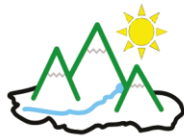


FORMATO ACTA DE REUNIÓN

FECHA:	27 DE MARZO DEL 2026	ACTA N°: NL012026
HORA DE INICIO: 9:00 AM	HORA DE FINALIZACION: 12:00 PM	
EMPRESA:	DUSAKAWI EPSI	
LUGAR: CASA DE CABILODO	AREA: MIEMBROS DE ASOCIACIÓN DE USUARIO DEPARTAMENTAL CEL CESAR Y MAGDALENA.	
TEMAS A TRATAR: fortalecer los conocimientos de los miembros de la asociación usuario Nacional del Cesar, Magdalena y Guajira respecto a los mecanismos de atención al usuario, normatividad vigente sobre PQR, portabilidad y movilidad, garantizando así una adecuada orientación a la población afiliada.		

ASISTENTES:

Nº	NOMBRE Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA
1	SINDY MANJARES	PRESIDENTA	
2	MARYURI OJEDAS	PRESIDENTA	
3	AMELIA LICONA	PRESIDENTA	
4	INGRIS VANEGA	PRESIDENTA	
5	ADRIANA ARIAS MONTERO	PRESIDENTA	
6	LIYUNED JIMENEZ	PRESIDENTA	
7	CLAUDIA MARCELA CHAPARRO	DEFENSOR DE USUARIO CESAR Y MAGDALENA	
8	GRISELDA BARROS PANA	DEFENSOR DE USUARIO GUAJIRA	
9	LUISANA OÑATE	LIDER SIAU	
10	VICTOR CANALES	LIDER SIAU	



DESARROLLO Y CONCLUSIONES:

ORDEN DEL DIA

- ✓ Verificación número y asistencia.
- ✓ Apertura de la sesión y lectura del objetivo de la capacitación.
- ✓ Desarrollo tema de capacitación
- ✓ líder de SIAU y VICTOR CANALES
- ✓ Canales y Oportunidad en la Atención al Usuario.
- ✓ Normativo de PQR y Tiempos de Respuesta.
- ✓ Portabilidad.
- ✓ Movilidad entre Regímenes (Contributivo y Subsidiado)
- ✓ Conclusiones, compromisos y cierre de la sesión.

DESARROLLO Y CONCLUSIONES:

En la ciudad de Valledupar, departamento del Cesar, siendo las 9:00 a.m. del día 17 de abril de 2026, en las instalaciones de la Casa de los Cabildos de DUSAKAWI EPSI, se llevó a cabo jornada de capacitación dirigida a los miembros de la Asociación Nacional del Cesar, Magdalena y Guajira en las instalaciones de la Casa de los Cabildos de DUSAKAWI EPSI.

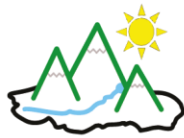
El siguiente paso la actividad fue liderada por el área del Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU, a cargo de la DR **VICTOR CANALES** líder SIAU GUAJIRA de DUSAKAWI EPSI con una duración comprendida entre las 9:30 am y las 12:00 pm con el propósito de fortalecer los procesos de participación social y control ciudadano en salud, promoviendo el conocimiento de los mecanismos institucionales para la atención integral de los afiliados y el ejercicio efectivo de sus derechos dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Durante la jornada se abordaron aspectos normativos y operativos relacionados con la atención al usuario, enfatizando el rol estratégico de las Alianzas de Usuarios como instancias de representación social, participación comunitaria y seguimiento a la calidad en la prestación de los servicios de salud, conforme a los principios definidos en la Resolución 2063 de 2017.

OBJETIVO DE LA CAPACITACION

Fortalecer los conocimientos de los miembros de la Asociación de Usuarios de los departamentos de Cesar, Magdalena y Guajira en relación con los mecanismos de atención al usuario, normatividad vigente de PQR, portabilidad y movilidad de

“Trabajamos por la salud de los pueblos indígenas”



regímenes, con el fin de garantizar una correcta orientación, defensoría y veeduría de la población afiliada.

Se inicia la sesión contando con la participación de los delegados de la Asociación de Usuarios Nacional de las regiones de Cesar, Magdalena y Guajira. El facilitador destaca la importancia y función de los líderes de las diferentes comunidades indígena veedores de la calidad y oportunidad de los servicios de salud en sus territorios.

Se desarrolla temas puntuales en la capacitación

Mecanismos de Atención: Se recordó a los asistentes que las EPS deben garantizar canales virtuales, telefónicos y físicos en cada municipio. Se enfatizó en los tiempos máximos de asignación para citas de medicina general (3 días hábiles) y la atención prioritaria a poblaciones vulnerables.

