

 PROTEGER EPS	FORMATO ACTA DE RENOVACIÓN DE MIEMBROS DE ASOCIACIONES DE USUARIOS	Código: RU-FR-11
		Versión: 01
	MANUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS	Fecha: marzo 2026

Acta No. 03

Periodo: de

03	26
----	----

 a

03	28
----	----

Regional: CESAR Fecha: 12 MARZO 2026 Hora: 2:00 PM

Municipio: AGUACHICA Lugar: OFICINA DE PROTEGER EPS.

Periodo de vigencia: Dos años a partir de la fecha

Objetivo de la reunión: renovar la Asociación de Usuarios de PROTEGER EPS, previa convocatoria efectuada de acuerdo con los lineamientos técnicos establecidos por el Ministerio de Salud y Protección Social, la Circular Única 008 del 2018 y el Decreto 1757 de 1994, definiendo sus integrantes y asignando responsabilidades a cada uno de ellos, que conlleven a la definición de mecanismos que permitan el mejoramiento continuo de la calidad de la atención en salud a los afiliados, así como la satisfacción de sus necesidades y expectativas velando por el cumplimiento de los deberes y derechos.

Orden del día:

1. Registros de asistente y verificación del Quórum.
2. Lectura y aprobación del orden del día.
3. Presentación de PROTEGER EPS.
4. Aprobación del reglamento de la Asociación de Usuarios
5. Lectura y aprobación de los requisitos para ser parte de la Asociación de Usuarios.
6. Realizar el nombramiento de los integrantes del comité describiendo sus competencias y las instituciones a las que pertenece.
7. Hacer presentación de los objetivos y funciones del comité a través del documento definido por PROTEGER EPS.
8. Se procede a asignar responsabilidades a cada uno de los miembros.
9. Definición de compromiso de los asistentes.
10. Conclusiones.
11. Fijar fecha de próxima reunión.
12. Finalización de la reunión y levantamiento del acta.

Desarrollo de la reunión

1. Se procede al registro de los asistentes y verificación del Quórum.

 PROTEGER EPS	FORMATO ACTA DE RENOVACIÓN DE MIEMBROS DE ASOCIACIONES DE USUARIOS	Código: RU-FR-11
		Versión: 01
	MANUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS	Fecha: marzo 2026

Se constata la asistencia de los afiliados de PROTEGER EPS, cuyos datos de contacto se encuentran contenidos en la lista de asistencia diligenciadas por cada uno de los mismos, que se ordena formen parte integral de la presente acta.

2. Lectura y aprobación del orden del día.
Se lee y aprueba por unanimidad el orden del día previsto.

3. Presentación de PROTEGER EPS:

A través de la Resolución No. 485 del 7 de abril de 2003, la Superintendencia Nacional de Salud autorizó al programa de Régimen Subsidiado a la CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR CAJACOPI ATLÁNTICO, la administración y operación de los recursos del Régimen Subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud, con el objeto de garantizar la prestación del Plan obligatorio de Salud Subsidiado.

El 10 de agosto de 2022, la Superintendencia Nacional de Salud expidió la Resolución N° 2022310010005241-6, por la cual se resuelve la solicitud de aprobación de un plan de reorganización institucional, presentada por la Caja de Compensación Familiar Cajacopi Atlántico, aprobándola. Mediante el proceso de escisión la entidad escidente es la CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR CAJACOPI ATLÁNTICO y se da origen a CAJACOPI EPS SAS hoy PROTEGER EPS.

4. Aprobación del reglamento de la asociación de usuarios.

A continuación, se procede a dar lectura del reglamento de la asociación de usuarios de PROTEGER EPS definidos en el **RU-MA-02 Manual para Asociación de Usuarios:**

Capítulo I. Nombre, características, domicilio, objeto y término de duración.

ARTÍCULO PRIMERO. - *Nombre.* Se constituye una Asociación de Usuarios denominada "Asociación de Usuarios AGUACHICA", en adelante La Asociación.

ARTÍCULO SEGUNDO. - *Características.* La Asociación es una entidad que busca promover el liderazgo comunitario y la participación en el mejoramiento continuo de la atención a los afiliados de Proteger EPS, por lo tanto, no tiene remuneración económica alguna ni su nombramiento constituye vínculo laboral alguno con la Empresa, ya que es una actividad de carácter VOLUNTARIO.

