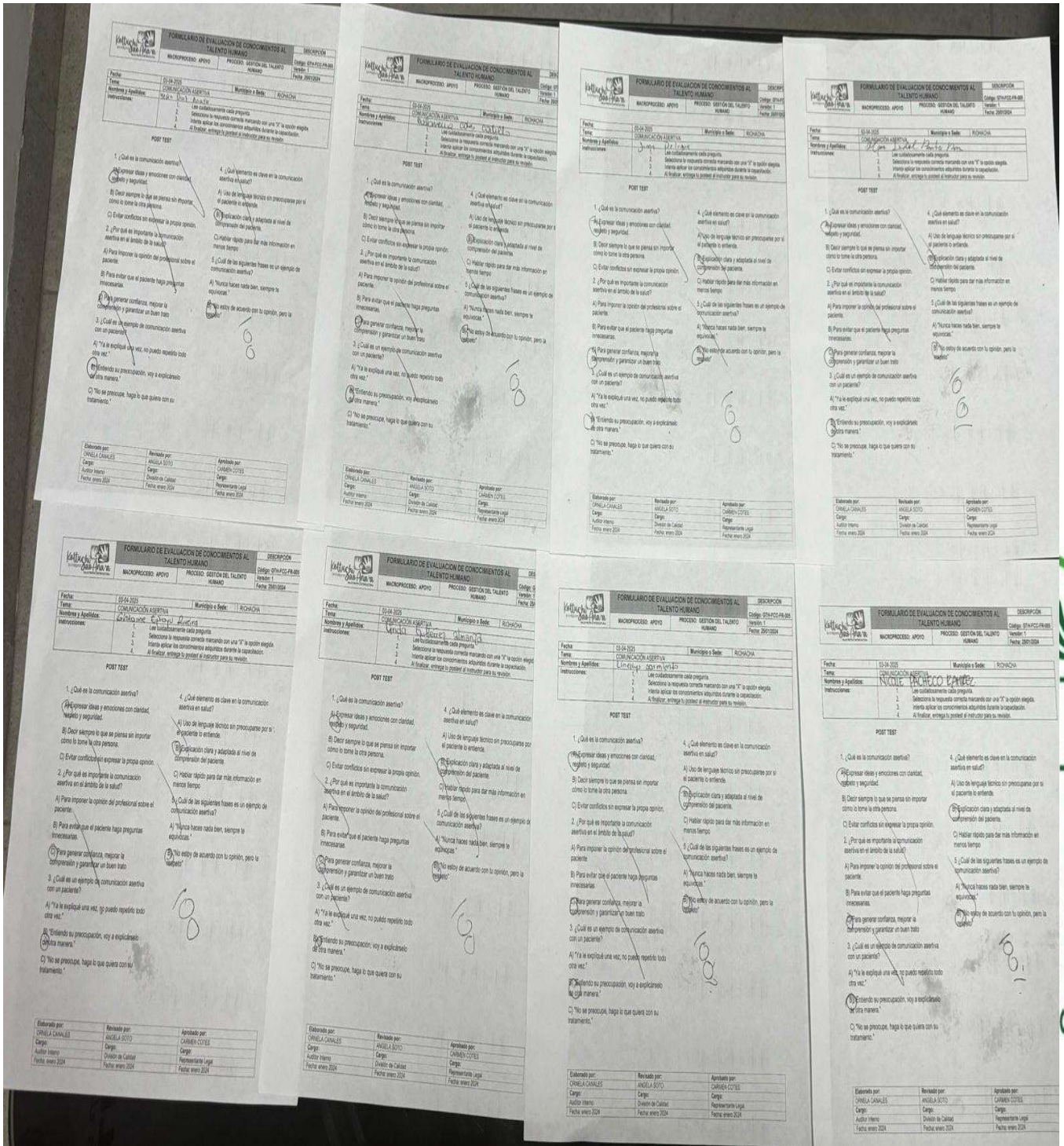
**Código: GTH-FCC-FR-003**

**Versión: 2**

**Fecha: 25/01/2024**

**MACROPROCESO: APOYO**

**PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**



Fecha: enero 2024

Fecha: enero 2024

Fecha: enero 2024

Supersalud

**FORMATO ACTA DE CAPACITACIÓN O FORMACIÓN**

**DESCRIPCIÓN**


Código: GTH-FCC-FR-003

Versión: 2

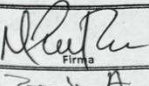
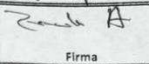


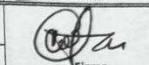
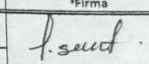
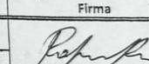
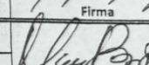
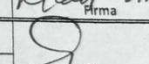
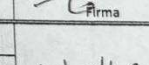
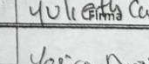

Fecha: 25/01/2024

MACROPROCESO: APOYO

PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

		<b>LISTA DE ASISTENCIA CAPACITACION FUNCIONARIOS</b>		DESCRIPCIÓN	
MACROPROCESO: APOYO		PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		Código: GTH-FCC-FR-007	
				Versión: 2	
				Fecha: 25/01/2024	

FECHA:	03 07 2025	Hora inicio:	5pm	Hora Fin:	6pm
MUNICIPIO:	Rioshacha				
LUGAR:	Sala de espera ips kottuchi				
TEMA:	Comunicación asertiva y toma de decisiones				
RESPONSABLE:	Claudia Mengual				

Nº	Nombres y Apellidos	Cédula	Cargo	Teléfono	Firma
1	Nicole Pacheco Romo	119240556	Nutricionista	3023 09995	
2	Zaida Arpuchone	11 8200400	Adm. cargo	5045341379	
3	Gislaine Epayukveia	148143797	Trabajo social	30455422	
4	Jimma Del Oro	101032850	Orientador	306119574	
5	Carmen Eliona Cataño	40945101	Aux Farmacia	3205731133	
6	Lineily Sarmiento	40937494	Enfermera	3004706600	
7	Rafael Patrocinio Pardo	1.118.862.142	Odontólogo	3014444874	
8	Maria Isabel Panto Jona	123409499	Medico	3008168104	
9	Carmelina Cotes	40923392	Medico	300238617	
10	Yuliett Castro Spring	119349722	Admisionista	3144160051	
11	Yesica Diaz Angya	1192810387	Medico	3042477387	
12	Ynda Gutierrez	1192752073	Medico	3047895186	

FIRMA DEL EXPOSITOR: Claudia Mengual

Elaborado por:  
ORNELA CANALES  
Cargo:  
Auditor Interno  
Fecha: enero 2024

Revisado por:  
ANGELA SOTO  
Cargo:  
División de Calidad  
Fecha: enero 2024

Aprobado por:  
CARMEN COTES  
Cargo:  
Representante Legal  
Fecha: enero 2024

E  
C  
C  
A

Fecha: enero 2024

Fecha: enero 2024

Fecha: enero 2024



## FORMATO ACTA DE CAPACITACIÓN O FORMACIÓN

**DESCRIPCIÓN**

Código: GTH-FCC-FR-003

Versión: 2

Fecha: 25/01/2024

**MACROPROCESO: APOYO**

**PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

FECHA		Hora Inicio		Hora Fin	
03 01 2025		5pm		6pm	
MUNICIPIO: <u>Riohacha</u>					
LUGAR: <u>Sal de espesa Ips Kottuchi</u>					
TEMA: <u>Capacitación asertiva y toma de decisiones</u>					
RESPONSABLE: <u>Claudia Mayral</u>					
1	<u>Caida Argonhan</u> <small>Nombres y Apellidos</small>	<u>Admisora</u> <small>Cargo</small>	<u>Zaida D.</u> <small>Firma</small>		
	Cédula: <u>118880400</u>	Teléfono: <u>3045241379</u>			
2	<u>Katty Yuleth Rivera Bango</u> <small>Nombres y Apellidos</small>	<u>Coordinadora medica</u> <small>Cargo</small>	<u>[Firma]</u> <small>Firma</small>		
	Cédula: <u>119290537</u>	Teléfono: <u>321619015</u>			
3	<u>Edybeca Villalba S.</u> <small>Nombres y Apellidos</small>	<u>Ataromto ONI</u> <small>Cargo</small>	<u>[Firma]</u> <small>Firma</small>		
	Cédula: <u>45369603</u>	Teléfono: <u>3043371925</u>			
4	<u>Alexandro Campus</u> <small>Nombres y Apellidos</small>	<u>Atx endemico</u> <small>Cargo</small>	<u>[Firma]</u> <small>Firma</small>		
	Cédula: <u>40937973</u>	Teléfono: <u>3212360510</u>			
5	<small>Nombres y Apellidos</small>	<small>Cargo</small>	<small>Firma</small>		
	Cédula:	Teléfono:			
6	<small>Nombres y Apellidos</small>	<small>Cargo</small>	<small>Firma</small>		
	Cédula:	Teléfono:			
7	<small>Nombres y Apellidos</small>	<small>Cargo</small>	<small>Firma</small>		
	Cédula:	Teléfono:			
8	<small>Nombres y Apellidos</small>	<small>Cargo</small>	<small>Firma</small>		
	Cédula:	Teléfono:			
9	<small>Nombres y Apellidos</small>	<small>Cargo</small>	<small>Firma</small>		
	Cédula:	Teléfono:			
10	<small>Nombres y Apellidos</small>	<small>Cargo</small>	<small>Firma</small>		
	Cédula:	Teléfono:			
11	<small>Nombres y Apellidos</small>	<small>Cargo</small>	<small>Firma</small>		
	Cédula:	Teléfono:			
12	<small>Nombres y Apellidos</small>	<small>Cargo</small>	<small>Firma</small>		
	Cédula:	Teléfono:			
FIRMA DEL EXPOSITOR <u>Claudia Mayral</u>					

Elaborado por:  
ORNELA CANALES  
Cargo:  
Auditor Interno  
Fecha: enero 2024

Revisado por:  
ANGELA SOTO  
Cargo:  
División de Calidad  
Fecha: enero 2024

Aprobado por:  
CARMEN COTES  
Cargo:  
Representante Legal  
Fecha: enero 2024

Elaborado por: ORNELA CANALES	Revisado por: ANGELA SOTO	Aprobado por: CARMEN COTES
Cargo: Auditor Interno	Cargo: División de Calidad	Cargo: Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024



**FORMATO ACTA DE CAPACITACIÓN O FORMACIÓN**

**DESCRIPCIÓN**

Código: GTH-FCC-FR-003


Versión: 2

Fecha: 25/01/2024

MACROPROCESO: APOYO

PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO  
HUMANO

<b>Elaborado por:</b> ORNELA CANALES	<b>Revisado por:</b> ANGELA SOTO	<b>Aprobado por:</b> CARMEN COTES
<b>Cargo:</b> Auditor Interno	<b>Cargo:</b> División de Calidad	<b>Cargo:</b> Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024

	<b>FORMATO ACTA DE CAPACITACIÓN O FORMACIÓN</b>						<b>DESCRIPCIÓN</b>	
							Código: GTH-FCC-FR-003	
<b>MACROPROCESO: APOYO</b>			<b>PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>			Versión: 2		
						Fecha: 25/01/2024		
<b>FECHA</b>	12	09	2025	<b>Hora Inicio:</b>	05:00 pm	<b>Hora Fin:</b>	05:15 pm	
<b>MUNICIPIO</b>	Sede Maicao							
<b>LUGAR</b>	Ipsi Kottushi Sao Anaa							
<b>TEMA</b>	Política de participación social en salud							
<b>RESPONSABLE</b>	Trabajo social							
<b>OBJETIVO</b>	Fortalecer el conocimiento y la apropiación de la Política de Participación Social en Salud mediante estrategias de información, educación y sensibilización, promoviendo la participación activa de usuarios, familias y comunidad en los procesos de salud, garantizando el ejercicio de sus derechos y deberes.							
<b>PARTICIPANTES</b>	Equipo asistencial y administrativo							
<b>DESARROLLO</b>								
<p>Siendo aproximadamente las 05:00 pm se da inicio la capacitación a talento humano que tiene como nombre Política de participación social en salud</p> <p>La POLITICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS) Resolución 2063 de 2017 Se entiende la Política como: “[...] proyectos y actividades que un Estado diseña y gestiona a través de un gobierno y una administración pública, con fines de satisfacer las necesidades de una sociedad”. En tal sentido, las Políticas son instrumentos que permiten la realización de respuestas a las necesidades de grupos y poblaciones. En el caso de la participación social en salud las necesidades son aquellas situaciones o condiciones que impiden, afectan, debilitan que la ciudadanía incida o decida sobre el derecho a la salud.</p> <p><b>Objetivo general</b> Definir y desarrollar las directrices que le permitan al Estado garantizar el derecho a la participación social en salud y su fortalecimiento y a la ciudadanía la apropiación de mecanismos y condiciones para ejercer la participación social en salud en las decisiones para el cumplimiento del derecho fundamental a la salud en el marco de la Ley Estatutaria de Salud y en armonía con la Política de Atención Integral en Salud -PAIS.</p> <p><b>¿Qué proceso debe desarrollar la PPSS para lograr que se cumpla el objetivo general?</b></p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Fortalecer la capacidad institucional para garantizar el derecho a la participación social en salud.</li> <li>Fortalecer la capacidad ciudadana y los recursos de poder para que la ciudadanía intervenga activamente, incida y decida en la definición, formulación de políticas públicas de salud: diseño, ejecución, evaluación y ajuste.</li> <li>Promover la participación social para impulsar y difundir la cultura de la salud y el auto - cuidado, así como propiciar la defensa del derecho a la salud de los ciudadanos y detectar temas cruciales para mejorar los niveles de satisfacción.</li> <li>Incentivar el ejercicio de control social y veeduría de recursos del sector salud y el cumplimiento de los planes de beneficios.</li> <li>Promover los procesos de gestión y garantía en salud, y la participación en la presupuestación participativa en salud.</li> </ol> <p>Esta política consta de cinco ejes como:</p>								

## EJE 1

### FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

El fortalecimiento de las capacidades institucionales para que el estado cumpla su papel de garante. Debe contar con los recursos técnicos, logísticos, operativos, financieros y humanos. Se fortalecerán las estructuras del nivel nacional y del nivel territorial que lideran la promoción de la participación social en salud.

Destinar y gestionar los recursos financieros necesarios en los presupuestos en el nivel nacional y territorial orientados a fortalecer las estructuras administrativas y el recurso humano dedicado al fomento y gestión de los procesos de participación y en el desarrollo de la Política de Participación Social en Salud.

Definir los programas de formación y capacitación al personal del sector salud para la generación de capacidades para el derecho a la participación social, así como herramientas pedagógicas, didácticas y tecnológicas que permitan la intervención de la comunidad en el sector..

Desarrollar una estrategia sistemática de asistencia técnica a las entidades territoriales para la implementación de la Política de Participación Social en Salud.

Establecer mecanismos de cofinanciación de proyectos de inversión en los diferentes niveles de gobierno destinados a la promoción y gestión de la participación social en salud.

Realizar gestiones interinstitucionales para la formación de la comunidad en planeación, presupuestación y control social en salud.

Definir los lineamientos para las entidades territoriales y entidades del sector salud que propendan por garantizar la participación en la decisión en la gestión del sector salud en el marco del cumplimiento de los objetivos de la Política de Participación Social en Salud...

Transversalizar los procesos y dinámicas de participación social en el ciclo de las políticas públicas del sector salud a nivel nacional y territorial.

Incorporar el enfoque diferencial en el desarrollo de los espacios de participación en salud en la definición e implementación de los programas del sector salud.

Realizar los ajustes normativos que permitan la participación en la gestión del sector salud en los diferentes niveles territoriales e institucionales para el cumplimiento de los objetivos de la Política de Participación en el marco de la Ley Estatutaria de Salud.

## EJE 2

### EMPODERAMIENTO DE LA CIUDADANÍA Y LAS ORGANIZACIONES SOCIALES EN SALUD

Es necesario el desarrollo de capacidades por parte de la ciudadanía para que logre cumplir un rol activo y el desarrollo pleno de la ciudadanía en salud. Se deben fortalecer todas las instancias formales y autónomas que desarrollen procesos participativos para impulsar la incidencia, exigencia y decisión en el marco de la gestión de las políticas, planes y programas en salud. Se propenderá por la legitimidad en la representatividad territorial e institucional, que, que facilite la coordinación entre los usuarios del Sistema de Salud y los entes responsables y vinculados con la salud, para garantizar la defensa de los derechos de salud y de participación social. Se trata de dotar de herramientas a las instancias, formas y organizaciones para que cumplan con su papel y se posibilite la garantía del derecho fundamental a la salud, lo que implica la coordinación entre instancias de participación y los mecanismos de coordinación entre los diferentes actores que les permita canalizar demandas relacionadas con la salud. Un elemento central de esta estrategia es ampliar la base de participantes y generar articulaciones y sinergias en pro del derecho.

a. Crear una estrategia pedagógica permanente en salud para cualificar a los ciudadanos en los procesos de participación, en los temas de interés en salud y en el derecho a la salud.

b. Establecer incentivos que propicien la participación social y comunitaria.

c. Impulsar y promocionar las iniciativas del uso y apropiación de las tecnologías de información y las comunicaciones en las organizaciones sociales en salud.

d. Fortalecer las estrategias de información y comunicación incluido el acceso a medios, boletines, periódicos que posibilite espacios a las organizaciones para impulsar y visibilizar sus procesos participativos.

e. Promover las formas de convocatoria de los espacios de participación que reconozca las dinámicas territoriales y comunitarias del sector salud.

f. Gestionar recursos para la financiación para las iniciativas comunitarias para que la comunidad incida, intervenga y decida en el ciclo de las políticas en salud.

g. Definir los lineamientos que permitan a las entidades territoriales el establecimiento en sus presupuestos de los recursos necesarios para garantizar la participación de la comunidad en los espacios requeridos para la deliberación de las políticas públicas.

h. Definir los mecanismos para fortalecer la representación de las comunidades en los espacios de incidencia en la política pública en salud .

i. Definir los mecanismos de consulta y de la transferencia de la información requerida para garantizar la participación de la comunidad, en las definiciones de política integral de salud, en las prioridades en salud, así como en inclusiones y exclusiones.

### EJE 3

#### IMPULSO A LA CULTURA DE LA SALUD

Definir los mecanismos para fortalecer la representación de las comunidades en los espacios de incidencia en la política pública en salud. i. Definir los mecanismos de consulta y de la transferencia de la información requerida para garantizar la participación de la comunidad, en las definiciones de política integral de salud, en las prioridades en salud, así como en inclusiones y exclusiones. La salud como construcción social se ubica en la esfera pública (lo que es de todos de forma simbólica y material). En tal sentido, el Estado debe fomentar el desarrollo de la apropiación de la salud en la vida cotidiana y en el ejercicio del cuidado (colectivo) y del autocuidado (individual) como elemento esencial para el cumplimiento del derecho a la salud.

a. Diseñar una estrategia de comunicación e información para la promoción y socialización de una cultura de bienestar y salud con perspectiva comunitaria.

b. Promover un programa de formación de formadores comunitarios en salud pública con enfoque de derecho diferencial y de género

c. Conformar y/o consolidar mecanismos y espacios para que la ciudadanía participe y se apropie de los programas de promoción y prevención.

d. Incorporar la Política de participación en los lineamientos de salud pública orientados a las entidades territoriales.

e. Incorporar la política de participación en los lineamientos de salud pública orientados a las entidades territoriales.

### EJE 4

#### CONTROL SOCIAL EN SALUD

El control ciudadano sobre los recursos públicos, las instituciones y los actores del sistema es un elemento crucial para la garantía del derecho a la salud y para que la ciudadanía apropie de manera significativa la construcción social de la salud. Por ende, se requiere el fortalecimiento explícito del Control Social y las veedurías ciudadanas en salud.

- a. Impulsar procesos de capacitación y formación para el desarrollo de capacidades ciudadanas en los espacios de control social en salud en temas relacionados con la gestión pública
- b. Mejorar el acceso a la información por parte de la ciudadanía a través de ampliación de canales de comunicación por parte de las instituciones.
- c. Posicionar el control social como elemento básico de la democracia y la transparencia en salud, lo cual incluye el reconocimiento a veedores y a sus redes.
- d. Impulsar procesos de capacitación y formación para el desarrollo de capacidades ciudadanas en los espacios de control social en salud en temas relacionados con la gestión pública
- b. Impulsar procesos de capacitación y formación para el desarrollo de capacidades ciudadanas en los espacios de control social en salud en temas relacionados con la gestión pública

### EJE 5

#### GESTIÓN Y GARANTÍA EN SALUD CON PARTICIPACIÓN EN EL PROCESO DE DECISIÓN

Esta estrategia permitirá que la ciudadanía apropie instrumentos de gestión del sector salud para impulsar la definición, implantación y control de políticas, programas, proyectos y servicios de salud. Este ejercicio pasa por la configuración de dispositivos y condiciones para el ejercicio de la participación como la generación de proyectos, incentivos u otras formas que potencien de manera efectiva las capacidades de la ciudadanía.

a. Diseñar y desarrollar las metodologías de planificación y presupuestación participativa con énfasis en la garantía de la participación de la población en la identificación, priorización, presupuestación, atenciones en salud y la solución de los problemas de salud de su entorno.

b. Implementar los dispositivos que le permitan a la ciudadanía participar en la gestión del sector salud en los niveles territoriales e institucionales.

c. Definir los mecanismos que permitan la participación de la población en la toma de decisiones en la inversión pública.

d. Fortalecer los escenarios para la participación en la decisión.

**ANALISIS DE INDICADORES**

Indicador Cobertura			Indicador Eficacia			Indicador Efectividad		
Número de asistentes a capacitación	Número total de trabajadores programados	% Cobertura	Numero asistentes evaluados	Número de asistentes a capacitación	% de evaluaciones eficaces	Número de evaluaciones con desempeño optimo o >90%	Numero trabajadores evaluados	% de evaluaciones eficaces
12	11	95%	11	11	100%	11	11	100%

Anexos

Fotografía





**FORMATO LISTA DE ASISTENCIA DE  
CAPACITACIÓN O FORMACIÓN**

DESCRIPCIÓN  
Código: GTH-FCC-FR-002  
Versión: 2  
Fecha: 25/01/2024

MACROPROCESO: APOYO PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FECHA	12	09	26	Hora inicio	05:00 pm.	Hora Fin	05:30 pm.
MUNICIPIO	Maricao.						
LUGAR	Sala de apoyo IPSI Kottuchi						
TEMA	PPSS.						
RESPONSABLE	Trabajo Social.						

PARTICIPANTES O ASISTENTES			
1	<i>Dayleth Gomez Bauer</i> Nombres y Apellidos Cédula: 1124062468	<i>farmacia</i> Cargo Teléfono: 3217432951	<i>Dayleth Gomez Bauer</i> Firma
2	<i>Dayneith Gomez Poena</i> Nombres y Apellidos Cédula: 1124048931	<i>Admisionista</i> Cargo Teléfono: 3108400057	<i>Dayneith Gomez P.</i> Firma
3	<i>Rosalba Bonaventura</i> Nombres y Apellidos Cédula: 1193089130	<i>Admisionista</i> Cargo Teléfono: 3156226789	<i>Rosalba</i> Firma
4	<i>Jefrey David Cruz</i> Nombres y Apellidos Cédula: 1124066874	<i>División de Admisiones</i> Cargo Teléfono: 324 4022101	<i>Jefrey D.</i> Firma
5	<i>Meluda Mariño Havello</i> Nombres y Apellidos Cédula: 1.042 424-526	<i>Admisionista</i> Cargo Teléfono: 3022820928	<i>Meluda</i> Firma
6	<i>Rosiris Ortiz</i> Nombres y Apellidos Cédula: 3063 ANT	<i>Recepcionista</i> Cargo Teléfono: 306633800	<i>Rosiris</i> Firma
7	<i>Maria Stella Tiller I</i> Nombres y Apellidos Cédula: 1124039301	<i>Enfermera</i> Cargo Teléfono: 3145451246	<i>Maria T.</i> Firma
8	<i>Margarita Barrera Rojas</i> Nombres y Apellidos Cédula: 56082 874	<i>Area Submision</i> Cargo Teléfono: 3245789546	<i>Margarita</i> Firma
9	<i>Judy Betto Dorado</i> Nombres y Apellidos Cédula: 1124075256	<i>Recepcionista</i> Cargo Teléfono: 3004137901	<i>Judy B.</i> Firma
10	<i>Vanessa Isabel Carrillo</i> Nombres y Apellidos Cédula: 1121526 ANT	<i>Recepcionista</i> Cargo Teléfono: 300 2276749.	<i>Vanessa Carrillo</i> Firma
11	<i>Melany Fernandez</i> Nombres y Apellidos Cédula: 1010101484.	<i>Medico</i> Cargo Teléfono: 314 8044551	<i>Melany</i> Firma
12	Nombres y Apellidos	Cargo	Firma
	Cédula:	Teléfono:	Firma
FIRMA DEL EXPOSITOR			<i>Expositor</i>





Pretes

1. ¿Qué busca la Política de Participación Social en Salud (PPSS)?  
a) Disminuir la participación de los usuarios.  
 b) Promover la participación activa de la comunidad en temas de salud.  
c) Limitar el acceso a los servicios de salud.  
d) Incrementar los costos en salud.
2. La participación social en salud permite a los usuarios:  
 a) Conocer y ejercer sus derechos y deberes.  
b) Solicitar únicamente citas médicas.  
c) Evitar responsabilidades frente a su salud.  
d) Recibir beneficios económicos.
3. ¿Cuál de las siguientes es una forma de participación social en salud?  
a) Ignorar las actividades comunitarias.  
 b) Participar en asociaciones o espacios comunitarios de salud.  
c) No asistir a convocatorias.  
d) Delegar todas las decisiones a otras personas.
4. La participación social en salud contribuye a:  
 a) Mejorar la calidad de los servicios de salud.  
b) Reducir la comunicación entre usuarios y entidades.  
c) Limitar la opinión de los ciudadanos.  
d) Evitar el trabajo comunitario.
5. Los usuarios del sistema de salud tienen derecho a:  
 a) Ser escuchados y participar en temas relacionados con su salud.  
b) Recibir información falsa.  
c) Ser excluidos de los procesos de participación.  
d) Participar únicamente cuando la institución lo permita.

Pos tes


1. ¿Qué busca la Política de Participación Social en Salud (PPSS)?  
a) Disminuir la participación de los usuarios.  
 b) Promover la participación activa de la comunidad en temas de salud.  
c) Limitar el acceso a los servicios de salud.  
d) Incrementar los costos en salud.
2. La participación social en salud permite a los usuarios:  
 a) Conocer y ejercer sus derechos y deberes.  
b) Solicitar únicamente citas médicas.  
c) Evitar responsabilidades frente a su salud.  
d) Recibir beneficios económicos.
3. ¿Cuál de las siguientes es una forma de participación social en salud?  
a) Ignorar las actividades comunitarias.  
 b) Participar en asociaciones o espacios comunitarios de salud.  
c) No asistir a convocatorias.  
d) Delegar todas las decisiones a otras personas.
4. La participación social en salud contribuye a:  
 a) Mejorar la calidad de los servicios de salud.  
b) Reducir la comunicación entre usuarios y entidades.  
c) Limitar la opinión de los ciudadanos.  
d) Evitar el trabajo comunitario.
5. Los usuarios del sistema de salud tienen derecho a:  
 a) Ser escuchados y participar en temas relacionados con su salud.  
b) Recibir información falsa.  
c) Ser excluidos de los procesos de participación.  
d) Participar únicamente cuando la institución lo permita.

Pretes

1. ¿Qué busca la Política de Participación Social en Salud (PPSS)?  
a) Disminuir la participación de los usuarios.  
 b) Promover la participación activa de la comunidad en temas de salud.  
c) Limitar el acceso a los servicios de salud.  
d) Incrementar los costos en salud.
2. La participación social en salud permite a los usuarios:  
 a) Conocer y ejercer sus derechos y deberes.  
b) Solicitar únicamente citas médicas.  
c) Evitar responsabilidades frente a su salud.  
d) Recibir beneficios económicos.
3. ¿Cuál de las siguientes es una forma de participación social en salud?  
a) Ignorar las actividades comunitarias.  
 b) Participar en asociaciones o espacios comunitarios de salud.  
c) No asistir a convocatorias.  
d) Delegar todas las decisiones a otras personas.
4. La participación social en salud contribuye a:  
 a) Mejorar la calidad de los servicios de salud.  
b) Reducir la comunicación entre usuarios y entidades.  
c) Limitar la opinión de los ciudadanos.  
d) Evitar el trabajo comunitario.
5. Los usuarios del sistema de salud tienen derecho a:  
 a) Ser escuchados y participar en temas relacionados con su salud.  
b) Recibir información falsa.  
c) Ser excluidos de los procesos de participación.  
d) Participar únicamente cuando la institución lo permita.

Pos tes

1. ¿Qué busca la Política de Participación Social en Salud (PPSS)?  
a) Disminuir la participación de los usuarios.  
 b) Promover la participación activa de la comunidad en temas de salud.  
c) Limitar el acceso a los servicios de salud.  
d) Incrementar los costos en salud.
2. La participación social en salud permite a los usuarios:  
 a) Conocer y ejercer sus derechos y deberes.  
b) Solicitar únicamente citas médicas.  
c) Evitar responsabilidades frente a su salud.  
d) Recibir beneficios económicos.
3. ¿Cuál de las siguientes es una forma de participación social en salud?  
a) Ignorar las actividades comunitarias.  
 b) Participar en asociaciones o espacios comunitarios de salud.  
c) No asistir a convocatorias.  
d) Delegar todas las decisiones a otras personas.
4. La participación social en salud contribuye a:  
 a) Mejorar la calidad de los servicios de salud.  
b) Reducir la comunicación entre usuarios y entidades.  
c) Limitar la opinión de los ciudadanos.  
d) Evitar el trabajo comunitario.
5. Los usuarios del sistema de salud tienen derecho a:  
 a) Ser escuchados y participar en temas relacionados con su salud.  
b) Recibir información falsa.  
c) Ser excluidos de los procesos de participación.  
d) Participar únicamente cuando la institución lo permita.

	<b>FORMATO ACTA DE CAPACITACIÓN O FORMACIÓN</b>		<b>DESCRIPCIÓN</b>
			Código: GTH-FCC-FR-003
	<b>MACROPROCESO: APOYO</b>	<b>PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	Versión: 2 Fecha: 25/01/2024

## FORMACIÓN CONTINUA Y CAPACITACIÓN

<b>FECHA</b>	27	02	2025	<b>Hora inicio</b>	5 PM	<b>Hora Fin</b>	6 PM
<b>MUNICIPIO</b>	RIOHACHA						
<b>LUGAR</b>	IPS KOTTUSHI SAO ANA						
<b>TEMA</b>	RELACIONES INTERPERSONALES						
<b>RESPONSABLE</b>	CLAUDIA MENGUAL						
<b>OBJETIVO</b>	CONOCER SOBRE LAS RELACIONES SANAS INTERPERSONALES Y DERECHOS DE LA PARTICIPACION SOCIAL						
<b>PARTICIPANTES</b>	SE ANEXA LISTA DE ASISTENCIA						

### DESARROLLO

Las relaciones interpersonales son las interacciones sociales y emocionales recíprocas entre dos o más personas. Se basan en emociones, sentimientos, intereses comunes o actividades sociales, y están mediadas por la comunicación.

Este tipo de relaciones son fundamentales para la vida en sociedad y se manifiestan en numerosos contextos cotidianos, como la familia, la amistad, el entorno laboral, los clubes deportivos, las parejas, entre otros.

Además, forman parte de la vida humana a niveles tan profundos que suelen estar reguladas por la ley, por convención o por la costumbre. Por ejemplo, el matrimonio, la forma de saludarse o el modo de dirigirse a las personas mayores. Así, se crea un entramado complejo de vínculos y grupos sociales que constituyen la sociedad en su conjunto.

Las relaciones interpersonales tienen un papel fundamental en el desarrollo integral de la persona. A través de ellas, se obtienen refuerzos sociales que favorecen la adaptación al entorno y contribuyen al bienestar emocional y mental.


#### **Derecho a la Participación Social**

- Intervención ciudadana en las decisiones y acciones de las entidades del Estado para incidir en la gestión pública.
- Finalidad: Fortalecer la democracia, cerrar brechas, lograr una mayor incidencia ciudadana y garantizar el bien común.
- Control Social: Derecho y deber de los ciudadanos para vigilar la gestión pública y el uso de recursos.
- Participación Ciudadana y Derechos Humanos: El derecho a participar es reconocido en instrumentos internacionales y se entrelaza con derechos políticos y civiles.
- Mecanismos de Participación
- Ámbitos de la Participación

### ANÁLISIS DE INDICADORES

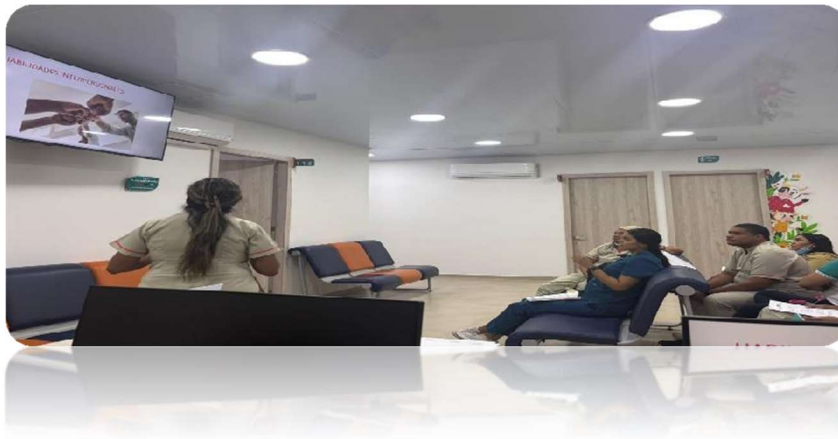
<b>Indicador Cobertura</b>	<b>Indicador Eficacia</b>	<b>Indicador Efectividad</b>
----------------------------	---------------------------	------------------------------

<b>Elaborado por:</b> ORNELA CANALES	<b>Revisado por:</b> ANGELA SOTO	<b>Aprobado por:</b> CARMEN COTES
<b>Cargo:</b> Auditor Interno	<b>Cargo:</b> División de Calidad	<b>Cargo:</b> Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024

	<b>FORMATO ACTA DE CAPACITACIÓN O FORMACIÓN</b>		<b>DESCRIPCIÓN</b>
			Código: GTH-FCC-FR-003
	<b>MACROPROCESO: APOYO</b>	<b>PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	Versión: 2 Fecha: 25/01/2024

Número de asistentes a capacitación	Numero total de trabajadores programados	% Cobertura	Numero asistentes evaluados	Número de asistentes a capacitación	% de evaluaciones eficaces	Número de evaluaciones con desempeño óptimo o >90%	Numero trabajadores evaluados	% de evaluaciones eficaces
12	12	100	12	12	12	1	14	11

**EVIDENCIA FOTOGRAFICA**



<b>Elaborado por:</b> ORNELA CANALES	<b>Revisado por:</b> ANGELA SOTO	<b>Aprobado por:</b> CARMEN COTES
<b>Cargo:</b> Auditor Interno	<b>Cargo:</b> División de Calidad	<b>Cargo:</b> Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024

**FORMATO ACTA DE CAPACITACIÓN O FORMACIÓN**

**DESCRIPCIÓN**

Código: GTH-FCC-FR-003

Versión: 2

Fecha: 25/01/2024

**MACROPROCESO: APOYO**

**PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**



FIRMA DEL EXPOSITOR.

*Claudia Mengual*

<b>Elaborado por:</b> ORNELA CANALES	<b>Revisado por:</b> ANGELA SOTO	<b>Aprobado por:</b> CARMEN COTES
<b>Cargo:</b> Auditor Interno	<b>Cargo:</b> División de Calidad	<b>Cargo:</b> Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024

**FORMATO ACTA DE CAPACITACIÓN O FORMACIÓN**

DESCRIPCIÓN

Código: GTH-FCC-FR-003

Versión: 2

Fecha: 25/01/2024

MACROPROCESO: APOYO

PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LISTA DE ASISTENCIA CAPACITACIÓN FUNCIONARIOS			DESCRIPCIÓN
MACROPROCESO: APOYO		PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Código: GTH-FCC-FR-007
FECHA: 23 01 2024		Hora Inicio: 5pm	Hora Fin: 6pm
MUNICIPIO: Pto. Abasco		Versión: 2	
LUGAR: Kottuchi Sao Ana		Fecha: 25/01/2024	
TEMA: Manejo de emergencias			
RESPONSABLE: Gladys Henríquez			
1	Dora Isabel Brito Páez Cédula: 2302465101	Matróna Teléfono: 5005165101	[Firma]
2	Kupit Ricardo Pineda Cédula: 110232142	admirador Teléfono: 3014494874	[Firma]
3	Edson Cotes Cédula: 40923392	Matróna Teléfono: 30238611P	[Firma]
4	[Firma] Cédula: 40937973	Asistente Social Teléfono: 321236511	[Firma]
5	Liney Karla Sarmiento Cédula: 40927494	Gerente Teléfono: 3004906600	[Firma]
6	Carmen Cotes Cédula: 40945101	Auxiliar Farmacia Teléfono: 3205721133	[Firma]
7	Sindy Amador P. Cédula: 118720216	Trabajadora Social Teléfono: 3167055927	[Firma]
8	Rebeca Villalbo S. Cédula: 45369603	Higienista Teléfono: 3043771925	[Firma]
9	Costante Espinoza Ruiz Cédula: 1148143797	Trabajadora Social Teléfono: 304554228	[Firma]
10	Linda Gutiérrez Cédula: 1192752073	Medico Teléfono: 3217895186	[Firma]
11	Yesica Diaz Anaya Cédula: 1192810387	Medico Teléfono: 3042477381	[Firma]
12	Nicole Pacheco B. Cédula: 1119390556	Nutricionista Teléfono: 3078000005	[Firma]
FIRMA DEL EXPOSITOR: Gladys Henríquez			

Elaborado por: ORNELA CANALES Cargo: Auditor Interno Fecha: enero 2024	Revisado por: ANGELA SOTO Cargo: División de Calidad Fecha: enero 2024	Aprobado por: CARMEN COTES Cargo: Representante Legal Fecha: enero 2024
--	--	---

<b>Elaborado por:</b> ORNELA CANALES	<b>Revisado por:</b> ANGELA SOTO	<b>Aprobado por:</b> CARMEN COTES
<b>Cargo:</b> Auditor Interno	<b>Cargo:</b> División de Calidad	<b>Cargo:</b> Representante Legal
<b>Fecha:</b> enero 2024	<b>Fecha:</b> enero 2024	<b>Fecha:</b> enero 2024

# FORMATO ACTA DE CAPACITACIÓN O FORMACIÓN

**DESCRIPCIÓN**

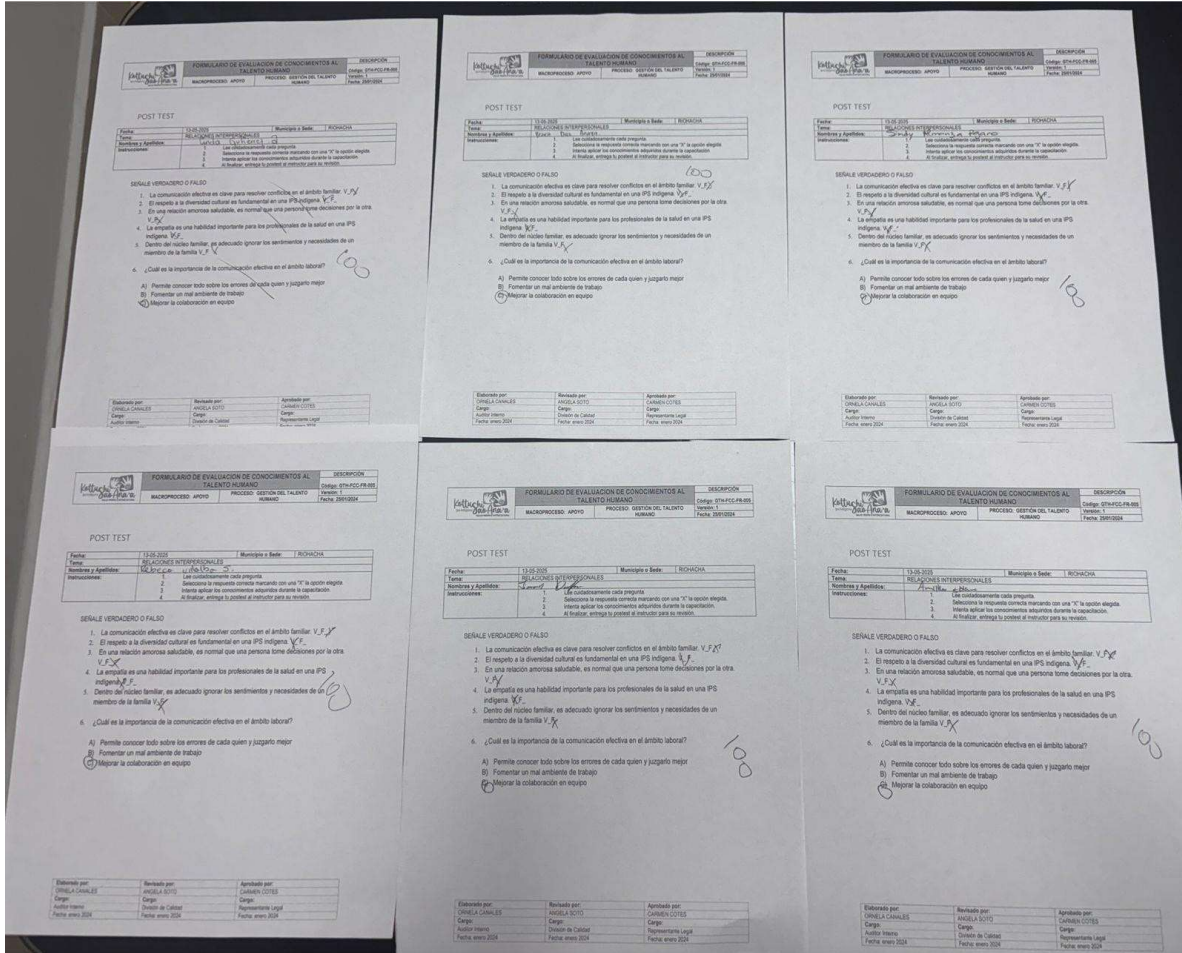
**Código:** GTH-FCC-FR-003

**Versión:** 2

**Fecha:** 25/01/2024

**MACROPROCESO:** APOYO

**PROCESO:** GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO



<b>Elaborado por:</b> ORNELA CANALES	<b>Revisado por:</b> ANGELA SOTO	<b>Aprobado por:</b> CARMEN COTES
<b>Cargo:</b> Auditor Interno	<b>Cargo:</b> División de Calidad	<b>Cargo:</b> Representante Legal
<b>Fecha:</b> enero 2024	<b>Fecha:</b> enero 2024	<b>Fecha:</b> enero 2024

## FORMATO ACTA DE CAPACITACIÓN O FORMACIÓN

**DESCRIPCIÓN**

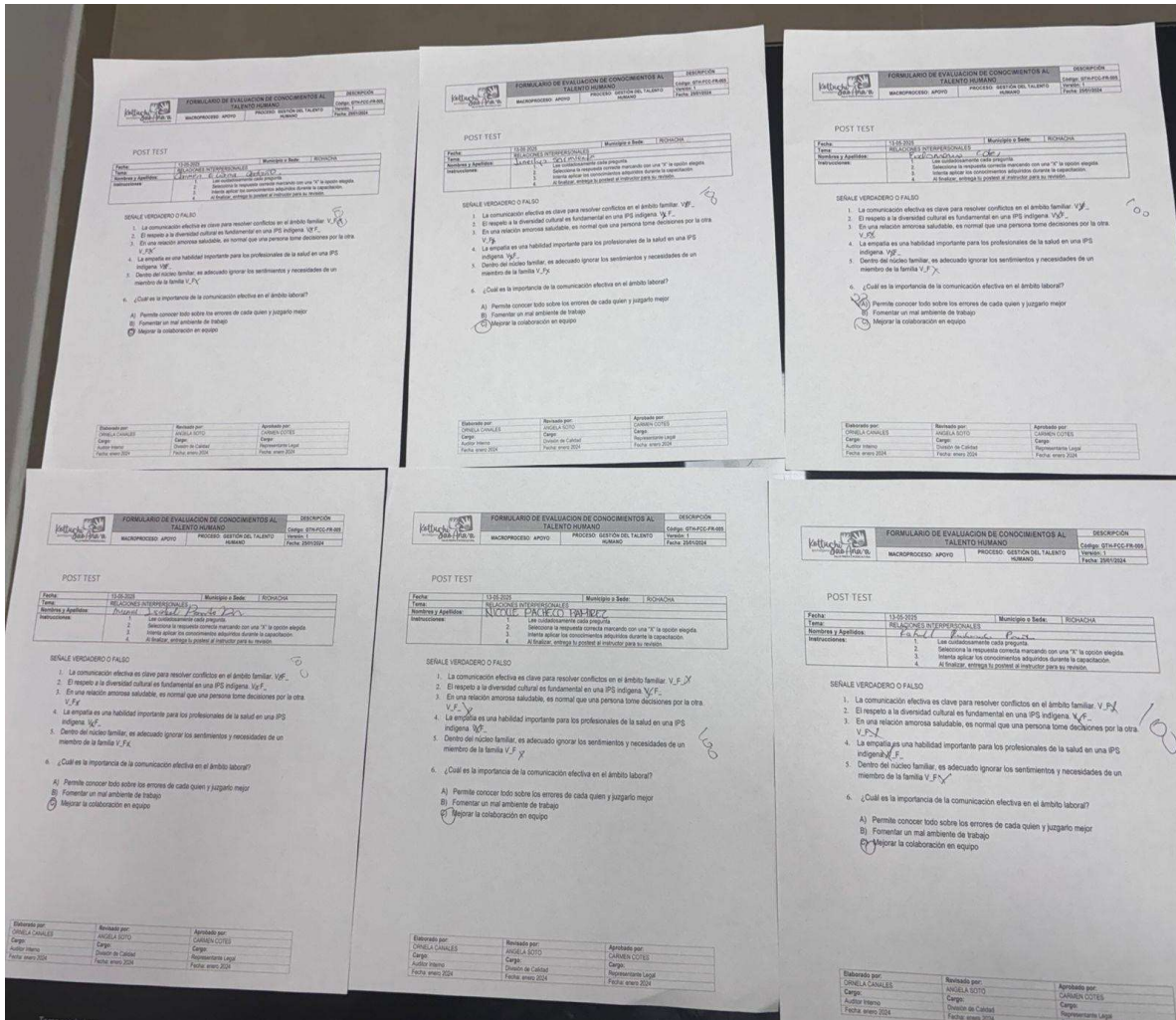
**Código: GTH-FCC-FR-003**

**MACROPROCESO: APOYO**

**PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**Versión: 2**

**Fecha: 25/01/2024**



<b>Elaborado por:</b> ORNELA CANALES	<b>Revisado por:</b> ANGELA SOTO	<b>Aprobado por:</b> CARMEN COTES
<b>Cargo:</b> Auditor Interno	<b>Cargo:</b> División de Calidad	<b>Cargo:</b> Representante Legal
<b>Fecha:</b> enero 2024	<b>Fecha:</b> enero 2024	<b>Fecha:</b> enero 2024

**FORMATO ACTA DE CAPACITACIÓN O FORMACIÓN****DESCRIPCIÓN**


Código: GTH-FCC-FR-003

Versión: 2

Fecha: 25/01/2024

**MACROPROCESO: APOYO****PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

<b>Elaborado por:</b> ORNELA CANALES	<b>Revisado por:</b> ANGELA SOTO	<b>Aprobado por:</b> CARMEN COTES
<b>Cargo:</b> Auditor Interno	<b>Cargo:</b> División de Calidad	<b>Cargo:</b> Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024

	<b>FORMATO ACTA DE CAPACITACIÓN O FORMACIÓN</b>		<b>DESCRIPCIÓN</b>
			Código: GTH-FCC-FR-003
	MACROPROCESO: APOYO	PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Versión: 2 Fecha: 25/01/2024

## FORMACIÓN CONTINUA Y CAPACITACIÓN

<b>FECHA</b>	11	MARZO	2025	<b>Hora inicio</b>	5:30pm	<b>Hora Fin</b>	6:00pm
<b>MUNICIPIO</b>	URIBIA						
<b>LUGAR</b>	IPSI KOTTUSHI SAO ANAA						
<b>TEMA</b>	DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS Y DE PARTICIPACION SOCIAL						
<b>RESPONSABLE</b>	ALDA EPIAYU Y KELLY QUIJADA						
<b>OBJETIVO</b>	BRINDAR HERRAMIENTAS AL TALENTO HUMANO DE LA IPS PARA CONOCER Y COMPRENDER LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS						
<b>PARTICIPANTES</b>	SE ANEXA LISTA DE ASISTENCIA						

### DESARROLLO

El día 11 de marzo de 2025, se llevó a cabo la capacitación sobre “derechos y deberes de los usuarios” dirigida al talento humano de la IPS, en las instalaciones de la misma. La sesión fue liderada por las admisioncitas y Alda epiayu y Kelly quijada dirigida al personal de las áreas administrativa, asistencial y operativa. El objetivo de la capacitación fue brindar herramientas al talento humano de la IPS para conocer y comprender los derechos y deberes de los usuarios.

La capacitación comenzó con una introducción en la que se explicaron los derechos y deberes de los usuarios. Luego, se realizó un Pre-Test para conocer el nivel inicial de los aprendidos.

#### Desarrollo del tema:

Los derechos y deberes de los usuarios son los principios que regulan la relación entre los usuarios y los servicios que reciben.

#### ¿Qué son los derechos de los usuarios?

son aquellos que el Estado reconoce a las personas que utilizan y disfrutan productos o servicios, cualquiera sea la naturaleza (públicos o privados) de quienes la ofrecen, con la finalidad de satisfacer alguna necesidad


#### ¿Qué son los deberes de los usuarios?

Los deberes son reglas, leyes y normas que regulan nuestra convivencia en la sociedad.

#### Derechos de los usuarios

- Recibir un trato digno y respetuoso
- Tener acceso a información clara y oportuna sobre su salud
- Elegir libremente a los profesionales de la salud
- Recibir atención médica integral, oportuna y de calidad
- Tener acceso a servicios de urgencias o atención prioritaria

<b>Elaborado por:</b> ORNELA CANALES	<b>Revisado por:</b> ANGELA SOTO	<b>Aprobado por:</b> CARMEN COTES
<b>Cargo:</b> Auditor Interno	<b>Cargo:</b> División de Calidad	<b>Cargo:</b> Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024

	<b>FORMATO ACTA DE CAPACITACIÓN O FORMACIÓN</b>		<b>DESCRIPCIÓN</b>
	<b>MACROPROCESO: APOYO</b>	<b>PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	Código: GTH-FCC-FR-003
			Versión: 2 Fecha: 25/01/2024

- Tener acceso a información sobre coberturas de servicios, trámites administrativos, tarifas, y demás condiciones
- Tener acceso a apoyo espiritual o moral
- Respetar su voluntad de donar o no sus órganos

#### Deberes de los usuarios

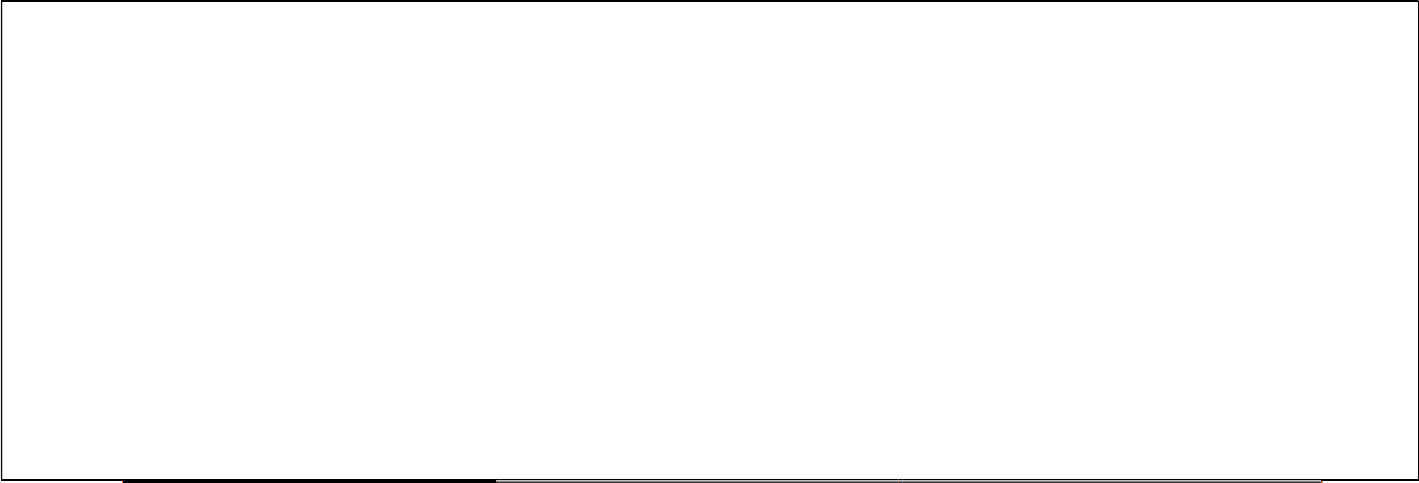
- Cumplir con las citas asignadas y los horarios de atención
- Actuar de buena fe frente al sistema de salud
- Suministrar de manera oportuna y suficiente la información que se requiera
- Contribuir solidariamente al financiamiento de los gastos que demande la atención en salud
- Respetar las normas y políticas enfocadas en la seguridad del paciente y su familia
- Hacer uso adecuado de los recursos y servicios dispuestos para su atención

#### Derecho a la Participación Social

- Intervención ciudadana en las decisiones y acciones de las entidades del Estado para incidir en la gestión pública.
- Finalidad: Fortalecer la democracia, cerrar brechas, lograr una mayor incidencia ciudadana y garantizar el bien común.
- Control Social: Derecho y deber de los ciudadanos para vigilar la gestión pública y el uso de recursos.
- Participación Ciudadana y Derechos Humanos: El derecho a participar es reconocido en instrumentos internacionales y se entrelaza con derechos políticos y civiles.
- Mecanismos de Participación
- Ámbitos de la Participación

La capacitación logró cumplir sus objetivos, destacando los derechos y deberes de los usuarios como algo primordial y como un elemento clave para una buena atención. Se subrayó la importancia de continuar trabajando y teniendo en cuenta siempre el buen trato, respeto y amabilidad con los usuarios con el fin de mejorar el ambiente laboral y la calidad del servicio ofrecido por la IPS.

ANÁLISIS DE INDICADORES								
Indicador Cobertura			Indicador Eficacia			Indicador Efectividad		
Número de asistentes a capacitación	Número total de trabajadores programados	% Cobertura	Numero asistentes evaluados	Número de asistentes a capacitación	% de evaluaciones eficaces	Número de evaluaciones con desempeño optimo o >90%	Numero trabajador es evaluados	% de evaluacion es eficaces
8	16	50%	8	8	100%	8	8	100%
EVIDENCIA FOTOGRAFICA								




<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
<b>Cargo:</b>	<b>Cargo:</b>	<b>Cargo:</b>
Auditor Interno	División de Calidad	Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024


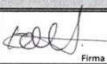
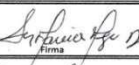


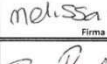
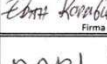
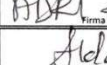
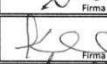
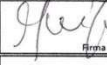
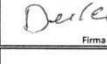

• **EVIDENCIA DE LA CAPACITACIÓN**



<b>Elaborado por:</b> ORNELA CANALES	<b>Revisado por:</b> ANGELA SOTO	<b>Aprobado por:</b> CARMEN COTES
<b>Cargo:</b> Auditor Interno	<b>Cargo:</b> División de Calidad	<b>Cargo:</b> Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024


	<b>FORMATO ACTA DE CAPACITACIÓN O FORMACIÓN</b>		<b>DESCRIPCIÓN</b>
			Código: GTH-FCC-FR-003
	<b>MACROPROCESO: APOYO</b>	<b>PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	Versión: 2
			Fecha: 25/01/2024

• LISTA DE ASISTENCIA


		<b>FORMATO LISTA DE ASISTENCIA DE CAPACITACIÓN O FORMACIÓN</b>		<b>DESCRIPCIÓN</b>	
				Código: GTH-FCC-FR-002	
<b>MACROPROCESO: APOYO</b>		<b>PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>		Versión: 2	
				Fecha: 25/01/2024	
<b>FECHA</b>	11-03-2025	<b>Hora inicio</b>	5:30 Pm	<b>Hora Fin</b>	6:00 Am
<b>MUNICIPIO</b>	Jiribá				
<b>LUGAR</b>	Señe Urbía				
<b>TEMA</b>	Derecho y deberes de los Usuarios				
<b>RESPONSABLE</b>	Aida Epiejo - Keilys Quijada				
PARTICIPANTES O ASISTENTES					
1	Kellys Quijada Cédula: 1192904259	Psicóloga Teléfono: 8124234952			
2	Doz Hanna Quijada Cédula: 560814991	Asesora Teléfono: 3205162324			
3	ANGELA ESPERA Cédula: 1124519041	Asesora Teléfono: 5042086736			
4	Jocelyn Quijada Cédula: 11227207	Asesora Teléfono: 3139387308			
5	Melissa Henao Cédula: 1124516539	Farmacéutica Teléfono: 3243956707	melissa # 		
6	Carla Quijada Cédula: 112271609	Coordinadora Teléfono: 321591205	Carla Kambia Quijada 		
7	ADRIANA PINTO Cédula: 1124095847	Psicóloga Teléfono: 3008500923	ADRIANA PINTO 		
8	Aida Epiejo Cédula: 1124516945	Asesora Teléfono: 3152030431	Aida. 		
9	Keilys Quijada Cédula: 1124519107	Administración Teléfono: 2235262635	Keilys 		
10	Marci Yurani Robles S. Cédula: 1006816127	Enfermera Teléfono: 3124089016	Marci Yurani Robles S. 		
11	Dulce Horno Palma Cédula: 1124037794	Asesora Teléfono: 3216947836	Dulce 		
12					
FIRMA DEL EXPOSITOR					



<b>Elaborado por:</b> ORNELA CANALES	<b>Revisado por:</b> ANGELA SOTO	<b>Aprobado por:</b> CARMEN COTES
<b>Cargo:</b> Auditor Interno	<b>Cargo:</b> División de Calidad	<b>Cargo:</b> Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024

	<b>FORMATO ACTA DE CAPACITACIÓN O FORMACIÓN</b>		<b>DESCRIPCIÓN</b>
			Código: GTH-FCC-FR-003
	<b>MACROPROCESO: APOYO</b>	<b>PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	Versión: 2 Fecha: 25/01/2024

• **POST TEST**

	<b>FORMULARIO DE EVALUACION DE CONOCIMIENTOS AL TALENTO HUMANO</b>		<b>DESCRIPCIÓN</b>
			Código: GTH-FCC-FR-005
	<b>MACROPROCESO: APOYO</b>	<b>PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	Versión: 1 Fecha: 25/01/2024

<b>POST TEST</b>			
Fecha:	11/03/2025	Municipio o Sede:	URIBIA
Tema:	DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS		
Nombres y Apellidos:	<i>Alan Ruiz</i>		
Instrucciones:	1. Lee cuidadosamente cada pregunta. 2. Selecciona la respuesta correcta marcando con una "X" la opción elegida. 3. Intenta aplicar los conocimientos adquiridos durante la capacitación. 4. Al finalizar, entrega tu post test al instructor para su revisión.		

**PREGUNTAS**

**1. CUALES SON LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS**

- A: Recibir todas las informaciones necesarias- presentar la documentación necesaria
- B: Exigir ser atendido de primero
- C: Conocer los programas de atención- llegar puntual
- D: no tener en cuenta las condiciones de cada paciente

**2. CUANDO SE HABLA DE DERECHOS SE REFIERE**

- A: no tener en cuenta las personas con discapacidad.
- B: las obligaciones y las normas que tenemos que respetar dentro de la institución.
- C: tener preferencias con personas conocidas
- D: Ninguna de las anteriores.


**4. ( falso o Verdadero )**


Tener en cuenta la exigencia de los usuarios (F)  
 El usuario tiene derecho de ser participe de cualquier de actividad dentro de la ipsi (X)

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Auditor Interno	División de Calidad	Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024



<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
<b>Cargo:</b>	<b>Cargo:</b>	<b>Cargo:</b>
Auditor Interno	División de Calidad	Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024

	<b>FORMATO ACTA DE CAPACITACIÓN O FORMACIÓN</b>		<b>DESCRIPCIÓN</b>
			Código: GTH-FCC-FR-003
	<b>MACROPROCESO: APOYO</b>	<b>PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	Versión: 2
		Fecha: 25/01/2024	

	<b>FORMULARIO DE EVALUACION DE CONOCIMIENTOS AL TALENTO HUMANO</b>		<b>DESCRIPCIÓN</b>
			Código: GTH-FCC-FR-005
	<b>MACROPROCESO: APOYO</b>	<b>PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	Versión: 1
		Fecha: 25/01/2024	

**POST TEST**


Fecha:	11/03/2025	Municipio o Sede:	URIBIA
Tema:	DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS		
Nombres y Apellidos:	Ornela Ipoa		
Instrucciones:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lee cuidadosamente cada pregunta.</li> <li>2. Selecciona la respuesta correcta marcando con una "X" la opción elegida.</li> <li>3. Intenta aplicar los conocimientos adquiridos durante la capacitación.</li> <li>4. Al finalizar, entrega tu post test al instructor para su revisión.</li> </ol>		


- PREGUNTAS**
1. **CUALES SON LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS**
- A: Recibir todas las informaciones necesarias, presentar la documentación necesaria
- B: Exigir ser atendido de primero
- C: Conocer los programas de atención- llegar puntual
- D: no tener en cuenta las condiciones de cada paciente
2. **CUANDO SE HABLA DE DERECHOS SE REFIERE**
- A: no tener en cuenta las personas con discapacidad.
- B: las obligaciones y las normas que tenemos que respetar dentro de la institución.
- C: tener preferencias con personas conocidas
- D: Ninguna de las anteriores.
4. ( falso o Verdadero )
- Tener en cuenta la exigencia de los usuarios
- El usuario tiene derecho de ser participe de cualquier de actividad dentro de la ipsi

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Auditor Interno	División de Calidad	Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024


**VIGILADO Supersalud**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
<b>Cargo:</b>	<b>Cargo:</b>	<b>Cargo:</b>
Auditor Interno	División de Calidad	Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024

	<b>FORMATO ACTA DE CAPACITACIÓN O FORMACIÓN</b>		<b>DESCRIPCIÓN</b>
			Código: GTH-FCC-FR-003
	<b>MACROPROCESO: APOYO</b>	<b>PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	Versión: 2 Fecha: 25/01/2024

	<b>FORMULARIO DE EVALUACION DE CONOCIMIENTOS AL TALENTO HUMANO</b>		<b>DESCRIPCIÓN</b>
			Código: GTH-FCC-FR-005
	<b>MACROPROCESO: APOYO</b>	<b>PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	Versión: 1 Fecha: 25/01/2024

**POST TEST**

<b>Fecha:</b>	11/03/2025	<b>Municipio o Sede:</b>	URIBIA
<b>Tema:</b>	DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS		
<b>Nombres y Apellidos:</b>	melessa useith Henao Gestrillo		
<b>Instrucciones:</b>	1. Lee cuidadosamente cada pregunta. 2. Selecciona la respuesta correcta marcando con una "X" la opción elegida. 3. Intenta aplicar los conocimientos adquiridos durante la capacitación. 4. Al finalizar, entrega tu post test al instructor para su revisión.		

**PREGUNTAS**

**1. CUALES SON LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS**

Recibir todas las informaciones necesarias- presentar la documentación necesaria

B: Exigir ser atendido de primero

C: Conocer los programas de atención- llegar puntual

D: no tener en cuenta las condiciones de cada paciente

**2. CUANDO SE HABLA DE DERECHOS SE REFIERE**

A: no tener en cuenta las personas con discapacidad.

las obligaciones y las normas que tenemos que respetar dentro de la institución.

C: tener preferencias con personas conocidas

D: Ninguna de las anteriores.

**4. ( falso o Verdadero )**


Tener en cuenta la exigencia de los usuarios (F)


El usuario tiene derecho de ser participe de cualquier de actividad dentro de la ipsi (N)

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
<b>Cargo:</b>	<b>Cargo:</b>	<b>Cargo:</b>
Auditor Interno	División de Calidad	Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024



<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
<b>Cargo:</b>	<b>Cargo:</b>	<b>Cargo:</b>
Auditor Interno	División de Calidad	Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024

	<b>FORMATO ACTA DE CAPACITACIÓN O FORMACIÓN</b>		<b>DESCRIPCIÓN</b>
			Código: GTH-FCC-FR-003
	<b>MACROPROCESO: APOYO</b>	<b>PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	Versión: 2 Fecha: 25/01/2024

	<b>FORMULARIO DE EVALUACION DE CONOCIMIENTOS AL TALENTO HUMANO</b>		<b>DESCRIPCIÓN</b>
			Código: GTH-FCC-FR-005
	<b>MACROPROCESO: APOYO</b>	<b>PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	Versión: 1 Fecha: 25/01/2024

**POST TEST**

<b>Fecha:</b>	11/03/2025	<b>Municipio o Sede:</b>	URIBIA
<b>Tema:</b>	DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS		
<b>Nombres y Apellidos:</b>	Luz Yanna Mejía D.		
<b>Instrucciones:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lee cuidadosamente cada pregunta.</li> <li>2. Selecciona la respuesta correcta marcando con una "X" la opción elegida.</li> <li>3. Intenta aplicar los conocimientos adquiridos durante la capacitación.</li> <li>4. Al finalizar, entrega tu post test al instructor para su revisión.</li> </ol>		

**PREGUNTAS**

**1. CUALES SON LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS**

A) Recibir todas las informaciones necesarias- presentar la documentación necesaria

B: Exigir ser atendido de primero

C: Conocer los programas de atención- llegar puntual

D: no tener en cuenta las condiciones de cada paciente

**2. CUANDO SE HABLE DE DERECHOS SE REFIERE**

A: no tener en cuenta las personas con discapacidad.

B) las obligaciones y las normas que tenemos que respetar dentro de la institución.

C: tener preferencias con personas conocidas

D: Ninguna de las anteriores.

**3. ( falso o Verdadero )**


Tener en cuenta la exigencia de los usuarios (F)


El usuario tiene derecho de ser participe de cualquier de actividad dentro de la ipsi (V)

<b>Elaborado por:</b> ORNELA CANALES	<b>Revisado por:</b> ANGELA SOTO	<b>Aprobado por:</b> CARMEN COTES
<b>Cargo:</b> Auditor Interno	<b>Cargo:</b> División de Calidad	<b>Cargo:</b> Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024

  
**VIGILADO Supersalud**

<b>Elaborado por:</b> ORNELA CANALES	<b>Revisado por:</b> ANGELA SOTO	<b>Aprobado por:</b> CARMEN COTES
<b>Cargo:</b> Auditor Interno	<b>Cargo:</b> División de Calidad	<b>Cargo:</b> Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024

	<b>FORMATO ACTA DE CAPACITACIÓN O FORMACIÓN</b>		<b>DESCRIPCIÓN</b>
			Código: GTH-FCC-FR-003
	<b>MACROPROCESO: APOYO</b>	<b>PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	Versión: 2 Fecha: 25/01/2024

	<b>FORMULARIO DE EVALUACION DE CONOCIMIENTOS AL TALENTO HUMANO</b>		<b>DESCRIPCIÓN</b>
			Código: GTH-FCC-FR-005
	<b>MACROPROCESO: APOYO</b>	<b>PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	Versión: 1 Fecha: 25/01/2024

**POST TEST**

Fecha:	11/03/2025	Municipio o Sede:	URIBIA
Tema:	DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS		
Nombres y Apellidos:	[Firma]		
Instrucciones:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lee cuidadosamente cada pregunta.</li> <li>2. Selecciona la respuesta correcta marcando con una "X" la opción elegida.</li> <li>3. Intenta aplicar los conocimientos adquiridos durante la capacitación.</li> <li>4. Al finalizar, entrega tu post test al instructor para su revisión.</li> </ol>		

**PREGUNTAS**

**1. CUALES SON LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS**

A) Recibir todas las informaciones necesarias- presentar la documentación necesaria

B: Exigir ser atendido de primero

C: Conocer los programas de atención- llegar puntual

D: no tener en cuenta las condiciones de cada paciente

**2. CUANDO SE HABLA DE DERECHOS SE REFIERE**

A: no tener en cuenta las personas con discapacidad.

B) las obligaciones y las normas que tenemos que respetar dentro de la institución.

C: tener preferencias con personas conocidas

D: Ninguna de las anteriores.

**4. ( falso o Verdadero )**


Tener en cuenta la exigencia de los usuarios


El usuario tiene derecho de ser participe de cualquier de actividad dentro de la ipsi

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Auditor Interno	División de Calidad	Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024

  
**VIGILADO Supersalud**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
<b>Cargo:</b>	<b>Cargo:</b>	<b>Cargo:</b>
Auditor Interno	División de Calidad	Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024

	<b>FORMATO ACTA DE CAPACITACIÓN O FORMACIÓN</b>		<b>DESCRIPCIÓN</b>
			Código: GTH-FCC-FR-003
	<b>MACROPROCESO: APOYO</b>	<b>PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	Versión: 2 Fecha: 25/01/2024

	<b>FORMULARIO DE EVALUACION DE CONOCIMIENTOS AL TALENTO HUMANO</b>		<b>DESCRIPCIÓN</b>
			Código: GTH-FCC-FR-005
	<b>MACROPROCESO: APOYO</b>	<b>PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	Versión: 1 Fecha: 25/01/2024

**POST TEST**

<b>Fecha:</b>	11/03/2025	<b>Municipio o Sede:</b>	URIBIA
<b>Tema:</b>	DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS		
<b>Nombres y Apellidos:</b>	ADRIANA PINTO		
<b>Instrucciones:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lee cuidadosamente cada pregunta.</li> <li>2. Selecciona la respuesta correcta marcando con una "X" la opción elegida.</li> <li>3. Intenta aplicar los conocimientos adquiridos durante la capacitación.</li> <li>4. Al finalizar, entrega tu post test al instructor para su revisión.</li> </ol>		

**PREGUNTAS**

**1. CUALES SON LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS**

- Recibir todas las informaciones necesarias- presentar la documentación necesaria

B: Exigir ser atendido de primero

C: Conocer los programas de atención- llegar puntual

D: no tener en cuenta las condiciones de cada paciente

**2. CUANDO SE HABLA DE DERECHOS SE REFIERE**

A: no tener en cuenta las personas con discapacidad.

- las obligaciones y las normas que tenemos que respetar dentro de la institución.

C: tener preferencias con personas conocidas


D: Ninguna de las anteriores.


**4. ( falso o Verdadero )**

Tener en cuenta la exigencia de los usuarios (F)

El usuario tiene derecho de ser participe de cualquier de actividad dentro de la ipsi (V)

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
<b>Cargo:</b>	<b>Cargo:</b>	<b>Cargo:</b>
Auditor Interno	División de Calidad	Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024

	<b>FORMATO ACTA DE CAPACITACIÓN O FORMACIÓN</b>		<b>DESCRIPCIÓN</b>
			Código: GTH-FCC-FR-003
	<b>MACROPROCESO: APOYO</b>	<b>PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	Versión: 2
		Fecha: 25/01/2024	

	<b>FORMULARIO DE EVALUACION DE CONOCIMIENTOS AL TALENTO HUMANO</b>		<b>DESCRIPCIÓN</b>
			Código: GTH-FCC-FR-005
	<b>MACROPROCESO: APOYO</b>	<b>PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	Versión: 1
		Fecha: 25/01/2024	

<b>POST TEST</b>			
Fecha:	11/03/2025	Municipio o Sede:	URIBIA
Tema:	DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS		
Nombres y Apellidos:	Maraí Araní Pablos Sigüenza		
Instrucciones:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lee cuidadosamente cada pregunta.</li> <li>2. Selecciona la respuesta correcta marcando con una "X" la opción elegida.</li> <li>3. Intenta aplicar los conocimientos adquiridos durante la capacitación.</li> <li>4. Al finalizar, entrega tu post test al instructor para su revisión.</li> </ol>		

**PREGUNTAS**

**1. CUALES SON LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS**

Recibir todas las informaciones necesarias- presentar la documentación necesaria

B: Exigir ser atendido de primero

C: Conocer los programas de atención- llegar puntual

D: no tener en cuenta las condiciones de cada paciente

**2. CUANDO SE HABLA DE DERECHOS SE REFIERE**

A: no tener en cuenta las personas con discapacidad.

las obligaciones y las normas que tenemos que respetar dentro de la institución.

C: tener preferencias con personas conocidas

D: Ninguna de las anteriores.

**4. ( falso o Verdadero )**


Tener en cuenta la exigencia de los usuarios (F )


El usuario tiene derecho de ser participe de cualquier de actividad dentro de la ipsi (✓ )

Elaborado por: ORNELA CANALES	Revisado por: ANGELA SOTO	Aprobado por: CARMEN COTES
Cargo: Auditor Interno	Cargo: División de Calidad	Cargo: Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024


**VIGILADO  
Supersalud**

<b>Elaborado por:</b> ORNELA CANALES	<b>Revisado por:</b> ANGELA SOTO	<b>Aprobado por:</b> CARMEN COTES
<b>Cargo:</b> Auditor Interno	<b>Cargo:</b> División de Calidad	<b>Cargo:</b> Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024

	<b>FORMATO ACTA DE CAPACITACIÓN O FORMACIÓN</b>		<b>DESCRIPCIÓN</b>
			Código: GTH-FCC-FR-003
	<b>MACROPROCESO: APOYO</b>	<b>PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	Versión: 2 Fecha: 25/01/2024

	<b>FORMULARIO DE EVALUACION DE CONOCIMIENTOS AL TALENTO HUMANO</b>		<b>DESCRIPCIÓN</b>
			Código: GTH-FCC-FR-005
	<b>MACROPROCESO: APOYO</b>	<b>PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	Versión: 1 Fecha: 25/01/2024

**POST TEST**

Fecha:	11/03/2025	Municipio o Sede:	URIBIA
Tema:	DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS		
Nombres y Apellidos:	Dulce Pardo Palmar		
Instrucciones:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lee cuidadosamente cada pregunta.</li> <li>2. Selecciona la respuesta correcta marcando con una "X" la opción elegida.</li> <li>3. Intenta aplicar los conocimientos adquiridos durante la capacitación.</li> <li>4. Al finalizar, entrega tu post test al instructor para su revisión.</li> </ol>		

**PREGUNTAS**

**1. CUALES SON LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS**

Recibir todas las informaciones necesarias- presentar la documentación necesaria

B: Exigir ser atendido de primero

C: Conocer los programas de atención- llegar puntual

D: no tener en cuenta las condiciones de cada paciente

**2. CUANDO SE HABLA DE DERECHOS SE REFIERE**

A: no tener en cuenta las personas con discapacidad.

las obligaciones y las normas que tenemos que respetar dentro de la institución.

C: tener preferencias con personas conocidas

D: Ninguna de las anteriores.

**4. ( falso o Verdadero )**

Tener en cuenta la exigencia de los usuarios (  )

El usuario tiene derecho de ser participe de cualquier de actividad dentro de la ipsi (  )

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Auditor Interno	División de Calidad	Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024


**VIGILADO Supersalud**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
<b>Cargo:</b>	<b>Cargo:</b>	<b>Cargo:</b>
Auditor Interno	División de Calidad	Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024



## FORMATO ACTA DE CAPACITACIÓN O FORMACIÓN

DESCRIPCIÓN

Código: GTH-FCC-FR-003

Versión: 2

Fecha: 25/01/2024

MACROPROCESO: APOYO

PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO  
HUMANO




<b>Elaborado por:</b> ORNELA CANALES	<b>Revisado por:</b> ANGELA SOTO	<b>Aprobado por:</b> CARMEN COTES
<b>Cargo:</b> Auditor Interno	<b>Cargo:</b> División de Calidad	<b>Cargo:</b> Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024

## FORMACIÓN CONTINUA Y CAPACITACIÓN

<b>FECHA</b>	27	05	2025	<b>Hora inicio</b>	5:00PM	<b>Hora Fin</b>	5:30PM
<b>MUNICIPIO</b>	MAICAO						
<b>LUGAR</b>	IPS MI SALUD						
<b>TEMA</b>	RELACIONES INTERPERSONALES y DERECHOS DE LA PARTICIPACION SOCIAL						
<b>RESPONSABLE</b>	YONEIRIS CARRILLO						
<b>OBJETIVO</b>	Fortalecer los vínculos entre colaboradores, mejorar la convivencia, prevenir conflictos y promover un ambiente de respeto y trabajo en equipo.						
<b>PARTICIPANTES</b>	SE ANEXA LISTA DE ASISTENCIA						

### DESARROLLO

Durante la capacitación se trataron los siguientes temas:

**a) Concepto de relaciones interpersonales**

- Definición y tipos de relaciones en el entorno laboral.
- Importancia de los vínculos saludables en el trabajo.

**b) Elementos clave de una buena relación interpersonal**

- Comunicación efectiva.
- Escucha activa.
- Respeto mutuo.
- Empatía.
- Confianza.
- Colaboración.

**c) Factores que afectan negativamente las relaciones interpersonales**

- Falta de comunicación o mala interpretación.
- Juicios o prejuicios.
- Competencia desleal o individualismo.
- Gestión inadecuada de conflictos.
- Ausencia de reconocimiento y apoyo.

**d) Herramientas para mejorar las relaciones laborales**

- Técnicas de comunicación asertiva.
- Retroalimentación constructiva.
- Resolución de conflictos con enfoque positivo.
- Fomento de la inteligencia emocional.
- Prácticas de reconocimiento y motivación.

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
<b>Cargo:</b>	<b>Cargo:</b>	<b>Cargo:</b>
Auditor Interno de Calidad	Dirección de Calidad	Representante Legal
Fecha: 20 marzo 2025	Fecha: 20 marzo 2025	Fecha: 20 marzo 2025

### Metodología utilizada

La capacitación fue diseñada con un enfoque participativo y dinámico, e incluyó:

- Exposición teórica breve.
- Dinámicas grupales orientadas a la reflexión y trabajo colaborativo.
- Casos prácticos para el análisis de situaciones cotidianas en el trabajo.
- Ejercicios de comunicación y empatía.
- Preguntas abiertas para promover la participación activa del grupo.

### Participación y resultados

La asistencia fue completa y la participación activa. Se observó interés en los temas tratados, con aportes personales, preguntas y ejemplos prácticos compartidos por los compañeros. Las dinámicas grupales generaron espacios de reflexión y contribuyeron a identificar aspectos a mejorar dentro del equipo de trabajo.

### Entre los logros destacados:

- Mayor conciencia sobre la forma en que nos comunicamos entre compañeros.
- Reconocimiento de la importancia del respeto y la empatía en la convivencia diaria.
- Compromiso verbal de aplicar estrategias aprendidas en el trato cotidiano.

### Evaluación y retroalimentación

Al final de la capacitación se realizó una evaluación informal mediante una dinámica de cierre ("semáforo emocional" o lluvia de ideas), donde los participantes compartieron:

- Lo que les gustó de la capacitación.
- Lo que pueden aplicar en su día a día laboral.
- Sugerencias para próximas actividades similares.

El balance general fue positivo. Los participantes valoraron especialmente la posibilidad de expresarse libremente y aprender de sus compañeros.

### Conclusión

La capacitación cumplió su propósito de brindar herramientas para mejorar las relaciones interpersonales en el entorno laboral. Se fomentó un espacio de diálogo, empatía y construcción colectiva, elementos fundamentales para un ambiente de trabajo saludable y cooperativo.

<b>Elaborado por:</b> ORNELA CANALES	<b>Revisado por:</b> ANGELA SOTO	<b>Aprobado por:</b> CARMEN COTES
<b>Cargo:</b> Auditor Interno de Calidad	<b>Cargo:</b> Dirección de Calidad	<b>Cargo:</b> Representante Legal
Fecha: 20 marzo 2025	Fecha: 20 marzo 2025	Fecha: 20 marzo 2025

**Recomendaciones**

- Repetir este tipo de capacitaciones de manera periódica.
- Implementar espacios de conversación y escucha activa dentro del equipo.
- Reforzar con talleres complementarios sobre comunicación, trabajo en equipo y resolución de conflictos.
- Promover el liderazgo empático dentro del grupo.

**Derecho a la Participación Social**

- Intervención ciudadana en las decisiones y acciones de las entidades del Estado para incidir en la gestión pública.
- Finalidad: Fortalecer la democracia, cerrar brechas, lograr una mayor incidencia ciudadana y garantizar el bien común.
- Control Social: Derecho y deber de los ciudadanos para vigilar la gestión pública y el uso de recursos.
- Participación Ciudadana y Derechos Humanos: El derecho a participar es reconocido en instrumentos internacionales y se entrelaza con derechos políticos y civiles.
- Mecanismos de Participación
- Ámbitos de la Participación

**ANÁLISIS DE INDICADORES**

Indicador Cobertura			Indicador Eficacia			Indicador Efectividad		
Número de asistentes a capacitación	Numero total de trabajadores programados	% Cobertura	Numero asistentes evaluados	Número de asistentes a capacitación	% de evaluaciones eficaces	Número de evaluaciones con desempeño optimo o >90%	Numero trabajadores evaluados	% de evaluaciones eficaces
17	19	89.47%	17	17	100%	17	17	100%

**EVIDENCIAS**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
<b>Cargo:</b>	<b>Cargo:</b>	<b>Cargo:</b>
Auditor Interno de Calidad	Dirección de Calidad	Representante Legal
Fecha: 20 marzo 2025	Fecha: 20 marzo 2025	Fecha: 20 marzo 2025



## FORMATO ACTA DE CAPACITACIÓN O FORMACIÓN

**DESCRIPCIÓN**

Código: GTH-FCC-FR-003

Versión: 003

Fecha: 20/03/2025

**MACROPROCESO: APOYO**

**PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Kottuchi Sao Ana Ips Indígena Salud Propia e Intercultural		LISTA DE ASISTENCIA CAPACITACION FUNCIONARIOS			DESCRIPCIÓN	
		MACROPROCESO: APOYO		PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		Código: GTH-FCC-FR-007
						Versión: 003
						Fecha: 20/03/2025
FECHA	20/03/2025	Hora inicio	5:00 pm	Hora Fin	5:30 pm	
MUNICIPIO	Mangoch					
LUGAR	FPS Mi Salud					
TEMA	Relaciones interpersonales					
RESPONSABLE	Carmen Camilo Ospina					
1	Adriana Catalán <small>Nombres y Apellidos</small>	Docente <small>Cargo</small>				<i>[Firma]</i> <small>Firma</small>
	Cédula: 508351522	Teléfono:				
2	Arifonso Girano <small>Nombres y Apellidos</small>	Medico <small>Cargo</small>				<i>[Firma]</i> <small>Firma</small>
	Cédula: 1015721381	Teléfono: 315554601				
3	Kayra Cornejo G. <small>Nombres y Apellidos</small>	Medico <small>Cargo</small>				<i>[Firma]</i> <small>Firma</small>
	Cédula: 1118849011	Teléfono: 3046829620				
4	Miri Ramirez Diaz <small>Nombres y Apellidos</small>	Psicóloga <small>Cargo</small>				<i>[Firma]</i> <small>Firma</small>
	Cédula: 2028839	Teléfono: 3182249069				
5	Cristian Martinez Riera <small>Nombres y Apellidos</small>	Facilitador <small>Cargo</small>				<i>[Firma]</i> <small>Firma</small>
	Cédula: 1124003627	Teléfono: 3002916620				
6	Mano Jhon da Zumbao <small>Nombres y Apellidos</small>	facilitador <small>Cargo</small>				<i>[Firma]</i> <small>Firma</small>
	Cédula: 119279510	Teléfono: 3155464618				
7	Cindi Paola Brito <small>Nombres y Apellidos</small>	Trabajadora social <small>Cargo</small>				<i>[Firma]</i> <small>Firma</small>
	Cédula: 1122816925	Teléfono: 3012675564				
8	Joris Caballo <small>Nombres y Apellidos</small>	Nutricionista <small>Cargo</small>				<i>[Firma]</i> <small>Firma</small>
	Cédula: 1081028954	Teléfono: 3042720126				
9	Greque Morais <small>Nombres y Apellidos</small>	Administradora <small>Cargo</small>				<i>[Firma]</i> <small>Firma</small>
	Cédula: 1124045411	Teléfono: 3176692590				
10	Maglen Lopez <small>Nombres y Apellidos</small>	Medico <small>Cargo</small>				<i>[Firma]</i> <small>Firma</small>
	Cédula: 111001894	Teléfono: 320846122				
11	Dayneth Gomez B. <small>Nombres y Apellidos</small>	Admisionista <small>Cargo</small>				<i>[Firma]</i> <small>Firma</small>
	Cédula: 1124045931	Teléfono: 3108400057				
12	Jan Carlos Perez <small>Nombres y Apellidos</small>	orientador <small>Cargo</small>				<i>[Firma]</i> <small>Firma</small>
	Cédula: 1124067621	Teléfono: 3016893530				
		FIRMA DEL EXPOSITOR				<i>[Firma]</i>

Vigilado Supersalud

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Auditor Interno de Calidad	Dirección de Calidad	Representante Legal
Fecha: 20 marzo 2025	Fecha: 20 marzo 2025	Fecha: 20 marzo 2025

Vigilado Supersalud

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Auditor Interno de Calidad	Dirección de Calidad	Representante Legal
Fecha: 20 marzo 2025	Fecha: 20 marzo 2025	Fecha: 20 marzo 2025



## FORMATO ACTA DE CAPACITACIÓN O FORMACIÓN

**DESCRIPCIÓN**

Código: GTH-FCC-FR-003

Versión: 003

Fecha: 20/03/2025

**MACROPROCESO: APOYO**

**PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

	<b>LISTA DE ASISTENCIA CAPACITACION FUNCIONARIOS</b>		<b>DESCRIPCIÓN</b>
	MACROPROCESO: APOYO	PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Código: GTH-FCC-FR-007 Versión: 003 Fecha: 20/03/2025

FECHA	20	03	2025	Hora inicio	5:00pm	Hora Fin	5:30pm
MUNICIPIO	Matazo						
LUGAR	IPS MIA salud						
TEMA	Relaciones Interpersonales.						
RESPONSABLE	EJeneris Carrillo.						

N°	Nombres y Apellidos	Cargo	Cédula:	Teléfono:	Firma
1	Karen Soto	Asistente Social	40881081	302781212	
2	Luz Cardenas	Ser general	39491813	304262279	
3	Adriana Catalano	Psicóloga	1085109881	300635152	
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					

FIRMA DEL EXPOSITOR \_\_\_\_\_

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Auditor Interno de Calidad	Dirección de Calidad	Representante Legal
Fecha: 20 marzo 2025	Fecha: 20 marzo 2025	Fecha: 20 marzo 2025

Vigilado Supersalud

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Auditor Interno de Calidad	Dirección de Calidad	Representante Legal
Fecha: 20 marzo 2025	Fecha: 20 marzo 2025	Fecha: 20 marzo 2025

**FORMATO ACTA DE CAPACITACIÓN O FORMACIÓN**

**DESCRIPCIÓN**

**Código:** GTH-FCC-FR-003

**Versión:** 003

**Fecha:** 20/03/2025


**MACROPROCESO:** APOYO

**PROCESO:** GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO



**FIRMA DEL EXPOSITOR.**

<b>Elaborado por:</b> ORNELA CANALES	<b>Revisado por:</b> ANGELA SOTO	<b>Aprobado por:</b> CARMEN COTES
<b>Cargo:</b> Auditor Interno de Calidad	<b>Cargo:</b> Dirección de Calidad	<b>Cargo:</b> Representante Legal
Fecha: 20 marzo 2025	Fecha: 20 marzo 2025	Fecha: 20 marzo 2025

	<b>FORMATO ACTA DE CAPACITACIÓN O FORMACIÓN</b>		<b>DESCRIPCIÓN</b>
			Código: GTH-FCC-FR-003
	MACROPROCESO: APOYO		PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

### FORMACIÓN CONTINUA Y CAPACITACIÓN

<b>FECHA</b>	9	04	2025	<b>Hora inicio</b>	<b>8:50 AM</b>	<b>Hora Fin</b>	<b>9:20 AM</b>
<b>MUNICIPIO</b>	RIOHACHA						
<b>LUGAR</b>	MI SALUD						
<b>TEMA</b>	SOCIALIZACIÓN DEBERES Y DERECHO DE LA PARTICIPACION SOCIAL						
<b>RESPONSABLE</b>	TRABAJO SOCIAL						
<b>OBJETIVO</b>	BRINDAR INFORMACIÓN CLARA Y OPORTUNA A LOS USUARIOS DE LA IPS SOBRE SUS DEBERES Y DERECHOS EN LA ATENCIÓN EN SALUD, CON EL FIN DE PROMOVER EL EJERCICIO RESPONSABLE Y CONSCIENTE DE LOS SERVICIOS PRESTADOS.						
<b>PARTICIPANTES</b>	USUARIOS						

### DESARROLLO

Dar a conocer los deberes y derechos de los usuarios en nuestra IPS es fundamental para asegurar una atención de calidad y un ambiente de respeto mutuo. Implica informar a los pacientes sobre sus derechos, como recibir atención oportuna, digna y segura, así como sobre sus deberes, como brindar información veraz y respetar las normas de la institución. La Ley 100 de 1993 establece deberes y derechos en el ámbito de la salud en Colombia


Importancia de la socialización:

- Empoderamiento del usuario:  
Conocer sus derechos permite a los usuarios participar activamente en su proceso de atención y tomar decisiones informadas.
- Mejora de la calidad de la atención:  
Al entender sus deberes, los usuarios contribuyen a un ambiente más seguro y respetuoso, facilitando la labor del personal de salud.
- Fortalecimiento de la relación paciente-IPS:  
La socialización promueve la transparencia y la confianza entre ambas partes, generando un ambiente de colaboración.

La socialización de los derechos y deberes es un proceso continuo que requiere el compromiso de todos los actores involucrados en la atención en salud. Un usuario informado y comprometido es un aliado en la búsqueda de una atención más humana y de calidad.

Derecho ser informado:

<b>Elaborado por:</b> ORNELA CANALES	<b>Revisado por:</b> ANGELA SOTO	<b>Aprobado por:</b> CARMEN COTES
<b>Cargo:</b> Auditor Interno	<b>Cargo:</b> División de Calidad	<b>Cargo:</b> Representante Legal
Fecha: 20 enero 2024	Fecha: 25 enero 2024	Fecha: 25 enero 2024

	<b>FORMATO ACTA DE CAPACITACIÓN O FORMACIÓN</b>		<b>DESCRIPCIÓN</b>
			Código: GTH-FCC-FR-003
			Versión: 002
<b>MACROPROCESO: APOYO</b>	<b>PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	Fecha: 25/01/2024	

- Del tratamiento de su estado de salud y de los servicios que va a recibir, de manera clara, apropiada y suficiente, que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas respecto de los procedimientos que se vayan a practicar y riesgos de los mismos.
- Sobre los canales formales para presentar quejas, sugerencias, felicitaciones y reclamos sobre la atención prestada.
- Acerca de los costos por los tratamientos de salud recibidos y el valor que deberá cancelar por ellos.

**Derecho a tener privacidad:**

- Durante su atención, así como mantener la confidencialidad y reserva de su historia clínica y la información derivada de la misma, garantizando que solo puedan acceder a esta información el paciente mismo, las autoridades judiciales y de salud, en los casos previstos por la ley, y o terceras personas si existe previa autorización escrita del paciente.


**Derecho a consentir o rechazar:**

- Los tratamientos propuestos por el equipo de salud, dejando expresa constancia escrita de su decisión.
- La participación de estudiantes durante el proceso de la atención.
- La participación en proyectos de investigación que se realicen en la IPS.

**Derecho a recibir:**

- Atención accesible, oportuna, humanizada, segura, puntual y de calidad, en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
- Atención sin trámites administrativos diferentes a los de ley.
- Atención prioritaria cuando su condición clínica o características personales así lo ameriten.
- El mismo trato sin restricciones por motivo de raza, sexo, idioma, religión u opiniones políticas de cualquier índole.
- Un trato amable, digno y cordial que respete sus opiniones, creencias y costumbres.
- Atención profesional de acuerdo con su enfermedad y a decidir por cual profesional quiere ser atendido, teniendo en cuenta el recurso de la IPS.
- Una consulta de segunda opinión médica en caso de duda o de desacuerdo con el diagnóstico o plan de cuidados formulado por la IPS.
- Respuesta oportuna a sus reclamos, sugerencias e inquietudes.

<b>Elaborado por:</b> ORNELA CANALES	<b>Revisado por:</b> ANGELA SOTO	<b>Aprobado por:</b> CARMEN COTES
<b>Cargo:</b> Auditor Interno	<b>Cargo:</b> División de Calidad	<b>Cargo:</b> Representante Legal
Fecha: 20 enero 2024	Fecha: 25 enero 2024	Fecha: 25 enero 2024

	<b>FORMATO ACTA DE CAPACITACIÓN O FORMACIÓN</b>		<b>DESCRIPCIÓN</b>
			Código: GTH-FCC-FR-003
			Versión: 002
<b>MACROPROCESO: APOYO</b>		<b>PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	Fecha: 25/01/2024

**Derecho a elegir:**

- El profesional tratante dentro de las ofertas de la institución.

**Derecho a participar:**


- En las instancias de veeduría y seguimiento del sistema.
- En los programas de educación.
- En los planes estratégicos de la IPS a través de la Asociación de Usuarios y el comité de Ética Hospitalaria.

**Deberes**

- Respetar al personal responsable de la prestación de los servicios salud.
- Suministrar al equipo de salud la información, veraz de su identidad y antecedentes de salud y demás que se requiera para efectos del servicio.
- Expresar por escrito la aceptación o rechazo a los tratamientos.
- Respetar la intimidad de los demás pacientes.
- Cumplir a cabalidad las órdenes del personal de salud y el tratamiento ordenado.
- Asistir al servicio solicitado de manera oportuna o cancelar la cita mínimo con 2 horas de anticipación.
- Preservar las instalaciones y acatar las normas del equipo de salud.
- Presentar los documentos necesarios para su atención, así como realizar los copagos respectivos.
- Velar por el autocuidado, la familia y la comunidad acatando las instrucciones que brinda de manera integral el equipo de salud.
- Atender oportunamente las recomendaciones formuladas en los programas de promoción y prevención.
- Usar adecuada y racionalmente los servicios de salud, así como los recursos del sistema.
- Cancelar el valor correspondiente por la prestación del servicio de salud de acuerdo con el plan al que está afiliado.

**Derecho a la Participación Social**

<b>Elaborado por:</b> ORNELA CANALES	<b>Revisado por:</b> ANGELA SOTO	<b>Aprobado por:</b> CARMEN COTES
<b>Cargo:</b> Auditor Interno	<b>Cargo:</b> División de Calidad	<b>Cargo:</b> Representante Legal
Fecha: 20 enero 2024	Fecha: 25 enero 2024	Fecha: 25 enero 2024

	<b>FORMATO ACTA DE CAPACITACIÓN O FORMACIÓN</b>		<b>DESCRIPCIÓN</b>
			Código: GTH-FCC-FR-003
	<b>MACROPROCESO: APOYO</b>	<b>PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	Versión: 002

- Intervención ciudadana en las decisiones y acciones de las entidades del Estado para incidir en la gestión pública.
- Finalidad: Fortalecer la democracia, cerrar brechas, lograr una mayor incidencia ciudadana y garantizar el bien común.
- Control Social: Derecho y deber de los ciudadanos para vigilar la gestión pública y el uso de recursos.
- Participación Ciudadana y Derechos Humanos: El derecho a participar es reconocido en instrumentos internacionales y se entrelaza con derechos políticos y civiles.
- Mecanismos de Participación
- Ámbitos de la Participación

			Indicador Eficacia			Indicador Efectividad		
	Numero total de trabajadores programados	% Cobertura	Numero asistentes evaluados	Número de asistentes a capacitación	% de evaluaciones eficaces	Número de evaluaciones con desempeño optimo o >90%	Numero trabajadores evaluados	% de evaluaciones eficaces
<b>EVIDENCIAS</b>								

<b>Elaborado por:</b> ORNELA CANALES	<b>Revisado por:</b> ANGELA SOTO	<b>Aprobado por:</b> CARMEN COTES
<b>Cargo:</b> Auditor Interno	<b>Cargo:</b> División de Calidad	<b>Cargo:</b> Representante Legal
Fecha: 20 enero 2024	Fecha: 25 enero 2024	Fecha: 25 enero 2024



## FORMATO ACTA DE CAPACITACIÓN O FORMACIÓN

**DESCRIPCIÓN**

Código: GTH-FCC-FR-003

**MACROPROCESO:** APOYO

**PROCESO:** GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Versión: 002

Fecha: 25/01/2024

	<b>LISTA DE ASISTENCIA ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA</b>	<small>DESCRIPCIÓN</small> Código: IAU-PCI-FR-005 Versión: 02 Fecha: 14/02/2024
<small>MACROPROCESO: MISIONAL</small>	<small>PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</small>	

<b>DEPARTAMENTO:</b>	Lo Cauajiro	<b>MUNICIPIO:</b>	Riohacha	<b>LUGAR O SEDE:</b>	Mi salud	<b>FECHA:</b>	09-04-25
<b>TEMA:</b>	socialización derechos y deberes						
<b>OBJETIVO ACCIÓN EDUCATIVA:</b>	Brindar información clara y oportuna a los usuarios sobre sus deberes y derechos.						

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	TIPO DOCUMENTO	N° IDENTIFICACIÓN	EPS O EAPB	TELEFONO	FIRMA Y/O HUELLA
1	Angie Chuley Pedrono	100648288	1006618288	Nueva eps	3127192950	<i>Angie Chuley</i>
2	Isabelmis Romero Arzola	40928980	40928980	Nueva Eps	3012721336	<i>Isabelmis</i>
3	Yolanda Blanco Mendoza	4042560	40925662	Nueva eps	3077533524	<i>Yolanda B</i>
4	Kellys Johana Gano Dora	118810075	118810075	Nueva eps	301420689	<i>Kellys Gano</i>
5	Andrés Felipe Chales Rivasdenera	CC	118800758	Nueva eps	3045308325	<i>A. Chales</i>
6	Sofamar Valdes Gomez	CC	1027954376	Nueva eps	302802058	<i>Sofamar Valdes</i>
7	Yvettarada Elaine Chilibos	CC	118867328	Nueva eps	300272792	<i>Yvettarada</i>
8	Rosalba Jimenez	CC	26964112		315205776	<i>Rosalba Jimenez</i>
9	Betty Milena Aguero	CC	76965912	Nueva Eps	302299189	<i>Betty Milena</i>
10	Genifer Pacheco M	CC	55239902	Nueva eps	3135753621	<i>Genifer</i>

NOMBRE O FIRMA RESPONSABLE ACTIVIDAD: \_\_\_\_\_ CARGO: \_\_\_\_\_



<b>Elaborado por:</b> ORNELA CANALES	<b>Revisado por:</b> ANGELA SOTO	<b>Aprobado por:</b> CARMEN COTES
<b>Cargo:</b> Auditor Interno	<b>Cargo:</b> División de Calidad	<b>Cargo:</b> Representante Legal
Fecha: 20 enero 2024	Fecha: 25 enero 2024	Fecha: 25 enero 2024



## FORMATO ACTA DE CAPACITACIÓN O FORMACIÓN

**DESCRIPCIÓN**

Código: GTH-FCC-FR-003

**MACROPROCESO: APOYO**

**PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Versión: 002

Fecha: 25/01/2024

	<b>LISTA DE ASISTENCIA ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA</b>	DESCRIPCIÓN
MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código: IAU-PCI-FR-005
		Versión: 02
		Fecha: 14/02/2024

DEPARTAMENTO:	La Guajira	MUNICIPIO:	Riachocho	LUGAR O SEDE:	Mi salud	FECHA:	09-04-25
TEMA:	Socialización deberes y derechos						
OBJETIVO ACCIÓN EDUCATIVA:	Brindar información clara y oportuna a los usuarios sobre sus deberes y derechos						

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	TIPO DOCUMENTO	N° IDENTIFICACIÓN	EPS O EAPB	TELEFONO	FIRMA Y/O HUELLA
1	Julio Segundo Curvelo Redondo	CC	17.808.127	NUEVA EPS	3007914124	
2	Maria Fernanda David B	CC	1118.870.256	Nueva EPS	301-708-5824	M David
3	Luz Ayana Cruz Romero	CC	1.118.809.160	Nueva EPS	3114232896	Luz Cruz
4	Stiluz Delcán Mejía	CC	1.118.820.651	Nueva EPS	3019580677	Stiluz
5	Germayony Tapias Marquez	T.I	1.176.213.707	Nueva EPS	3503776241	Germay
6	Javier Juana Tapias Chica	C.C	1118.828.455	EPS Sanitas	3003462502	Javier
7	Sinfonosa Sierra	CC	26965862	EPS	3024417141	Sinfonosa
8	Madula Vargas Pacheco	CC	26855859	Nueva EPS	3126758187	Madula Vargas
9	Jandry Jose Riquiera Sarmiento	CC	1235538504	Nueva EPS	3104305310	Jandry Riquiera
10	Sharik Isis Laguarda	CC	11188114301	Nueva EPS	3147587770	Sharik Isis

NOMBRE O FIRMA RESPONSABLE ACTIVIDAD: \_\_\_\_\_ CARGO: \_\_\_\_\_

	<b>LISTA DE ASISTENCIA ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA</b>	DESCRIPCIÓN
MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código: IAU-PCI-FR-005
		Versión: 02
		Fecha: 14/02/2024


DEPARTAMENTO:	La Guajira	MUNICIPIO:	Riachocho	LUGAR O SEDE:	Mi salud	FECHA:	09-04-25
TEMA:	Socialización deberes y derecho						
OBJETIVO ACCIÓN EDUCATIVA:	Brindar información clara y oportuna a los usuarios sobre sus deberes y derechos						

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	TIPO DOCUMENTO	N° IDENTIFICACIÓN	EPS O EAPB	TELEFONO	FIRMA Y/O HUELLA
1	Ed Johana Salas Guerrero	Cédula	1118.339.281	Nueva EPS	3005075399	Ed Johana Salas
2	Paula Hernandez Acuna	Cedula	11180240937	Nueva EPS	3046156765	Paula
3	Melissa Sotomayor Becerra	Cedula	40947859	Nueva EPS	301267416	Melissa Sotomayor
4	Filibette Leque Diaz	cedula	40733908	Nueva EPS	3187828794	Filibette Leque
5	Beatriz E. Rivera Leque	TI	1029862812	Nueva EPS	3187828794	Beatriz Rivera
6						
7						
8						
9						
10						

NOMBRE O FIRMA RESPONSABLE ACTIVIDAD: \_\_\_\_\_ CARGO: \_\_\_\_\_

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Auditor Interno	División de Calidad	Representante Legal
Fecha: 20 enero 2024	Fecha: 25 enero 2024	Fecha: 25 enero 2024


Supersalud

	<b>FORMATO ACTA DE CAPACITACIÓN O FORMACIÓN</b>		<b>DESCRIPCIÓN</b>
			<b>Código: GTH-FCC-FR-003</b>
	<b>MACROPROCESO: APOYO</b>	<b>PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	<b>Versión: 002</b>
		<b>Fecha: 25/01/2024</b>	

FIRMA DEL EXPOSITOR.



<b>Elaborado por:</b> ORNELA CANALES	<b>Revisado por:</b> ANGELA SOTO	<b>Aprobado por:</b> CARMEN COTES
<b>Cargo:</b> Auditor Interno	<b>Cargo:</b> División de Calidad	<b>Cargo:</b> Representante Legal
Fecha: 20 enero 2024	Fecha: 25 enero 2024	Fecha: 25 enero 2024

	<b>FORMATO ACTA DE CAPACITACIÓN O FORMACIÓN</b>		<b>DESCRIPCIÓN</b>
			Código: GTH-FCC-FR-003
	<b>MACROPROCESO: APOYO</b>		<b>PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>
			Fecha: 25/01/2024

## FORMACIÓN CONTINUA Y CAPACITACIÓN

<b>FECHA</b>	10	03	2025	<b>Hora inicio</b>	5:00 Pm	<b>Hora Fin</b>	7:15 Pm
<b>MUNICIPIO</b>	RIOHACHA LA GUAJIRA						
<b>LUGAR</b>	MISALUD						
<b>TEMA</b>	<b>DERECHO Y DEBERES DE LOS USUARIOS y DERECHOS DE PARTICIPACION SOCIAL</b>						
<b>RESPONSABLE</b>	Coordinación de Sede JOSSAINE ORCASITAS DAZA						
<b>OBJETIVO</b>	Sensibilizar y fortalecer los conocimientos del personal de la IPS MISALUD respecto a los <b>derechos y deberes de los usuarios</b> , con el fin de garantizar una atención humanizada, ética y conforme a la normatividad vigente.						
<b>PARTICIPANTES</b>	PERSONAL DE LA INSTITUCION SEDE MISALUD						
<b>DESARROLLO</b>							

### Temas bordados:

1. **Marco normativo:**

- Ley 1751 de 2015 (Ley Estatutaria de Salud)
- Resolución 4343 de 2012 (Carta de Derechos y Deberes del Usuario)

2. **Derechos de los usuarios:**

- Atención oportuna, continua y con calidad
- Acceso a la información clara y completa
- Confidencialidad y privacidad
- Trato digno y respetuoso
- Participación en decisiones sobre su salud.
- Derecho a presentar peticiones, quejas y reclamos

3. **Deberes de los usuarios:**

- Cuidado de su salud y la de su comunidad
- Trato respetuoso al personal de salud
- Uso adecuado de los servicios
- Cumplimiento de normas institucionales
- Ministro de información veraz y completa

4. **Aplicación práctica en la IPS MISALUD:**

- Materiales visibles: carteleras, folletos, medios digitales.
- Promoción activa desde admisiones, consulta externa y trabajo social
- Estrategias para mejorar la comunicación y el acompañamiento del usuario

5. **Derecho a la Participación Social**

- Intervención ciudadana en las decisiones y acciones de las entidades del Estado para incidir en la gestión pública.
- Finalidad: Fortalecer la democracia, cerrar brechas, lograr una mayor incidencia ciudadana y garantizar el bien común.
- Control Social: Derecho y deber de los ciudadanos para vigilar la gestión pública y el uso de recursos.
- Participación Ciudadana y Derechos Humanos: El derecho a participar es reconocido en instrumentos internacionales y se entrelaza con derechos políticos y civiles.
- Mecanismos de Participación
- Ámbitos de la Participación

### Conclusiones:


- Se evidencia desconocimiento parcial por parte de algunos colaboradores sobre los deberes del usuario, lo cual puede afectar la relación prestador-usuario.
- Se acordó reforzar la entrega de la Carta de Derechos y Deberes en el momento de la admisión.

- Se propuso realizar jornadas periódicas de sensibilización para usuarios y familiares.
- Se priorizará el lenguaje claro y empático en la atención al usuario.

---

**Compromisos adquiridos:**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
<b>Cargo:</b>	<b>Cargo:</b>	<b>Cargo:</b>
Auditor Interno	División de Calidad	Representante Legal
Fecha: 20 enero 2024	Fecha: <b>25</b> enero 2024	Fecha: <b>25</b> enero 2024

	<b>FORMATO ACTA DE CAPACITACIÓN O FORMACIÓN</b>		<b>DESCRIPCIÓN</b>
			Código: GTH-FCC-FR-003
	<b>MACROPROCESO: APOYO</b>	<b>PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	Versión: 002
		Fecha: 25/01/2024	

- **Área de Atención al Usuario:** Socializar con el personal de la institución buzón de PQRS y verificar socialización de la carta en admisiones.
- **Área de Calidad:** Supervisar el cumplimiento de esta normativa en auditorías internas.
- **Todo el personal:** Fomentar el respeto y cumplimiento de los derechos y deberes en cada interacción con los usuarios.

ANÁLISIS DE INDICADORES								
Indicador Cobertura			Indicador Eficacia			Indicador Efectividad		
Número de asistentes a capacitación	Numero total de trabajadores programados	% Cobertura	Numero asistentes evaluados	Número de asistentes a capacitación	% de evaluaciones eficaces	Número de evaluaciones con desempeño óptimo o >90%	Numero trabajadores evaluados	% de evaluaciones eficaces
34	37	94.6%	35	35	100	10	10	100

### EVIDENCIAS

SE ANEXAN EVIDENCIAS AL FINAL



FIRMA DEL EXPOSITOR.  
Dra. JOSSAINE ORCASITAS DAZA

<b>Elaborado por:</b> ORNELA CANALES	<b>Revisado por:</b> ANGELA SOTO	<b>Aprobado por:</b> CARMEN COTES
<b>Cargo:</b> Auditor Interno	<b>Cargo:</b> División de Calidad	<b>Cargo:</b> Representante Legal
Fecha: 20 enero 2024	Fecha: 25 enero 2024	Fecha: 25 enero 2024



**FORMATO ACTA DE CAPACITACIÓN O FORMACIÓN**

DESCRIPCIÓN

Código: GTH-FCC-FR-003

Versión: 002

Fecha: 25/01/2024

MACROPROCESO: APOYO

PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Kottuchi Sas Ana-a		LISTA DE ASISTENCIA CAPACITACION FUNCIONARIOS			DESCRIPCIÓN		
MACROPROCESO: APOYO		PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO			Código: GTH-FCC-FR-007		
					Versión: 2		
					Fecha: 25/01/2024		
FECHA	10	03	2024	Hora inicio	5:00 pm	Hora Fin	7:15 pm
MUNICIPIO	BIOGACHA						
LUGAR	HISALUD						
TEMA	DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS						
RESPONSABLE	TOSCAQUE CREDITOS D.						
1	Beatriz Hernandez C. Cédula: 3205180088	Admisiónista Cédula: 3205180088				Beatriz Ullas Firma	
2	[Firma] Cédula: 1128852063	Admisiónista Cédula: 305347707				[Firma]	
3	[Firma] Cédula: 1006575233	Admisiónista Cédula: 3045316833				[Firma]	
4	[Firma] Cédula: 1118845686	Admisiónista Cédula: 3042148383				[Firma]	
5	Josangella Bolívar Cédula: 1006569328	Admisiónista Cédula: 3015077532				Josangella Firma	
6	Kelyn Romiré Siano Cédula: 3146802721	Admisiónista Cédula: 31118850620				Kelyn R. Firma	
7	Jos Anthony Espino M. Cédula: 1118813513	Admisiónista Cédula: 325393740				[Firma]	
8	[Firma] Cédula: 1118859187	Admisiónista Cédula: 3242421252				[Firma]	
9	[Firma] Cédula: 1118805642	Admisiónista Cédula: 3104606521				[Firma]	
10	[Firma] Cédula: 40932646	Indicador Cédula: 45309602				[Firma]	
11	[Firma] Cédula: 1006591633	Orientador Cédula: 5987905				[Firma]	
FIRMA DEL EXPOSITOR		[Firma]					

Elaborado por: ORNELA CANALES	Revisado por: ANGELA SOTO	Aprobado por: CARMEN COTES
Cargo: Auditor Interno	Cargo: División de Calidad	Cargo: Representante Legal
Fecha: 15 enero 2024	Fecha: 25 enero 2024	Fecha: 25 enero 2024

Powered by CamScanner

VIGILADO Supersalud

Elaborado por: ORNELA CANALES	Revisado por: ANGELA SOTO	Aprobado por: CARMEN COTES
Cargo: Auditor Interno	Cargo: División de Calidad	Cargo: Representante Legal
Fecha: 20 enero 2024	Fecha: 25 enero 2024	Fecha: 25 enero 2024



## FORMATO ACTA DE CAPACITACIÓN O FORMACIÓN

DESCRIPCIÓN

Código: GTH-FCC-FR-003

Versión: 002

Fecha: 25/01/2024

MACROPROCESO: APOYO

PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

<b>Elaborado por:</b> ORNELA CANALES	<b>Revisado por:</b> ANGELA SOTO	<b>Aprobado por:</b> CARMEN COTES
<b>Cargo:</b> Auditor Interno	<b>Cargo:</b> División de Calidad	<b>Cargo:</b> Representante Legal
Fecha: 20 enero 2024	Fecha: <b>25</b> enero 2024	Fecha: <b>25</b> enero 2024