Régimen de PQR: Se explicó la Circular Única de la Superintendencia Nacional de Salud. Se reiteró que el plazo máximo legal para responder quejas es de 15 días hábiles, pero ante situaciones de **Riesgo Vital de la vida** o falta de oportunidad que ponga en peligro al paciente, la gestión debe ser inmediata y prioritaria.

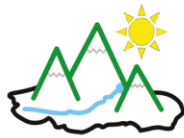
Portabilidad: Se abordó el mecanismo bajo el Decreto 780 de 2016, aclarando que ningún afiliado que se traslade temporalmente entre Cesar, Magdalena y Guajira (o a cualquier otra parte de la ciudad) puede quedarse sin atención médica regular. Se revisaron los canales obligatorios que las EPS deben disponer para este trámite por la seguridad de los pacientes.

Movilidad de Regímenes: Se capacitó sobre el derecho del usuario a pasar del régimen subsidiado al contributivo (o viceversa) ante cambios en su situación laboral, permaneciendo en la misma EPS y garantizando de forma obligatoria la **continuidad de sus tratamientos, cirugías y medicamentos**.

Para operativizar los conocimientos adquiridos, la Asociación de Usuarios Nacional (Cesar, Magdalena y Guajira) establece compromisos con los Usuarios y afiliados en general.

La jornada permitió fortalecer las capacidades técnicas y conceptuales de los integrantes de las Alianzas de Usuarios del departamento Cesar, Magdalena y Guajira, promoviendo una mayor apropiación de los mecanismos de participación social, vigilancia ciudadana y orientación a la población afiliada de DUSAKAWI EPSI.

No siendo otro el objeto de la presente capacitación se da por finalizada la jornada siendo las 12:00 p.m. del



ACCIONES DE MEJORAMIENTO

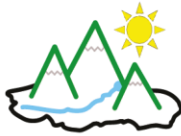
Nº	ACCIÓN	RESPONSABLES	FECHA
1.	Multiplicar la información recibida con los usuarios de sus respectivos municipios mediante charla educativa.	Alianzas de Usuarios	Proximo fecha
2.	Diseñar y unificar un formato de radicación de PQR comunitaria para apoyar a los afiliados que presenten barreras de acceso.	Área SIAU/Defensores de Usuarios	Proximo fecha
3.	Consolidar un reporte mensual de las Fallas Más comunes de normatividad y movilidad en Cesar y Magdalena para ser enviado a la Super Salud.	Area de SIAU	Proximo fecha
4.	Fortalecer jornadas periódicas de capacitación a las Alianzas de Usuarios.	Area de SIAU /Defensor del Usuarios	Proximo fecha

EVALUACION DE LA REUNIÓN:

ASISTENCIA		PUNTUALIDAD		PARTICIPACIÓN		RELACIONES		TAREAS	
100%		A tiempo		General		Integración		100%	
70-00%		15 min		Concentrada		Normal		70-100%	
< 70%		> 15 min		Particular		Conflictiva		< 70%	

ANEXOS:

- Se anexa
- Convocatoria
- Cronograma
- Listado de Asistencia
- Fotos



Convocatoria:



ASOCIACIÓN DE CABILDOS INDÍGENAS
DEL CESAR Y LA GUAJIRA
DUSAKAWI EPSI
NIT: 824001398-1

Código: COM-FT-05
Versión: 03
Emisión: 23/02/2020
Vigencia: 14/05/2027
Página 2 de 2

CIRCULAR No. NAL-001-03-2026

PARA: ASOCIACIONES DE USUARIOS DUSAKAWI EPSI – NACIONAL
DE: DEFENSORES DE USUARIOS DE LA GUAJIRA, CESAR Y MAGDALENA.
ASUNTO: REUNION ASOCIACION DE USUARIOS.
FECHA: 14 DE MARZO DE 2026

SE CONVOCA A LOS PRESIDENTES DE LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS MUNICIPALES A UNA REUNION EL DIA 27 DE MARZO, EN DUSAKAWI EPSI, A LAS 9:00 AM, CON EL OBJETIVO DE DARLE CUMPLIMIENTO AL CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES ANTERIORMENTE EXPUESTO Y CONCERTADO CON LOS MIEMBROS DE LAS ASOCIACIONES.

ESPERAMOS SU PUNTUAL ASISTENCIA.