 PROTEGER EPS	FORMATO ACTA DE RENOVACIÓN DE MIEMBROS DE ASOCIACIONES DE USUARIOS	Código: RU-FR-11
		Versión: 01
	MANUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS	Fecha: marzo 2026

ARTÍCULO TERCERO. - Domicilio. *El domicilio de La Asociación será en AGUACHICA, Departamento de CESAR, República de Colombia.*

ARTÍCULO CUARTO. - Objeto. *El objeto de la Asociación consiste en velar por la calidad del servicio, la protección de los derechos de los usuarios y la participación comunitaria de los mismos. Para los efectos señalados en el inciso anterior, la Asociación tendrá las siguientes funciones:*

- *Asesorar a los usuarios y velar por el cumplimiento de los deberes y derechos de los afiliados.*
- *Socializar temas de capacitación continua sobre los cambios presentados en la normatividad, salud pública (promoción y prevención).*
- *Identificar las necesidades de los afiliados que conlleven a superar sus expectativas en la prestación de los servicios establecidos del Plan de Beneficios en Salud por parte de PROTEGER EPS y la red contratada, e informar sobre los canales de acceso.*
- *Informar a los afiliados sobre cambios que se puedan suscitar en el proceso de prestación de los servicios de salud en lo concerniente a la EPS, Red prestadora, servicios, ampliaciones, el derecho a la libre elección, novedades, traslados, jornadas de salud, normatividad, programas, proyectos, planes de mejoramiento e informes de satisfacción entre otros.*
- *Ejercer control social y veeduría sobre la prestación de los servicios de salud conforme a lo determinado por el Plan de Beneficios, y que los actores que intervienen en la atención en salud no vulneren las características de calidad definidas por el CNSSS.*
- *Participar activamente y mantener la comunicación permanente con los usuarios y la EPS, que permita estructurar propuestas ante los actores del sistema.*
- *Vigilar que las tarifas y cuotas de recuperación correspondan a las condiciones socioeconómicas de los distintos grupos de la comunidad, y que se apliquen de acuerdo con lo que para tal efecto se establezca por norma legal vigente.*

ARTÍCULO QUINTO. - Término de duración. *El término de duración de La Asociación será de dos (2) años contados a partir de la fecha del acta de constitución, sin embargo, la misma podrá ser removida y realizar nueva conformación, en caso de que alguno de sus integrantes ya no sea afiliado activo a PROTEGER EPS.*

Capítulo II. Miembros de la Asociación de Usuarios.

ARTÍCULO SEXTO. - Integrantes. *La Asociación estará conformada por usuarios activos de PROTEGER EPS, y la junta directiva está conformada por presidente, secretario y tesorero. Así mismo, se nombrarán vocales, cuyas instancias de participación son:*

- *Un representante ante la Secretaria de Salud.*

 PROTEGER EPS	FORMATO ACTA DE RENOVACIÓN DE MIEMBROS DE ASOCIACIONES DE USUARIOS	Código: RU-FR-11
		Versión: 01
	MANUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS	Fecha: marzo 2026

- *Un representante ante los Prestadores de Servicios de Salud.*
- *Un representante ante el comité de participación comunitaria.*
- *Un representante ante los usuarios con Enfermedades Huérfanas y de Alto Costo.*
- *Un representante ante la población de especial protección.*

Dentro de la conformación, también se podrán incluir dos suplentes, que corresponden a los usuarios postulados y que no fueron elegidos como junta directiva o vocales de la Asociación de Usuarios.

Dado que nuestras Asociaciones de usuarios no manejan recursos y cumplen una función social en defensa de los derechos y deberes de los usuarios, no se nombrará Revisor Fiscal.

En caso de presentarse algún comportamiento o conducta que se menciona a continuación por parte de alguno de los integrantes, este podrá ser removido. Para el caso de los vocales podrá ser reemplazado por los suplentes nombrados al momento de la conformación, y en el caso de un integrante de la junta directiva, es decir, presidente, secretario y tesorero, se llevará a cabo una elección interna entre los miembros activos quienes elegirán el nuevo representante:

- *Retiro, desafiliación o traslado de EPS.*
 - *Por solicitud expresa y voluntaria del integrante de la Asociación de Usuarios, para lo cual deberá hacer la solicitud por escrito.*
 - *Cuando deje de asistir injustificadamente a más de tres reuniones. Para tal fin, el integrante debe tener justificación en caso de no poner asistir.*
 - *Cuando se observe que no hay participación activa en los eventos o actividades programadas por la EPS o por el Presidente de la Asociación.*
 - *Cuando la conducta vaya en contra de los principios sociales, o afecten gravemente la imagen de la Asociación, lo cual deberá estar documentado por los demás miembros de la Asociación de Usuarios.*
- Dentro de las conductas se encuentran las siguientes:*

- *Dirigir, promover o participar en acciones que atenten contra la integridad física o los bienes de los funcionarios de PROTEGER EPS y sus empresas aliadas.*
- *Entorpecer el normal y libre desarrollo de las actividades y la prestación de servicios de PROTEGER EPS y sus empresas aliadas.*
- *Dirigir, promover o participar en acciones que atenten contra el derecho a la intimidad de los afiliados de PROTEGER EPS a*

 PROTEGER EPS	FORMATO ACTA DE RENOVACIÓN DE MIEMBROS DE ASOCIACIONES DE USUARIOS	Código: RU-FR-11
		Versión: 01
	MANUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS	Fecha: marzo 2026

nombre de la EPS, un acceso indebido a la confidencialidad, divulgación y empleo de documentos reservados como historias clínicas, entre otros.

- *Promover o difundir a través de cualquier medio declaraciones o pronunciamientos de cualquier índole, información falsa y/o tergiversada de PROTEGER EPS, que afecten la prestación de servicios a personas que pertenezcan a grupos de riesgo en salud y/o población de especial protección.*

Para tal efecto se aplicará lo reglamentado en artículo 47 de la Ley 1437 de 2011 - Código de procedimiento administrativo:

“Los investigados podrán, dentro de los quince (15) días siguientes a la notificación de la formulación de cargos, presentar los descargos y solicitar o aportar las pruebas que pretendan hacer valer. Serán rechazadas de manera motivada, las inconducentes, las impertinentes y las superfluas y no se atenderán las practicadas ilegalmente”.

En relación con difusión de datos considerados como sensibles, sobre los cuales recaen aquellos datos que se relacionan específicamente con las características de un individuo como son, su estado de salud, origen racial o étnico, orientación sexual, afiliación a organizaciones sindicales o políticas, creencias religiosas o filosóficas, aspectos biométricos o genéticos, estos se encuentra reglamentado en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, a través de los cuales se establece lo concerniente a la Protección de Datos Personales, se reconoce y protege el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o en archivos y que sean susceptibles de tratamiento por entidades de naturaleza pública o privada .

Si estos no se protegen adecuadamente y se logran filtrar pueden generar discriminación de una persona.

Igual situación ocurre con las historias clínicas, los exámenes de laboratorio y todos los datos relacionados con la salud, que obliga a la protección por parte de las entidades responsables, ya que la historia clínica es un documento privado que contiene detalles íntimos acerca de aspectos físicos, psíquicos y sociales del paciente, en el cual se registran cronológicamente las condiciones de salud, los actos médicos y los demás procedimientos ejecutados por el equipo de salud que interviene en su atención, y en ella se relaciona también información personal y familiar y dicha información no puede ser conocida por fuera del marco asistencial sin la autorización de su titular, teniendo en cuenta la información sensible que contiene.

 PROTEGER EPS	FORMATO ACTA DE RENOVACIÓN DE MIEMBROS DE ASOCIACIONES DE USUARIOS	Código: RU-FR-11
		Versión: 01
	MANUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS	Fecha: marzo 2026

Todos los datos de salud están relacionados con la condición íntima y personal de un individuo, es por esto por lo que, dentro de la conservación, guarda, custodia y protección, las entidades de salud y las personas encargadas de su tratamiento deben aplicar políticas y prácticas que garanticen los principios fundamentales de la protección de datos personales. Por consiguiente, PROTEGER EPS, dentro de la presente políticas de tratamiento de datos, deja de presente la necesidad de establecer los mecanismos necesarios para garantizar a los titulares de los datos, la protección de su intimidad. La información se debe conservar con la mayor reserva para no permitir su divulgación y así evitar el riesgo de afectar la intimidad y la dignidad humana.

Los principios a seguir son:

- *Legalidad, que se refiere a la regulación del tratamiento de los datos personales.*
- *Finalidad, según el cual hace mención al uso que da a los datos.*
- *Libertad, bajo el cual para el tratamiento de los datos se requiere el consentimiento, previo, expreso e informado del titular (lo que en salud se denomina específicamente "consentimiento informado").*
- *Veracidad o calidad, que significa que los datos no pueden ser fraccionados y/o parcializados.*
- *Transparencia, que permita al titular conocer los datos que de él se tengan recogidos.*
- *Circulación, que sea restringida es decir que los datos sensibles solo pueden ser utilizados para sus fines y por las entidades autorizadas.*
- *Seguridad, que debe disponer la entidad de salud para la protección de los datos y su confidencialidad.*

Es así como entendemos que el tratamiento de los datos en salud requiere del compromiso, cuidado y responsabilidad absoluta de las entidades de salud y los profesionales que tengan acceso a ellos, son de obligatorio cumplimiento.

Nota 1: *en caso de haber reemplazado dos vocales, y observar otra conducta de las ya mencionadas anteriormente en un tercer integrante, se deberá realizar convocatoria entre los afiliados del municipio para remplazar el mismo; esta convocatoria no debe ser mayor a dos semanas.*

Nota 2: *al momento de remover un integrante, debe regresar a la EPS la dotación entregada para la asignación de sus funciones dentro de la Asociación de Usuarios, y quedará inhabilitado para ejercer en las Asociaciones de Usuarios, como mínimo un periodo.*

 PROTEGER EPS	FORMATO ACTA DE RENOVACIÓN DE MIEMBROS DE ASOCIACIONES DE USUARIOS	Código: RU-FR-11
		Versión: 01
	MANUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS	Fecha: marzo 2026

- Se establece el correo electrónico participacion.ciudadana@protegereps.com, como canal para que los integrantes de las Asociaciones de Usuarios realicen solicitudes con respecto a sus funciones o actividades.

ARTÍCULO SEPTIMO. - Reuniones de La Asociación. La Asociación tendrá reuniones ordinarias y extraordinarias. Las reuniones ordinarias se realizarán una vez al mes, fijando fecha en la misma **RU-FR-12 Formato Acta de Reunión Periódica de Asociación de Usuarios**, la cual podrá ser susceptible a cambio. Las reuniones extraordinarias se llevarán a cabo cuando así lo estime la misma Asociación.

Nota: Las reuniones podrán ser realizadas de forma presencial o virtual, teniendo en cuenta las situaciones epidemiológicas o de orden público que se presenten en el municipio, departamento o país.

ARTÍCULO OCTAVO. - Quórum. Para efectuar las reuniones de La Asociación se requiere un mínimo de asistentes de la mitad más uno de sus miembros. Si pasada una (1) hora no se completara este número, la reunión no podrá llevarse a cabo y se deberá fijar nueva fecha dentro del mismo mes.

ARTÍCULO NOVENO. - De las actas. De las reuniones de La Asociación se extenderá un acta, la cual será firmada por todos sus integrantes.

5. Lectura y aprobación de los requisitos para ser parte de la Asociación de Usuarios:

Teniendo en cuenta lo establecido en el Artículo 49 de la Constitución Política el cual hace referencia al derecho a la Participación en Salud, PROTEGER EPS, cobijada en la normatividad, ofrece espacios de participación a través de las Asociaciones de Usuarios, por lo cual se establecen los siguientes requisitos para ser elegido como miembro activo de la Asociación:

- Ser afiliado activo de PROTEGER EPS.
- Ser mayor de edad.
- Tener disposición en la participación de las actividades programadas para el cumplimiento de los deberes.
- Contar con disponibilidad de tiempo y recursos físicos para el traslado o participación virtual y/o presencial de las actividades propuestas dentro del plan de trabajo de la Asociación.
- Contribuir con el mejoramiento y calidad de nuestra EPS planteando soluciones y canales de diálogos con los demás afiliados.

 PROTEGER EPS	FORMATO ACTA DE RENOVACIÓN DE MIEMBROS DE ASOCIACIONES DE USUARIOS	Código: RU-FR-11
		Versión: 01
	MANUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS	Fecha: marzo 2026

- Realizar solicitudes formales o propuestas de mejora a través de los canales de participación ciudadana.
- Participar activamente en las actividades programadas por los entes de control de manera virtual o presencial.
- Notificar en un tiempo prudente en caso de desistir o solicitar traslado de EPS.
- Tener conocimiento y acceso a los canales virtuales de atención dispuestos por nuestra entidad.

Es muy importante contar con el compromiso de todos y cada uno de los miembros, con el fin de hacer valer los derechos y cumplir con los deberes establecidos por la normatividad que nos rige, sin perder el norte de que son parte fundamental en el crecimiento y mejoramiento de nuestra entidad, para garantizar siempre un óptimo resultado a todos nuestros afiliados.

6. Realizar el nombramiento de los integrantes del comité describiendo sus competencias y las instituciones a las que pertenece.

Presidente:

Nombre: DUVER MANOSALVA
Documento: CC 13169307
Dirección y teléfono: MZ I CASA 30 VILLA SOL TEL 3117287605

Secretario:

Nombre: VIRGELINA MENDIBLE
Documento: CC 1073502394
Dirección y teléfono: CALLE 14N 5-66 7 AGOSTO TEL 3218422476

Tesorero:

Nombre: JOLCY APONTE
Documento: CC 49744913
Dirección y teléfono: CALLE 16 36-19 VILLA CONTRY TEL3006165961

Representante ante la secretaria de salud:

Nombre: ROCIO BARBOSA
Documento: CC 49671170
Dirección y teléfono: CALLE 5B 2-72 TEL 3128941650

 PROTEGER EPS	FORMATO ACTA DE RENOVACIÓN DE	Código: RU-FR-11
	MIEMBROS DE ASOCIACIONES DE	Versión: 01
	USUARIOS	
	MANUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS	Fecha: marzo 2026

Representante ante los prestadores de servicios de salud:

Nombre: YUDY MEDINA
Documento: 1064836590
Dirección y teléfono: VERESA CALICHE TEL 3045526972

Representante ante el comité de participación comunitaria:

Nombre: MONICA CORREA CARVAJAL
Documento: CC 60385540
Dirección y teléfono: CARRERA 9 9A-53 SANTA ANA TEL3178911714

Representante de los Usuarios con Enfermedades Huérfanas y de Alto Costo:

Nombre: MARTINIANO GUERRERO
Documento: CC 77130779
Dirección y teléfono: CARRERA 36 #5N 3267839952

Representante para la población de especial protección:

Nombre: GINA PARADA
Documento: CC 1065871139
Dirección y teléfono: CALLE 14 5-66 7AGOSTO TEL 3218422476

Suplentes opcionales:

Suplente 1:

Nombre: _____
Documento: _____
Dirección y teléfono: _____

Suplente 2:

Nombre: _____
Documento: _____
Dirección y teléfono: _____

 PROTEGER EPS	FORMATO ACTA DE RENOVACIÓN DE MIEMBROS DE ASOCIACIONES DE USUARIOS	Código: RU-FR-11
		Versión: 01
	MANUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS	Fecha: marzo 2026

7. Se presentan los objetivos y funciones del comité a través del documento definido por PROTEGER EPS, a cargo de GESTORAS DEL MUNICIPIO.
8. Se procede a asignar responsabilidades a cada uno de los miembros.
Cada uno asume la responsabilidad que debe tener durante la conformación de la asociación quedando clara cada una de las funciones.
9. Definición de compromiso de los asistentes.
Se comprometen a asistir a cada una de las reuniones periódicas que se programen, retroalimentando la información recibida con el resto de la comunidad u usuarios.
10. Conclusiones.
Se llevo acabo la conformación de manera satisfactoria, todos aceptaron el cargo y e compromiso, se les brindo información acerca de la circular 008 de 2018, la cual rige y vigila todo lo relacionado con las asociaciones de usuarios y la participación ciudadana.
11. Se define fecha y hora de la próxima reunión, quedando programada para el día 13 del mes de abril de 2026. Esta fecha es susceptible a cambios o modificaciones.
12. Se da por terminada la reunión y se levanta la presenta acta para evidenciar la conformación oficial de la Asociación de Usuarios del municipio.

 PROTEGER EPS	FORMATO ACTA DE RENOVACIÓN DE	Código: RU-FR-11
	MIEMBROS DE ASOCIACIONES DE	Versión: 01
	USUARIOS	
	MANUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS	Fecha: marzo 2026

PRIMER MANOSOLVA
Presidente

X Virginia Mendez
Secretario

JOLLY ANTE
Tesorero

 PROTEGER EPS	FORMATO ACTA DE RENOVACIÓN DE	Código: RU-FR-11
	MIEMBROS DE ASOCIACIONES DE	Versión: 01
	MANUAL DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS	Fecha: marzo 2026

REGISTRO DE ASISTENCIA

ACTO O COMITÉ: COMITÉ DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS

MUNICIPIO: AGUACHICA

Fecha: 12 MARZO 2026

Hora de Inicio: 2:00 PM

Hora de

Finalización: 3:00 PM

NOMBRE	CÉDULA	DIRECCIÓN Y TELEFONO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
Yody MEDINA	106483590	V. Coluche		X Yody Mre
Dora HANDELLA	13169307	Villa Sel. 17 I CASA 30.		X Dora HANDELLA
Virgelina HANDELLA	10750394	7 AGOSTO. calle 14 N 5-66		X Virgelina HANDELLA
Yody APOUTE	49744913	Villa CONTRA. calle 16 36-19		X Yody APOUTE
Paco BARBOSA	49671270	Calle 5 B # 2-72.		X Paco BARBOSA
MARTIANO GUERRA	77130779	CARRETA 36 # 5 N.		X MARTIANO GUERRA
Lina PARAO	106587139	7 AGOSTO. calle 14 N 5-66		X Lina PARAO