ATENTAMENTE,

GRISELDA BARROS PANA
Defensor de Usuarios de La Guajira
defensorguajira@dusakawiepsi.com
Celular No. 3168332540

CLAUDIA CHAPARRO MEJIA
Defensor de usuarios del Cesar y Magdalena

SAN JUAN

FONSECA

MANAURE

RIOHACHA

VALLEDUPAR

CODAZZI

CIENAGA

Vigilado Supersalud

"Trabajamos por la salud de los pueblos indígenas"

Calle 8 #17- 17 B. Pontevedra, Valledupar, Cesar / Contacto: (605) 5700377 - (605) 5714966 / E-Mail: gerencia1@dusakawiepsi.com

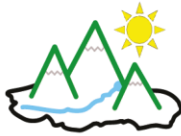
Redes Sociales: @DusakawiEPSI_ Dusakawi EPSI @DusakawiEPSI_

Vigilado Supersalud

"Trabajamos por la salud de los pueblos indígenas"

Calle 8 #17- 17 B. Pontevedra, Valledupar, Cesar / Contacto: (605) 5700377 - (605) 5714966 / E-Mail: gerencia1@dusakawiepsi.com

Redes Sociales: @DusakawiEPSI_ Dusakawi EPSI @DusakawiEPSI_



ASOCIACIÓN DE CABILDOS INDÍGENAS
DEL CESAR Y LA GUAJIRA
DUSAKAWI EPSI
NIT: 824001398-1

Código: COM-FT-05
Versión: 03
Emisión: 23/02/2020
Vigencia: 14/05/2027
Página 6 de 9

Cronograma:



ASOCIACIÓN DE CABILDOS INDÍGENAS
DEL CESAR Y LA GUAJIRA
DUSAKAWI EPSI
NIT: 824001398-1

Código: COM-FT-05
Versión: 03
Emisión: 23/02/2020
Vigencia: 14/05/2027
Página 1 de 2

**CRONOGRAMA DE REUNION A LA ASOCIACION DE
USUARIOS NACIONAL 2026**

MES	MARZO
DIA	27
HORA	9:00 AM

ATENTAMENTE,

GRISELDA ELENA BARROS PANA
Defensor del Usuario de La Guajira.
defensorquajira@dusakawiepsi.com
Celular No. 3168332540

Sandy Manjares Honorio Ojeda Amelia Lizcano
SAN JUAN FONSECA MANAURE

Angie Vanegas Adriana M. Anes H. Luzmed Jimenez
RIOHACHA VALLEDUPAR CODAZZI

Iridis Pacheco
CIENAGA

Vigilado Supersalud

"Trabajamos por la salud de los pueblos indígenas"

Calle 8 #17- 17 B. Pontevedra, Valledupar, Cesar / Contacto: (605) 5700377 - (605) 5714966 / E-Mail: gerencia1@dusakawiepsi.com

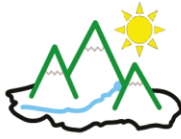
Redes Sociales: @DusakawiEPSI @DusakawiEPSI @DusakawiEPSI

"Trabajamos por la salud de los pueblos indígenas"

Calle 8 #17- 17 B. Pontevedra, Valledupar, Cesar / Contacto: (605) 5700377 - (605) 5714966 / E-Mail: gerencia1@dusakawiepsi.com

Redes Sociales: @DusakawiEPSI_ Dusakawi EPSI @DusakawiEPSI_

Vigilado Supersalud



Listado

de

asistencia:

Código: GC-AU-F-05
Versión: 03
Emisión: 09/03/2019
Vigencia: 14/05/2027
Página 1 de 1

ASOCIACIÓN DE CABILDOS INDÍGENAS
DEL CESAR Y LA GUAJIRA
DUSAKAWI EPSI
NIT: 824001398-1

Municipio Valledupar Departamento Cesar LISTADO DE ASISTENCIA Asentamiento/ranchería Sala de Juntas Fecha 27-03-2026

Asunto: Reunión Defarmamental - Lociana

Nº	Nº IDENTIFICACIÓN O NRO. CARNET	NOMBRES Y APELLIDOS	Sexo		Edad	Etnia	CONDICIÓN						MUNICIPIO	FIRMA O HUÉLLA		
			M	F			1	2	3	4	5	6				
1	49722765	Adriano H. Arias M.	X		42	5									X	Adriano Arias M.
2	26.996.526	Maryolis Ojeda Cobo	X		41	14										Maryolis Ojeda C.
3	40.921.443	Ingrid Sanegao P.	X		61	14										Ingrid Sanegao P.
4	40.952.005	Amelia ficiana Uiana	X		43	06										Amelia Uiana U.
5	1.122.400.332	Sindy Tfanjarez A	X		39	05										Sindy Hanlases.
6	49690975	Luzined Jimenez	X			13										Luzined Jimenez
7	1080421168	Mayra A Ospino	X			13										Mayra Ospino
8	26777916	Fridis Pacheco	X			13										Fridis Pacheco
9	40926917	Griselda Barros P.	X		51	06										Griselda Barros P.
10	1065582889	Claudia Chaparro	X		41											Claudia Chaparro
11	1122814882	Yonaris Uiana	X		34	6										Yonaris Uiana
12	1010146604	Luis Alberto Uiana	X		25	5										Luis Alberto Uiana
13																

Etnias: 1=Arhuaca 2=ikogui 3=Wiwa 4=Yukpa 5=Kankuama 6=Wuyuu 7=Ingas 8=Zenu 11=Chimila 13=No Indigenas 14=otra
Condición: 1= Desplazado 2=Adulto Mayor 3=Discapacidad 4= Embarazada 5=Desmovilizado 6=LGTBIQ+

RESPONSABLE: GRISELDA ELENA BARROS PANA

RESPONSABLE: CLAUDIA CHAPARRO MEJIA

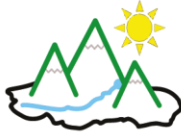
"Trabajamos por la salud de los pueblos indígenas"

Calle 8 #17- 17 B. Pontevedra, Valledupar, Cesar / Contacto: (605) 5700377 - (605) 5714966 / E-Mail: gerencia1@dusakawiepsi.com

Redes Sociales: @DusakawiEPSI_ @DusakawiEPSI_ @DusakawiEPSI_ @DusakawiEPSI_



ASOCIACIÓN DE CABILDOS INDÍGENAS
DEL CESAR Y LA GUAJIRA
DUSAKAWI EPSI
NIT: 824001398-1



ASOCIACIÓN DE CABILDOS INDÍGENAS
DEL CESAR Y LA GUAJIRA
DUSAKAWI EPSI
NIT: 824001398-1

Código: COM-FT-05
Versión: 03
Emisión: 23/02/2020
Vigencia: 14/05/2027
Página 8 de 9

Código: CC-AU-F-06
Versión: 03
Emisión: 09/03/2019
Vigencia: 14/05/2027
Página 1 de 1

LISTADO DE ASISTENCIA

Municipio Municipio Cesar Departamento Cesar Asentamiento/ranchería Sede Central Pskw Fecha 27-05-2026

Asunto: Socialización de Pop-Lupres.

Nº	Nº IDENTIFICACIÓN O NRO. CARNET	NOMBRES Y APELLIDOS	Sexo		Edad	Etnia	CONDICIÓN						TELEFONO	FIRMA O HUELLA		
			M	F			1	2	3	4	5	6				
1	49722765	Adriana Arias	X		42	S						X			3126695142	Adriana Arias
2	7775022	Nicol Covales	X		52	NO									3011450217	Nicol Covales
3	49761181	Alicia Cortez			53	NO									3166710573	Alicia Cortez
4	40926917	Griselda Barros P	X		51	OG									3168332540	Griselda Barros P
5	77079274	Suzanne			59	Y									3144009087	Suzanne
6	1065802889	Claudia Pacheco	X		40										320957333	Claudia Pacheco
7	26777916	Iridis Pacheco	X		11										3166675318	Iridis Pacheco
8	49690975	Lupned Jimenez	X		11										3114318582	Lupned Jimenez
9	77188777	Rene Salcedo	X		3											RENE Salcedo
10	49607717	Ana Benilda Izquierdo	X													Ana Benilda Izquierdo
11																
12																

Etias: 1= Adulto Mayor 2= Koggi 3= Wiva 4= Yukpa 5= Kanakua 6= Wayuu 7= Inga 8= Zenú 9= Chimila 10= ROM 11= No Indígenas 12= otra

RESPONSABLES: Claudia Pacheco CARGO: Defensor del Upororo

"Trabajamos por la salud de los pueblos indígenas"

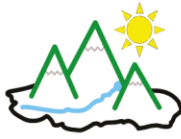
Calle 8 #17- 17 B. Pontevedra, Valledupar, Cesar / Contacto: (605) 5700377 - (605) 5714966 / E-Mail: gerencia1@dusakawiepsi.com

Redes Sociales: @Dusakawiepsi, @Dusakawiepsi, @Dusakawiepsi

"Trabajamos por la salud de los pueblos indígenas"

Calle 8 #17- 17 B. Pontevedra, Valledupar, Cesar / Contacto: (605) 5700377 - (605) 5714966 / E-Mail: gerencia1@dusakawiepsi.com

Redes Sociales: @Dusakawiepsi, Dusakawiepsi, @Dusakawiepsi



Fotos:

