

ACTA

Audiencia Rendición de Cuentas

Decreto 1018 de 2007

Año 2020

ALIANSAALUD EPS

En la ciudad de Bogotá, D.C., a las 9:05 a.m. del veintinueve (29) del mes de julio de 2021, ALIANSAALUD EPS (en adelante Aliansalud) instala la Audiencia de Rendición de Cuentas para la vigencia del año 2020 en modalidad virtual a través de la plataforma de comunicación Microsoft Teams, en cumplimiento de lo establecido en el Título VII Protección al Usuario y Participación Ciudadana, Capítulo Segundo Participación Ciudadana de la Circular 000008 de 2018 emitida por la Superintendencia Nacional de Salud, previamente convocada el pasado 15 de junio a través de la página web de Aliansalud y otros canales de comunicación.

ASISTENTES

Las siguientes personas asistieron en calidad de representantes de la EPS:

David Velásquez Echeverri, Gerente de Salud

María del Pilar Ossa Quebrada, Subgerente de Servicio al Cliente

Diana Zapata Romero, Coordinadora de Servicio al Cliente

Margarita Ardila Ochoa, Profesional de Participación Social y Atención al Usuario

Jenny Fernanda Olave, Orientadora de Servicio

Otros asistentes: usuarios en general e integrantes de la Asociación de Usuarios de acuerdo con los datos consignados en la lista de asistencia que hace parte de la presente acta.

El orden del día fue el siguiente:

1. PRESENTACIÓN RENDICIÓN DE CUENTAS ALIANSALUD EPS
2. PRESENTACIÓN RENDICIÓN DE CUENTAS ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS

La presentación de la gestión adelantada por la entidad fue realizada por el Doctor David Velásquez Echeverri en su calidad de Representante Legal y Gerente de Salud de Aliansalud. En esta se trataron los siguientes temas:

1. Prestación de Servicios de Salud
2. Contratación
3. Aspectos Financieros
4. Satisfacción de Usuarios

1. PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

❖ INDICADORES

- ✓ Indicadores de Oportunidad Consulta (Res. 1552/13)
- ✓ Indicadores para el seguimiento (Res. 256/16)
 - Temáticas de los indicadores trazadores
- ✓ Indicadores de Experiencia de la Atención, Efectividad, Gestión del riesgo-EPS (Res. 256/16)
 - Dominio: Experiencia de la Atención
 - ✓ Tiempo promedio de espera para la autorización de Cirugía de revascularización miocárdica
 - ✓ Tiempo promedio de espera para la autorización de Cirugía de Reemplazo de Cadera
 - ✓ Tiempo promedio de espera para la autorización de Cirugía de Cataratas
 - ✓ Tiempo promedio de espera para la autorización de Resonancia Magnética
- ✓ Indicadores de Experiencia de la Atención, Efectividad, Gestión del riesgo-EPS (Res. 256/16)
 - Dominio: Experiencia de la Atención
 - ✓ Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Odontología General.
 - ✓ Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina General.

- ✓ Indicadores de Experiencia de la Atención, Efectividad, Gestión del riesgo-EPS (Res. 256/16)
 - Indicadores Oportunidad IPS ABA
 - Indicadores Oportunidad IPS ABA Bienestar
 - Indicadores Oportunidad IPS ABA Clínicos- UMD

- ✓ Pirámide Poblacional Aliansalud EPS
- ✓ Índices Demográficos Aliansalud EPS
- ✓ Morbilidad Ambulatoria 2020 Aliansalud EPS
- ✓ Morbilidad Hospitalaria Primeras causas población general 2020 Aliansalud EPS
- ✓ Coberturas Vacunación año 2020 Biológicos trazadores
- ✓ Estrategias Implementados programa ampliado de inmunizaciones- PAI
- ✓ Pirámide Poblacional HTA Y DM CORTE 2020
- ✓ Reporte Precursoras 2020 HTA-DM
- ✓ Población Identificada con Covid-19 en 2020 Aliansalud EPS
- ✓ Implementación de RIAS. Rutas Integrales de Atención en Salud
 - Conversatorio dirigido a Usuarios acerca de las actividades de la RIAS de promoción y mantenimiento y materno perinatal.
 - Educación en Salud
 - Orientaciones para que los niños mantengan un estilo de vida saludable por medio de la actividad física y la alimentación.
 - Demanda Inducida. Tamizaje de cáncer de mama y cuello uterino.

2. CONTRATACIÓN

- ✓ Red de prestadores por Niveles de Atención de Complejidad. Mecanismos de Divulgación de la Red de Prestadores de Servicios de Salud.
- ✓ Red de prestadores por Niveles de Atención de Complejidad. Red de Prestadores para Atención por COVID-19.
- ✓ Red de prestadores por Niveles de Atención de Complejidad. Publicación en periódico de amplia circulación El Espectador febrero 2020.
- ✓ Red de Prestadores de Servicios de Salud. Novedades Red de Prestadores de Servicios de Salud – Inclusión
- ✓ Red de Prestadores de Servicios de Salud. Novedades Red de Prestadores de Servicios de Salud – Retiros
- ✓ Red de Prestadores de Servicios de Salud. Estado Actual contratación –cierre 2020

3. ASPECTOS FINANCIEROS

- ✓ Condiciones Financieras Actuales. Cifras en Miles COP
- ✓ Ejecución Presupuestal
- ✓ Gestión del Riesgo Financiero
- ✓ Balance General Cifras en Miles COP
- ✓ Ejecución Vs 2018

4. SATISFACCIÓN DE USUARIOS

- ✓ Comportamiento del total de PQR comparativo 2019-2020
- ✓ Motivos Principales Total de PQR año 2020
- ✓ Acciones de Tutela
- ✓ Atención especial en Oficina de Atención. Cierre al 2020
- ✓ NPS Relacional Aliansalud EPS Año 2020 Meta 39
- ✓ NPS Transaccional Oficina Año 2020 Meta 55
- ✓ NPS Transaccional Bienestar IPS Año 2020 Meta TBD
- ✓ NPS Transaccional UMD-IPS Año 2020 Meta TBD
- ✓ 1. ACCIONES DE MEJORA. Plan de Mejora Bienestar IPS cierre 2020
- ✓ 2. ACCIONES DE MEJORA. Plan de Mejora UMD cierre 2020
- ✓ 3. ACCIONES DE MEJORA. Plan de Mejora Medicarte cierre 2020
- ✓ 4. ACCIONES DE MEJORA. Plan de Mejora Aliansalud cierre 2020

5. VARIOS

Para efectos de garantizar la participación de los usuarios, los integrantes de la Asociación de Usuarios y la ciudadanía en general en el proceso de Rendición de Cuentas virtual se llevaron a cabo las siguientes actividades:

1. Publicación del informe de gestión de la entidad el 15 de junio de 2021 para consulta antes de la audiencia pública en el link: https://www.aliansalud.com.co/Documents/accesos-directos/Rendicion_de_cuentas/2020/RENDICION-DE-CUENTAS-PERIODO-2020.pdf
2. En la página web de la EPS en el link: <https://www.aliansalud.com.co/Paginas/Contactenos-PQR.aspx> Se encuentra dispuesto un espacio en Contáctenos- participación ciudadana- rendición de cuentas para que la comunidad en general presente sus comentarios u observaciones respecto del informe de la Rendición de Cuentas, hasta la fecha de realización de la audiencia de rendición de cuentas se recibió de la señora Stella Sandoval representante de la Asociación de Usuarios ocho preguntas que fueron respondidas por el Dr. Velásquez y la Dra. María del Pilar Ossa durante la audiencia.
3. Los asistentes a la conferencia virtual de Rendición de Cuentas disponían para presentar sus comentarios u observaciones el chat o solicitando la palabra a través del aplicativo Microsoft Teams.

Respuestas a las intervenciones relacionadas con el informe de rendición de cuentas:

1. Pregunta en el chat la Hermana Rosalba Villamil: Qué hacer para la atención de laboratorios y terapias, vivo en Fusagasugá y allí no hay atención por Aliansalud.

Dr. Velásquez: Aliansalud tiene atención principalmente solo en Bogotá, sin embargo puede acceder al registro de la portabilidad y Aliansalud le asigna una institución por el año de la portabilidad para la atención básica. En Fusagasugá tenemos convenio con el Hospital siempre y cuando se solicite el registro de la portabilidad de lo contrario los servicios son en Bogotá.

Hermana Rosalba Villamil: La portabilidad como se diligencia?

Dr. Velásquez: la portabilidad se diligencia ingresando a la página de Aliansalud, crea un usuario con clave, allí ingresa a la opción de portabilidad diligencia su nombre y datos, posteriormente la EPS le da respuesta informándole el nombre de la institución que prestará los servicios, importante recordar que tendrá vigencia máximo por un año, si después continua allí, podrá prorrogar máximo hasta dos años.

Dra. María del Pilar, complementa indicando que si la permanencia es mayor a dos años o tratándose de un cambio definitivo de su lugar de residencia es necesario evaluar el traslado a una EPS que le preste los servicios en esa ciudad de manera integral y completa.

Respuestas a las intervenciones recibidas por el canal contáctenos-participación ciudadana- rendición de cuentas durante la audiencia:

1. ¿Cómo mide la EPS el impacto de las medidas de mejora adoptadas en la vigencia 2020 para la disminución de los PQR?

Dra. María del Pilar, **periódicamente se realizan** reuniones de seguimiento con las IPS de cápita y de entrega de medicamentos, adicional se realizan análisis de diferentes fuentes de información, los reclamos son un indicador pero existen mediciones como el NPS que da mucha claridad por que mide la satisfacción del usuario que da la recomendabilidad de la EPS, esto nos da la tranquilidad de que se están realizando bien las cosas. La calificación del NPS va acompañada de los comentarios que nos permite identificar qué cosas no están funcionando, se pregunta de acuerdo con la encuesta como le fue en la atención de canales, como le fue en la atención médica, eso nos permite identificar los elementos donde debemos mejorar. El sistema Net Promotor Score - NPS es una herramienta reconocida a nivel mundial para evaluación del servicio, lo realizamos a través del aplicativo Qualtrics, allí se encuentran graficas de correlación que nos permiten hacer combinaciones es como un tablero de control. Esta información la correlacionamos con reclamos y con información recibida por las redes sociales. Producto de este análisis de mediciones se establecen prioridades

dándole dedicación a los temas críticos, ejemplo el año pasado derivado del cambio y ajustes por pandemia trabajamos fuertemente con Bienestar en el tema de Call center, dado que se duplicó la gestión por ingreso de llamadas, se realizaron cambios en la red y la planta telefónica, cambios y ajustes en el recurso, más personas, más capacitación incluso hasta cambio de sede. Cada uno de esos seguimientos a los planes de mejora se estableció de acuerdo a un plan de trabajo con cronograma riguroso soportado por indicadores.

2. ¿Cómo califica la efectividad e impacto de los planes de mejora adoptados en el 2020?

Dra. María del Pilar, indica que algunos temas de servicio se ven más rápido y otros no tanto por eso el impacto se ve en ciertos meses a través de los indicadores de proceso. Como ejemplo reitera el manejo que se hizo en la línea del Bienestar, la línea de UMD y la línea de la EPS Aliansalud, en la medida que la entidad ve que esos indicadores mejoran los vemos reflejados también en los resultados de NPS. El año 2020 fue de retos, cambios, adaptaciones y ser resilientes este año nos está mostrando un panorama de resultados, los cambios que se hicieron nos han mostrado para este año unos indicadores muy buenos superando la meta en NPS, en reclamos es un poco más complicado en el sentido que el usuario, por ejemplo, caso de vacunación con priorización. El usuario tenía una solicitud por un desconocimiento sin embargo radica por varios canales, queja, derecho de petición, llamada, va a la oficina, generando un proceso adicional por todos los canales del cual el resultado del análisis de la EPS es que el usuario ya estaba priorizado. Si el usuario hubiera ingresado a la página web desde el comienzo consulta por las opciones habilitadas se había dado cuenta que estaba priorizado y se había evitado todo el proceso comentado.

Stella Sandoval indica que ellos entienden el enfoque de la respuesta en cuento a la identificación de las dificultades, establecimiento de prioridades el cálculo de indicadores y el seguimiento pero la intención de las preguntas 1 y 2 van enfocadas a la medición, calificación y evaluación del impacto y la efectividad de las medidas de mejora. Vemos que hay muchas medidas de mejora pero como se mide en el sentido de prestar una mejor atención, un mejor servicio, es decir mediante qué estrategias, técnicas o procedimientos definen que esas medidas de mejora que ya priorizaron y pusieron en marcha fueron efectivas.

Dr. Velásquez responde, el mecanismo de medición del impacto, son estrategias de mejoramiento continuo, se identifica el problema ejemplo "**desabastecimiento de medicamentos**" se valida cuáles son los medicamentos, si es un medicamento desabastecido internacionalmente o a nivel nacional, o si es una falla del proveedor, si es desabastecimiento internacional o nacional se informa a los médicos para cambiar el medicamento, si es problema del proveedor hacemos un plan de mejora y le ponemos una fecha, a la fecha propuesta se le hace seguimiento y validamos si lo hizo. Si no hizo el plan de mejora en el tiempo indicado y programado tienen un llamado de atención o una sanción. Se le pone otro plan de mejora si a la segunda etapa no lo ha mejorado se cambia el proveedor, siendo esta una forma de trabajo y medición. Es una medición propia, es el seguimiento del proceso que está en mejora y también están otras mediciones como lo presentó María del Pilar que es la percepción de los usuarios y es el usuario quien nos va mostrando si mejoró o no a través de las quejas y del NPS.

Stella Sandoval, me queda claro, gracias.

3. ¿En las estadísticas PQR trimestrales se incluye la cuantificación de las PQR que llegan vía Supersalud?

Si, se incluye en la cuantificación de las PQR totales las recibidas por la Supersalud. Se confirma que en el informe socializado a la Asociación de usuarios el 28 de abril de 2021, se relacionaron las PQR recibidas por vía SNS correspondientes al año 2020 y al primer trimestre del 2021.

Les presentamos el dato exacto de lo recibido durante el año 2020 y el primer trimestre del 2021 la EPS recibió en total 16.357 PQR, de las cuales 4.177, fueron radicadas a través de SNS y corresponden al 26% del total de las PQR.

Dr. Velásquez complementa la respuesta indicando que la SNS tiene un ranking del número de PQR que tiene por EPS por el total de población, no es lo mismo comparar el número de PQR de Aliansalud y el que pueda tener una EPS como Famisanar con tres millones de usuarios, la respuesta y resolutivez de las EPS, Aliansalud ha tenido un porcentaje de PQR remitidas por la SNS en proporción a la población menor que el promedio y ha cumplido con el 100% con el tiempo de respuesta y solución a la PQR. Hemos tenido más quejas en este ajuste de pandemia pero hemos hecho todo el esfuerzo para poder solucionar los inconvenientes a los usuarios.

Stella Sandoval, manifiesta quedo satisfecha con la respuesta, gracias.

4. ¿Qué seguimiento realiza Aliansalud EPS a:

- la relevancia de las respuestas,
- **a que éstas sean claras, de fondo y completas,**
- **a la provisión efectiva de los servicios que ocasionaron las PQR?**

Cada área se encarga de emitir respuesta oportuna y completa, sin embargo se está desarrollando una matriz de calidad que medirá estos aspectos de calidad como son respuestas oportunas, claras y de fondo.

La Dra. María del Pilar informa que en la actualidad tenemos un proceso dado por los recursos con los que contamos en donde cada área cuenta con un Líder o Coordinador que realiza el acompañamiento constante con su equipo de trabajo, cuentan con unos espacios para tomar algunos casos de forma aleatoria y validar que esa respuesta que se dio esté completa y clara frente a lo que el usuario menciona. En busca de la mejora continua frente al proceso se menciona la matriz que se va a desarrollar para perfeccionar el estándar sobre el cual debemos evaluar.

Stella Sandoval, manifiesta que desde tiempo atrás han solicitado como asociación una atención especial a la relevancia de las respuestas a que sean de fondo y que realmente la EPS verifique si la queja o reclamo se solucionó. Comenta que hace poco observó en una IPS una falla en las instalaciones e interpuso el reclamo y la respuesta fue, ya trasladamos la queja a la IPS, como usuario no se siente satisfecha con esa respuesta por que la EPS no agregó valor y manifiesta que una vez tenga la oportunidad irá nuevamente a la IPS y verificará si se superó la situación. En este ejemplo particular,

la EPS no respondió de fondo, de pronto con la matriz que están desarrollando se podría categorizar los reclamos y en el caso de incomodidades locativas amerita una verificación o la foto de que la IPS si lo arregló, no solo limitarse a informar al usuario que hicieron el traslado del caso. Reconozco que a través de la PQR he conseguido muchas ayudas y seguimientos de la EPS, pero los casos que no llevan respuesta de fondo y calidad la matriz podrían ayudar mucho.

Dr. Velásquez, indica que ciertamente las respuestas a las PQR deben llegar hasta cerrar el caso, en algunos casos se emite un cierre parcial cuando se va a trasladar la inquietud al proveedor o a la persona involucrada en la queja para que la institución o el área resuelva, pero ciertamente el caso se debe complementar con el cierre y la obligación de mejorar lo reportado.

5. ¿Cómo evalúa y asegura la EPS la validez estadística de las encuestas con las cuales se cuantifican los indicadores NPS?

Aliansalud cuenta con toda la validación estadística y una organización articulada entre varias áreas. La muestra a evaluar con el NPS la suministra el área de Inteligencia de Mercados, existe la ficha técnica sobre la cual se define, cuál debe ser la muestra mínima de acuerdo a la población que tiene Aliansalud EPS y esa muestra como debe ser conformada, es decir las características que tiene esa población en cuanto a si es usuarios de Aliansalud EPS a que IPS pertenece Bienestar o UMD, la información recopilada es validada por las áreas de auditoria de la compañía. La información de las mediciones se tiene y se puede dar la garantía y la tranquilidad que las mediciones se realizan bajo los parámetros y estándares de calidad.

Stella Sandoval, la inquietud de la Asociación en este punto es que consideramos que no se obtienen el número de respuestas que se debería obtener porque de partida la muestra es estadísticamente valida, pero si solamente contestan las encuestas una mínima parte de personas pues ya desde el punto de vista de la Asociación esas respuestas carecen de validez estadística para extrapolar el resultado y hacerlo significativo y relevante. En la lógica si solo me va a responder el 10% pues se debería sacar una muestra mucho más grande para asegurar que ese 10% sea significativo.

Dr. Velásquez, indica que la relación no es como lo está interpretando la Asociación, por lo cual solicita a María del Pilar explicar cómo es la herramienta y propone hacer una reunión específica sobre el NPS, ya que esta es una herramienta validada mundialmente y la acogimos para evaluar la calidad y es más ácida que una encuesta simple, por que mide los detractores, pasivos y promotores. Como las preguntas van dirigidas a esta medición considera que amerita una reunión con todos los indicadores, abiertos por servicio, por IPS para que la Asociación los conozca y sepan que está bien hecha o de lo contrario no lo haríamos.

María del Pilar, explica que se aplican unas formulas estadísticas internacionales, son unos cálculos que se realizan de manera estándar. Cada mes hay un mínimo de encuestas que se deben enviar para que se responda la cantidad mínima representativa, no es que cerremos la encuesta por ejemplo con treinta respuestas, tenemos claro cuál es la tasa de respuesta del mes y sobre eso sabemos cuántas

encuestas se deben enviar para sacar la tasa mínima. Quedamos pendiente si consideran como lo indica el Dr. Velásquez ampliar la información lo podemos validar.

6. ¿Es posible conocer la ficha técnica de las encuestas con las cuales se calculan los indicadores NPS?

La ficha técnica de la encuesta fue presentada por Yeny Bernal Profesional de NPS durante el encuentro con la ASU el día 26 de mayo 2021.

Stella Sandoval, aclara que desean conocer la ficha técnica de la encuesta no las preguntas de la encuesta.

El Dr. Velásquez indica que esa es la ficha técnica de la muestra.

Stella Sandoval, manifiesta que para quedar tranquilos desean conocer la ficha técnica de la muestra en cuanto a la validez estadística y a la representatividad de las respuestas para llevarlas a un universo mayor.

Diana Zapata, propone realizar en otro espacio la revisión para darles la tranquilidad a todos los usuarios y asociados como lo ha explicado María del Pilar y el Dr. Velásquez, esta evaluación de servicio que se hace con NPS tiene todas las validaciones sobre la muestra, cumplimiento de estándares y le da la tranquilidad a la EPS de que con ese indicador trabajamos. Reitera concertar un espacio donde podamos presentarles exactamente los estudios y como fue creada la herramienta, no solo el sistema sino los estudios a nivel mundial los cuales están validados y nos da unas mediciones que nos permite generar acciones de mejora según las respuestas que recibimos de todos nuestros usuarios.

José Fernando Marín, indica estar de acuerdo con el planteamiento de Stella, toda vez que esa siempre ha sido la inquietud que se ha generado, agradece el espacio para hacer claridad del proceso y la disponibilidad de la EPS para aclarar esas dudas.

Queda como compromiso la concertación de la reunión con la Asociación de Usuarios y la Subgerencia de Servicio al Cliente para aclarar las inquietudes.

7. Qué estrategias y medidas de vigilancia está desarrollando la EPS con respecto al restablecimiento efectivo de los servicios (para que lo que se tomó como medida transitoria sea exactamente eso y no se convierta en permanente en los casos en que los usuarios requieren de atención presencial y necesitan que haya agendas oportunas en dicha modalidad de atención).

Las medidas tomadas como contingencia por motivos de pandemia continúan vigentes, es decir los lineamientos dados por normatividad con relación a medidas de bioseguridad, aforos, distanciamiento, etc. no han sido modificados.

Dr. Velásquez, Bogotá continua en alerta naranja esto significa que apenas hace ocho días, se inició la opción de abrir los servicios ambulatorios, servicios de consulta y cirugía ambulatoria teniendo en cuenta las nuevas disposiciones de bioseguridad (ejemplo distanciamiento a un metro). Las IPS se están adaptando con estos parámetros para abrir los servicios presenciales y mientras este la emergencia

continuaremos con los consultas virtuales las cuales benefician a muchos usuarios. Ya hay presencialidad en las IPS de atención básica e IPS hospitalaria no en la misma cantidad ya que depende de la disponibilidad de los médicos asistenciales que quieran y puedan de acuerdo a su situación personal de riesgo. Se está adaptando la oferta a la nueva autorización de la Alcaldía de Bogotá sobre alerta amarilla para abrir los servicios. Si suben otra vez los casos y volvemos a entrar en alerta roja hay que volver a cerrar los servicios por ser una instrucción para el control de la pandemia.

8. ¿Qué evaluación hace la EPS de los efectos de las medidas de contingencia que se han tomado a raíz del Covid 19 en la cantidad, oportunidad y calidad de los servicios de salud suministrados, entre otros, en aspectos como:
- **Logística en los centros de atención (limitaciones en el aforo en las instalaciones, reducción de personal en los módulos de atención)**
 - **Modalidades y canales de comunicación entre los afiliados, la EPS y las IPS (más virtualidad, menos presencialidad, menos atención telefónica)**
 - **Énfasis en telemedicina**

Actualmente las IPS de atención básica deben contar con la oferta de servicios independientemente de la modalidad de atención, es decir si antes de la pandemia se debían garantizar 5000 consultas de MG de manera presencial, hoy en día se deben garantizar las mismas 5000 ya sea por tele consulta y/o presencial.

Con ocasión de la pandemia se desarrollaron canales de comunicación, atención de citas, autorización de servicios, entre otros, los cuales continúan vigentes y una vez se den nuevas instrucciones por parte de los entes de control en términos de retorno a la normalidad, dichos desarrollos tecnológicos se mantendrían.

Dr. Velásquez esta pregunta es complementaria con la anterior, se ha realizado seguimiento a la oferta contra la demanda, hablando específicamente de Covid-19 han crecido la toma de pruebas, en el mes de junio se tomaron 1.200 pruebas diarias, en enero teníamos posibilidad de hacer 600 a 800 pero con este nuevo pico aumento con una positividad del 35%, por lo cual tuvimos que conseguir más oferta de laboratorios y más oportunidad. La política de Aliansalud como ustedes la han podido validar es tratar de no hacer mover a los usuarios con síntomas y hacerles la prueba en casa aumentando la planta de médicos domiciliarios, la planta de transporte, la planta de ruta para llevar al laboratorio y la planta de laboratorio en esto se ha trabajado y validando que se cumpla. En relación con el esquema de vacunación su importancia es lograr combatir la enfermedad, lo único que podemos controlar en esta pandemia es continuar con la vacunación y seguir promoviendo las medidas de bioseguridad, el uso adecuado del tapabocas, el lavado de manos y evitar conglomerados tanto en la calle como en la casa, la mayoría de las personas que se han infectado ha sido en la casa con sus familias. Vamos en un proceso de vacunación muy exitoso en el 90% en los mayores de 80 años, 85% en los mayores de 70 años y 70% en los mayores de 60 años. Vamos con una vacunación protegida, rápida con buena atención y buena accesibilidad. En principio queremos agendar a las personas para que no halla aglomeraciones ni riesgos y tener más comodidad, la Secretaria de Salud ha querido promocionar la atención en los centros comerciales y hay mucha gente que ha querido ir a estos sitios. Nuestra proporción y disposición es de 35 vacunadores para vacunar la población.

Stella Sandoval realiza el siguiente comentario frente a las preguntas, las cuales se realizaron con palabras claves, cómo evalúa, cómo califica, cómo mide el impacto o la efectividad, porque entendemos que la rendición de cuentas como un espacio para la reflexión para mirar hacia atrás y decir como destaco mis logros y esto es lo que debo mejorar. Agradece a todos los funcionarios de Aliansalud y especialmente al Dr. Velásquez porque ha clarificado y dado ejemplos excelentes, ha sido muy didáctico. En esta última la pregunta era cómo evalúa, al respecto le gustaría escuchar un adjetivo de cómo evalúa los efectos de las medidas. Solicita ampliar un poco la respuesta.

Dr. Velásquez, evaluamos las medidas con tiempo de atención y una meta. El tiempo de atención de toma de prueba es de 48 horas y la estamos cumpliendo en el 90% en el tiempo de atención para la entrega de resultado de la prueba es de 48 horas después de tomada y la estamos cumpliendo en el 99%. En la vacunación se está cumpliendo en el 100%, la atención en la entrega de medicamentos a personas crónicas mayores de 70 años estamos en el 90% y haciendo seguimiento a los faltantes.

Stella Sandoval, es decir que el adjetivo a utilizar sería bueno, muy buenos los efectos?

Dr. Velásquez, nos hemos ido adaptando a todos los picos y las necesidades de los usuarios, en los términos en los que usted lo dice para nosotros nunca es muy bueno, siempre hay posibilidad de mejorar. Estamos bien, hemos tenido problemas cuando los picos se aumentan pero rápidamente tratamos de solucionarlo, tal como fue el pico pasado, en el mes de junio se acabó el oxígeno en Bogotá y Colombia, hicimos lo posible hasta compramos concentradores los guardamos en nuestras oficinas para poder enviárselos a los pacientes y poder tener disponibilidad. Estas acciones se vuelven imposibles de contarlas en esta reunión pero nuestra actitud es siempre poder dar el servicio que requieren nuestros usuarios en cualquier ámbito y diversidad de condiciones que nos presenta la pandemia o la atención en salud.

José Fernando Marín, comenta sobre la vacunación y lo que ha sido el manejo del covid hasta hace muy poco hemos recibido información sobre las pqr que nos ha permitido como asociación mirar la opinión de usuarios. Es indudable que la pandemia ha sobre pasado las capacidades de las EPS y ha puesto en crisis a todas las EPS, pero igual hemos escuchado inquietudes de los usuarios con problemas importantes frente a la prestación de los servicios. Se han presentado inconvenientes como sería imposible que no se presentarán en término de comunicación con usuarios y manejo de usuarios que han sido positivas y requieren urgente el servicio y lógicamente se han presentado dificultades por ejemplo en el call center. La vacunación, igualmente las bases de datos no solo en Aliansalud cuando uno escucha en las noticias se han presentado problemas en todas las entidades. La Secretaria de Salud al ofertar la vacunación en los centros comerciales está saliendo al corte de muchas situaciones de estas y muchos usuarios han terminado acudiendo a estas instancias. No estoy cuestionando de ninguna manera a la EPS porque no tengo los elementos de juicio, me place lo que plantea el Dr. Velásquez ya que todas las situaciones siempre son susceptibles de mejorar en todo lo que se hace.

Dr. Velásquez, en realidad todo ha sido desbordo recibíamos en el SOM Servicio de Orientación Médica en promedio 800 llamadas y se subieron algunos meses a 6000, aunque se previó un aumento hay momentos en que no se pudo manejar y por ello se

han hecho planes de mejora, desarrollo de procesos automáticos y a través de otros medios para poder solucionar. En la línea del Call center recibíamos en promedio 2500 llamadas y se subieron a 8000, entonces si han generado problemas pero reitero los hemos afrontado y asumido y buscamos el mejor indicador y la mejor respuesta para cumplir en el mejor tiempo posible para que el usuario sea atendido.

Dado que no se presentaron más inquietudes, ni comentarios de los asistentes se da por terminada la Audiencia pública de Rendición de Cuentas de Aliansalud EPS.

Se precisa que quedó como compromiso en el marco de la audiencia la programación de una reunión con la Asociación de Usuarios y la Subgerencia de Servicio al Cliente para aclarar las inquietudes respecto de la medición e indicadores del NPS.

Se adjunta a la presente acta el listado de asistencia y constancias de convocatorias.

En paso seguido, la Asociación de Usuarios de Aliansalud EPS presenta su Rendición de Cuentas.

En la ciudad de Bogotá D.C., se firma a los veintinueve (29) días del mes de julio de 2021, siendo la 10:30 a.m.



David Velasquez E

ID Firma: 0b3f8685-da5d-4fb3-9cde-71579745ffad


DAVID VELASQUEZ ECHEVERRI
Gerente de Salud de la EPS
Representante Legal
ALIANSSALUD EPS



MPOssa

ID Firma: 25be9930-1be0-4d4-bf0c-6fbf97d0f34

MARÍA DEL PILAR OSSA QUEBRADA
Subgerente de Servicio al Cliente
ALIANSSALUD EPS



Diana Ibeth Zapata Romero

ID Firma: 97bb4df0-31a3-4b8d-a9d7-06018a9aea2a

DIANA IBETH ZAPATA ROMERO
Coordinadora de Servicio al Cliente
ALIANSAALUD EPS



Margarita Ardila Ochoa

ID Firma: 6a0a35a1-c7a0-4883-9a47-5e790146aac

MARGARITA ARDILA OCHOA
Profesional de Participación Social y Atención al Usuario
ALIANSAALUD EPS



Jenny Olave

ID Firma: 5e07bad3-86de-48fa-854d-10e8699b475d

JENNY FERNANDA OLAVE
Orientadora de Servicio
ALIANSAALUD EPS



RENDICIÓN DE CUENTAS PERIODO 2020

ORDEN DEL DÍA

1. PRESENTACIÓN RENDICIÓN DE CUENTAS ALIANSA SALUD EPS

Dr. David Velásquez Representante Legal Aliansalud EPS

2. PRESENTACIÓN RENDICIÓN DE CUENTAS ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Sr. José Fernando Marín Presidente Suplente

CONTENIDO RENDICIÓN DE CUENTAS ALIANSA SALUD EPS

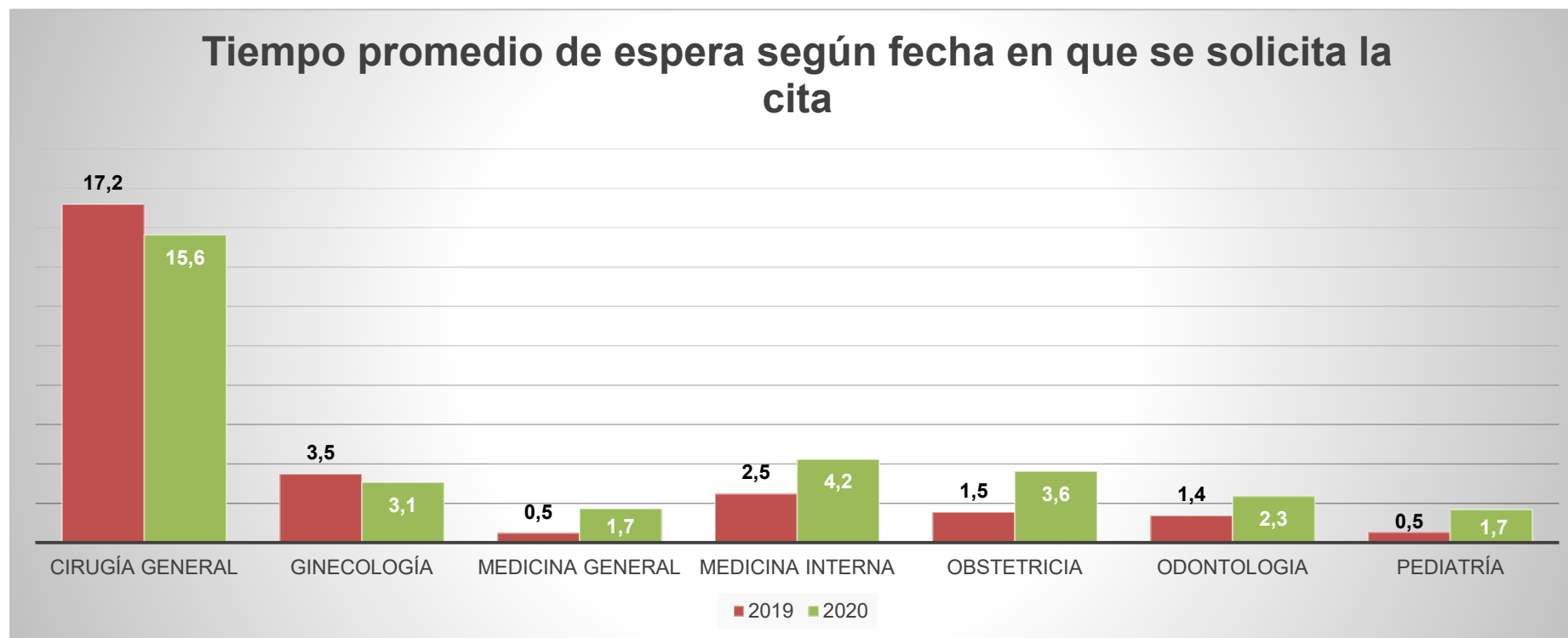
- 1. PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD**
- 2. CONTRATACIÓN**
- 3. ASPECTOS FINANCIEROS**
- 4. SATISFACCIÓN DE USUARIOS**



PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

INDICADORES

INDICADORES OPORTUNIDAD CONSULTA (RES. 1552/13)



- No incluye citas de control
- Medición en días hábiles

Especialidad	Estandar CE056	Cumplimiento del indicador 2020
CIRUGÍA GENERAL	20	✓
GINECOLOGÍA	15	✓
MEDICINA GENERAL	3	✓
MEDICINA INTERNA	30	✓
OBSTETRICIA	5	✓
ODONTOLOGIA	3	✓
PEDIATRÍA	5	✓

INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO (RES. 256/16)

Para la monitorización de la calidad la Resolución estableció los siguientes dominios:

- EXPERIENCIA DE LA ATENCIÓN:** Se refiere a la forma como los usuarios perciben que pueden acceder y hacer uso de los servicios. Contiene mediciones acerca de las expectativas y necesidades que los usuarios admiten de manera subjetiva, como cualidades inherentes y deseables de la atención. (INCAS, MSPS 2015).
- EFFECTIVIDAD:** tiene como finalidad valorar sí los servicios de salud que se proveen, cuentan con la calidad requerida para que la atención en salud produzca una mejora en el estado de salud de las personas. (MPS, 2009).
- GESTIÓN DEL RIESGO:** se enfoca en el cumplimiento del conjunto de acciones que sobre una población específica, con individuos identificables y caracterizables, deben realizar las entidades públicas o privadas del sector para disminuir la probabilidad de ocurrencia de un evento no deseado y evitable.
- SEGURIDAD DE LA ATENCIÓN:** se concentra en la seguridad del paciente, disminuir los riesgos de sufrir un evento adverso en el proceso de atención en salud o de mitigar sus consecuencias. (MSP 2009).

INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO (RES. 256/16)

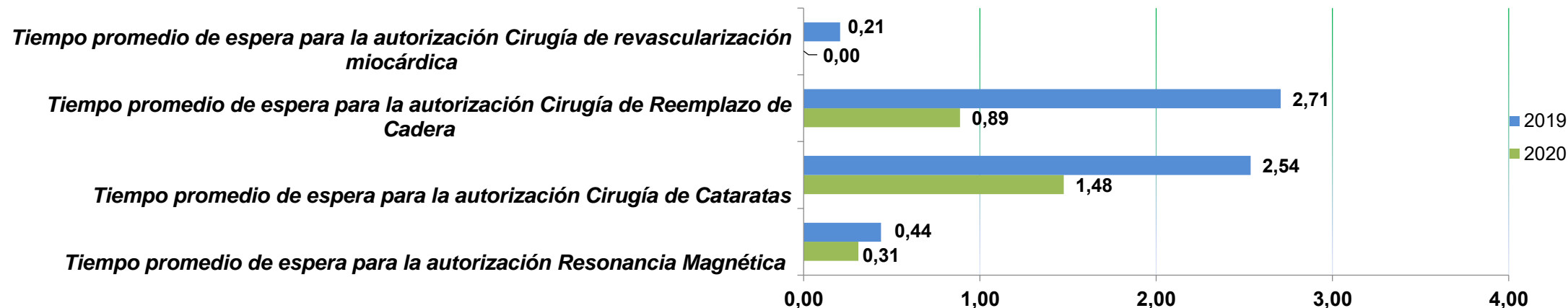
• TEMÁTICAS DE LOS INDICADORES TRAZADORES

Dominio	Subdominios
Efectividad de la Atención	<ul style="list-style-type: none"> • Atención materno-infantil • Dengue Grave • Sífilis Congénita • Hipotiroidismo Congénito • Virus de Inmunodeficiencia humana (VIH) - SIDA • Hipertensión Arterial • Diabetes Mellitus • Enfermedad Renal Crónica • Cáncer de Mama • Cáncer Cérvix • Leucemia Aguda Pediátrica
Gestión del Riesgo	<ul style="list-style-type: none"> • Coberturas de Vacunación • Enfermedad Renal Crónica • Virus de Inmunodeficiencia humana (VIH) - SIDA • Sífilis Gestacional • Hipertensión Arterial • Diabetes Mellitus • Cáncer de Mama • Cáncer Cérvix • Cáncer de Próstata • Leucemia Aguda Pediátrica • Cobertura de verificación de condiciones de habilitación

Dominio	Subdominios
Seguridad de la Atención	<ul style="list-style-type: none"> • Detección, prevención y reducción del riesgo de Infecciones • Prevención y reducción de caídas • Prevención de Ulceras de presión • Uso seguro de Medicamentos • Reingreso hospitalario y por urgencias • Cancelación de cirugías
Experiencia de la atención	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempos de espera para la atención en consulta de Medicina General y Especializada (Medicina Interna, Pediatría, Ginecología, Obstetricia y Cirugía General) • Oportunidad en la realización de ayudas diagnósticas (Ecografía y Resonancia Magnética Nuclear) • Oportunidad en la realización de cirugías programadas (Cataratas, Revascularización Miocárdica, Reemplazo Articular de Cadera) • Satisfacción Global de los pacientes/usuarios

INDICADORES DE EXPERIENCIA DE LA ATENCIÓN, EFECTIVIDAD, GESTIÓN DEL RIESGO - EPS (RES. 256/16)

- DOMINIO: Experiencia de la atención



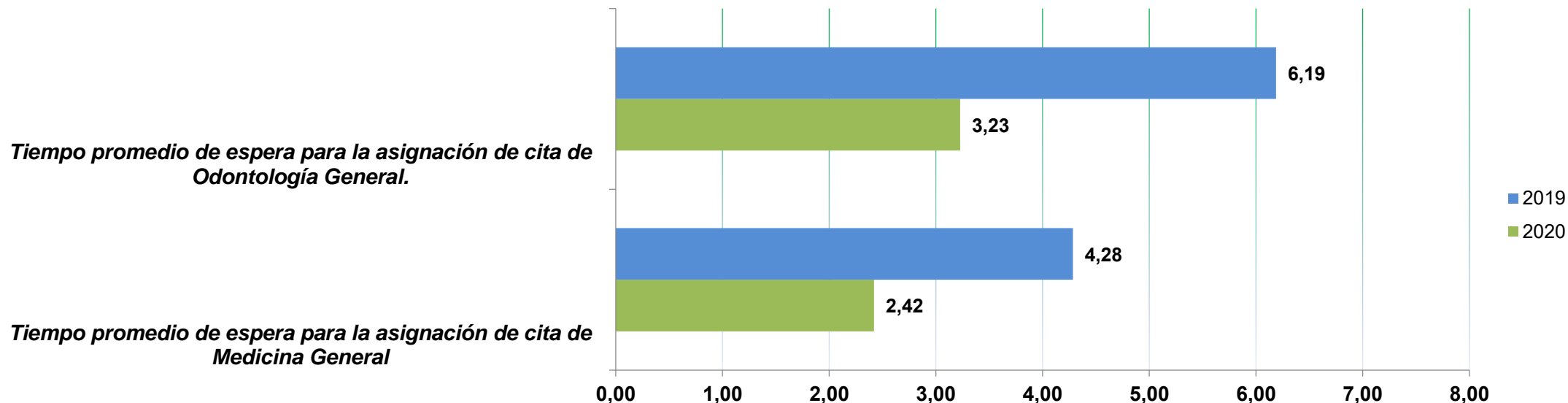
INDICADOR	TOTAL PAIS **	
	2019	2020
Tiempo promedio de espera para la autorización de Cirugía de revascularización miocárdica	0,43	0,76
Tiempo promedio de espera para la autorización de Cirugía de Reemplazo de Cadera	1,99	1,78
Tiempo promedio de espera para la autorización de Cirugía de Cataratas	1,99	2,15
Tiempo promedio de espera para la autorización de Resonancia Magnética	1,49	1,48

Medición en días Calendario

**** Corresponde a todas las EAPB. Fuente: Publicación MPS Resultados Res 256/16 - Observatorio de calidad**

INDICADORES DE EXPERIENCIA DE LA ATENCIÓN, EFECTIVIDAD, GESTIÓN DEL RIESGO - EPS (RES. 256/16)

- DOMINIO: Experiencia de la atención

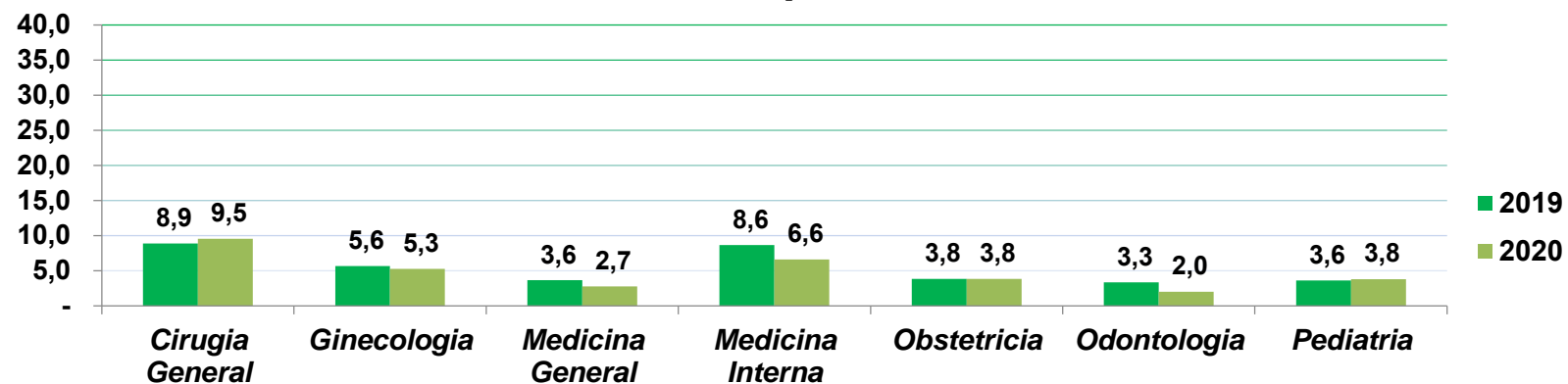


INDICADOR	TOTAL PAIS **	
	2019	2020
<i>Medicion en días Calendario</i>		
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Odontología General.	3,94	3,77
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina General	3,32	3,55

** Corresponde a todas las EAPB. Fuente: Publicacion MPS Resultados Res 256/16 - Observatorio de calidad

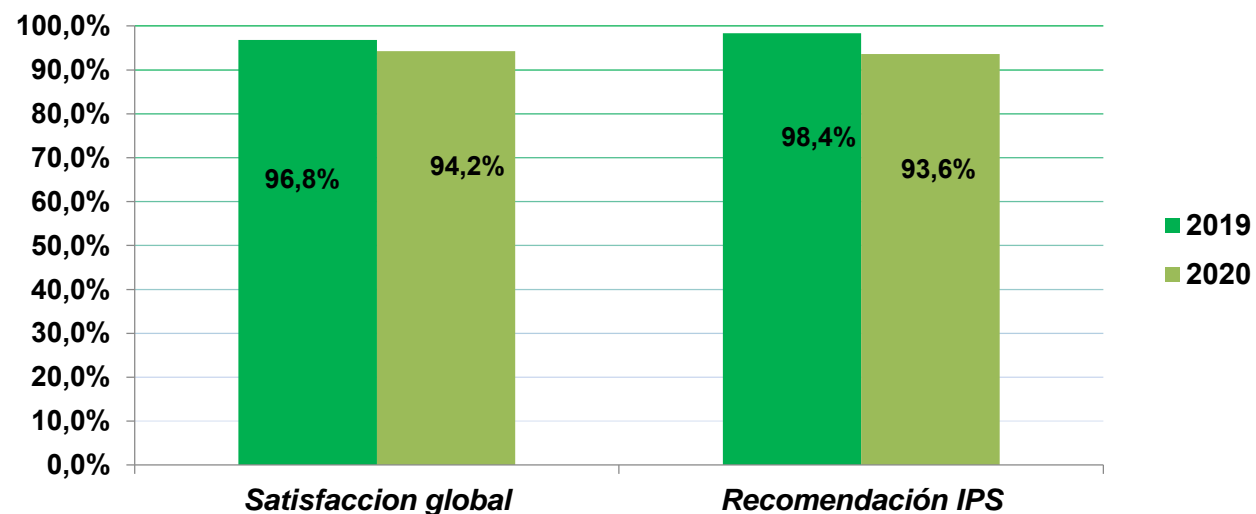
INDICADORES DE EXPERIENCIA DE LA ATENCIÓN, EFECTIVIDAD, GESTIÓN DEL RIESGO - IPS (RES. 256/16)

Indicadores Oportunidad IPS ABA



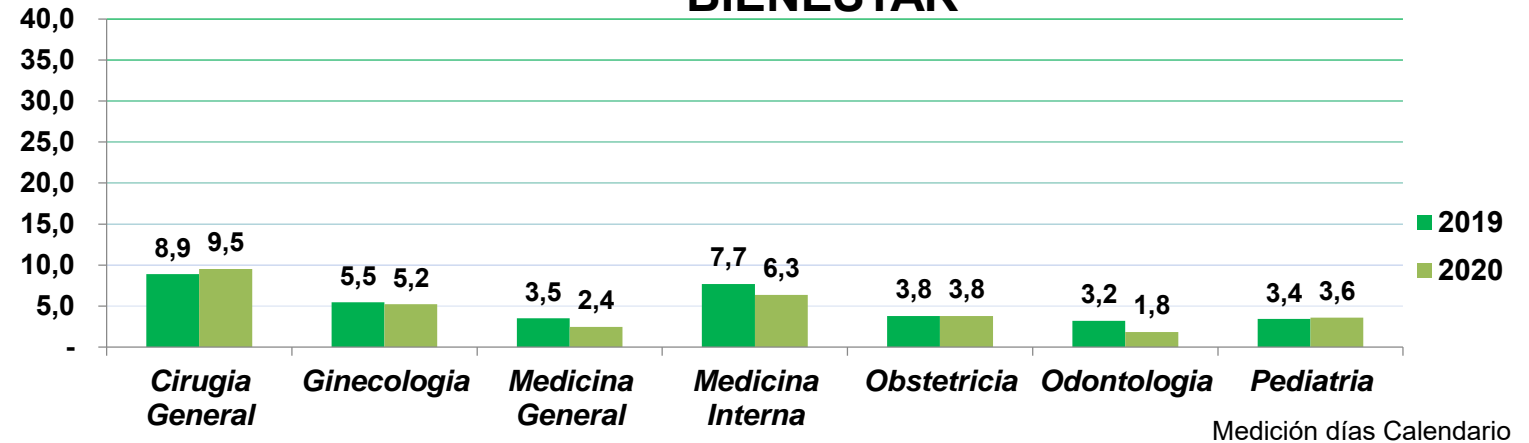
Medición días Calendario

Indicadores Oportunidad IPS ABA

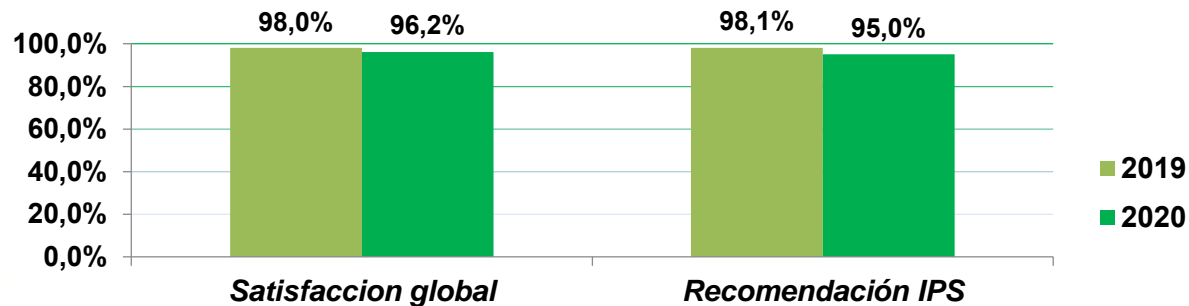


INDICADORES DE EXPERIENCIA DE LA ATENCIÓN, EFECTIVIDAD, GESTIÓN DEL RIESGO - IPS (RES. 256/16)

Indicadores Oportunidad IPS ABA BIENESTAR

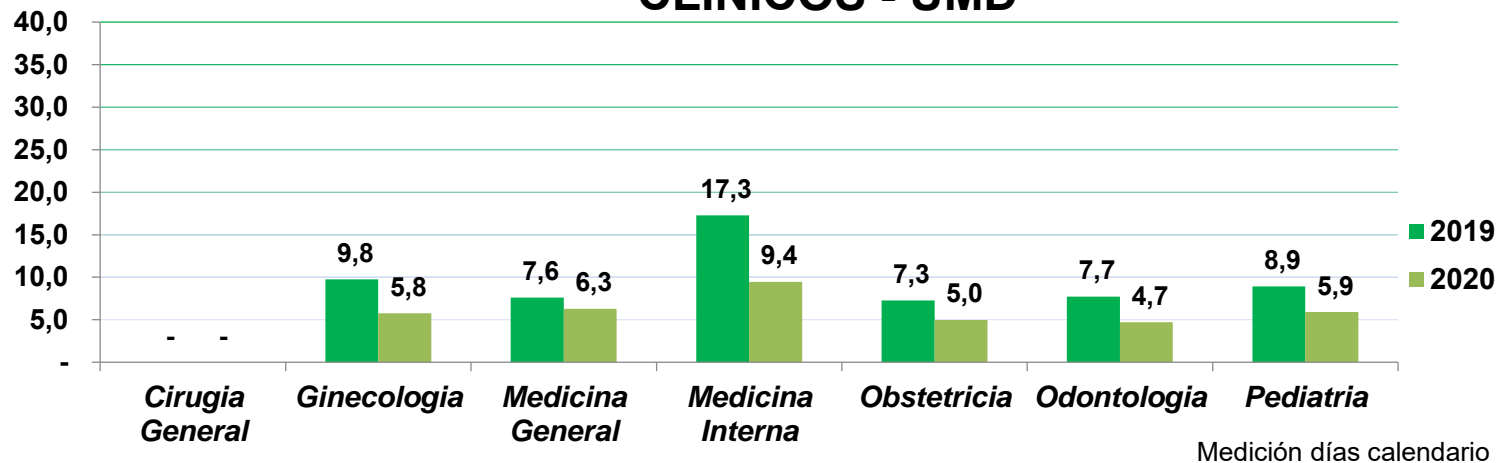


Indicadores Oportunidad IPS ABA BIENESTAR



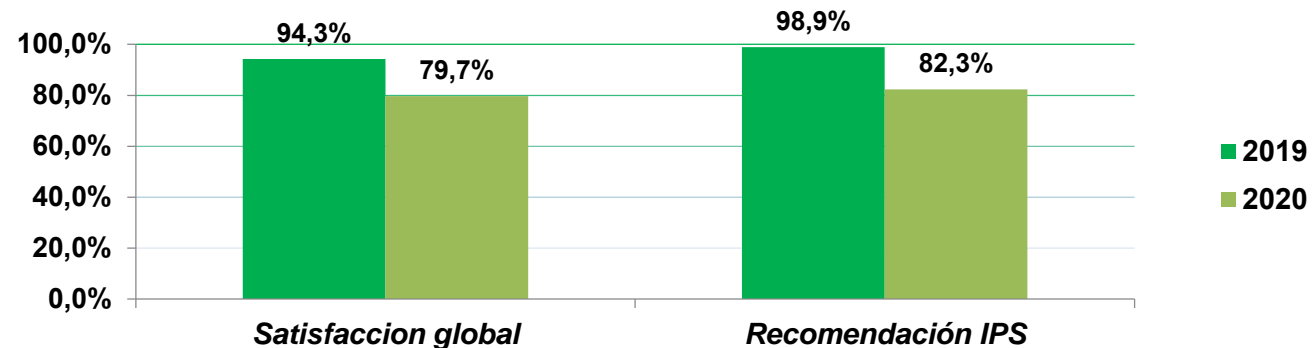
INDICADORES DE EXPERIENCIA DE LA ATENCIÓN, EFECTIVIDAD, GESTIÓN DEL RIESGO - IPS (RES. 256/16)

Indicadores Oportunidad IPS ABA CLINICOS - UMD

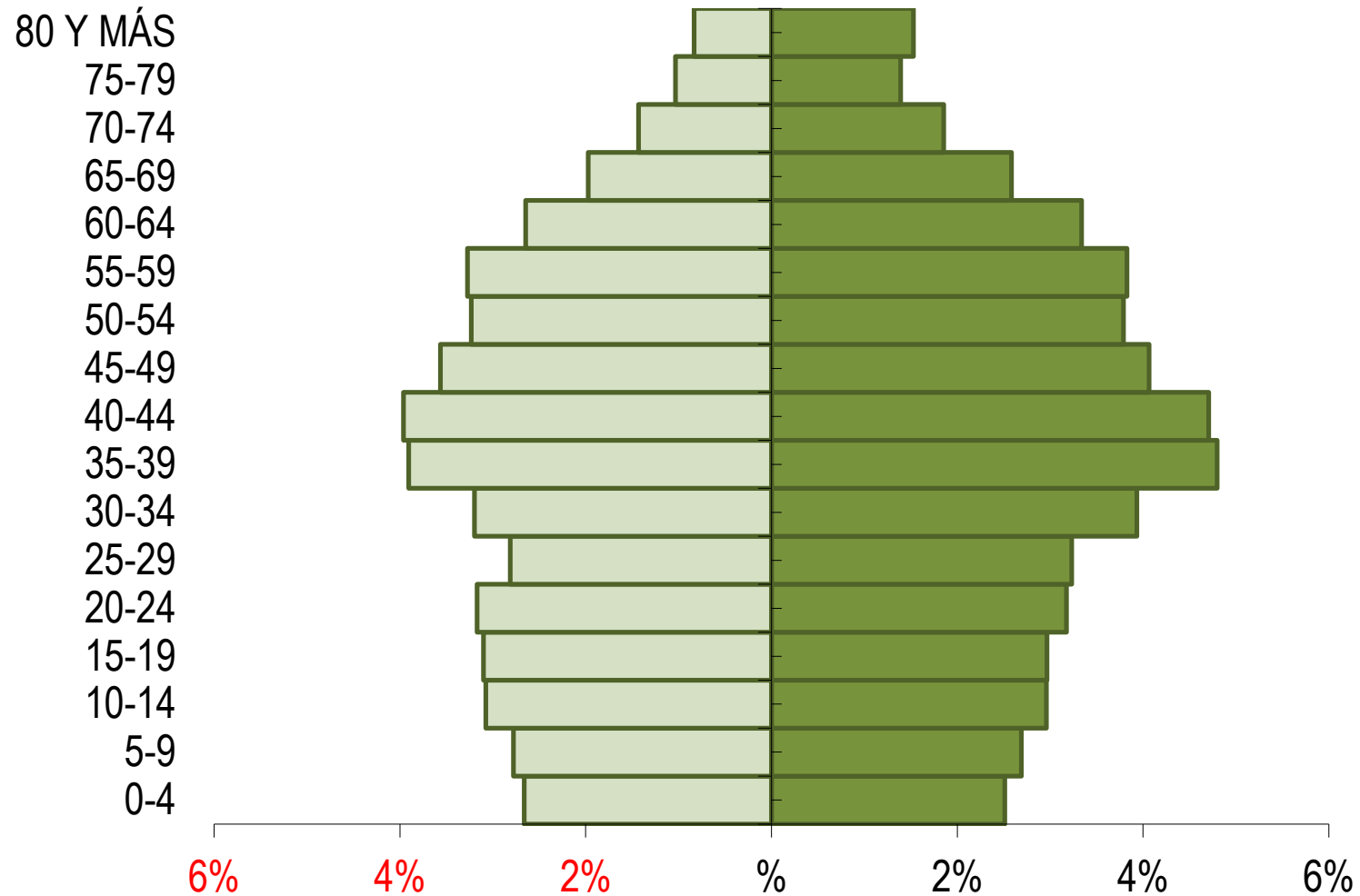


Medición días calendario

Indicadores Oportunidad IPS ABA CLINICOS - UMD



Pirámide Poblacional Aliansalud EPS



Fuente Población corte Diciembre 2020

INDICES DEMOGRÁFICOS ALIANSALUD EPS



Índices demográficos	Interpretación
Relación hombres/mujer	En Aliansalud EPS por cada 100 mujeres hay 87 hombres.
Razón niños mujer	En Aliansalud EPS por cada 100 mujeres en edad fértil (15-49 años) hay 19 niños y niñas entre 0 y 4 años.
Índice de infancia	En Aliansalud EPS por cada 100 personas hay 17 menores de 15 años.
Índice de juventud	En Aliansalud EPS por cada 100 personas hay 18 personas entre 15 a 29 años.
Índice de vejez	En Aliansalud EPS por cada 100 personas hay 13 personas mayores de 65 años.
Índice de envejecimiento	En Aliansalud EPS por cada 100 personas menores de 15 años, hay 76 personas mayores de 65 años.
Índice demográfico de dependencia	En Aliansalud EPS por cada 100 personas entre los 15 a 64 años, hay 41 personas menores de 15 años y mayores de 65 años (dependientes).
Índice de dependencia infantil	En Aliansalud EPS por cada 100 personas entre los 15 a 64 años, dependen 24 menores de 15 años.
Índice de dependencia mayores	En Aliansalud EPS de cada 100 personas entre los 15 a 64 años dependen 18 personas mayores de 65 años.
Índice de Friz	En Aliansalud EPS es 71, el que representa el porcentaje de población de menos de 20 años (entre 0 y 19 años), con respecto al grupo de población de edades comprendidas entre los 30 y los 49 años. Cuando este índice supera el valor de 160 se considera que la población estudiada es una población joven, mientras que si resulta inferior a 60 se considera una población envejecida.

MORBILIDAD AMBULATORIA 2020 ALIANSALUD EPS



Agrupador 667

ENFERMEDADES HIPERTENSIVAS

SINTOMAS, SIGNOS Y AFECCIONES MAL DEFINIDAS

DIABETIS MELLITUS

RESTO DE ENFERMEDADES DEL SISTEMA DIGESTIVO

ENFERMEDADES DEL SISTEMA NERVIOSO, EXCEPTO MENINGITIS

ENFERMEDADES DEL SISTEMA URINARIO

TRAUMAS, HERIDAS, FRACTURAS

INFECCIONES RESPIRATORIAS AGUDAS

OTRAS ENFERMEDADES INFECCIOSAS Y PARASITARIAS

OTRAS ENF. DE LAS VIAS RESPIRATORIAS SUPERIORES

MORBILIDAD HOSPITALARIA PRIMERAS CAUSAS POBLACIÓN GENERAL 2020 ALIANSALUD EPS



Agrupador 667

OTRAS ENFERMEDADES INFECCIOSAS Y PARASITARIAS

EMBARAZO, PARTO Y PUERPERIO

ENFERMEDADES DEL SISTEMA URINARIO

RESTO DE ENFERMEDADES DEL SISTEMA DIGESTIVO

TRAUMAS, HERIDAS, FRACTURAS

ENFERMEDADES ISQUEMICAS DEL CORAZON

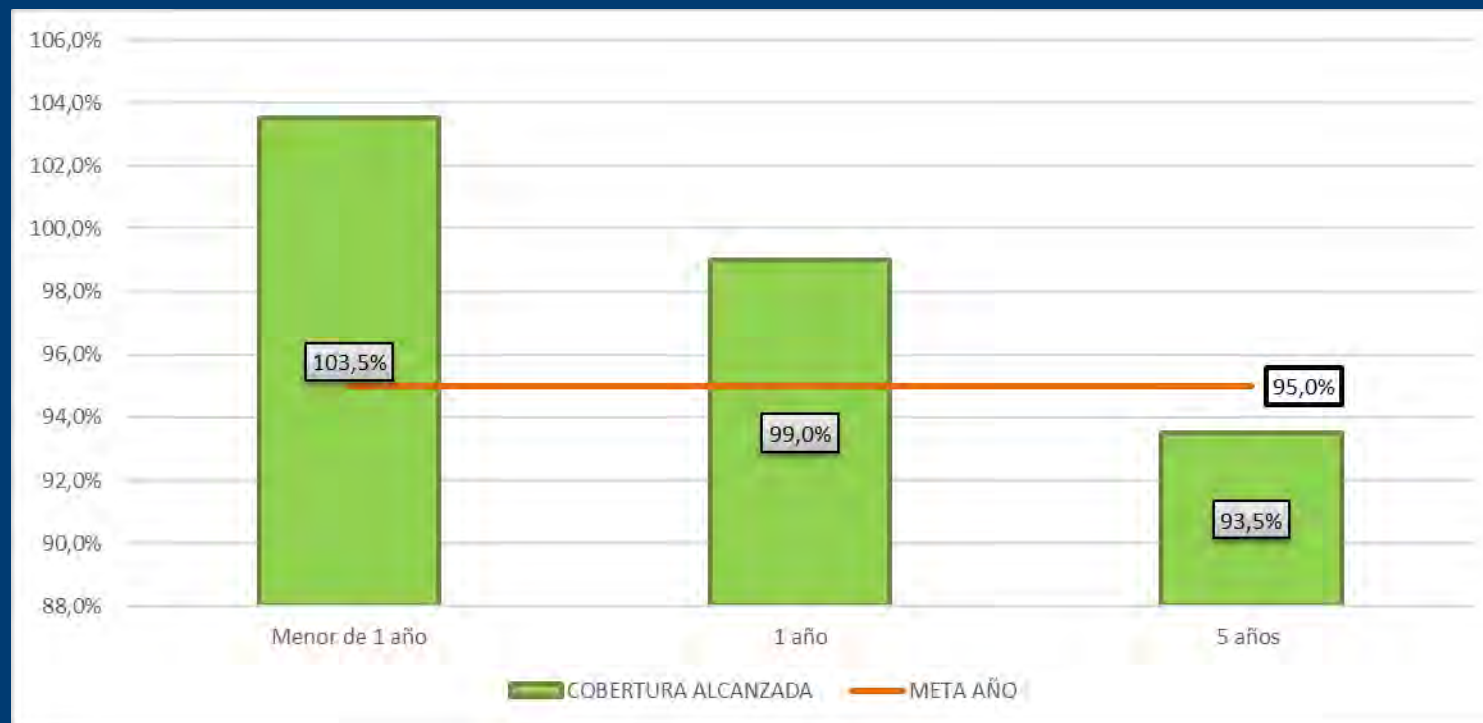
INFECCIONES RESPIRATORIAS AGUDAS

APENDICITIS, HERNIA DE LA CAVIDAD ABDOMINAL Y OBSTRUCCION INTESTINAL

ENF. CARDIOPULMONAR, DE LA CIRCULACION PULMONAR Y OTRAS FORMAS DE ENF. DEL CORAZON

CARCINOMA-IN-SITU, T. BENIGNOS Y DE COMPORTAMIENTO INCIERTO O DESCONOCIDO

COBERTURAS VACUNACIÓN AÑO 2020 BIOLÓGICOS TRAZADORES



AÑO	META	Menor un año 3a pentavalente			Un año triple viral			Cinco años triple viral		
		N° vacunados	Meta	% cumplimiento	N° vacunados	Meta	% cumplimiento	N° vacunados	Meta	% cumplimiento
2020	95,0%	1567	1514	103,5%	1800	1818	99,0%	2440	2610	93,5%

ESTRATÉGIAS IMPLEMENTADAS PROGRAMA AMPLIADO DE INMUNIZACIONES-PAI

Participación en **convenio tripartita** con entidad territorial, para el fortalecimiento de la vacunación en menores de 6 años

Fortalecimiento de acciones relacionadas con información, educación y comunicación (**IEC**).

Implementación de **estrategia de Vacunación domiciliaria** por medio de la red contratada.

Agendamiento de **citas de vacunación** para acceso a servicio de salud

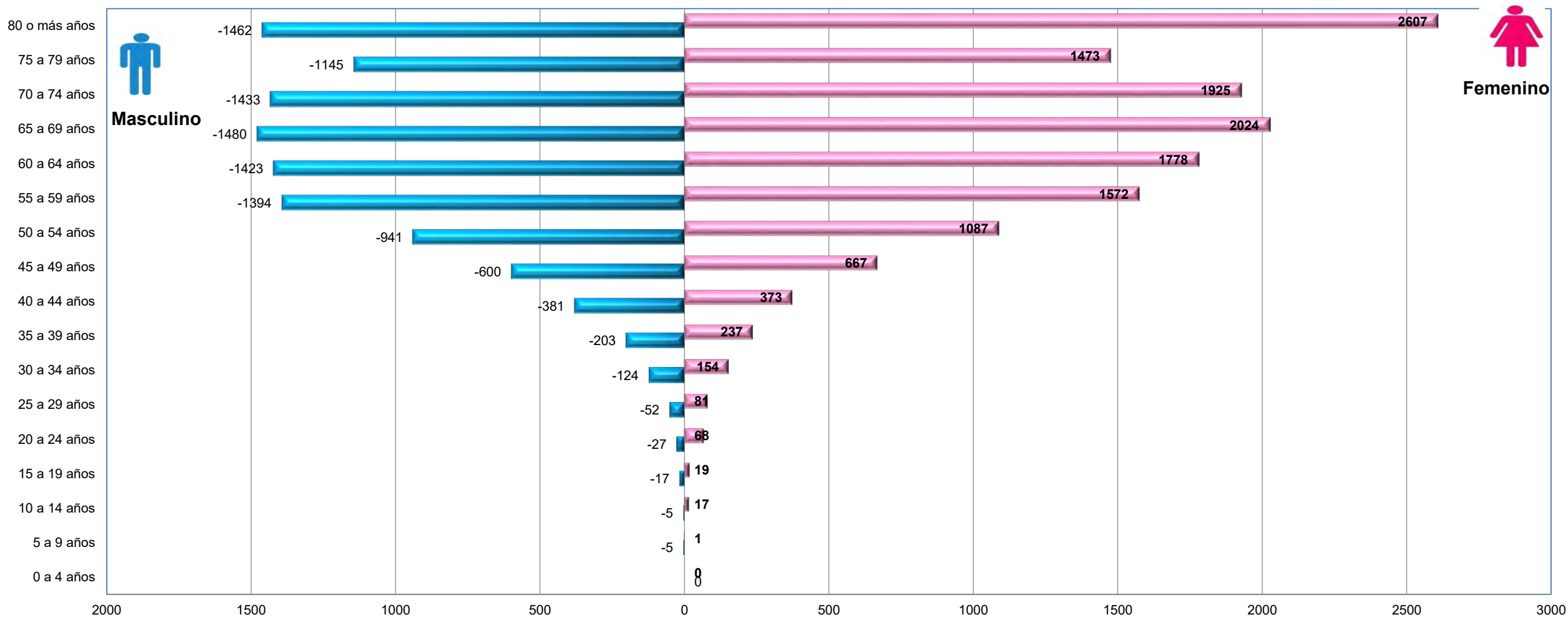
Creación de línea WhatsApp para que los padres remitan foto del carné de vacunas y de esta manera poder **actualizar el esquema de vacunación** en el aplicativo PAI Distrital.

Seguimiento a la gestión realizada por la red prestadora

Articulación con IPS de atención para **socialización** de lineamientos y metas.

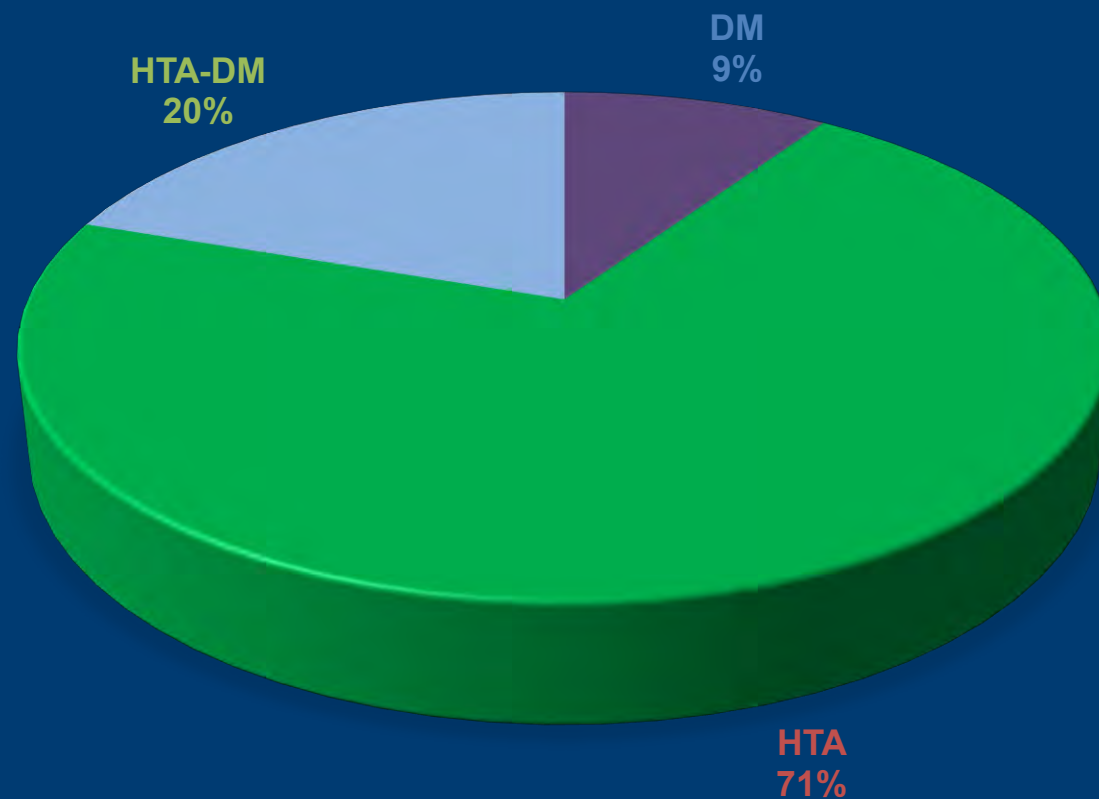
Continuidad en la **atención intramural** desde la red de atención contratada con protocolos para la prevención de COVID 19.

PIRAMIDE POBLACIONAL HTA Y DM CORTE 2020



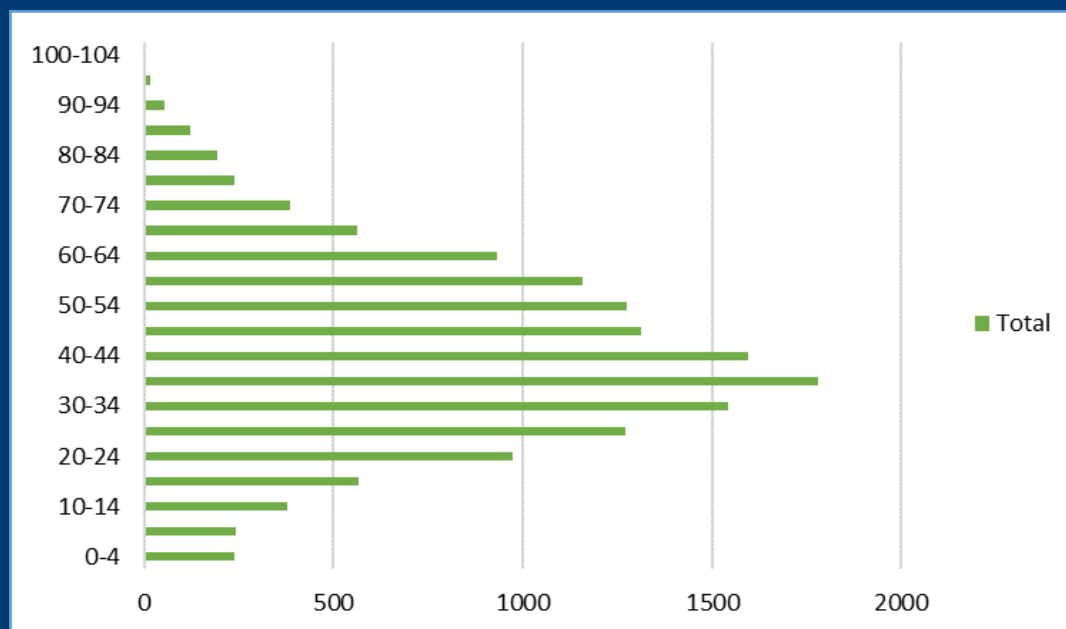
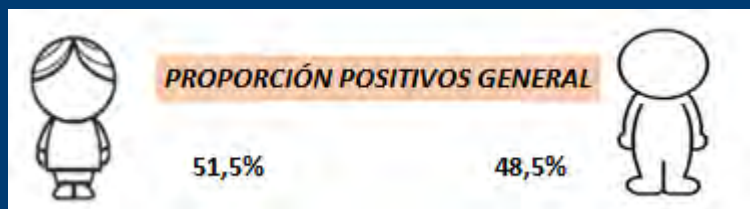
Fuente: Base de datos Registro Simplificado de datos (RSD PRECURSORAS-CAC) Febrero 28 2021 Aliansalud EPS

REPORTE PRECURSORAS 2020 HTA-DM



Fuente: Base de datos Registro Simplificado de datos (RSD PRECURSORAS-CAC) Febrero 28 2021 Aliansalud EPS

POBLACIÓN IDENTIFICADA CON COVID-19 EN 2020 ALIANSALUD EPS



IMPLEMENTACIÓN DE RIAS RUTAS INTEGRALES DE ATENCIÓN EN SALUD

- Conversatorio dirigido a usuarios acerca de las actividades de la RIAS de promoción y mantenimiento y materno perinatal.

18 Noviembre 2020

Aliansalud
eps

CONVERSATORIO PROGRAMAS DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD

LUGAR: Virtual por Microsoft Teams

FECHA: Miércoles 18 de Noviembre del 2020

HORA: 10:00 a.m-11:00 a.m.

SALUD EN LA

CAPACITACIÓN DIRIGIDA A USUARIOS ALIANSALUD EPS

[Unirse a reunión de Microsoft Teams](#)

- Recibirá en su correo electrónico el vínculo de la aplicación Microsoft Teams para acceder a la reunión.
- Se recomienda conectarse 10 minutos antes de la hora pactada dando clic en la opción unirse a reunión de Microsoft Teams
- Ver instructivo de acceso a la aplicación Microsoft Teams.(descripción adjunta)

Conversatorio con Usuarios sobre los Programas de Promoción y Mantenimiento de la Salud

26:46 Solicitar control Abandonar

Está grabando Esté grabando esta reunión. Asegúrese de que todos sepan que se les está grabando. Política de privacidad Descargar

Participantes

Invite a alguien o marque un número

En esta reunión (12) Silenciar a todos

- Margarita Ardila Ochoa (Organizador)
- Ana Pardo (Invitado)
- Carlos García (Invitado)
- Guilma Riefo (Invitado)
- Ingrid Juliet Mora Villareal
- Jonny Fernando Clave Pardo (Invitado)
- Jose Ruben Garcia (Invitado)
- María Cardona (Invitado)
- Milena Ochoa (Invitado)

1 Ruta integral de atención para la promoción y mantenimiento de la salud
Acciones orientadas en los entornos donde trascurre la vida y se desarrollan las personas

2 Ruta integral de atención para grupos de riesgo
Acciones dirigidas a la identificación oportuna de factores de riesgo y su intervención

3 Rutas integrales de atención específicas
Acciones de recuperación, rehabilitación y paliación

ENTORNOS

VICEPRESIDENCIA EN SALUD Aliansalud eps

Ingrid Juliet Mora Villareal

Stefía Sandoval (Invitado) Carlos García (Invitado) Ingrid Juliet Mora Villareal

Escribe aquí para buscar

10:14 a. m. 18/11/2020

IMPLEMENTACIÓN DE RIAS RUTAS INTEGRALES DE ATENCIÓN EN SALUD

EDUCACIÓN EN SALUD

Diseño de piezas educativas con Orientaciones para tener un estilo de vida saludable por medio de la actividad física y alimentación durante la época de pandemia incluyendo recomendaciones de salud oral, educación en derechos sexuales, prevención infecciones de transmisión sexual, prevención de todas las formas de violencia.



Juntos combatiendo el COVID-19

Orientaciones para que los niños mantengan un estilo de vida saludable por medio de la actividad física y alimentación.

Estar en casa es el momento ideal para incorporar rutinas que permitan mantener un estilo de vida saludable, dando ejemplo a los más pequeños.

RES. 8670 del 18 de julio de 2018.

Illustration of a young boy eating a banana, with a plate of various fruits (watermelon, kiwi, grapes, banana) next to him.

IMPLEMENTACIÓN DE RIAS RUTAS INTEGRALES DE ATENCIÓN EN SALUD

DEMANDA INDUCIDA

Se realizaron campañas de demanda inducida dirigidas a la población femenina afiliada a Aliansalud EPS para las actividades de detección temprana (tamizaje de cáncer de mama y cuello uterino) mediante el envío de mailing con la invitación a la campaña de toma de MAMOGRAFÍAS Y CCV SIN COSTO en las IPS de Atención Básica Ambulatoria y red ofertada en la Ciudad de Bogotá.

Aliansalud
eps



La mamografía, la mejor prevención del cáncer de mama

¿Por qué es importante cada dos años realizarse la mamografía?

El cáncer de mama en las primeras etapas no genera síntomas, es por eso que es fundamental tener rutinas de prevención como la mamografía después de los 50 años, el examen más preciso para la detección en fases iniciales.

Aliansalud EPS la invita a agendar su mamografía sin cobro y sin autorización previa* a través de las líneas de atención disponibles para usted según su IPS de atención primaria asignada.

Puede agendarse así:

Usuarías Bienestar IPS y Unidad Médica y de Diagnóstico IPS

PRESTADOR	AGENDAMIENTO	HORARIO DE AGENDAMIENTO
MD Diagnósticos	WhatsApp 317 842 2172 PBX: 6347233 Ext.: 108	Lunes a viernes de 7:00 a.m. - 5:00 p.m.

Recuerde llevar sus imágenes previas, si las tiene.

*Aplica para usuarias de 50 años en adelante que en los últimos dos años no se hayan realizado la mamografía.
*En esta campaña, el examen no genera cobro de copago ni cuota moderadora.
*Campaña vigente hasta diciembre 31 de 2020.
*Aplican condiciones.

Aliansalud
eps

¿Sabe por qué es importante realizarse la citología?

La citología cérvico vaginal es un examen sencillo pero vital que permite detectar oportunamente enfermedades como el cáncer de cuello uterino, siendo éste en Colombia la primera causa de muerte por cáncer en mujeres entre los 30 y 59 años.

¿Quiénes deben realizarse la citología?

- Mujeres a partir de los 18 años si ya han iniciado actividad sexual.
- La citología debe realizarse bajo el esquema 1-3-3 (Anual y posteriormente cada tres años) excepto si el médico tratante determina mayor seguimiento según hallazgos.

Realícese la citología sin cobro, ni autorización en su IPS asignada

SEDE	DIRECCIÓN	HORARIO DE AGENDAMIENTO	LÍNEAS DE AGENDAMIENTO
Bienestar IPS Chapinero	Calle 69 14A - 31	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y sábados de 7:00 a.m. a 1:00 p.m.	487 3434 432 1410
Bienestar IPS Colina	Carrera 59A 136 - 95		
Unidad Médica y de Diagnóstico IPS	Centro Comercial Plaza Central Carrera 65 11-50, Piso 3		Call center 742 7550

¿Qué se debe tener en cuenta antes del examen?

- Abstenerse de utilizar 3 días antes de la realización de la citología óvulos vaginales, duchas vaginales, cremas espermicidas, desodorantes íntimos o talcos.
- No tener relaciones sexuales 48 horas antes del examen.
- No realizarse lavados internos vaginales, ni usar tampones 48 horas antes del examen.
- Asistir después de seis días de terminado el sangrado menstrual.

Para mayor información comuníquese a nuestra Línea de Atención en Bogotá, 756 8000.

*Aplica para usuarias entre los 18 y 59 años que en los últimos 2 años no se hayan realizado la citología.
*En esta campaña, el examen no genera cobro de copago ni cuota moderadora.
*Vigencia hasta diciembre 31 de 2020.
*Aplican condiciones.

Aliansalud
eps



CONTRATACIÓN

RED DE PRESTADORES POR NIVELES DE COMPLEJIDAD

Mecanismos de Divulgación Red de Prestadores de Servicios de Salud



Aliansalud
eps

- Publicación mensual de la Red de Prestadores y sus novedades en la página www.aliansalud.com.co

Conozca aquí más información acerca de la estrategia PRASS.

Ver más

Controlemos la cadena de contagio con la estrategia PRASS

- Autorizaciones Médicas Solicitar - Imprimir
- Oficina Virtual y Actualización de Datos
- Consulte su Etapa de Vacunación COVID-19
- Red de Prestadores

Bogotá 756 80 00
Resto del país 01 8000 123703



[Acercas de Aliansalud EPS](#) [Afiliados](#) [Normatividad](#) [Canales de Atención](#) [Noticias](#)
[Contáctenos PQR](#) [Conciliaciones](#) [Indicadores de Calidad](#) [Plan de Beneficios en Salud COVID-19](#)

Aliansalud [Red de Prestadores](#)

Red de Prestadores

- Red de Prestadores COVID-19
- Red de Prestadores
- Red de Prestadores - Decreto 682 de 2018
- Red de Prestadores Novedades

Red de Prestadores General

RED DE PRESTADORES PLAN DE BENEFICIOS EN SALUD AÑO 2020

Fecha de actualización: Diciembre / 2020

Es el principal medio de orientación para que los afiliados puedan utilizar los servicios incluidos en el Plan de Beneficios brindados por ALIANSALUD EPS.

A continuación encontrará la conformación de la red con que cuenta ALIANSALUD EPS para la prestación de los siguientes servicios, incluyendo nombre de los prestadores, ubicación geográfica, dirección y nivel de complejidad:

- I. Red de consulta prioritaria
- II. Red de urgencias
- III. Centros de atención ambulatoria básica
- IV. Clínicas y hospitales
- V. Puntos de dispensación de medicamentos
- VI. Apoyo diagnóstico y terapéutico

Cuando se trate de la atención inicial de urgencias o de la atención de urgencia en una institución que no haga parte de la red de ALIANSALUD EPS, se aplicará el modelo de atención de servicios descrito en la Carta de Derechos y Deberes.

Recuerde que para la atención ambulatoria básica usted deberá acudir a la IPS a la cual se encuentra asignado producto de su elección.

Niveles de complejidad de la red:

Baja Complejidad (nivel I): Son aquellas instituciones que se dedican a realizar intervenciones y actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, así como también consulta médica y odontológica, internación, atención de urgencias, partos de baja complejidad y servicios de ayuda diagnóstica básicos en lo que se denomina primer nivel de atención.

RED DE PRESTADORES POR NIVELES DE COMPLEJIDAD

Mecanismos de Divulgación Red de Prestadores de Servicios de Salud



Aliansalud
eps

Red de Prestadores para Atención por COVID-19

RED DE PRESTADORES ATENCIÓN COVID-19 PLAN DE BENEFICIOS EN SALUD AÑO 2020

Fecha de publicación: Diciembre / 2020

Es el principal medio de orientación para que los afiliados puedan utilizar los servicios incluidos en el Plan de Beneficios brindados por ALIANSALUD EPS con ocasión de la Emergencia Sanitaria por el COVID-19

- I. Red de consulta prioritaria
- II. Red de urgencias
- III. Red de atención domiciliaria (previo direccionamiento de la Central de Referencia)
- IV. Puntos de dispensación de medicamentos

DEPARTAMENTO: BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ

I. RED DE CONSULTA PRIORITARIA

BIENESTAR CHAPINERO (CONSULTA PRIORITARIA)

Cr 14 A 68 - 31

NIVEL DE COMPLEJIDAD: I

Lunes a Viernes: 6:00 a.m. a 9:00 p.m. Sábado: 7:00 a.m. a 1:00 p.m.

BIENESTAR COLINA (CONSULTA PRIORITARIA)

Cr 59 A 136 - 95 Pisos 2 y 3 - COLINA CAMPESTRE

NIVEL DE COMPLEJIDAD: I

Lunes a Viernes: 6:00 a.m. a 9:00 p.m. Sábado: 7:00 a.m. a 1:00 p.m.

CRUZ ROJA COLOMBIANA (CONSULTA PRIORITARIA)

Av 68 68 B - 31

NIVEL DE COMPLEJIDAD: I

Lunes a Domingo: 7:00 a.m. a 9:00 p.m.

CRUZ ROJA COLOMBIANA (CONSULTA PRIORITARIA)

Av Cr 68 31 - 41 Sur

NIVEL DE COMPLEJIDAD: I

Lunes a Domingo: 7:00 a.m. a 9:00 p.m.

CRUZ ROJA COLOMBIANA (CONSULTA PRIORITARIA)

Av Cr 45 145 - 64

NIVEL DE COMPLEJIDAD: I

Lunes a Domingo: 7:00 a.m. a 9:00 p.m.

FUNDACIÓN OFTALMOLÓGICA NACIONAL FUNDONAL (CONSULTA PRIORITARIA)

Cl 50 13 - 50

NIVEL DE COMPLEJIDAD: II

Lunes a Viernes: 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Sábado: 8:00 a.m. a 11:00 a.m.

Red de Prestadores Atención – Decreto 682 de 2018

RED DE PRESTADORES ATENCIÓN PLAN DE BENEFICIOS EN SALUD AÑO 2020

Fecha de publicación: Diciembre / 2020

En cumplimiento del artículo 2.5.2.3.4.11. del Decreto 682 de 2018, a continuación encontrará la red de servicios contratada por ALIANSALUD EPS en la ciudad de Bogotá, incluyendo los acuerdos de voluntades celebrados con la misma:

Tipo identificación del proveedor	Número de identificación del proveedor	Nombre Prestador	Número de contrato	Objeto del contrato	Tipo de contratación
NI	800006509	COUNTRY SCAN LTDA	1-11001-088-2007	EXAMENES DIAGNOSTICOS	Evento
NI	800028332	ENFETER Y CIA LTDA	1-11001-020-2006	PRESTACION DE SERVICIOS MEDICOS DOMICILIARIOS	Evento
NI	800037619	CORPORACION SINDROME DE DOWN	PBS-IPS-2018-11001-0021	PRESTACION DE SERVICIOS DE TRATAMIENTOS INTEGRALES	Evento
NI	800065396	INSTITUTO DE DIAGNOSTICO MEDICO SA IDIME	PBS-IPS-2018-11001-0015	EXAMENES DIAGNOSTICOS	Evento
NI	800067605	CENTRO CARDIOLOGICO DE BOGOTA LTDA	1-11001-0029-2005	CONSULTA EXTERNA Y EXAMENES DIAGNOSTICOS	Evento
NI	800067908	RADIO TERAPIA ONCOLOGIA MARLV	01-11001-013-2012	PRESTACION DE SERVICIOS DE ONCOLOGIA	Evento
NI	800085883	LAB.DE ORT. Y PROTESIS GILETE Y CIA LTDA	POS-MED-2017-11001-004	INSUMOS, AYUDAS DE MOVILIDAD, ORTESIS PROTESIS, EQUIPOS - DISPOSITIVOS	Evento
NI	800167228	CENTRO DE ESPECIALISTAS EN UROLOGIA SA C	1-11001-006-2006	PRESTACION DE SERVICIOS DE UROLOGIA	Evento
NI	800175839	ASOCIACION CENTRO DE ATENCION PARA NINOS	1-11001-029-2006	PRESTACION DE SERVICIOS DE TRATAMIENTOS INTEGRALES	Evento
NI	800180553	FUNDACION NEUMOLOGICA COLOMBIANA	1-11001-003-2012	PRESTACION DE SERVICIOS DE NEUMOLOGIA	Evento
NI	800207897	UNIDAD DERMATOLOGICA DE FOTOTERAPIA	1-11001-007-2012	PRESTACION DE SERVICIOS DE FOTOTERAPIA	Evento
NI	800223206	BIENESTAR IPS LIMITADA	IPSCAPAMB-11001-001-2016	PRESTACION DE SERVICIOS BAJO LA MODALIDAD DE CAPITACION	Cápita
NI	800223206	BIENESTAR IPS LIMITADA	IPSPGPPOS-11001-001-2016	PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD BAJO LA MODALIDAD DE PRESUPUESTO GLOBAL PROSPECTIVO	Presupuesto Global Prospectivo
NI	800223876	FUNDACION CENTRO DE INVESTIGACION E INFO	1-11001-034-2006	PRESTACION DE SERVICIOS DE TRATAMIENTOS INTEGRALES	Evento
NI	805011262	RTS LTDA	POS-EVE-2016-11001-0001	PRESTACION DE SERVICIOS DE NEFROLOGIA	Evento

RED DE PRESTADORES POR NIVELES DE COMPLEJIDAD

Mecanismos de Divulgación Red de Prestadores de Servicios de Salud



Aliansalud
eps



Publicación en periódico de amplia circulación
El Espectador
febrero 2020

RED DE PRESTADORES PLAN DE BENEFICIOS EN SALUD AÑO 2020

Fecha de actualización: Febrero / 2020

Es el principal medio de orientación para que los afiliados puedan utilizar los servicios incluidos en el Plan de Beneficios brindados por ALIANSALUD EPS. A continuación encontrará la conformación de la red con que cuenta ALIANSALUD EPS para la prestación de los siguientes servicios, incluyendo nombre de los prestadores, ubicación geográfica, dirección y nivel de complejidad.

- I. Red de consulta prioritaria
- II. Red de urgencias
- III. Centros de atención ambulatoria básica
- IV. Clínicas y hospitales
- V. Puntos de dispensación de medicamentos
- VI. Apoyo diagnóstico y terapéutico

Cuando se trate de la atención inicial de urgencias o de la atención de urgencia en una institución que no haga parte de la red de ALIANSALUD EPS, se aplicará el modelo de atención de urgencias de la Cart. de Derechos y Deberes.

Recuerde que para la atención ambulatoria básica usted deberá acudir a la IPS a la cual se encuentra asignado producto de su elección.

Niveles de complejidad de la red:

Baja Complejidad (nivel I): Son aquellas instituciones que se dedican a realizar intervenciones y actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, así como también consulta médica y odontológica, internación, atención de urgencias, partos de baja complejidad y servicios de ayuda diagnóstica básicos en lo que se demuestre inferior nivel de atención.

Mediana complejidad (nivel II): Son instituciones que cuentan con atención de las especialidades básicas como lo son: pediatría, cirugía general, medicina interna, ortopedia y ginecología, con disponibilidad las 24 horas en internación y valoración de urgencias, además ofrecen servicios de consulta externa por especialista y laboratorio de mayor complejidad, en la que es el segundo nivel de atención.

Alta complejidad (nivel III): Cuentan con servicios de alta complejidad que incluyen especialidades tales como: neurocirugía, cirugía vascular, neumología, nefrología, dermatología, etc., con atención por especialista las 24 horas, consulta, servicio de urgencias, radiología intervencionista, medicina nuclear, unidades especiales como cuidados intensivos y unidad renal. Estas instituciones con servicios de alta complejidad atienden el tercer nivel de atención, que incluye casos y eventos o tratamientos considerados como de alta costo en el Plan de Beneficios en Salud.



DEPARTAMENTO BOSQUÉ C/ 2842511-749	COMANDO DE SEMANAS HOSPITALARIO CLINICA LA BARRILERA URGENCIAS EN SALUD MENTAL O PROBABILIDAD C/ 7 68 70 NIVEL DE COMPLEJIDAD I	CLINICA DERMATOLOGICA C/ 7 68 70 NIVEL DE COMPLEJIDAD II	C/ 18 75 - 74 Plan 4 - 3 743004 NIVEL DE COMPLEJIDAD II	IBARRERA CLINICA SA C/ 8 21 - 18 NIVEL DE COMPLEJIDAD I	C/ 15 41 - 40 2851714-2851708 NIVEL DE COMPLEJIDAD II
VOGEL	IN. CENTROS DE ATENCION AMBULATORIA BLACA	ODONTOLOGIA	BITTON MEDICAL SADE (SALUD COLOMBIA) S.A. NIVEL DE COMPLEJIDAD I	IBARRERA CLINICA SA C/ 8 21 - 18 NIVEL DE COMPLEJIDAD I	IBARRERA CLINICA SA C/ 8 21 - 18 NIVEL DE COMPLEJIDAD I
I. RED DE CONSULTA PRIORITARIA.	BENEFICAR CHAMPENO (ESCUELA PRIORITARIA) C/ 14 48 - 31 NIVEL DE COMPLEJIDAD I Lunes a Viernes: 6:30 a.m. a 9:00 p.m. Sábados: 9:00 a.m. a 1:00 p.m.	BENEFICAR CHAMPENO C/ 14 48 - 31 NIVEL DE COMPLEJIDAD I Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 7:00 p.m. Sábados: 9:00 a.m. a 1:00 p.m.	UNIVERSIDAD DE LOS ANDES C/ 12 12 - 44 5a NIVEL DE COMPLEJIDAD II	IBARRERA CLINICA SA C/ 8 21 - 18 NIVEL DE COMPLEJIDAD I	IBARRERA CLINICA SA C/ 8 21 - 18 NIVEL DE COMPLEJIDAD I
II. RED DE CONSULTA PRIORITARIA.	BENEFICAR CHAMPENO (ESCUELA PRIORITARIA) C/ 14 48 - 31 NIVEL DE COMPLEJIDAD I Lunes a Viernes: 6:30 a.m. a 9:00 p.m. Sábados: 9:00 a.m. a 1:00 p.m.	BENEFICAR CHAMPENO C/ 14 48 - 31 NIVEL DE COMPLEJIDAD I Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 7:00 p.m. Sábados: 9:00 a.m. a 1:00 p.m.	UNIVERSIDAD DE LOS ANDES C/ 12 12 - 44 5a NIVEL DE COMPLEJIDAD II	IBARRERA CLINICA SA C/ 8 21 - 18 NIVEL DE COMPLEJIDAD I	IBARRERA CLINICA SA C/ 8 21 - 18 NIVEL DE COMPLEJIDAD I
III. CENTROS DE ATENCION AMBULATORIA	BENEFICAR CHAMPENO (ESCUELA PRIORITARIA) C/ 14 48 - 31 NIVEL DE COMPLEJIDAD I Lunes a Viernes: 6:30 a.m. a 9:00 p.m. Sábados: 9:00 a.m. a 1:00 p.m.	BENEFICAR CHAMPENO C/ 14 48 - 31 NIVEL DE COMPLEJIDAD I Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 7:00 p.m. Sábados: 9:00 a.m. a 1:00 p.m.	UNIVERSIDAD DE LOS ANDES C/ 12 12 - 44 5a NIVEL DE COMPLEJIDAD II	IBARRERA CLINICA SA C/ 8 21 - 18 NIVEL DE COMPLEJIDAD I	IBARRERA CLINICA SA C/ 8 21 - 18 NIVEL DE COMPLEJIDAD I
IV. CLINICAS Y HOSPITALES	BENEFICAR CHAMPENO (ESCUELA PRIORITARIA) C/ 14 48 - 31 NIVEL DE COMPLEJIDAD I Lunes a Viernes: 6:30 a.m. a 9:00 p.m. Sábados: 9:00 a.m. a 1:00 p.m.	BENEFICAR CHAMPENO C/ 14 48 - 31 NIVEL DE COMPLEJIDAD I Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 7:00 p.m. Sábados: 9:00 a.m. a 1:00 p.m.	UNIVERSIDAD DE LOS ANDES C/ 12 12 - 44 5a NIVEL DE COMPLEJIDAD II	IBARRERA CLINICA SA C/ 8 21 - 18 NIVEL DE COMPLEJIDAD I	IBARRERA CLINICA SA C/ 8 21 - 18 NIVEL DE COMPLEJIDAD I
V. PUNTOS DE DISPENSACION DE MEDICAMENTOS	BENEFICAR CHAMPENO (ESCUELA PRIORITARIA) C/ 14 48 - 31 NIVEL DE COMPLEJIDAD I Lunes a Viernes: 6:30 a.m. a 9:00 p.m. Sábados: 9:00 a.m. a 1:00 p.m.	BENEFICAR CHAMPENO C/ 14 48 - 31 NIVEL DE COMPLEJIDAD I Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 7:00 p.m. Sábados: 9:00 a.m. a 1:00 p.m.	UNIVERSIDAD DE LOS ANDES C/ 12 12 - 44 5a NIVEL DE COMPLEJIDAD II	IBARRERA CLINICA SA C/ 8 21 - 18 NIVEL DE COMPLEJIDAD I	IBARRERA CLINICA SA C/ 8 21 - 18 NIVEL DE COMPLEJIDAD I
VI. APOYO DIAGNOSTICO Y TERAPEUTICO	BENEFICAR CHAMPENO (ESCUELA PRIORITARIA) C/ 14 48 - 31 NIVEL DE COMPLEJIDAD I Lunes a Viernes: 6:30 a.m. a 9:00 p.m. Sábados: 9:00 a.m. a 1:00 p.m.	BENEFICAR CHAMPENO C/ 14 48 - 31 NIVEL DE COMPLEJIDAD I Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 7:00 p.m. Sábados: 9:00 a.m. a 1:00 p.m.	UNIVERSIDAD DE LOS ANDES C/ 12 12 - 44 5a NIVEL DE COMPLEJIDAD II	IBARRERA CLINICA SA C/ 8 21 - 18 NIVEL DE COMPLEJIDAD I	IBARRERA CLINICA SA C/ 8 21 - 18 NIVEL DE COMPLEJIDAD I

FOLIO: 00011001184444 - Junio del 2014

RED DE PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD

Novedades Red de Prestadores de Servicios de Salud – Novedades Inclusión



Aliansalud eps

Acerca de Aliansalud EPS* Afiliados* Normatividad* Canales de Atención Noticias
Contáctenos PQR Conciliaciones Indicadores de Calidad Plan de Beneficios en Salud
COVID-19*

Aliansalud » Red de Prestadores

Red de Prestadores

- Red de Prestadores COVID-19
- Red de Prestadores
- Red de Prestadores - Decreto 682 de 2018
- Red de Prestadores Novedades



**RED DE PRESTADORES
PLAN DE BENEFICIOS EN SALUD
NOVEDADES AÑO 2020**

Fecha de actualización: Diciembre / 2020 (Se publica novedades de los últimos 12 meses)

INCLUSIONES	FECHA NOVEDAD
DEPARTAMENTO: BOGOTA D.C.	
BOGOTÁ	
I. RED DE CONSULTA PRIORITARIA	
UNIDAD MÉDICA Y DE DIAGNÓSTICO - IPS (CONSULTA PRIORITARIA) Cr 65 11 - 50 Piso 3 Loc 3-107 NIVEL DE COMPLEJIDAD: I Lunes a Viernes: 6:30 a.m. a 7:00 p.m. Sábado: 6:30 a.m. a 1:00 p.m.	2/1/2020
III. CENTROS DE ATENCIÓN AMBULATORIA BÁSICA	
ODONTOLOGÍA	
UNIDAD MÉDICA Y DE DIAGNÓSTICO - IPS Cr 65 11 - 50 Piso 3 Loc 3-107 7427550 NIVEL DE COMPLEJIDAD: I Lunes a Viernes: 6:30 a.m. a 7:00 p.m. Sábado: 6:30 a.m. a 1:00 p.m.	2/1/2020
PROGRAMAS DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	
UNIDAD MÉDICA Y DE DIAGNÓSTICO - IPS Cr 65 11 - 50 Piso 3 Loc 3-107	2/1/2020

RED DE PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD

Novedades Red de Prestadores de Servicios de Salud- Retiros



RETIROS	
DEPARTAMENTO: BOGOTÁ D.C.	
BOGOTÁ	
IV. CLINICAS Y HOSPITALES	
LINDE COLOMBIA (UBICACIÓN REMEO CENTER) Av Caracas 40 - 04 18000124242 NIVEL DE COMPLEJIDAD: I	3/18/2020
V. MEDICAMENTOS	
AUDIFARMA Av Cl 100 19 - 61 Centro Empresarial Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. - Sábado de 8:00 a.m. a 3:00 p.m.	4/30/2020
VI. APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	
CENTRO NACIONAL DE ENDOCRINOLOGÍA Y METABOLISMO CENDEM Cr 16 A 77 - 33 7425088 Ext 100-103-107-200-206-207-209 NIVEL DE COMPLEJIDAD: II	5/26/2020
DIAGNÓSTICO Y ASISTENCIA MÉDICA - DINÁMICA Av Caracas 49 - 83 Loc 2 4897904 NIVEL DE COMPLEJIDAD: III	3/2/2020
IPS ESPECIALIZADA Autopista Norte 103 B - 36 3204910457-3113053278-3207276100 NIVEL DE COMPLEJIDAD: II	7/3/2020
LINDE COLOMBIA (UBICACIÓN REMEO CENTER) Av Caracas 40 - 04 018000124242 NIVEL DE COMPLEJIDAD: I	3/18/2020
LINDE COLOMBIA (UBICACIÓN REMEO CENTER) Cl 101 45 A - 10 018000124242 NIVEL DE COMPLEJIDAD: II	3/18/2020
OXYMASTER Cl 21 42 - 81 Barrio Quinta Paredes 7424444	3/18/2020
OXYMASTER Cr 6 80 - 38 7424444	3/18/2020

Causales Retiro

- Linde Colombia cambio de razón social a Messer Colombia
- Oxymaster cambio de razón social a Air Liquide Colombia
- Centro Nacional de Endocrinología y Metabolismo CENDEM: Institución en proceso de liquidación.
- IPS Especializada: Terminación convenio- dispensación actual de medicamentos a través del operador Medicarte.
- Audifarma: Terminación convenio- dispensación actual de medicamentos a través del operador Medicarte.

RED DE PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD

Estado actual contratación – cierre 2020

ESTADISTICOS RED	Dic 2020
Total Ciudades	1
Total Red	92
Clínicas y Hospitales (Ambulatorios y Hospitalarios)	22
Centros de apoyo diagnóstico y terapéutico (IPS y Profesionales)	44
IPS ABA	2
Proveedores de ambulancias	16
Proveedores de medicamentos	5
Proveedores de Oxígeno	3



OBJETO DE LOS CONTRATOS	MONTO
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DE ACUERDO CON LOS SERVICIOS INSCRITOS Y HABILITADOS POR EL PRESTADOR Y POSTERIORMENTE CONVENIDOS ENTRE LAS PARTES	EL VALOR DEL CONTRATO ES INDETERMINADO PERO LA CUANTÍA ES DETERMINABLE CON BASE EN LAS TARIFAS NEGOCIADAS PARA EL PERIODO QUE SE ESTÁ EJECUTANDO

Al cierre del año 2020 Aliansalud EPS cuenta con prestadores médicos con contratación vigente. Novedades de terminación: (3)



ASPECTOS FINANCIEROS

Condiciones Financieras Actuales

Cifras en Miles COP



Cálculo del capital mínimo

	31 de diciembre	
	2020	2019
Capital suscrito y pagado	20,059,754	20,059,754
Reservas patrimoniales	21,569,477	7,271,052
Utilidades en ejercicios anteriores	(39,496)	(39,496)
Total capital mínimo	41,589,735	27,291,310

Cálculo de patrimonio adecuado

	31 de diciembre	
	2020	2019
Patrimonio adecuado		
Patrimonio técnico requerido	30,348,210	23,056,656
Patrimonio técnico primario	38,130,299	23,707,362
Total patrimonio técnico	38,130,299	23,707,362
Suficiencia patrimonio adecuado	7,782,089	650,706

Cálculo de las Reservas Técnicas e Inversión de las Reservas Técnicas

	31 de diciembre	
	2020	2019
Régimen de Inversiones		
Reservas técnicas (incluye liquidadas pendientes de pago clasificadas bajo NIIF como cuentas por pagar)	85,960,268	50,324,727
Inversiones	154,193,218	105,279,341
Suficiencia régimen de inversiones	68,232,949	54,954,614

- Al 31 de diciembre del 2020 y 2019 la compañía cubrió el 100% del capital mínimo, el 100% del patrimonio adecuado y el 100% de la insuficiencia del régimen de inversiones.
- De acuerdo con el decreto 2702 del 2014 se debería cubrir como mínimo el 50% de insuficiencia en cada una de las condiciones financieras y de solvencia.

Ejecución Presupuestal

Cifras en Millones COP

	Presupuesto	Real	Var\$	%
Ingresos Operacionales	293.837	365.674	71.836	24,4%
Costo Médico	-270.313	-325.833	-55.519	20,5%
Margen de Explotación	23.524	39.841	16.317	69,4%
Otros Ingresos	0	444	444	0,0%
Gastos Operacionales	-10.831	-12.945	-2.115	19,5%
Margen Operacional	12.679	27.157	14.479	114,2%
Ingresos Financieros	3.252	3.984	732	22,5%
Utilidad antes de Impuestos	15.930	31.141	15.211	95,5%
Impuestos	-5.257	-9.535	-4.278	81,4%
Margen Neto	10.673	21.606	10.933	102,4%

- Crecimiento del *margen de explotación* del 69%, debido a una disminución de la siniestralidad de 2.9%. En un año de pandemia las autorizaciones de servicios médicos tanto ambulatorios como hospitalarios disminuyeron.
- Se incrementó el gasto en call center ante una subida en el volumen de llamadas relacionadas con inquietudes COVID.
- No obstante, se evidencia un cumplimiento del *margen antes de impuestos* del 195.5%
- Cabe mencionar que el *margen neto* (Utilidad Neta/Ingreso Operacional) fue 5.9%, superior al año 2019 (5.7%)

Gestión del Riesgo Financiero

Riesgo de Mercado



- Control del portafolio de inversiones mediante el seguimiento diario de la Posición, límites e indicadores como VaR, MAT U/P 30 días.

VaR = 164 millones

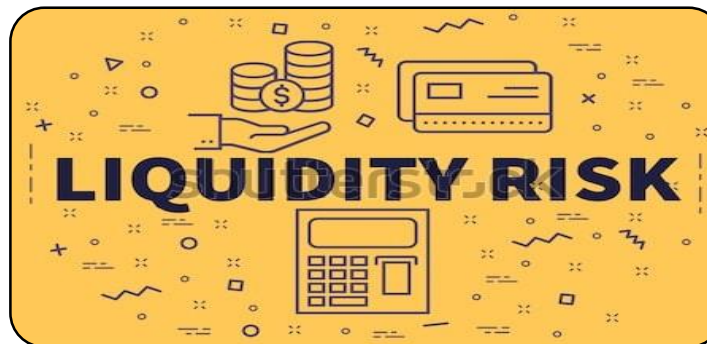
MAT = 151 millones

Límite : 434 millones

- La entidad no tiene exposición al riesgo de tasa de cambio ya que no realiza inversiones en moneda extranjera

- La EPS no tiene pasivos Financieros.

Riesgo de Liquidez



- Monitoreo del riesgo de liquidez por medio del modelo cuantitativo IRL a 30 días = 797%

- Se establecen potenciales situaciones de iliquidez evaluando variables actuariales, de salud (incorporando la pandemia COVID-19) y de cartera.

Pruebas de resistencia de Liquidez:

IRL estresado= 398%

- Se realiza actualización periódica del flujo de caja, con proyecciones de corto y largo plazo de acuerdo con la evolución del negocio y el entorno macroeconómico.

Riesgo de Crédito



Instrumentos Financieros:

- Políticas de inversiones definida.

- Seguimiento cupos y límites de emisores. Los cupos se establecen mediante una medida de score con la metodología CAMEL.

- Perfil de riesgo (90.25% AAA y 9.75% AA+)

- Para medir el impacto de las inversiones de la compañía que no están a mercado, se hace uso de la metodología del deterioro de inversiones.

Deterioro= 66 millones solo 0.11% de riesgo de crédito.

Cuentas por cobrar

Principal deudor de la compañía es el Consorcio ADRES.

Se estableció un modelo de calculo de deterioro de otras cuentas por cobrar.

Balance General

Cifras en Miles COP



	31/12/2020	31/12/2019
Activos		
Total activos corrientes	211.811.733	163.698.139
Total activos no corrientes	4.565.253	4.017.038
Total activos	216.376.986	167.715.177

Patrimonio y pasivos		
Pasivos		
Total pasivos corrientes	150.530.299	121.921.065

Total pasivos no corrientes	2.644.721	2.261.050
Total pasivos	153.175.020	124.182.115

Total patrimonio	63.201.966	43.533.062
Total pasivos y patrimonio	216.376.986	167.715.177

- El capital neto de trabajo pasa de 41.777 Millones a 61.281 Millones, debido al incremento en el efectivo y equivalentes y al mayor portafolio de inversiones en CDT, encargos fiduciarios y garantía **(1)** El 92% del activo corriente son activos financieros y efectivo o equivalentes.
- El índice de endeudamiento (solventía) disminuyó -3.3% pasando de 74.0% a 70.8%.
- La rentabilidad del patrimonio en el año 2020 fue de 34.1%. Por su parte el índice deuda/patrimonio fue de 2.42 (veces) Vs 2.85 del año 2019.

(1) Corresponde a las cotizaciones relacionadas con el Sistema General de Seguridad Social en Salud que no han presentado el proceso de compensación y por lo tanto se registran en el activo corriente separadas de las cuentas propias, así como las cuentas maestras de pago cuya utilización está restringida a los conceptos mencionados en el Decreto 4023 de 2011.

Ejecución Vs 2019

Cifras en Millones COP

	2019	2020	Var\$	%
Ingresos Operacionales	278.573	365.674	87.100	31,3%
Costo Médico	-259.880	-325.833	-65.953	25,4%
Margen de Explotación	18.693	39.841	21.147	113,1%
Otros Ingresos	13.130	444	-12.686	-96,6%
Gastos Operacionales	-10.418	-12.945	-2.528	24,3%
Margen Operacional	21.002	27.157	6.155	29,3%
Ingresos Financieros	3.909	3.984	75	1,9%
Utilidad antes de Impuestos	24.911	31.141	6.230	25,0%
Impuestos	-8.706	-9.535	-829	9,5%
Margen Neto	16.205	21.606	5.401	33,3%

- Cumplimiento del 131.3% en ingresos operacionales debido al incremento de la UPC del 5.3% y de la población activa del 3.8% (Considerando la población cedida de Confacundi en el mes de Noviembre: 10.050 usuarios). Se registraron también los recursos de presupuestos máximos.
- Se evidencia una menor siniestralidad de 4,3% que impacta en el mayor margen de explotación de 113%.



SATISFACCIÓN DE USUARIOS

COMPORTAMIENTO DEL TOTAL DE PQR

COMPARATIVO TOTAL PQR	Total PQR
PQR Aliansalud 2019	11.314
PQR Aliansalud 2020	16.357
Variación Porcentual	45%

MOTIVOS PRINCIPALES TOTAL DE PQR 2020

SISTEMA DE IDENTIFICACION DE PQR (MOTIVOS)

No.	MOTIVOS PRINCIPALES	Total Radicación 2019	Porcentaje de Aprobación 2019	Total Radicación 2020	Porcentaje de Aprobación 2020	Variación Porcentual en Radicación
1	INCONF. SERVICIO AUTORIZACIONES DE LA EPS	1.667	9%	2.238	7%	34%
2	INCONS. ENTREGA MED Y/O DISP EN FARMACIA	631	39%	1.841	22%	192%
3	INCONF. GESTION MIPRES	1.247	1%	1.828	0%	47%
4	INCONS. AGENDAMIENTO INST. POS	1.879	40%	1.163	43%	-38%
5	ATENCION AUTORIZACIONES INST POS	918	12%	990	7%	8%
6	INCONS. EN NOVEDAD	491	9%	648	7%	32%
7	INCONF. LIQUIDACION INCAPACIDAD	531	6%	650	3%	22%
8	INCONS. AGENDAMIENTO UMD IPS	N/A	N/A	344	41%	N/A
9	DP SOLICITUDES PRESTACIONES ECONOMICAS	55	7%	378	3%	587%
10	DP SOLICITUDES ADMINIS. EPS	391	10%	336	5%	-14%
Total Principales motivos de radicación		7.810	18%	10.416	13%	33%
Otros motivos de PQR		3.504	26%	5.938	17%	69%
Total PQR		11.314	20%	16.354	15%	45%

ACCIONES DE TUTELA

Año 2019	Año 2020
492	445



- ✓ El efecto de la disminución pudo ser el Covid-19
- ✓ Tutelas de Saludvida y Comfacundi (28 tutelas)
- ✓ Tutelas por reintegro laboral de usuarios afiliados a Aliansalud (135)

DECISIÓN	AÑO 2020
Negadas	290
Con recobro	134
No requiere recobro	21

Las principales causales fueron:

- ✓ Exclusiones PBS, : 36%
- ✓ Oportunidad: 12%
- ✓ Prestaciones Económicas: 18%
- ✓ Otras (vinculadas): 34%

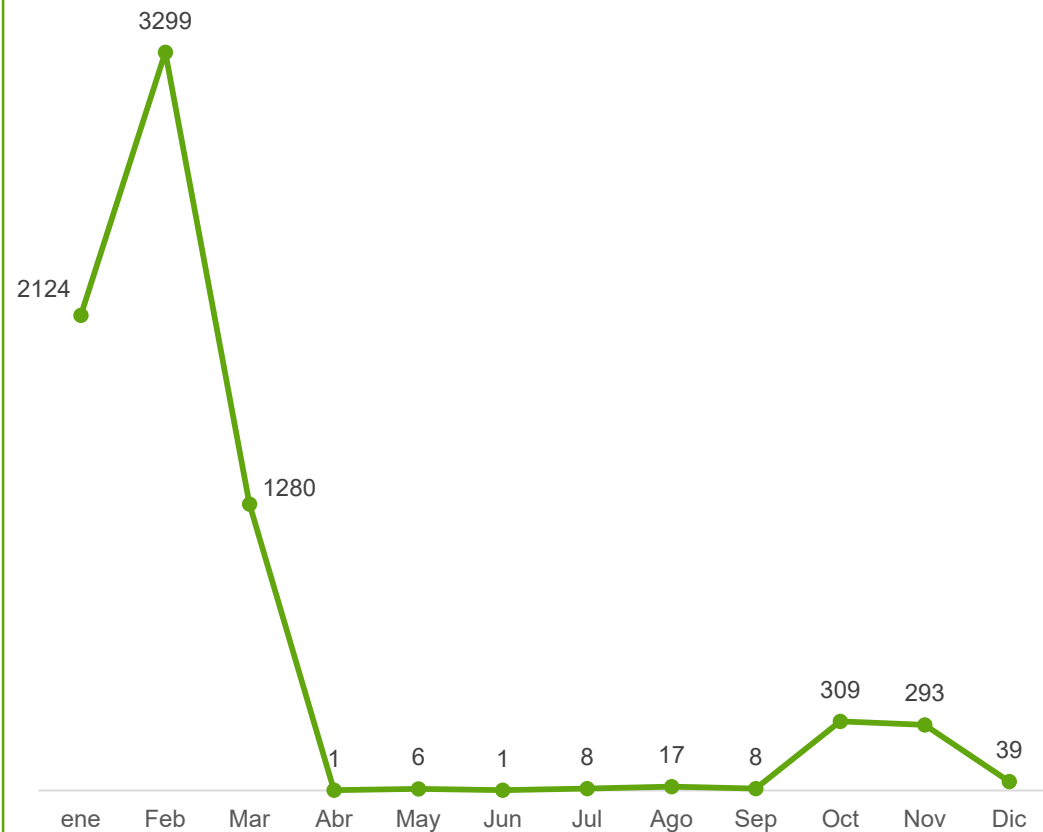
CLASIFICACIÓN TUTELAS	2019	2020
Exclusiones PBS	150	138
Prestaciones económicas	42	66
Operaciones	28	20
Derechos económicos	6	9
Medicina laboral	27	15
Otras	89	135
Derecho de petición	11	10
Oportunidad	138	52
TOTAL	492	445

Tutelas vigentes 2900 aproximadamente

ATENCIÓN ESPECIAL EN OFICINA

Cierre al 2020

ATENCIÓN ADULTO MAYOR, MUJERES EMBARAZADAS, DISCAPACITADOS



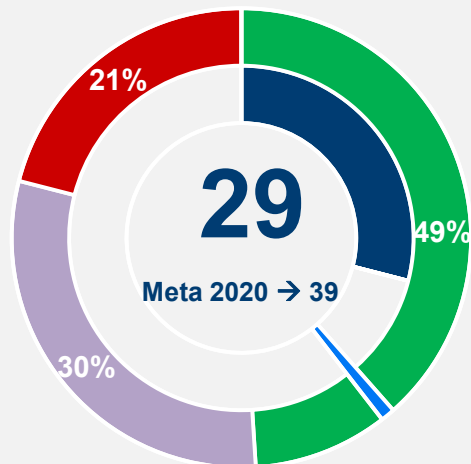
*Caída en volúmenes atribuida a efectos COVID

Ajustes Aplicados

- Habilitación de Oficina Virtual para solicitudes administrativas, cotizantes y empleadores.
- Campaña para fortalecer la oficina virtual en autorizaciones médicas.
- Entrega en Oficina de claves y contraseñas.
- Explicación del uso de plataforma Virtuales.

NPS RELACIONAL ALIANSALUD EPS – AÑO 2020

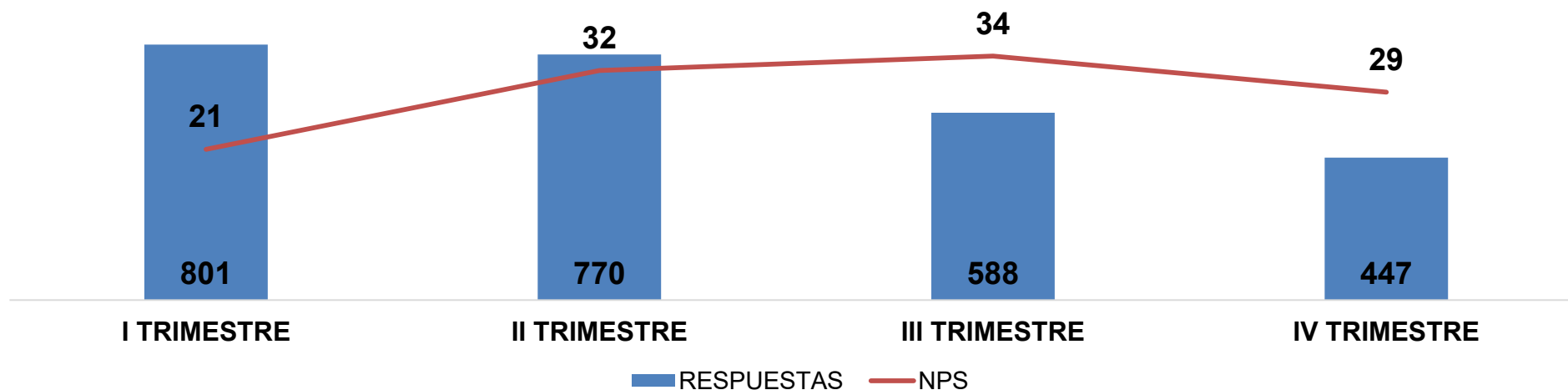
NPS ACUMULADO



1281 Promotores	787 Pasivos	538 Detractores
--------------------	----------------	--------------------

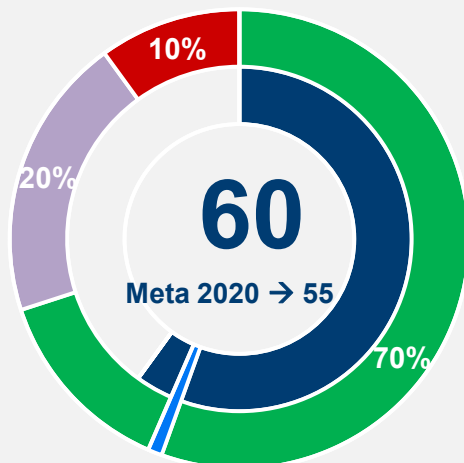
	YTD
Envíos	23.500
Respuestas	2.606
% Respuesta	11%

Evolución Trimestral del NPS RELACIONAL



OFICINA DE ATENCIÓN – AÑO 2020

NPS ACUMULADO



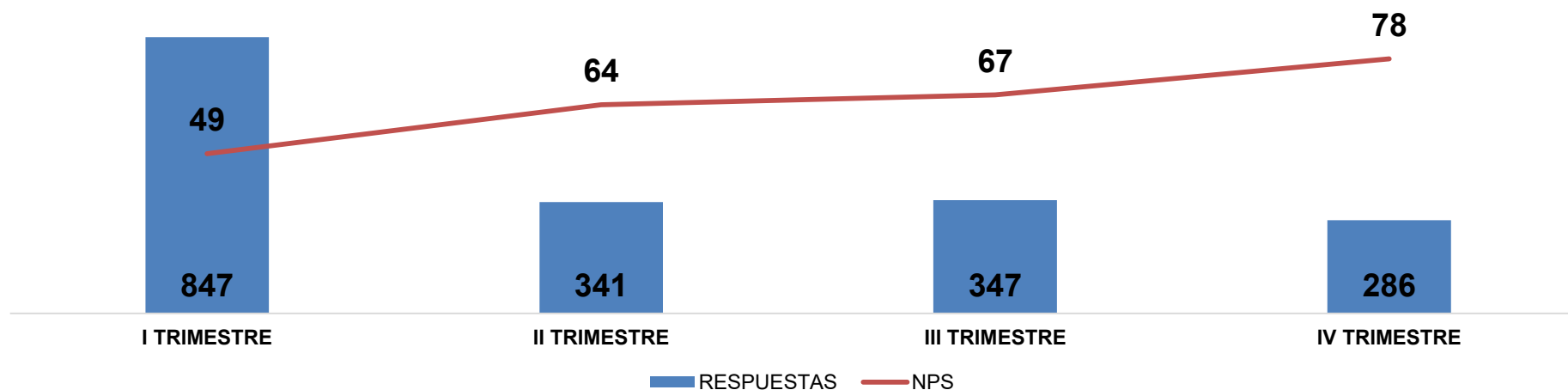
1275
Promotores

359
Pasivos

187
Detractores

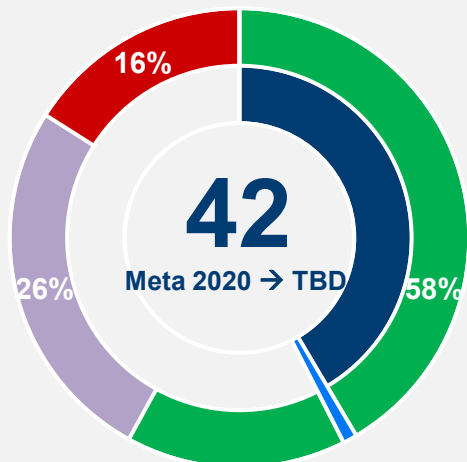
	YTD
Envíos	10.838
Respuestas	1.821
% Respuesta	17%

Evolución Trimestral del NPS Oficina de Atención



BIENESTAR IPS – AÑO 2020

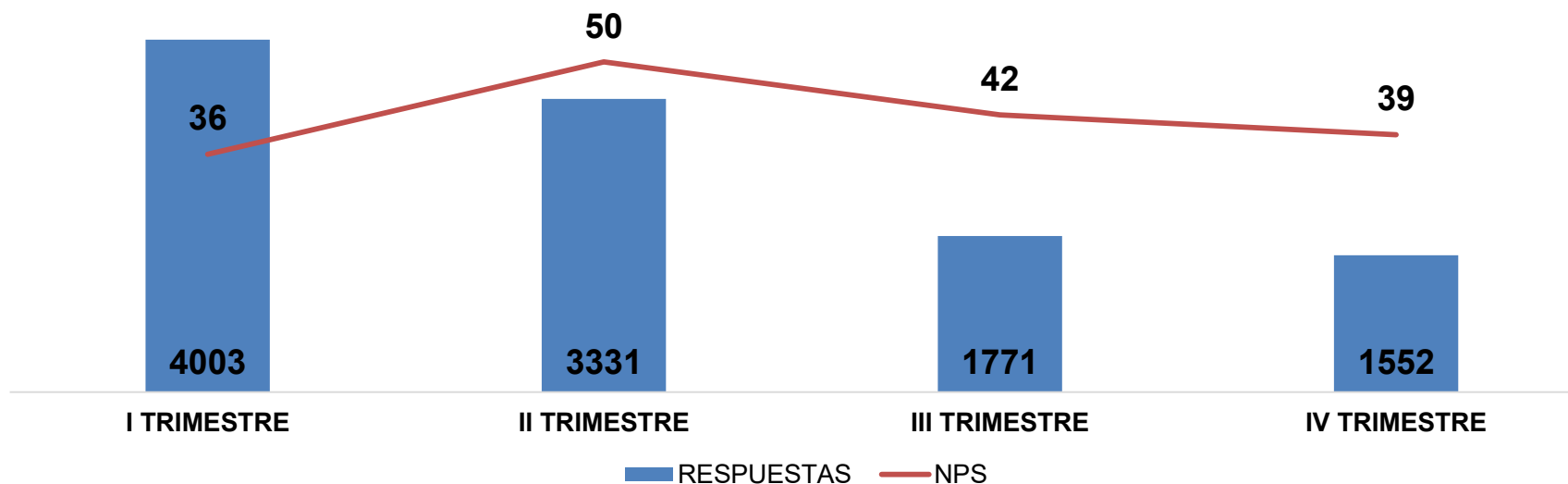
NPS ACUMULADO



6.161	2.817	1.679
Promotores	Pasivos	Detractores

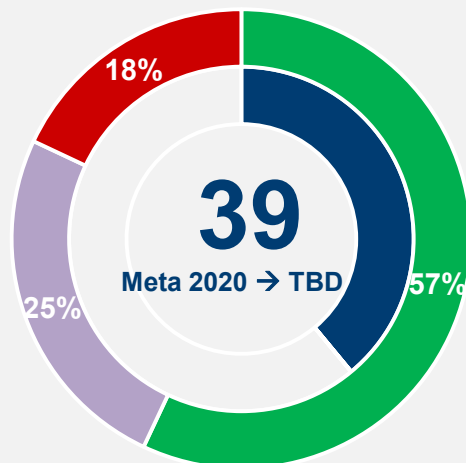
	YTD
Envíos	80.241
Respuestas	10.697
% Respuesta	13%

Evolución Trimestral del NPS Bienestar IPS



UMD IPS – AÑO 2020

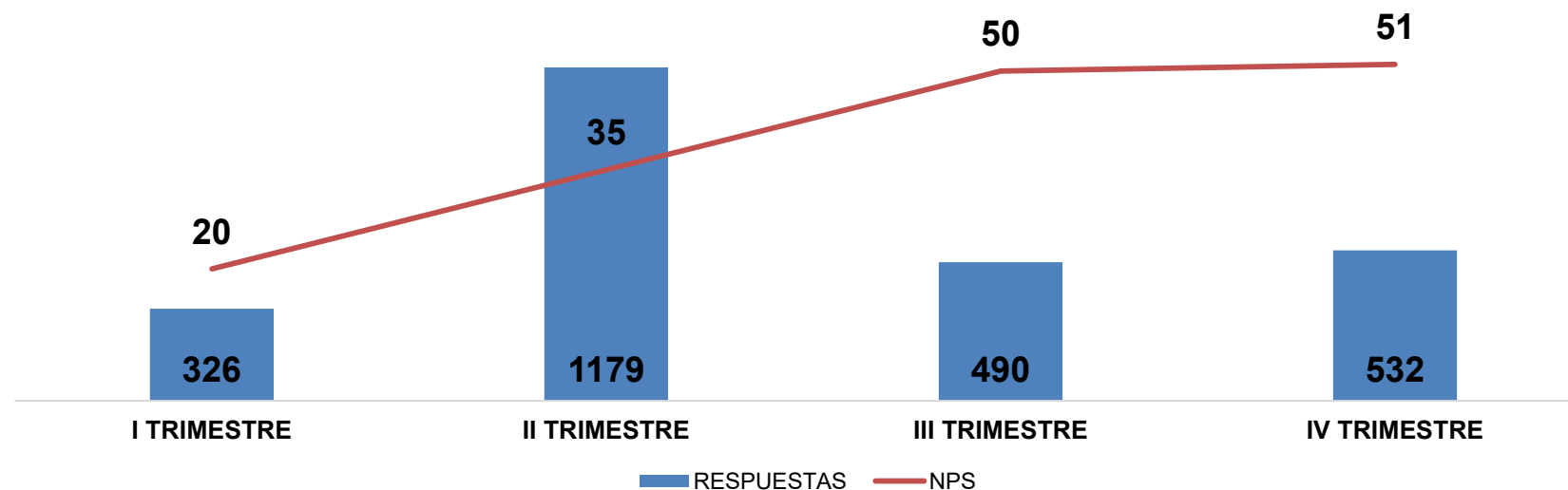
NPS ACUMULADO



1.440 Promotores	641 Pasivos	446 Detractores
----------------------------	-----------------------	---------------------------

	YTD
Envíos	33.921
Respuestas	2.527
% Respuesta	7%

Evolución Trimestral del NPS UMD IPS



1. ACCIONES DE MEJORA

Plan de Mejora: Bienestar IPS Cierre 2020



Causal

Estrategia

Seguimiento

AUTORIZACIONES

- Implementación del Módulo de radicación de Autorizaciones y PQR en página web de Bienestar IPS www.bienestariips.com
- Se publicó instructivo en página web de Aliansalud EPS y se socializo por correo electrónico con la Asociación de Usuarios el 22 de diciembre de 2020 y 20 de enero de 2021.
- Bienestar promovió su página web mediante mensajes de texto y respuestas automáticas de correo electrónico.
- Se continúa realizando seguimiento diario al indicador de gestión, de acuerdo al estándar estipulado por la resolución 3047 de 2008 (5 días hábiles o 2 días).



Permanente

CALL CENTER

- A partir del 5 de noviembre del 2020 empezó a funcionar la nueva plataforma GENESYS la cual cuenta con mejores especificaciones técnicas e instaladas en condiciones tipo Data Center, con capacidades de chat y correo integrados. Mejorando la oportunidad de atención en la línea telefónica.
- Capacidad Instalada: 43 agentes voz



Permanente

LABORATORIO

- Se realizó la contratación de dos personas para el área de Calidad del laboratorio quienes apoyaran el reporte de resultados y respuestas a comentarios de los usuarios.
- Ampliación de la capacidad instalada para toma de muestras en Domicilio, esta actividad inició ejecución a partir del 29/10/2020 - Total Motos Contratadas 6 lo que ha permitido contar con 36 cupos más para toma de muestras a domicilio.
 - Se contaba con exclusividad para toma de muestras para usuarios Aliansalud.



Permanente

OPORTUNIDAD DE AGENDAMIENTO:

- Monitoreo dos veces al día para validar disponibilidad de agendas.
- Se realizó Contratación de personal asistencial para las dos sedes:
Colina: 1 médico general el 18 de diciembre, Chapinero: 1 médico generales el 21 de diciembre.
- Se encuentra en implementación la generación de una plataforma para el agendamiento de citas y tele consulta.







Permanente

2. ACCIONES DE MEJORA

Plan de Mejora: UMD Cierre 2020



Causal	Estrategia	Seguimiento
AGENDAMIENTO	<ul style="list-style-type: none">• Ampliación de agendas pacientes crónico.• Creación de nuevas agendas para Priorización de pacientes sintomáticos respiratorios.• En proceso de contratación de especialidades: Medicina Interna, Dermatología, Psicología, Nutrición, Endodoncia, Cirugía oral.	 <i>Permanente</i>
AUTORIZACIONES	<ul style="list-style-type: none">• Se mantiene el correo electrónico para gestionar autorizaciones autorizacionesumdpbs@umd.com.co• Lo ordenado en consulta con Unidad Médica sale autorizado del consultorio.• Se continúa el seguimiento al estándar de autorización, 5 días hábiles o 2 días.	 <i>Permanente</i>
SERVICIO PERSONAL UMD	<ul style="list-style-type: none">• Se realizó retroalimentación a los médicos de manera individual, participa el auditor y la coordinación médica, durante la retroalimentación se revisan los PQR del mes.• Se realiza cada mes retroalimentaciones grupales en los comités primarios.• Se implementó el Programa de humanización del servicio (Vacúnate contra la Indiferencia), es una capacitación que se le realiza a todos los funcionarios de línea de frente, la campaña de humanización del servicio ha sido recibida positivamente entre los funcionarios y a mejorado el volumen de pqr	 <i>Permanente</i>
CALL CENTER	<ul style="list-style-type: none">• Refuerzo con capacitaciones al Call Center (Humanización del servicio y agendamiento de citas)• Fortalecimiento en el manejo del guion por parte del Call Center	 <i>Permanente</i>

3. ACCIONES DE MEJORA

Plan de Mejora: Medicarte Cierre 2020



Causal

Estrategia

Seguimiento

TIEMPOS DE ESPERA:

- Se realizaron campañas para promover el agendamiento y asignación de citas para entrega de medicamentos (Sticker en formulas, afiches, pendones, pagina web y MSM)
- Se tienen asignadas desde el nuevo digiturno digital asignación de cajas rápidas con orientador.
- Se ofreció en fila el servicio de Agendamiento y de Domicilios para que los usuarios pudieran escoger ese servicio
- Se instaló una impresora en CIMA, primer piso, para apoyar que los usuarios que lleguen al piso 6 con documentación completa e impresa.



Permanente

FALTA EN STOCK:

- Medicarte realiza validación diaria y refuerzo de los productos que generen pendientes.
- Medicarte reporta semanalmente las novedades a Aliansalud EPS.
- Contratación con nuevos laboratorios para suplir los requerimientos de la demanda PBS



Permanente

PENDIENTES DE ENTREGA:

- Se cambió de transportadora de entrega de medicamentos se realizó un acuerdo de servicio con menores tiempos para entrega de pendientes.



Permanente

FALTA DE COMUNICACIÓN:




- Se envió MSM y se reforzó con llamada a usuarios con novedad en pendiente, adicional se reforzó capacitación al Call Center de Medicarte sobre estatus de pendientes.



Permanente

4. ACCIONES DE MEJORA

Plan de Mejora: Oficina Aliansalud Cierre 2020.

Causal	Estrategia	Seguimiento
INFORMACIÓN TRAMITES O REQUERIMIENTOS	<ul style="list-style-type: none">• Se realizaron pre turnos al inicio de las jornadas laborales abordando todos los temas operativos con el fin de fortalecer los conocimientos de los colaboradores y las falencias presentadas.• Se han venido realizando retroalimentaciones formales con los colaboradores en acompañamiento con el área de formación	 (Continuo)
SERVICIO PERSONAL OFICINA	<ul style="list-style-type: none">• Todos los Miércoles se realizan capacitaciones acerca de procesos.• Reglas de oro focalizada en la atención al usuario, técnicas de relacionamiento ,fortalecimiento en temas operativos y autorizaciones médicas. Estudio de casos.• Retroalimentaciones formales con cada colaborador.	 (Continuo)
DEMORA EN TIEMPOS DE ATENCION	<ul style="list-style-type: none">• Se promueve la utilización de la pagina web Oficina Virtual a través de la cual se habilitan todas la transacciones que se realizan de manera presencial en la oficina.• Capacitaciones en fila a los usuarios para enseñarles como ingresar a la plataforma y el paso a paso del uso de la plataforma virtual.• El usuario salen de oficina con clave y contraseña• Uso de la pagina web a través del dispositivos móvil del Usuario.• Estadística de turnos presenciales para contactar a los usuarios para conocer la dificultad virtual que les impide generar los trámites.• Registro de claves gestionadas en oficina• la oficina cuenta con una planta de 18 funcionarios,12 personas en oficina y 6 en teletrabajo (solicitudes virtuales).	 (Continuo)

Gracias por su atención



Asociación de
Usuarios

AUDIENCIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA ASOCIACION DE USUARIOS DE ALIANSAALUD EPS (ASU) - VIGENCIA 2020

Julio 29 de 2021

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSAALUD EPS

OBLIGACIÓN DE RENDIR CUENTAS

*“Los representantes de la ciudadanía en espacios como las **asociaciones de usuarios COPACOS (Comités de Participación Comunitaria en Salud)**, juntas directivas, el Consejo Territorial de Seguridad Social en Salud, las veedurías y otros espacios de participación social en salud que generen están obligados a **rendir cuentas a los integrantes de dichos espacios o a la ciudadanía en general**, con relación a sus **actuaciones y participaciones** en dichas instancias; lo anterior en procura de **fortalecer practicas de transparencia**”.*

Resolución 2063 de 2017 -Política de Participación Social en Salud - Minsalud

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS

LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS RINDE CUENTAS PARA:

Informar, explicar y justificar las acciones que desarrolla para cumplir su propósito fundamental (misión, razón de ser u objeto social).

Generar innovación en su gestión, incorporando propuestas participativas para el buen desarrollo de sus objetivos y el logro de su visión.

Tomar decisiones a partir del diálogo con los grupos de interés y la ciudadanía.

Fomentar la transparencia en su gestión.

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS

LA RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA ASU PARA LA VIGENCIA 2020 COMPRENDE:



1. Señalar la organización de la ASU y el plan de acción que se formuló para el 2020



2. Informar sobre los resultados obtenidos



3. Reconocer las buenas prácticas en su gestión

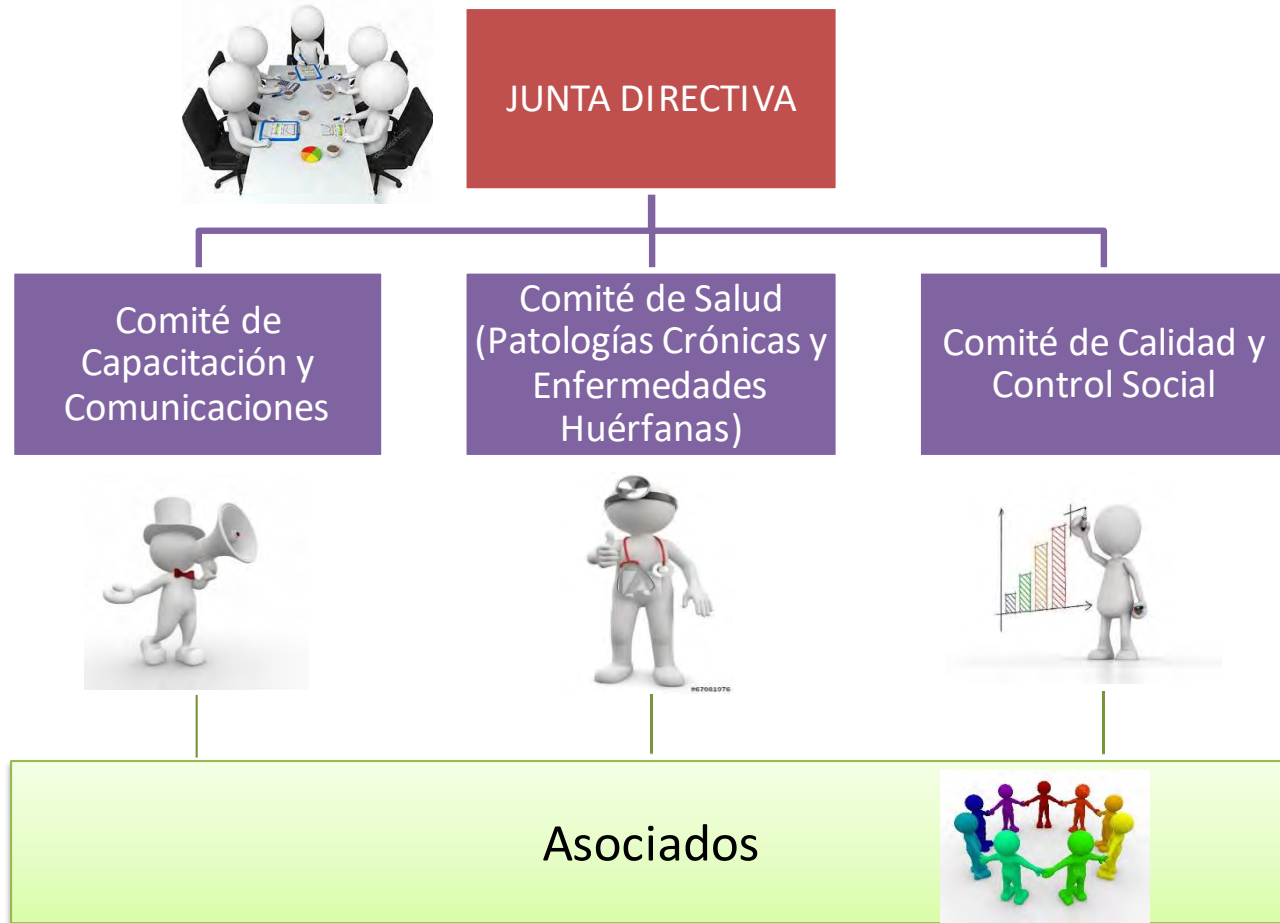


4. Señalar las dificultades que se debieron sortear



5. Hacer recomendaciones para futuros planes

ORGANIZACIÓN DE LA ASOCIACIÓN



ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS

INTEGRANTES JUNTA DIRECTIVA VIGENCIA 2020

PRESIDENTE

YURIDIA GUTIERREZ

PRESIDENTE SUPLENTE

BETSY RUEDA

SECRETARIA

LIGIA MARIA MONTERROSA

SECRETARIA SUPLENTE

GIOVANNY RAMIREZ

VOCAL PRINCIPAL

JOSÉ RUBEN GARCIA

VOCAL SUPLENTE

NELLY RODRIGUEZ



ASOCIACIÓN DE USUARIOS ALIANSALUD EPS

INTEGRANTES DE COMITÉS VIGENCIA 2020



Comité de Capacitación y Comunicaciones

Cindy Andrea Devia
Claudia Patricia Vargas
Alexis Jimenez Holguin
Beatriz Cortes Rojas
Norma Celis Camargo
Hugo Humberto Luque Olaya



Comité de Salud (Patologías Crónicas y Enfermedades Huérfanas)

Betsy Rueda Cuervo

José Rubén García

Luis Carlos Bejarano



Comité de Calidad y Control Social

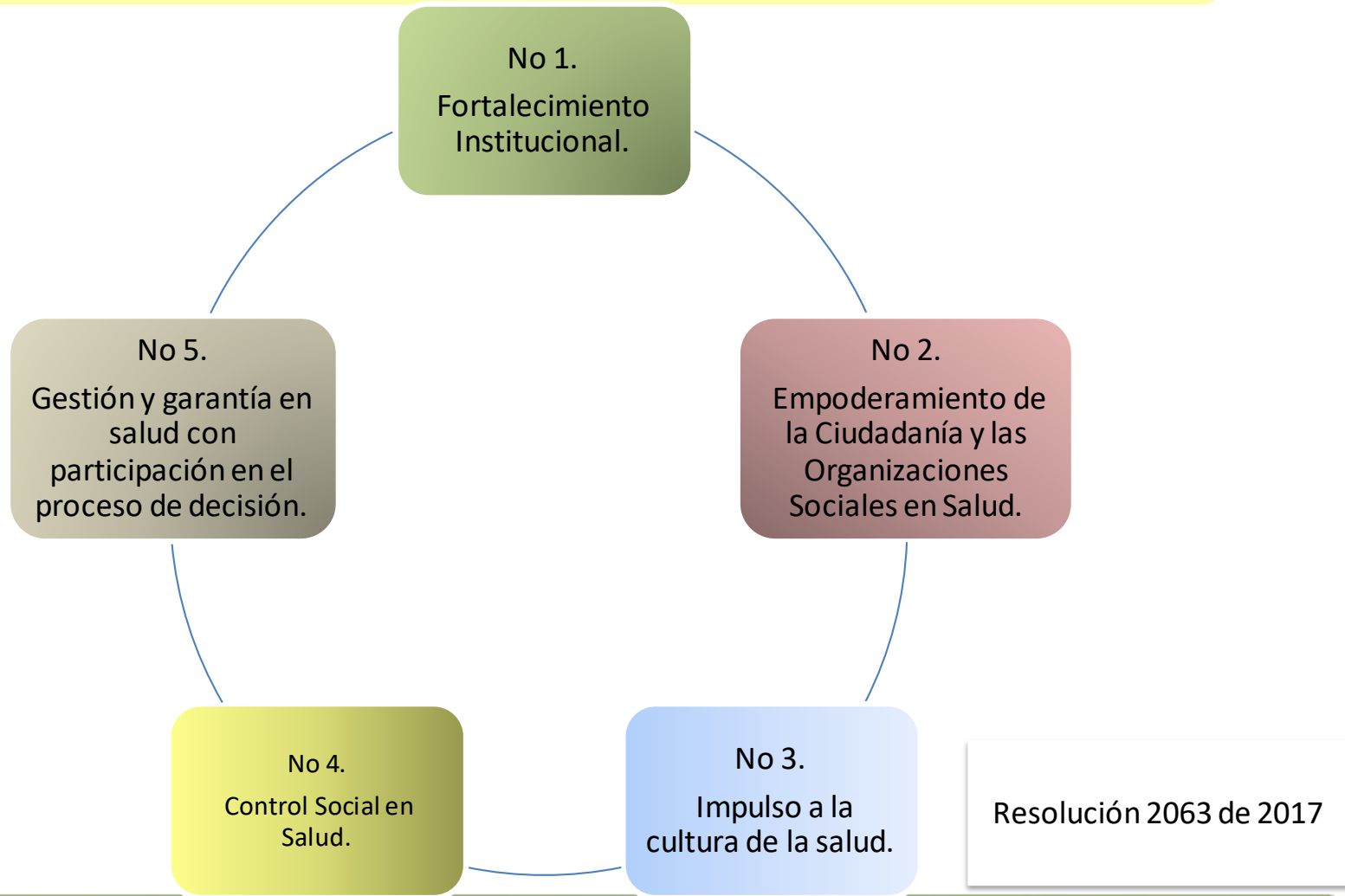
Carlos Ernesto Gonzalez Soler

Carlos Alberto García Navia

Stella Sandoval Rubiano

José Fernando Marín Varón

PLAN DE ACCIÓN ASU 2020 – Ejes Estratégicos



ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS

EJE No.1: FORTALECIMIENTO INSTUCIONAL EJECUTORES



Asociados

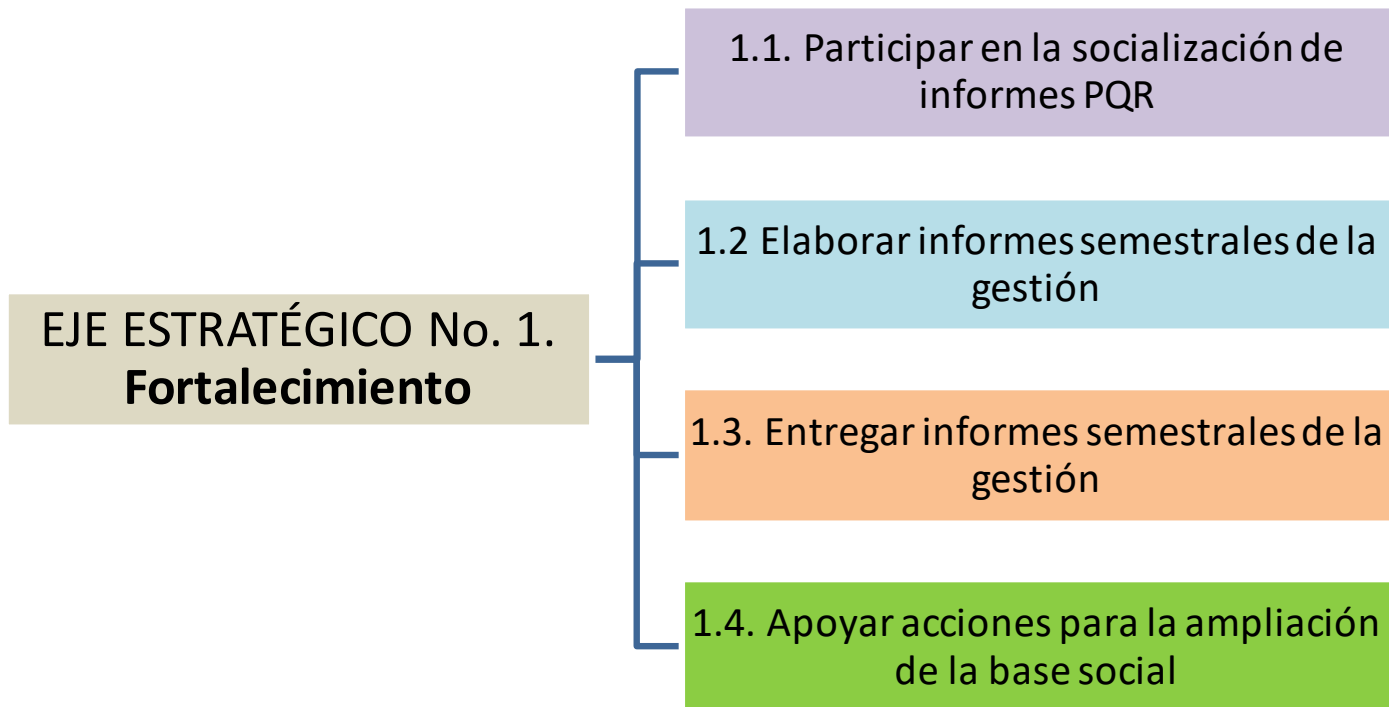


Junta Directiva de la
Asociación

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS

EJE No.1: FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

ACTIVIDADES REALIZADAS



EJE No.1: FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

RESULTADOS



1. SOCIALIZACIÓN DE CINCO INFORMES DE PQR

- IV. Trimestre 2019 14/02/2020
- I. Trimestre 2020 29/04/2020
- II Trimestre 2020 24/08/2020
- III Trimestre 2020 30/10/2020
- IV Trimestre 2020 18/02/2021

CONSULTAS EN MICROSITIO DE RENDICIÓN DE CUENTAS. PÁGINA WEB ALIANSALUD

<https://www.aliansalud.com.co/Paginas/Reclamos.aspx>

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS

EJE No.1: FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

RESULTADOS

- 2. ELABORACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN DE LA VIGENCIA 2020** entre enero y febrero 2020. Acta 002 de 13 febrero /2020.
- 3. PREPARACIÓN DEL INFORME DE GESTIÓN DEL PRIMER SEMESTRE 2020** entre julio y agosto 2020. Cumplimiento en el 100% de las actividades propuestas con participación del 29% de los asociados promedio de 5 asociados. (Línea de base 26 asociados).



EJE No.1: FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

RESULTADOS

4. PREPARACIÓN DEL INFORME DE GESTIÓN DEL SEGUNDO SEMESTRE 2020 entre enero y febrero 2021. Cumplimiento en el 100% de las actividades propuestas con participación del 25% de los asociados promedio de 6 asociados. (Línea de base 23 asociados).



5. APOYO A LA PUBLICACIÓN PERMANENTE DEL PROCESO DE INSCRIPCIÓN A LA ASOCIACIÓN EN:

- la página Web de Aliansalud,
- Las carteleras de las IPS de atención básica ambulatoria y
- los Tv Aliansalud en Oficina de Atención Plaza Central.



EJE No.2: EMPODERAMIENTO DE LA CIUDADANÍA Y LAS ORGANIZACIONES SOCIALES

EJECUTORES



ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS

EJE No.2: EMPODERAMIENTO DE LA CIUDADANÍA Y LAS ORGANIZACIONES SOCIALES

ACTIVIDADES REALIZADAS



ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS

EJE No.2: EMPODERAMIENTO DE LA CIUDADANÍA Y LAS ORGANIZACIONES SOCIALES

RESULTADOS

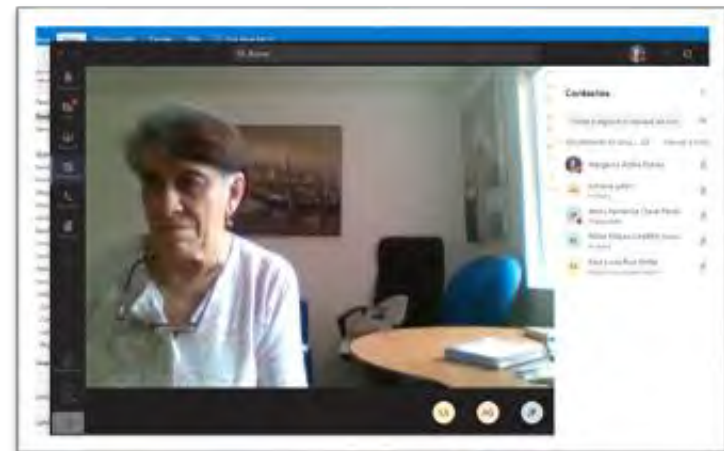
1. DESARROLLO DE DOCE SESIONES DE CAPACITACIÓN A USUARIOS Y ASOCIADOS

Capacitaciones virtuales mediante plataforma Microsoft Teams	
TEMA	FECHA
Capacitación Población excenta de pago	19/02/2020
Capacitación Salud Mental en Tiempos del Covid-19	12-06-2020
Página web Aliansalud y creación de claves de acceso a la oficina virtual.	29-04-2020
Capacitación Detección temprana del Cáncer (Infantil, cuello uterino, mama, colon y próstata)	09/07/2020.
Socialización Agendamiento de citas para reclamar medicamentos	29/07/2020.
Capacitación pagina web Aliansalud, Oficina Virtual	3, 5 y 14/08/2020.
Capacitación Infección Respiratoria Aguda y Covid-19	20/08/2020.
Taller Cuidando al Cuidador	02/10/2020
Derechos Sexuales y Reproductivos	20/11/2020
Certificado de Discapacidad	30/11/2020

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS

Ejemplos de las capacitaciones impartidas:

- Certificado de Discapacidad
- Taller Cuidando al Cuidador
- Página web Aliansalud y creación de claves de acceso a la oficina virtual



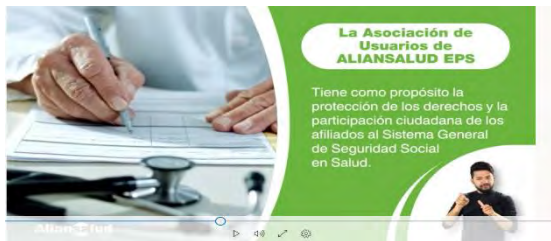
EJE No.2: EMPODERAMIENTO DE LA CIUDADANÍA Y LAS ORGANIZACIONES SOCIALES

RESULTADOS

2. APOYO A LA ELABORACIÓN DE PIEZAS COMUNICATIVAS PARA LA PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL



Página Web Botón Participación Ciudadana



A registration form for 'ASOCIACIÓN DE USUARIOS ALIANSALUD EPS'. The form includes fields for 'Solicitud Número', 'Activación', 'Retiro', 'Fecha', 'Tipo de Afiliado', 'Cédula', 'Beneficiario', 'IPS de Atención Básica', 'Nombres y Apellidos', 'N° Cédula', 'Dirección', 'Localidad', 'Ciudad', 'Correo electrónico', 'Número de Teléfono fijo 1', and 'Celular'. It also has a section for 'Firma' and 'N° Cédula'. There are checkboxes for 'Comité de Capacitación y Conciliación', 'Comité de Calidad y Control Social', and 'Comité de Patologías Crónicas y Enfermedades Huérfanas'. The form includes instructions and a section for 'Observaciones'.

Formato de Inscripción a la ASU



- Avisos: -Charlas mensuales en IPS -Charlas mensuales en Oficina de Atención-Formato de Inscripción a la ASU avisos de convocatoria Asamblea, listados de usuarios con voz y voto para la Asamblea.
- Página web micrositio Participación Ciudadana, TV Aliansalud.

EJE No.2: EMPODERAMIENTO DE LA CIUDADANÍA Y LAS ORGANIZACIONES SOCIALES

RESULTADOS

3. DEPURACIÓN DEL LIBRO DE ASOCIADOS

PERIODO 2019	LINEA DE BASE	ASOCIADOS NUEVOS	ASOCIADOS RETIRADOS	ACUMULADO POR TRIMESTRE
I. TRIMESTRE	26	0	0	26
II. TRIMESTRE	26	0	0	26
III. TRIMESTRE	23	0	3	23
IV. TRIMESTRE	23	0	0	23
TOTAL AÑO 2020		0	3	23

Se realizaron dos procesos de depuración de la base de asociados los días 02/03/2020 y 12/08/2020

* Para la depuración se conformó un comité integrado por tres asociados.

* Se actualizó el archivo de Excel

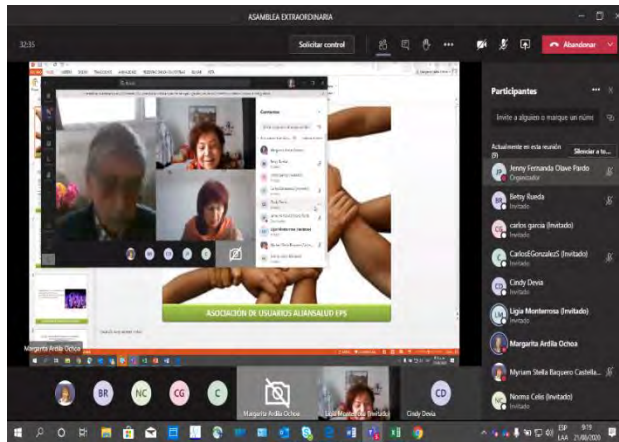
* Se generaron los listados de asociados con voz y voto, se publicaron en la página web de Aliansalud, IPS y Oficina de atención.

* Se realizó reporte mensual a la SDS sobre el comportamiento e incremento de la base.

EJE No.2: EMPODERAMIENTO DE LA CIUDADANÍA Y LAS ORGANIZACIONES SOCIALES

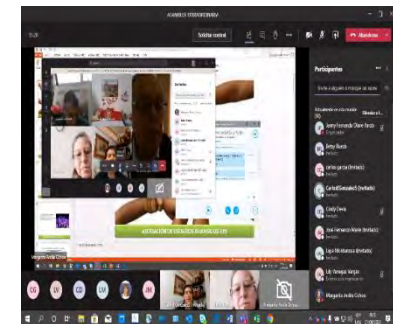
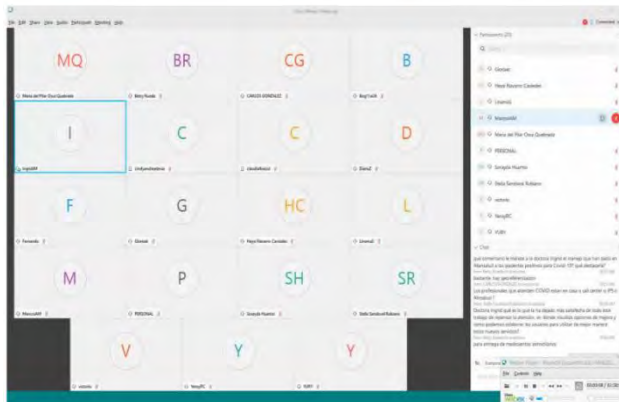
RESULTADOS

4. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE REUNIONES Y MESAS DE TRABAJO



- ❑ Se realizaron en total 18 reuniones durante el año 2020, entre reuniones de junta directiva y de los diferentes comités de trabajo.
- ❑ Asamblea Ordinaria - 12 de marzo de 2020.
- ❑ Asamblea Extraordinaria - 21 de agosto de 2020.
- ❑ Link de actas 2020:

<https://www.aliansalud.com.co/Paginas/Actas-2020.aspx>



ASOCIACIÓN DE USUARIOS ALIANSALUD EPS

EJE No.3: IMPULSO A LA CULTURA DE LA SALUD

EJECUTOR



Comité de Salud (Patologías
Crónicas y Enfermedades
Huérfanas)

EJE No.3: IMPULSO A LA CULTURA DE LA SALUD

ACTIVIDADES

EJE ESTRATÉGICO No. 3.
Impulso a la cultura de la salud

3.1. Articular acciones en salud con la EPS y definir las actividades en las que sea pertinente la participación de la Asociación de Usuarios.

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS

EJE No.3: IMPULSO A LA CULTURA DE LA SALUD

RESULTADOS

PARTICIPACIÓN EN EL PROGRAMA DE PREVENCIÓN, MANEJO Y CONTROL DE LA INFECCIÓN RESPIRATORIA AGUDA 2020

- ✓ Se participó en la socialización del Programa Nacional de Prevención Manejo y Atención de la Infección Respiratoria Aguda y se presentaron los resultados de los Indicadores del 2019. Fecha: 19 de febrero 2020.
- ✓ Se realizó capacitación en Infección Respiratoria Aguda y Covid-19 por la plataforma virtual Microsof Teams. Fecha: 20 de agosto de 2020.



ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS

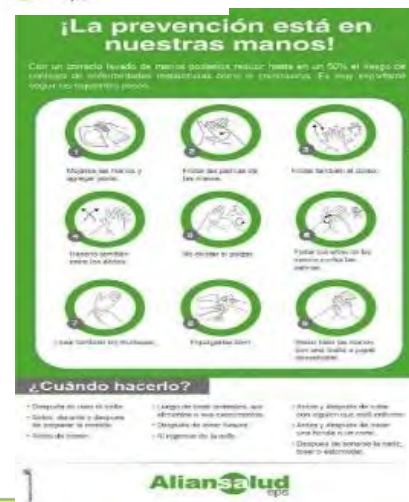
EJE No.3: IMPULSO A LA CULTURA DE LA SALUD

RESULTADOS

- ✓ La Asociación Colombiana de Neumología Pediátrica interesada en la conmemoración del “DIA MUNDIAL DE LA FIBROSIS QUISTICA” realizó el webinar titulado “COMO ADAPTAMOS EL MANEJO DEL PACIENTE FIBROSIS QUISTICA EN EL CONTEXTO DE LA PANDEMIA COVID 19 VISION DESDE EL SISTEMA DE SALUD COLOMBIANO”. En este evento participó la señora Betsy Rueda en calidad de Directora de la Fundación Fé con Vida e integrante de la ASU y la Dra. Sandra Leonor Hernández médica de Evaluación y Seguimiento de Aliansalud EPS. Fecha: 8 de Septiembre del 2020



Aliansalud EPS



EJE No.4: CONTROL SOCIAL EN SALUD

EJECUTOR



Comité de Calidad y
Control Social

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS

EJE No.4: CONTROL SOCIAL EN SALUD

ACTIVIDADES REALIZADAS

EJE ESTRATÉGICO No. 4. Control Social en Salud

4.1. Verificar el avance y efectividad de las medidas adoptadas para disminuir los motivos de insatisfacción con los servicios

4.2. Verificar el avance y efectividad de las medidas adoptadas para mejorar la calidad de los servicios

4.3. Verificar el cumplimiento de las condiciones de prestación de los servicios

4.4. Participar en los ejercicios de control social convocados por la SDS

4.5. Atender solicitudes y realizar actividades relacionadas con la calidad y el control social en salud

EJE No.4: CONTROL SOCIAL EN SALUD

RESULTADOS

1. CONTROL SOCIAL A LOS SERVICIOS DE ALIANSALUD EPS

- Preparación del informe de análisis de PQR con los servicios de Aliansalud EPS y de la Oficina de Atención al Usuario; seguimiento a los planes de mejora.
- Elaboración del informe de indicadores de calidad de la Oficina de Atención al usuario.
- Preparación y socialización de los documentos:
 - *"Solicitudes de información a la comunidad usuaria y propuestas para la atención en salud con ocasión a la emergencia sanitaria por el Covid-19 – versión 2"*
 - *"Solicitudes generales"*, respecto a las nuevas formas virtuales de atención y a la entrega de medicamentos a domicilio.
- Reuniones virtuales: 29 de mayo, 4 de junio y 24 de noviembre de 2020

PLAN DE MEJORA

En la página web se encuentra publicada la GUÍA DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA OCASIONADA POR COVID-19, en donde se evidencia la información acerca del acceso a los servicios de salud durante la contingencia por COVID-19 incluyendo las siguientes estrategias de acceso a los servicios de salud:

- Consultas Modalidad Virtual y Telecontrol
- Entrega de medicamentos a domicilio para adultos mayores de 70 años
- Entrega de medicamentos a domicilio para poblaciones especiales
- Radicación de Autorizaciones, novedades y otros trámites administrativos por página web Atención Domiciliaria



EJE No.4: CONTROL SOCIAL EN SALUD

RESULTADOS

2. CONTROL SOCIAL A LOS SERVICIOS DE BIENESTAR IPS – SEDES CHAPINERO Y COLINA

- Preparación del informe de análisis de los motivos de insatisfacción (PQR) con los servicios de Bienestar IPS – sedes Chapinero y Colina; socialización y seguimiento a los planes de mejora.
- Reuniones virtuales: 21 de mayo y 21 de oct. 2021

PLAN DE MEJORA

- Medición a través de indicadores de la capacitación del talento humano y de los procesos de facturación, raditaciones y humanización.
- Evaluación del proceso general de autorizaciones y medición de la eficacia de la (is)gregación que pretende disminución de tiempos de espera
- Continuar con el cambio de proveedor cuando el usuario lo demande.

3. CONTROL SOCIAL A LOS SERVICIOS DE LA UNIDAD MÉDICA Y DE DIAGNÓSTICO

- Desarrollo de dos reuniones para generar un acercamiento entre el Comité de Calidad y Control Social (CCCS) y la IPS, así como conocer su plan de mejora. Reuniones virtuales: 25 de junio y 26 de noviembre de 2020.



EJE No.4: CONTROL SOCIAL EN SALUD

RESULTADOS

4. CONTROL SOCIAL A LOS SERVICIOS DE MEDICARTE

- En el marco del *Encuentro con la Asociación de Usuarios*, con el Jefe de Convenios Ambulatorios de Aliansalud EPS se revisaron los motivos de insatisfacción con la dispensación de medicamentos en las modalidades presencial y a domicilio, se trataron las preguntas y solicitudes sobre la dispensación de medicamentos que el CCCS había formulado previamente y se recibió información sobre los planes de mejora para la disminución de los motivos de reclamo. Fecha: 4 de junio de 2020.

PLAN DE MEJORA

La promesa de servicio sigue siendo de 48 a 72 horas en el domicilio, sin embargo el volumen de entrega impide el cumplimiento del 100% de los mismos, se han tenido días con solicitudes superiores a 900 usuarios diarios, el cumplimiento de entrega actualmente es del 95% para mayores de 70 años y del 93% para población vulnerable, con corte al 26 de mayo y se han entregado por parte de medicarte 12976 solicitudes desde el 24 de marzo hasta el 26 de mayo.



EJE No.5: GESTIÓN Y GARANTÍA EN SALUD

EJECUTORES



Asociados



Junta Directiva de la
Asociación

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS

EJE No.5: GESTIÓN Y GARANTÍA EN SALUD

ACTIVIDADES REALIZADAS

EJE ESTRATÉGICO No. 5.
**Gestión y garantía en salud
con participación en el
proceso de decisión en salud**

5.1. Ejercer la participación en los diferentes escenarios del sector salud donde sea convocada la Asociación de usuarios.

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS

EJE No.5: GESTIÓN Y GARANTÍA EN SALUD

RESULTADOS

ASISTENCIA A SIETE ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN EN EL 2020

- ✓ Encuentro **Formulación Plan Anticorrupción 2020**
Control Social SDS. Participaron Norma Celis y Rubén García. Fecha 24 de enero de 2020.
- ✓ Reunión **Construcción del Plan de Desarrollo de Bogotá por Localidades 2020-2024**. Participó Ligia Monterrosa Fecha: 03 de febrero de 2020.
- ✓ Reunión **Conformación Junta Directiva de Asociación de usuarios - Corporación Hospitalaria Juan Ciudad Méderi**. Betsy Rueda fue elegida como integrante de la Asociación de Usuarios para participar en el Comité de Ética de Méderi. Fecha: 21 de febrero de 2020.
- ✓ **Encuentro de sensibilización de la estrategia "PROMOTORES DEL CUIDADO"**. Participaron Rubén García y Ligia Monterrosa. Fecha: 21 de junio de 2020..



EJE No.5: GESTIÓN Y GARANTÍA EN SALUD

RESULTADOS

- ✓ **Curso plataforma educativa SDS. "PROMOTORES DEL CUIDADO"**. Participaron Betsy Rueda Cuervo , Ligia Monterrosa , José Rubén García, Cindy Andrea Devia, Claudia Patricia Vargas, Hugo Humberto Luque, Heisy Navarro Caviedes, Norma Celis Camargo. Fecha: del 23 de julio al 8 de octubre de 2020.
- ✓ La Superintendencia Nacional de Salud invitó a la Asociación de Usuarios a participar en el **concurso "Buen Líder de Control Social en Salud"**. Participaron los señores Carlos González y Rubén García. El premio consistió en la participación en el diplomado virtual "Competencias Técnicas en Control Social y Participación Ciudadana a Usuarios y Líderes del Sector Salud" dictado por la Universidad Nacional de Colombia. La SNS eligió el video ganador a Rubén García. Fecha: 5 de agosto de 2020.
- ✓ **Capacitación en SALUDATA**, por invitación de la Secretaría de Salud. Participó Stella Sandoval. Fecha: 2 de septiembre de 202.





BUENAS PRÁCTICAS EN LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN 2020

- ✓ Involucrar a todos los asociados en la formulación del plan de acción.
- ✓ Fijar tareas y metas alcanzables con el recurso humano disponible.
- ✓ Monitorear la ejecución a través de revisiones periódicas.
- ✓ En el desarrollo del plan enderezar el rumbo para responder de forma oportuna y asertiva a contingencias (como el Covid-19) y a la necesidad de hacer control social a los cambios en las formas y protocolos de la atención médica y de entrega de medicamentos.
- ✓ Mantener interlocución permanente y constructiva con Aliansalud EPS y sus IPS de atención básica ambulatoria.
- ✓ Dejar registro documental del plan de acción, los informes de ejecución y de todos los resultados obtenidos en la vigencia.

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS

DIFICULTADES EN EL DESARROLLO DE LA GESTIÓN DURANTE EL AÑO 2020



- La pandemia por el Covid-19, que hizo necesario: redefinir algunas actividades y agregar otras al plan de acción 2020; cancelar las capacitaciones presenciales y las visitas de revisión de las sedes; desarrollar las capacitaciones, actividades, reuniones y encuentros de la ASU con la EPS e IPS únicamente de manera virtual.
- Insuficiente información cuantitativa sobre metas a cumplir por parte de la EPS para la disminución de los motivos de insatisfacción con los servicios: por ejemplo no se conoce por cada causal de reclamo en qué porcentaje se compromete la EPS a su disminución.
- Limitado número de asociados, lo cual restringe la cantidad de actividades, productos y eventos a los que es posible atender.



RECOMENDACIONES PARA FUTURAS VIGENCIAS

- Promover el desarrollo de actividades, como conversatorios y cuestionarios sobre los servicios, en las cuales se invite a una audiencia amplia a participar, más allá de los miembros de la ASU.
- Abordar en el desarrollo de la gestión de la ASU los siguientes temas prioritarios:
 - Ruta de diagnóstico, atención y seguimiento a los pacientes con Covid-19; plan de vacunación contra el Covid-19 y la influenza.
 - Evaluación de los efectos de las medidas de contingencia que se han tomado a raíz de la emergencia planteada por el Covid-19 en la cantidad, oportunidad y calidad de los servicios de salud suministrados.



RECOMENDACIONES PARA FUTURAS VIGENCIAS

- Restablecimiento de los servicios presenciales, para cuando los usuarios requieren de esta modalidad de atención y necesitan que haya agendas oportunas.
- Protocolos de atención para otras patologías diferentes al Covid-19, para garantizar la atención oportuna y suficiente a los usuarios.
- Revisar las funcionalidades y servicios del sitio Web de Aliansalud y solicitar su optimización.
- Continuar con el programa de capacitación por medios virtuales, con énfasis en la promoción de hábitos de salud responsables.
- Fortalecer la divulgación de la gestión y de resultados de la ASU.

ANEXO No. 1

Responsables de la rendición de cuentas de la vigencia 2020



ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS

INTEGRANTES JUNTA DIRECTIVA
2021-2023

PRESIDENTE

YURIDIA GUTIERREZ

PRESIDENTE SUPLENTE

JOSÉ FERNANDO MARÍN VARON

SECRETARIA

LIGIA MARIA MONTERROSA

SECRETARIA SUPLENTE

NORMA CELIS CAMARGO

VOCAL PRINCIPAL

HUGO HUMBERTO LUQUE OLAYA

VOCAL SUPLENTE

CARLOS ALBERO GARCIA

ASOCIACIÓN DE USUARIOS ALIANSALUD EPS

INTEGRANTES DE COMITÉS EN EL 2021



Comité de Capacitación y Comunicaciones

- Ligia Maria Monterrosa Hernandez
- Norma Patricia Celis Camargo
- Nelly Fabiola Rodriguez Grimaldo
- Hugo Huberto Luque Olaya



Comité de Salud (Patologías Crónicas y Enfermedades Huérfanas)

- Betsy Rueda Cuervo
- Heysi Navarro Caviedes
- Jose Rubén Garcia



Comité de Calidad y Control Social

- Carlos Ernesto Gonzalez Soler
- Yuridia Gutiérrez Arévalo
- Carlos Alberto García Navia
- Judith Quintero Tovar
- Stella Sandoval Rubiano
- José Fernando Marín Varón

ANEXO No. 2



El “*Informe de Gestión Plan de Acción Asociación de Usuarios Aliansalud EPS Año 2020*” está disponible en el enlace:

<https://www.aliansalud.com.co/Paginas/Participacion-Ciudadana-Asociacion-de-Usuarios.aspx>

ANEXO No. 3

**Marco estratégico que orientó el
desarrollo de la gestión en la
vigencia 2020**



LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA ES ...

*El proceso mediante el cual **diferentes actores** (sociales, económicos, políticos), en función de sus necesidades, intereses, recursos y motivaciones, **intervienen en el escenario público** con la intención de **obtener bienes y servicios públicos** o de **incidir en la definición de asuntos colectivos** y, por esa vía, **reformar o transformar su propio entorno.***

Supersalud – Participación y Control Social en Salud

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS

EL CONTROL SOCIAL EN SALUD ES...

Una forma de **participación** ciudadana

que le permite a la sociedad

influir en las condiciones de modo, tiempo y lugar de la **gestión en salud**

con el fin de

regularla, orientarla y reorientarla

hacia

- ✓ El logro de **objetivos** propuestos
- ✓ La utilización eficiente y transparente de **recursos**
- ✓ La prestación equitativa de **servicios de salud**
- ✓ El cumplimiento de los **fines sociales** del Estado

Adaptado de la Carta de Derechos y deberes del Afiliado y del Paciente en el SGSSS – ALIANSALUD EPS

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS

EL CONTROL SOCIAL EN SALUD ESTÁ ENCAMINADO A ...

- Avanzar hacia la garantía del **goce efectivo** del derecho a la salud.
- Mejorar los **resultados** de los servicios y las **experiencias** de los usuarios
- Mejorar las **condiciones de vida y salud** de la población usuaria

a través de



La **vigilancia y control** de las EPS y su redes de prestadores con respecto a:

- la **atención** a los usuarios
- la prestación de los **servicios** y
- la entrega de **medicamentos**

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS

LA RENDICIÓN DE CUENTAS ES...

*Una herramienta de control social que implica el **suministro de información de la gestión y sus resultados a la comunidad**. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la **transparencia y la retroalimentación desde la perspectiva ciudadana** para, a partir de allí, lograr la **adopción de medidas tendientes al mejoramiento...** La rendición de cuentas responde a la **consagración de la transparencia** como uno de los principios del Sistema General de Seguridad Social, que exige que las **relaciones entre actores sean públicas, claras y visibles**.*

Adaptado de la circular 008 de 2018 - Supersalud

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS

MISIÓN DE LA ASU

Velar porque se cumplan las condiciones de **calidad, trato digno y oportunidad de los servicios médicos**

Direccionar las **sugerencias, inquietudes, quejas y reclamos** de los usuarios

Defender los **derechos** de los afiliados a Aliansalud EPS y promover el cumplimiento de sus **deberes**.

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS

VISIÓN DE LA ASU

Con sus
actuaciones
la ASU
espera

*haber
aportado a*

la **calidad** de la
prestación de los
servicios y a la
atención en salud

*a través de la
participación y el
control social al*

cumplimiento de los
derechos y
deberes de los
usuarios

suministro de
servicios médicos
confiables,
seguros, oportunos
y prestados con
calidez

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS

Ética - Adhesión voluntaria y gestión democrática por parte de los asociados -
Educación, formación e información permanentes - Cooperación

PRINCIPIOS DE LA ASU

VALORES DE LA ASOCIACIÓN

Autoayuda - Democracia
Igualdad - Equidad -
Solidaridad



VALORES DE LOS ASOCIADOS

Honestidad - Apertura
Responsabilidad social - Solidaridad -
Respeto - Cortesía - Gratitude

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS

LISTADO DE ASISTENTES

Número total de participantes		27
Título de la reunión		AUDIENCIA RENDICIÓN DE CUENTAS ALIANSALUD EPS Y RENDICIÓN DE CUENTAS ASOCIACIÓN DE USUARIOS
Hora de inicio de la reunión		29/07/2021 8:45
Hora de finalización de la reunión		29/07/2021 12:05
Nombre completo	Hora de Unión	Rol
Margarita Ardila Ochoa	29/07/2021 8:45	Organizador
Leidy Fernanda Hernandez Molina	29/07/2021 8:46	Moderador
José Fernando Marin (Invitado)	29/07/2021 8:46	Expositor
Jenny Fernanda Olave Pardo	29/07/2021 8:46	Moderador
Angela Janeth Camargo Malaver	29/07/2021 8:55	Moderador
Hermana Rosalba Villamil B	29/07/2021 8:55	Moderador
Stella Sandoval - Integrante ASU (Invitad	29/07/2021 8:57	Moderador
Gustavo Morales Cobo	29/07/2021 8:59	Moderador
Diana Ibeth Zapata Romero	29/07/2021 8:59	Moderador
CarlosEGonzalezS	29/07/2021 9:00	Moderador
Camila Barreneche	29/07/2021 9:00	Moderador
Diego Fernando Jurado Duque	29/07/2021 9:01	Moderador
Maria del Pilar Ossa Quebrada	29/07/2021 9:03	Moderador
Francy Cortés	29/07/2021 9:03	Moderador
David Velasquez Echeverry	29/07/2021 9:03	Expositor
Nelson Perez Cruces	29/07/2021 9:04	Moderador
Yomaira Alarcon Cotes	29/07/2021 9:06	Moderador
Ricardo Ruiz	29/07/2021 9:07	Moderador
Claudia Patricia Gil Silva	29/07/2021 9:08	Moderador
Nelcy Paredes	29/07/2021 9:11	Moderador
Carlos García (Invitado)	29/07/2021 9:13	Moderador
Jaime Ochoa	29/07/2021 9:14	Moderador
ligiamtrosaher@hotmail.com	29/07/2021 9:16	Moderador
Jorge (Invitado)	29/07/2021 9:47	Moderador
DIONISIO SIERRA CIFUENTES (Invitado)	29/07/2021 9:48	Moderador
Karen Nayive Pimiento Peña	29/07/2021 10:16	Moderador
Betsy Rueda	29/07/2021 10:19	Moderador

SOPORTES CONVOCATORIA AUDIENCIA RENDICIÓN DE CUENTAS ALIANSALUD EPS PERIODO 2020.

FECHA Publicación El Espectador: 15062021



tes de cuentas
tenciales, con-
rtos, microtrá-
s. El brigadier
s muertes con
ciudad por el

violencia que
provienen de
la delincuen-
cturas organi-
militar, de gru-
le disidencias
el último mes,
en hechos re-
paro nacional,
miembros de
han sido dete-
tores de ho-
a pregunta de
¿Jem sigue vi-
nismo resultó
as. ¿Quién lo
a no debe cir-
ativamente a

MONEDA	DE	DEL 12	DEL 12	DEL 12
●	2.318	\$ 3.836		
●	2.109	\$ 2.564		
●	21.452	\$ 2.100		
TOTAL	\$ 26.089	\$ 2.962.051		

Aliansalud eps

AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

De conformidad con lo establecido en la Circular 008 de 2018 emitida por la Superintendencia Nacional de Salud, ALIANSALUD EPS se permite convocar a la audiencia para la Rendición de Cuentas de la gestión del año 2020.

Esta audiencia se llevará a cabo el **jueves 29 de julio de 2021** a las 9:00 a.m., en la modalidad **VIRTUAL**, a través de la plataforma de comunicación Microsoft Teams. Es por esto por lo que agradecemos remitir al correo electrónico participacionciudadana@aliansalud.com.co los siguientes datos: nombre, número de cédula y la dirección electrónica, con el fin de enviar a través de este medio el vínculo y las instrucciones para acceder a la reunión.

Los usuarios que deseen participar enviando sus comentarios u observaciones referentes a la Rendición de Cuentas, podrán hacerlo a través de la opción **contáctenos** de la página web: www.aliansalud.com.co

FECHA Publicación El Espectador: 29062021



paciativa
a la for-
(actual-
e imple-
siva a lo

n la in-
nifio en
a tono
la OIT,
laboral
formali-
la de-
nstante
bilan-
de las
sonales
rales".

el in-
negativo
bajador
s, como
dos ho-
l que un
esa con
3) podía
recreati-
zas o de

información", dice el informe de la U del Rosario y la Alianza. El documento agrega que "el artículo 18 del proyecto de ley incluye un derecho de desconexión que conviene ser complementado con garantías de reposición para la efectividad del derecho a la desconexión y espacios de participación de los trabajadores (as) en la determinación de la soberanía de los tiempos".

Para lograr este fin, Jaramillo dice que "es deseable incluir un sistema de políticas pasivas (auxilio de desempleo) que conecte y condicione con políticas activas (servicio público de empleo) para promover la recuperación de los niveles de empleabilidad en la formalidad y disminuir el tránsito a la informalidad en la recuperación de ocupaciones más que trabajos".

ta la li-
mínimo,
u entró-
cto está
residen-
depende-
en el
licencia
mas
bocales
proyecto
iva que
Aparrón
recién
oción de

Aliansalud eps

AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

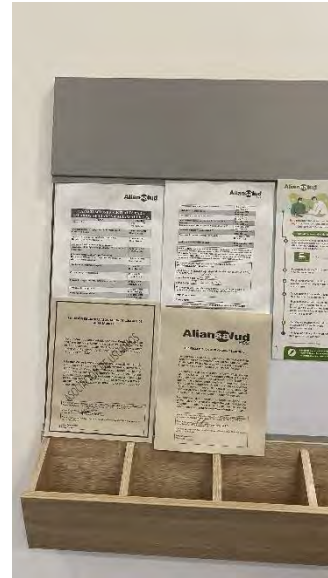
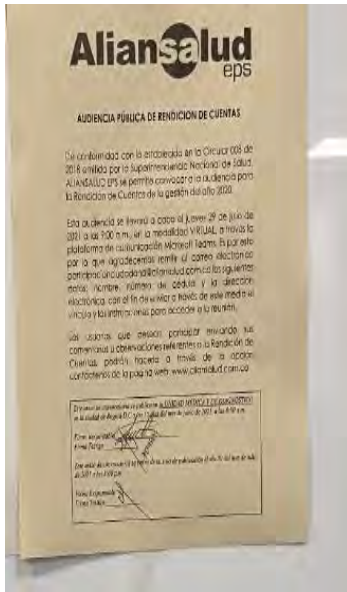
De conformidad con lo establecido en la Circular 008 de 2018 emitida por la Superintendencia Nacional de Salud, ALIANSALUD EPS se permite convocar a la audiencia para la Rendición de Cuentas de la gestión del año 2020.

Esta audiencia se llevará a cabo el **jueves 29 de julio de 2021** a las 9:00 a.m., en la modalidad **VIRTUAL**, a través de la plataforma de comunicación Microsoft Teams. Es por esto por lo que agradecemos remitir al correo electrónico participacionciudadana@aliansalud.com.co los siguientes datos: nombre, número de cédula y la dirección electrónica, con el fin de enviar a través de este medio el vínculo y las instrucciones para acceder a la reunión.

Los usuarios que deseen participar enviando sus comentarios u observaciones referentes a la Rendición de Cuentas, podrán hacerlo a través de la opción **contáctenos** de la página web: www.aliansalud.com.co

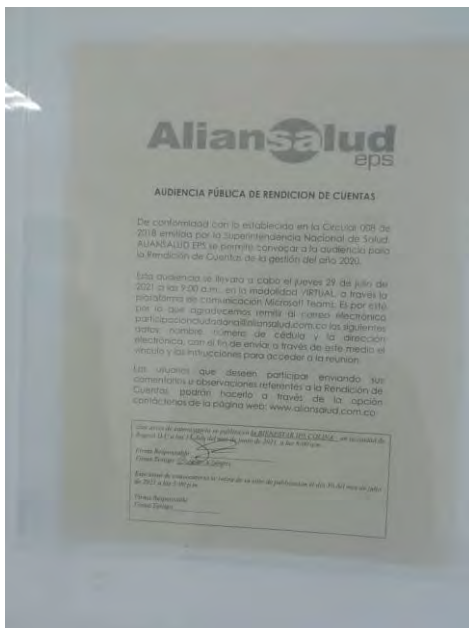
CONVOCATORIA PUBLICADA EN IPS DE ATENCIÓN BÁSICA

UNIDAD MÉDICA DE DIAGNÓSTICO -IPS

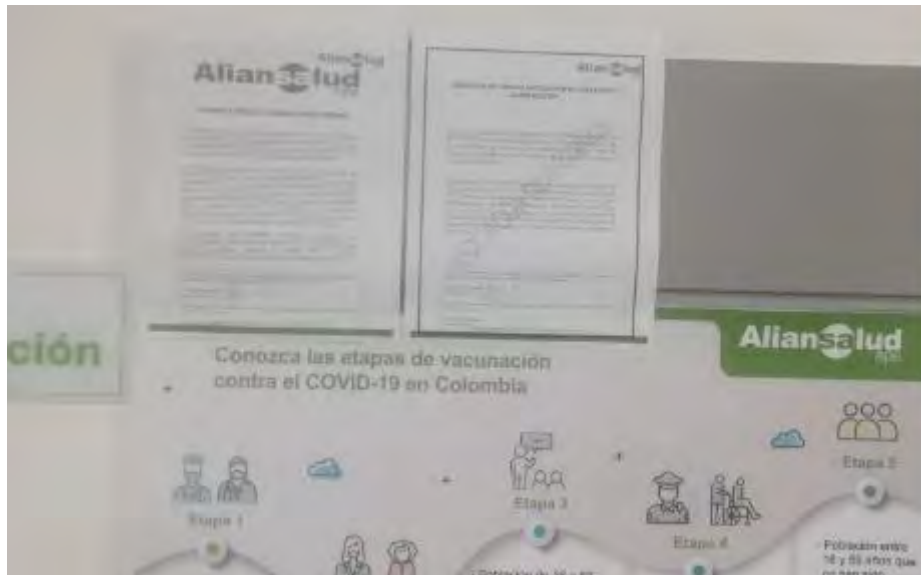


PUBLICACIÓN BIENESTAR COLINA

BIENESTAR CHAPINERO



PUBLICACIÓN OFICINA PLAZA CENTRAL



PUBLICACIÓN PÁGINA WEB

← → ↻ aliansalud.com.co/Paginas/Redenciondecuentas.aspx

Aplicaciones Gmail YouTube Maps Importados Importados (1) SESuite 2.0 Ingreso Enlace KACTUS Importados (2) Otros marcadores Lista de lectura

Aliansalud EPS

Acercas de Aliansalud EPS Afiliados Normatividad Canales de Atención Noticias
Contáctenos Conciliaciones Indicadores de Calidad Plan de Beneficios en Salud COVID-19
Transparencia y Acceso a la Información Pública Atención y Servicios a la Ciudadanía

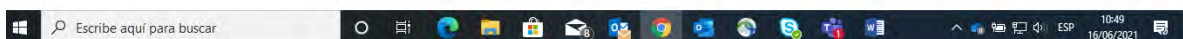
Aliansalud - Informes Audiencia Pública Rendición de Cuentas

Informes Audiencia Pública Rendición de Cuentas:

- Rendición de Cuentas Periodo 2020
- Rendición de Cuentas Periodo 2019
- Rendición de Cuentas Periodo 2018
- Rendición de Cuentas Periodo 2017
- Rendición de Cuentas Periodo 2016

Mapa del sitio | Preguntas Frecuentes | Protección de datos personales

Aliansalud EPS



497 Reglamnetan los Criterios y | Aliansalud EPS | Presentación de PowerPoint

aliansalud.com.co/Documents/accesos-directos/Rendicion_de_cuentas/2020/RENDICION-DE-CUENTAS-PERIODO-2020.pdf

Aplicaciones | Gmail | YouTube | Maps | Importados | Importados (1) | SESuite 2.0 | Ingreso | Enlace | KACTUS | Importados (2) | Otros marcadores | Lista de lectura

Presentación de PowerPoint | 1 / 49 | 81%

RENDICIÓN DE CUENTAS PERIODO 2020

Aliansalud eps










Escribe aquí para buscar

10:50 16/06/2021

497 Reglamnetan los Criterios y | Aliansalud EPS | Noticias

aliansalud.com.co/Paginas/Noticias.aspx

Aplicaciones | Gmail | YouTube | Maps | Importados | Importados (1) | SESuite 2.0 | Ingreso | Enlace | KACTUS | Importados (2) | Otros marcadores | Lista de lectura

-  Aliansalud se une a la Semana de la vacunación de las Américas y a la campaña de vacunación de seguimiento de alta calidad contra sarampión-rubeola. [Ver más](#)
-  Aviso fecha de programación y lugar de realización de la Audiencia de Rendición de Cuentas. [Ver más](#)
-  Reglamento Audiencia Rendición de Cuentas. [Ver más](#)
-  Demanda espontánea de vacunas precisa ajustes para segundas dosis. [Ver más](#)
-  Farmacia Medicarte la Colina cambia su sede. [Ver más](#)
-  Trabajador de la salud independiente, regístrese y vacúnese. [Ver más](#)
-  Conectando con la ciudadanía para la promoción de la salud mental y la prevención del consumo de sustancias psicoactivas en Colombia. [Ver más](#)
-  El primer paso para ser vacunado, es actualizar sus datos. [Ver más](#)
-  Pongámonos al día con la vacunación en el 2021. [Ver más](#)

Escribe aquí para buscar

10:51 16/06/2021



08/04/2021



AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

De conformidad con lo establecido en la Circular 006 de 2018 emitida por la Superintendencia Nacional de Salud, ALIANSALUD EPS se permite convocar a la audiencia para la Rendición de Cuentas de la gestión del año 2020.

Esta audiencia se llevará a cabo el día jueves 29 de julio de 2021 a las 9:00 a.m., en la modalidad **virtual** a través de la plataforma de comunicación Microsoft Teams, por lo que agradeceremos tener al correo electrónico participacionciudadania@aliansalud.com.co los siguientes datos: nombre, número de cédula y la dirección electrónica, con el fin de enviar a través de este medio el vínculo y las instrucciones para acceder a la reunión.

Los usuarios que deseen participar podrán a través de la opción **contactenos** enviarnos sus comentarios u observaciones referentes a la Rendición de Cuentas.

Fecha Publicación del presente aviso: 9 abril 2021.



09/04/2021

Reglamento Audiencia Rendición de Cuentas

Consulte aquí el Reglamento Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de Aliansalud EPS



497 Reglamnetan los Criterios y | Aliansalud EPS | Reglamento Audiencia Rendición | Paso a Paso de la Asamblea

aliansalud.com.co/Publishing/Images/noticias/Reglamento%20Rendición%20de%20Cuentas%20%202021.pdf

Aplicaciones | Gmail | YouTube | Maps | Importados | Importados (1) | SESuite 2.0 | Ingreso | Enlace | KACTUS | Importados (2) | Otros marcadores | Lista de lectura

Paso a Paso de la Asamblea 1 / 2 57%

REGlamento AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE ALIANSALUD EPS Vigencia 2020

¿Qué es la rendición de cuentas?

La rendición de cuentas es una herramienta de control social que implica el suministro de información de la gestión y sus resultados a la comunidad a través de una audiencia pública.

Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia y la retroalimentación desde la perspectiva ciudadana para, a partir de allí, lograr la adopción de medidas tendientes al mejoramiento, y materializar el principio constitucional en virtud del cual Colombia es un Estado participativo y la consagración de la transparencia como uno de los principios del Sistema General de Seguridad Social que exige que las relaciones entre actores sean públicas, claras y visibles.

PASOS A SEGUIR:

Para efectos de garantizar la participación de los usuarios, integrantes de la Asociación de Usuarios y ciudadanía en general en el proceso de Rendición de Cuentas se realizarán las siguientes actividades:

1. Publicación del informe de gestión de la entidad para consulta antes de la audiencia pública en el Microsoft de Rendición de Cuentas o ingresando a través del siguiente link: <https://www.aliansalud.com.co/Pagos/RenderCuentas.aspx>
2. La comunidad en general podrá presentar sus comentarios u observaciones respecto de la Rendición de Cuentas a través de la página web www.aliansalud.com.co opción contáctenos o ingresando por el link: <https://www.aliansalud.com.co/Pagos/Contactenos-FOU.aspx>
3. Los asistentes a la conferencia virtual de Rendición de Cuentas podrán presentar sus comentarios u observaciones por el chat del aplicativo, las intervenciones deben estar relacionadas con el informe de rendición de cuentas.
4. Aliansalud EPS dará respuesta a los comentarios u observaciones presentados por los asistentes de acuerdo con la complejidad de los mismos, podrá ser en la misma audiencia o dentro de los próximos diez (10) días hábiles a través de publicación en la página web.
5. Las personas que deseen participar podrán remitir a la cuenta de correo electrónico: participacionciudadana@aliansalud.com.co los siguientes datos: nombre, número de cédula y la dirección

497 Reglamnetan los Criterios y | Aliansalud EPS | Reglamento Audiencia Rendición | Paso a Paso de la Asamblea

aliansalud.com.co/Publishing/Images/noticias/Reglamento%20Rendición%20de%20Cuentas%20%202021.pdf

Aplicaciones | Gmail | YouTube | Maps | Importados | Importados (1) | SESuite 2.0 | Ingreso | Enlace | KACTUS | Importados (2) | Otros marcadores | Lista de lectura

Paso a Paso de la Asamblea 2 / 2 57%

electrónica, con el fin de enviar a través de este medio el vínculo y las instrucciones para acceder a la reunión.

6. Las personas que deseen podrán conectarse al link a partir de las 8:30 am, el control de asistencia al evento se realizará por la plataforma Microsoft teams. Para garantizar el éxito de la audiencia agradecemos su permanencia durante todo el tiempo del evento.
7. La audiencia de rendición de cuentas será llevada a cabo por un Representante Legal de la entidad, el cual presentará la gestión realizada durante la vigencia del año 2020.
8. Los resultados de la rendición de cuentas serán registrados en el acta de realización de la audiencia y esta será publicada dentro de los 15 días hábiles siguientes a su realización en el micrositio de Rendición de Cuentas dispuesto en la página web de Aliansalud EPS junto con el informe presentado en la audiencia.
Link: <https://www.aliansalud.com.co/Pagos/RenderCuentas.aspx>

Fecha Publicación del presente reglamento: 9 abril/2021.

Actualización y cargue link Microsoft teams

Noticias



Reglamento Audiencia Rendición de Cuentas 2021

[Ver más](#)



Aviso fecha de programación y lugar de realización de la Audiencia de Rendición de Cuentas

[Ver más](#)



Aliansalud EPS notifica a sus usuarios el cambio de CYR IPS a Vidamedical IPS

[Ver más](#)



Nos unimos a la vacunación

[Ver más](#)



Continuamos la tercera etapa de vacunación COVID-19

[Ver más](#)



Mecanismos de Acceso a los servicios derivados de la Atención por IRA Programa Plan Nacional de IRA

[Ver más](#)

Reglamento Audiencia Rendición de Cuentas

[Consulte aquí el Reglamento Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de Aliansalud EPS 2021](#)



**REGLAMENTO AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE
ALIANSAUD EPS
Vigencia 2020**

¿Qué es la rendición de cuentas?

La rendición de cuentas es una herramienta de control social que implica el suministro de información de la gestión y sus resultados a la comunidad a través de una audiencia pública.

Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia y la retroalimentación desde la perspectiva ciudadana para, a partir de allí, lograr la adopción de medidas tendientes al mejoramiento y materializar el principio constitucional en virtud del cual Colombia es un Estado participativo y la consagración de la transparencia como uno de los principios del Sistema General de Seguridad Social que exige que las relaciones entre actores sean públicas, claras y visibles.

PASOS A SEGUIR:

Para efectos de garantizar la participación de los usuarios, integrantes de la Asociación de Usuarios y ciudadanía en general en el proceso de Rendición de Cuentas se realizaron las siguientes actividades:

1. Publicación del informe de gestión de la entidad para consulta antes de la audiencia pública en el Micrositio de Rendición de Cuentas o ingresando a través del siguiente link:
<https://www.aliansalud.com.co/Paginas/RendiciondeCuentas.aspx>
2. La comunidad en general podrá presentar sus comentarios u observaciones respecto de la Rendición de Cuentas a través de la página web www.aliansalud.com.co opción contáctenos o ingresando por el link: <https://www.aliansalud.com.co/Paginas/Contactenos-PQR.aspx>
3. Los asistentes a la conferencia virtual de Rendición de Cuentas podrán presentar sus comentarios u observaciones por el chat del aplicativo, las intervenciones deben estar relacionadas con el informe de rendición de cuentas.
4. Aliansalud EPS dará respuesta a los comentarios u observaciones presentados por los asistentes de acuerdo con la complejidad de los mismos, podrá ser en la misma audiencia o dentro de los próximos diez (10) días hábiles a través de publicación en la página web.
5. Las personas que deseen participar podrán remitir a la cuenta de correo electrónico: participacionciudadana@aliansalud.com.co los siguientes datos: nombre, número de cédula y la dirección

electrónica, con el fin de enviar a través de este medio el vínculo y las instrucciones para acceder a la reunión.

6. Las personas que deseen podrán conectarse al link a partir de las 8:50 am, el control de asistencia al evento se realizará por la plataforma Microsoft teams. Para garantizar el éxito de la audiencia agradecemos su permanencia durante todo el tiempo del evento.

Reunión en Microsoft Teams

Únase en el ordenador o a través de una aplicación móvil

[Paga clic aquí para unirse a la reunión](#)

[Informes](#) | [Donaciones](#) | [Reunión](#)

7. La audiencia de rendición de cuentas será llevada a cabo por un Representante Legal de la entidad, el cual presentará la gestión realizada durante la vigencia del año 2020.
8. Los resultados de la rendición de cuentas serán registrados en el acta de realización de la audiencia y ésta será publicada dentro de los 15 días hábiles siguientes a su realización en el micrositio de Rendición de Cuentas dispuesto en la página web de Altansalud EPS junto con el informe presentado en la audiencia.
Link: <https://www.altansalud.com.co/Paginas/rendicion-de-cuentas.aspx>

Fecha publicación del presente reglamento: 9 abril/2021.

Actualización 22 julio 2021.

Aviso fecha de programación y lugar de realización de la Audiencia de Rendición de Cuentas

Consulte aquí el Aviso fecha de programación y lugar de realización de la Audiencia de Rendición de Cuentas



1



AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICION DE CUENTAS

De conformidad con lo establecido en la Circular 028 de 2018 emitida por la Superintendencia Nacional de Salud, ALIANSALUD EPS se permite convocar a la audiencia para la Rendición de Cuentas de la gestión del año 2020.

Esta audiencia se llevará a cabo el día jueves 29 de julio de 2021 a las 9:00 a.m., en la modalidad **virtual**, a través la plataforma de comunicación Microsoft Teams, por la que agradecemos remitir al correo electrónico participacionciudadania@aliansalud.com.co los siguientes datos: nombre, número de cédula y la dirección electrónica, con el fin de enviar a través de este medio el vínculo y las instrucciones para acceder a la reunión o ingresar por el siguiente link:

Reunión en Microsoft Teams

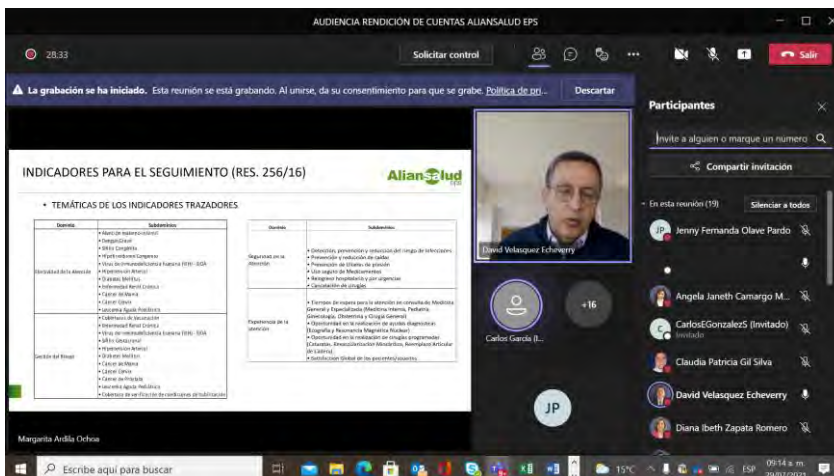
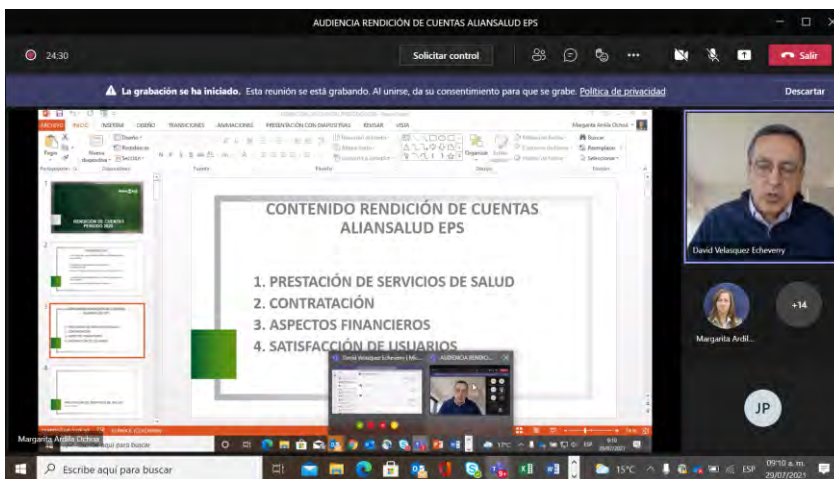
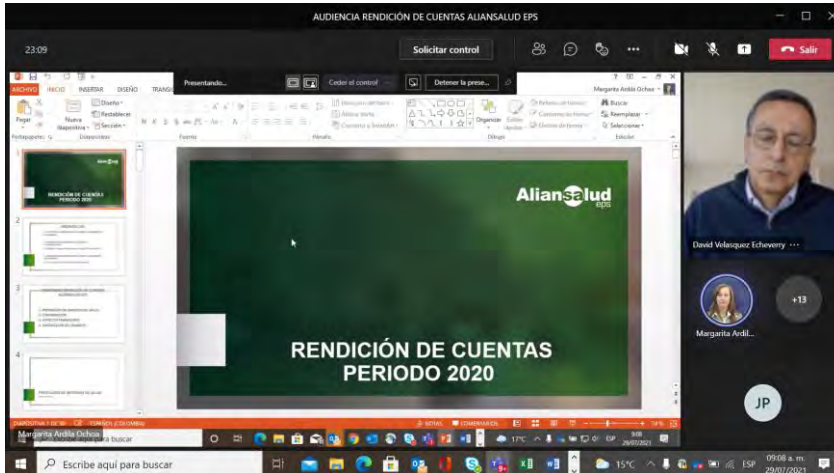
Visite [este enlace](#) para acceder a la reunión.
Vínculo: [https://teams.microsoft.com/join/...](#)

Los usuarios que deseen participar podrán a través de la opción **contáctenos** enviarnos sus comentarios u observaciones referentes a la Rendición de Cuentas.

Fecha Publicación del presente aviso: 9 abril 2021.
Actualización: 22 julio 2021.

29 Julio/2021

AUDIENCIA PÚBLICA RENDICIÓN DE CUENTAS



AUDIENCIA RENDICIÓN DE CUENTAS ALIANSALUD EPS

31:25 Solicitar control

La grabación se ha iniciado. Esta reunión se está grabando. Al unirse, da su consentimiento para que se grabe. Política de privacidad

INDICADORES DE EXPERIENCIA DE LA ATENCIÓN, EFECTIVIDAD, GESTIÓN DEL RIESGO - IPS (RES. 256/16)

Indicadores Oportunidad IPS ABA

Especialidad	2019	2020
Carga General	8.3	8.5
Ginecología	5.8	5.3
Medicina General	3.6	2.7
Medicina Interna	2.5	2.4
Obstetricia	3.8	3.8
Odontología	3.3	2.0
Psiquiatría	3.6	3.8

Medida (día calendario)

Indicadores Oportunidad IPS ABA

Indicador	2019	2020
Satisfacción global	93.8%	94.2%
Recomendación IPS	94.8%	93.8%

Margarita Ardila Ochoa

David Velazquez Echeverry

Carlos Garcia (...)

JP

09:14 a. m. 29/07/2021

AUDIENCIA RENDICIÓN DE CUENTAS ALIANSALUD EPS

34:36 Solicitar control

La grabación se ha iniciado. Esta reunión se está grabando. Al unirse, da su consentimiento para que se grabe. Política de privacidad

INDICES DEMOGRÁFICOS ALIANSALUD EPS

Indice demográfico	Interpretación
Relación hombres/mujer	En Aliansalud EPS por cada 100 mujeres hay 87 hombres.
Razón niños mujer	En Aliansalud EPS por cada 100 mujeres en edad fértil (15-49años) hay 19 niños y niñas entre 0 y 4 años.
Indice de infancia	En Aliansalud EPS por cada 100 personas hay 17 menores de 15 años.
Indice de juventud	En Aliansalud EPS por cada 100 personas hay 18 personas entre 15 a 29 años.
Indice de vejez	En Aliansalud EPS por cada 100 personas hay 13 personas mayores de 65 años.
Indice de envejecimiento	En Aliansalud EPS por cada 100 personas menores de 15 años, hay 76 personas mayores de 65 años.
Indice demográfico de dependencia	En Aliansalud EPS por cada 100 personas entre los 15 a 64 años, hay 41 personas menores de 15 años y mayores de 65 años (dependientes).
Indice de dependencia infantil	En Aliansalud EPS por cada 100 personas entre los 15 a 64 años, dependen 24 menores de 15 años.
Indice de dependencia mayores	En Aliansalud EPS de cada 100 personas entre los 15 a 64 años dependen 16 personas mayores de 65 años.
Indice de Pitz	En Aliansalud EPS es 71, el que representa el porcentaje de población de menos de 20 años (entre 0 y 19 años), con respecto al grupo de población de edades comprendidas entre los 50 y los 49 años. Cuando este índice supera el valor de 100 se considera que la población estudiada es una población joven, mientras que si resulta inferior a 60 se considera una población envejecida.

Margarita Ardila Ochoa

David Velazquez Echeverry

Carlos Garcia (...)

JP

09:20 a. m. 29/07/2021

AUDIENCIA RENDICIÓN DE CUENTAS ALIANSALUD EPS

47:24 Solicitar control

La grabación se ha iniciado. Esta reunión se está grabando. Al unirse, da su consentimiento para que se grabe. Política de privacidad

POBLACIÓN IDENTIFICADA CON COVID-19 EN 2020 ALIANSALUD EPS

INDICADORES SEGUIMIENTO COVID-19

POSITIVIDAD: 25.3%	RECUPERADOS: 79.3%	LETALIDAD: 1.2%	INCIDENCIA DE MI AFILIADOS: 526,38
--------------------	--------------------	-----------------	------------------------------------

PROPORCIÓN POSITIVOS GENERAL

33.5%	46.5%
-------	-------

Margarita Ardila Ochoa

David Velazquez Echeverry

Carlos Garcia (...)

JP

09:33 a. m. 29/07/2021

AUDIENCIA RENDICIÓN DE CUENTAS ALIANSA LUD EPS

50:53 Solicitar control Salir

La grabación se ha iniciado. Esta reunión se está grabando. Al unirse, da su consentimiento para que se grabe. Política de privacidad Descartar

RED DE PRESTADORES POR NIVELES DE COMPLEJIDAD

Mecanismos de Divulgación Red de Prestadores de Servicios de Salud

Publicación mensual de la Red de Prestadores y sus novedades en la página www.aliansalud.com.co

Bogotá 756 80 00
Resto del país 01 8000 123703

Red de Prestadores General

OBJETIVO DE LOS CONTRATOS

PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DE ACUERDO CON LOS SERVICIOS MÍNIMOS Y HABILITADOS POR EL PRESTADOR Y POSTERIONMENTE CONVENIDOS ENTRE LAS PARTES.

MONTO

EL VALOR DEL CONTRATO ES DETERMINADO POR LA CUANTÍA DETERMINABLE CON BASE EN LAS TARIFFAS NEGOCIADAS PARA EL PERÍODO QUE SE ESTÁ EJECUTANDO.

Al cierre del año 2020 Aliansalud EPS cuenta con: prestadores médicos con contratación vigente. Novedades de terminación: 13

David Velazquez Echeverry

Carlos Garc... +18

JP

Margareta Anstia Ochoa

Escribe aquí para buscar

15°C ESP 09:38 a. m. 29/07/2021

AUDIENCIA RENDICIÓN DE CUENTAS ALIANSA LUD EPS

53:25 Solicitar control Salir

La grabación se ha iniciado. Esta reunión se está grabando. Al unirse, da su consentimiento para que se grabe. Política de privacidad Descartar

RED DE PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD

Estado actual contratación – cierre 2020

ESTADÍSTICOS RED	Dic 2020
Total Ciudades	7
Total Red	92
Clinicas y Hospitales (Ambulatorios y Hospitalarios)	22
Centros de apoyo diagnóstico y terapéutico (IPS y Profesionales)	44
IPS ABA	2
Proveedores de ambulancias	16
Proveedores de medicamentos	5
Proveedores de Oxígeno	3

OBJETO DE LOS CONTRATOS	MONTO
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DE ACUERDO CON LOS SERVICIOS MÍNIMOS Y HABILITADOS POR EL PRESTADOR Y POSTERIONMENTE CONVENIDOS ENTRE LAS PARTES.	EL VALOR DEL CONTRATO ES DETERMINADO POR LA CUANTÍA DETERMINABLE CON BASE EN LAS TARIFFAS NEGOCIADAS PARA EL PERÍODO QUE SE ESTÁ EJECUTANDO.

Al cierre del año 2020 Aliansalud EPS cuenta con: prestadores médicos con contratación vigente. Novedades de terminación: 13

David Velazquez Echeverry

Carlos Garc... +18

JP

Margareta Anstia Ochoa

Escribe aquí para buscar

15°C ESP 09:39 a. m. 29/07/2021

AUDIENCIA RENDICIÓN DE CUENTAS ALIANSA LUD EPS

01:00:45 Solicitar control Salir

La grabación se ha iniciado. Esta reunión se está grabando. Al unirse, da su consentimiento para que se grabe. Política de privacidad Descartar

ATENCIÓN ESPECIAL EN OFICINA

Cierre al 2020

Calda en volúmenes atribuida a efectos COVID

Ajustes Aplicados

- Habilitación de Oficina Virtual para solicitudes administrativas, cotizantes y empleadores.
- Campaña para fortalecer la oficina virtual en autorizaciones médicas.
- Entrega en Oficina de claves y contraseñas.
- Explicación del uso de plataforma Virtuales.

David Velazquez Echeverry

Carlos Garc... +18

JP

Margareta Anstia Ochoa

Escribe aquí para buscar

15°C ESP 09:45 a. m. 29/07/2021

AUDIENCIA RENDICIÓN DE CUENTAS ALIANSALUD EPS

01:05:06 Solicitar control

La grabación se ha iniciado. Esta reunión se está grabando. Al unirse, da su consentimiento para que se grabe. Política de privacidad Descartar

3. ACCIONES DE MEJORA

Plan de Mejora: Oficina Aliansalud Cierre 2020.

Causal	Estrategia	Seguimiento
INFORMACIÓN TRÁMITES O REQUERIMIENTOS	<ul style="list-style-type: none"> Se realizaron tres turnos al inicio de las jornadas laborales acordando todos los temas operativos con el fin de fortalecer los conocimientos de los colaboradores y las falencias presentadas. Se han venido realizando retroalimentaciones formales con los colaboradores en acompañamiento con el área de formación. 	(Continuo)
SERVICIO PERSONAL OFICINA	<ul style="list-style-type: none"> Todos los Miércoles se realizan capacitaciones acerca de procesos. Reglas de oro focalizada en la atención al usuario. Técnicas de relacionamiento. Fortalecimiento en temas operativos y autorizaciones médicas. Estudio de casos. Retroalimentaciones formales con cada colaborador. 	(Continuo)
DEMORA EN TIEMPOS DE ATENCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Se promueve la utilización de la página web Oficina Virtual a través de la cual se habilitan todas las transacciones que se realizan de manera presencial en la oficina. Capacitaciones en fila a los usuarios para enseñarles como ingresar a la plataforma y el paso a paso del uso de la plataforma virtual. El usuario salen de oficina con clave y contraseña. Uso de la página web a través del dispositivo móvil del Usuario. Estadística de turnos presenciales para contactar a los usuarios para conocer la dificultad virtual que les impide generar los trámites. Registro de claves generadas en oficina. la oficina cuenta con una planta de 10 funcionarios, 12 personas en oficina y 6 en teletrabajo (solicitudes virtuales). 	(Continuo)

Margarita Aréola Ochoa

David Velásquez Echeverry

Jorge (Invit...)

JP

09:50 a. m. 29/07/2021

AUDIENCIA RENDICIÓN DE CUENTAS ALIANSALUD EPS

01:06:03 Solicitar control

La grabación se ha iniciado. Esta reunión se está grabando. Al unirse, da su consentimiento para Mostrar participantes. Política de privacidad Descartar



Gracias por su atención

Margarita Aréola Ochoa

David Velásquez Echeverry

Jorge (Invit...)

JP

09:51 a. m. 29/07/2021

AUDIENCIA RENDICIÓN DE CUENTAS ALIANSALUD EPS

01:10:01

La grabación se ha iniciado. Esta reunión se está grabando. Al unirse, da su consentimiento para que se grabe. Política de privacidad Descartar

Participantes

Invite a alguien o marque un número

Compartir invitación

En esta reunión (23)

Silenciar a todos

- Jenny Fernanda Olave Pardo
- Carlos García (Invitado)
- Angela Janeth Camargo M...
- CarlosGonzalezS (Invitado)
- Claudia Patricia Gil Silva
- David Velásquez Echeverry
- Diana Ibeth Zapata Romero

David Velásquez Echeverry

JP

09:55 a. m. 29/07/2021

AUDIENCIA RENDICIÓN DE CUENTAS ALIANSAUD EPS

01:10:59 Solicitar control Salir

La grabación se ha iniciado. Esta reunión se está grabando. Al unirse, da su consentimiento para que se grabe. Política de privacidad Descartar

Participantes

Invite a alguien o marque un número

Compartir invitación

En esta reunión (23) Silenciar a todos

Jenny Fernanda Olave Pardo
Carlos García (Invitado)
Angela Janeth Camargo M...
CarlosGonzalezS (Invitado)
Claudia Patricia Gil Silva
David Velasquez Echeverry
Diana Ibeth Zapata Romero

Margarita Ardiña Ochoa

09:56 a. m. 29/07/2021

PREGUNTAS DE LA ASU		RESPUESTA
1	¿Cómo mide la EPS el impacto de las medidas de mejora adoptadas en la vigencia 2020 para la disminución de los PQR?	Revisión de seguimiento con las IPS de capta y de medicamentos.
2	¿Cómo califica la efectividad e impacto de los planes de mejora adoptados en el 2020?	Revisión de seguimiento con las IPS de capta y de medicamentos.
3	¿En las estadísticas PQR trimestrales se incluye la cuantificación de las PQR que llegan vía SuperSalud?	Si en el informe socializado a la ASU el 28 de abril de 2021, se relacionaron las PQR recibidas por vía SNS correspondientes al año 2020 y al primer trimestre del 2021. Durante el año 2020 y el primer trimestre del 2021 la EPS recibió en total 18.357 PQR, de las cuales 4.177 fueron radicadas a través de SNS y corresponden al 20% del total de las PQR.
4	¿Qué seguimiento realiza Aliansaud EPS a: <ul style="list-style-type: none"> • la relevancia de las respuestas, • a que estas sean claras, de fondo y completas, • a la provisión efectiva de los servicios que ocasionaron las PQR? 	Cada área se encarga de emitir respuesta oportuna y completa, sin embargo se está desarrollando una matriz de calidad que medirá estos aspectos de calidad como son respuestas oportunas, claras y de fondo.
5	¿Cómo evalúa y asegura la EPS la validez estadística de las encuestas con las cuales se cuantifican los PQR?	Aliansaud cuenta con toda la validación estadística y una organización articulada entre las áreas de calidad y de atención al cliente para garantizar la validez de los datos.

AUDIENCIA RENDICIÓN DE CUENTAS ALIANSAUD EPS

01:13:17 Solicitar control Salir

La grabación se ha iniciado. Esta reunión se está grabando. Al unirse, da su consentimiento para que se grabe. Política de privacidad Descartar

Participantes

Invite a alguien o marque un número

Compartir invitación

En esta reunión (23) Silenciar a todos

Stella Sandoval - Integr...
Jenny Fernanda Olave Pardo
Carlos García (Invitado)
Angela Janeth Camargo M...
CarlosGonzalezS (Invitado)
Claudia Patricia Gil Silva
David Velasquez Echeverry

Margarita Ardiña Ochoa

09:58 a. m. 29/07/2021

PREGUNTAS DE LA ASU		RESPUESTA
1	¿Cómo mide la EPS el impacto de las medidas de mejora adoptadas en la vigencia 2020 para la disminución de los PQR?	Revisión de seguimiento con las IPS de capta y de medicamentos.
2	¿Cómo califica la efectividad e impacto de los planes de mejora adoptados en el 2020?	Revisión de seguimiento con las IPS de capta y de medicamentos.
3	¿En las estadísticas PQR trimestrales se incluye la cuantificación de las PQR que llegan vía SuperSalud?	Si en el informe socializado a la ASU el 28 de abril de 2021, se relacionaron las PQR recibidas por vía SNS correspondientes al año 2020 y al primer trimestre del 2021. Durante el año 2020 y el primer trimestre del 2021 la EPS recibió en total 18.357 PQR, de las cuales 4.177 fueron radicadas a través de SNS y corresponden al 20% del total de las PQR.
4	¿Qué seguimiento realiza Aliansaud EPS a: <ul style="list-style-type: none"> • la relevancia de las respuestas, • a que estas sean claras, de fondo y completas, • a la provisión efectiva de los servicios que ocasionaron las PQR? 	Cada área se encarga de emitir respuesta oportuna y completa, sin embargo se está desarrollando una matriz de calidad que medirá estos aspectos de calidad como son respuestas oportunas, claras y de fondo.
5	¿Cómo evalúa y asegura la EPS la validez estadística de las encuestas con las cuales se cuantifican los PQR?	Aliansaud cuenta con toda la validación estadística y una organización articulada entre las áreas de calidad y de atención al cliente para garantizar la validez de los datos.

AUDIENCIA RENDICIÓN DE CUENTAS ALIANSAUD EPS

01:20:29 Solicitar control Salir

La grabación se ha iniciado. Esta reunión se está grabando. Al unirse, da su consentimiento para que se grabe. Política de privacidad Descartar

Participantes

Invite a alguien o marque un número

Compartir invitación

En esta reunión (23) Silenciar a todos

David Velasquez... DIONISO S...
Diana Ibeth... Diego Ferna...
YC +17
Yomaira Ali...

Margarita Ardiña Ochoa

10:05 a. m. 29/07/2021

PREGUNTAS DE LA ASU		RESPUESTA
1	¿Cómo mide la EPS el impacto de las medidas de mejora adoptadas en la vigencia 2020 para la disminución de los PQR?	Revisión de seguimiento con las IPS de capta y de medicamentos.
2	¿Cómo califica la efectividad e impacto de los planes de mejora adoptados en el 2020?	Revisión de seguimiento con las IPS de capta y de medicamentos.
3	¿En las estadísticas PQR trimestrales se incluye la cuantificación de las PQR que llegan vía SuperSalud?	Si en el informe socializado a la ASU el 28 de abril de 2021, se relacionaron las PQR recibidas por vía SNS correspondientes al año 2020 y al primer trimestre del 2021. Durante el año 2020 y el primer trimestre del 2021 la EPS recibió en total 18.357 PQR, de las cuales 4.177 fueron radicadas a través de SNS y corresponden al 20% del total de las PQR.
4	¿Qué seguimiento realiza Aliansaud EPS a: <ul style="list-style-type: none"> • la relevancia de las respuestas, • a que estas sean claras, de fondo y completas, • a la provisión efectiva de los servicios que ocasionaron las PQR? 	Cada área se encarga de emitir respuesta oportuna y completa, sin embargo se está desarrollando una matriz de calidad que medirá estos aspectos de calidad como son respuestas oportunas, claras y de fondo.
5	¿Cómo evalúa y asegura la EPS la validez estadística de las encuestas con las cuales se cuantifican los PQR?	Aliansaud cuenta con toda la validación estadística y una organización articulada entre las áreas de calidad y de atención al cliente para garantizar la validez de los datos.

AUDIENCIA RENDICIÓN DE CUENTAS ALIANSALUD EPS

01:38:19 Solicitar control Salir

La grabación se ha iniciado. Esta reunión se está grabando. Al unirse, da su consentimiento para que se grabe. Política de priv... Descartar

Participantes

Invite a alguien o marque un número

Compartir invitación

En esta reunión (24) Silenciar a todos

Jenny Fernanda Olave Pardo
Carlos García (Invitado)
Angela Janeth Camargo M...
Betsy Rueda (Invitado)
CarlosEgonzalezS (Invitado)
Claudia Patricia Gil Silva
David Velasquez Echeverry

Margarita Ardila Ochoa

01:38:19 Escribe aquí para buscar

AUDIENCIA RENDICIÓN DE CUENTAS ALIANSALUD EPS

01:56:23 Solicitar control Salir

La grabación se ha iniciado. Esta reunión se está grabando. Al unirse, da su consentimiento para que se grabe. Política de pri... Descartar

Participantes

Invite a alguien o marque un número

Compartir invitación

En esta reunión (21) Silenciar a todos

Jenny Fernanda Olave Pardo
Carlos García (Invitado)
Angela Janeth Camargo M...
Betsy Rueda (Invitado)
CarlosEgonzalezS (Invitado)
Claudia Patricia Gil Silva
Diana Ibeth Zapata Romero

Margarita Ardila Ochoa

01:56:23 Escribe aquí para buscar

AUDIENCIA RENDICIÓN DE CUENTAS ALIANSALUD EPS

01:57:45 Solicitar control Salir

La grabación se ha iniciado. Esta reunión se está grabando. Al unirse, da su consentimiento para que se grabe. Política de privacidad Descartar

Participantes

Invite a alguien o marque un número

Compartir invitación

En esta reunión (21) Silenciar a todos

Jenny Fernanda Olave Pardo
Carlos García (Invitado)
Angela Janeth Camargo M...
Betsy Rueda (Invitado)
CarlosEgonzalezS (Invitado)
Claudia Patricia Gil Silva
Diana Ibeth Zapata Romero

Margarita Ardila Ochoa

01:57:45 Escribe aquí para buscar


AUDIENCIA RENDICIÓN DE CUENTAS ALIANSALUD EPS

02:05:38 Solicitar control Salir

La grabación se ha iniciado. Esta reunión se está grabando. Al unirse, da su consentimiento para que se grabe. Política de privacidad Descartar

EJE No.1: FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL RESULTADOS

2. ELABORACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN DE LA VIGENCIA 2020 entre enero y febrero 2020. Acta 002 de 13 febrero /2020.
3. PREPARACIÓN DEL INFORME DE GESTIÓN DEL PRIMER SEMESTRE 2020 entre julio y agosto 2020. Cumplimiento en el 100% de las actividades propuestas con participación del 29% de los asociados promedio de 5 asociados. (Línea de base 26 asociados).



Margarita Ardila Ochoa ASOCIACIÓN DE USUARIOS ALIANSALUD EPS

Jose fernando marin (Invitado)

Margarita Ardil... +19

JP

Escribe aquí para buscar

15°C ESP 10:51 a. m. 29/07/2021



AUDIENCIA RENDICIÓN DE CUENTAS ALIANSALUD EPS

02:06:49 Solicitar control Salir

La grabación se ha iniciado. Esta reunión se está grabando. Al unirse, da su consentimiento para que se grabe. Política de privacidad Descartar

EJE No.1: FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL RESULTADOS

4. PREPARACIÓN DEL INFORME DE GESTIÓN DEL SEGUNDO SEMESTRE 2020 entre enero y febrero 2021. Cumplimiento en el 100% de las actividades propuestas con participación del 25% de los asociados promedio de 6 asociados. (Línea de base 23 asociados).
5. APOYO A LA PUBLICACIÓN PERMANENTE DEL PROCESO DE INSCRIPCIÓN A LA ASOCIACIÓN EN:
 - la página Web de Alliansalud.
 - Las carteleras de las IPS de atención básica ambulatoria y
 - los Tv Alliansalud en Oficina de Atención Plaza Central.

Margarita Ardila Ochoa ASOCIACIÓN DE USUARIOS ALIANSALUD EPS

Jose fernando marin (Invitado)

Margarita Ardil... +19

JP

Participantes

Invite a alguien o marque un número

Compartir invitación

En esta reunión (22) Silenciar a todos

- Jenny Fernanda Olave Pardo
- Carlos García (Invitado)
- Angela Janeth Camargo M...
- Betsy Rueda (Invitado)
- CarlosGonzalezS (Invitado)
- Claudia Patricia Gil Silva
- Diana Ibeth Zapata Romero

Escribe aquí para buscar

15°C ESP 10:52 a. m. 29/07/2021




AUDIENCIA RENDICIÓN DE CUENTAS ALIANSALUD EPS

02:13:39 Solicitar control Salir

La grabación se ha iniciado. Esta reunión se está grabando. Al unirse, da su consentimiento para que se grabe. Política de privacidad Descartar

EJE No.2: EMPODERAMIENTO DE LA CIUDADANÍA Y LAS ORGANIZACIONES SOCIALES RESULTADOS

4. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE REUNIONES Y MESAS DE TRABAJO
 - Se realizaron en total 18 reuniones durante el año 2020, entre reuniones de junta directiva y de los diferentes comités de trabajo.
 - Asamblea Ordinaria - 12 de marzo de 2020.
 - Asamblea Extraordinaria - 21 de agosto de 2020.
 - Link de actas 2020: <https://www.alliansalud.com.co/Paginas/Actas-2020.aspx>

Margarita Ardila Ochoa ASOCIACIÓN DE USUARIOS ALIANSALUD EPS

Jose fernando marin (Invitado)

Margarita Ardil... +18

JP

Escribe aquí para buscar

15°C ESP 10:59 a. m. 29/07/2021

AUDIENCIA RENDICIÓN DE CUENTAS ALIANSALUD EPS

02:19:01 Solicitar control

La grabación se ha iniciado. Esta reunión se está grabando. Al unirse, da su consentimiento para que se grabe. Política de privacidad Descartar

EJE No.4: CONTROL SOCIAL EN SALUD RESULTADOS

1. CONTROL SOCIAL A LOS SERVICIOS DE ALIANSALUD EPS

- Preparación del informe de análisis de PQR con los servicios de Aliansalud EPS y de la Oficina de Atención al Usuario; seguimiento a los planes de mejora.
- Elaboración del informe de indicadores de calidad de la Oficina de Atención al usuario.
- Preparación y socialización de los documentos:
 - "Solicitudes de información a la comunidad usuaria y propuestas para la atención en salud con ocasión a la emergencia sanitaria por el Covid-19 – versión 2"
 - "Solicitudes generales", respecto a las nuevas formas virtuales de atención y a la entrega de medicamentos a domicilio.
- Reuniones virtuales: 29 de mayo, 4 de junio y 24 de noviembre de 2020

PLAN DE MEJORA

El pago se no se encuentra planeado de GUARDE ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD (CAMBIO) LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS, ESPECIALMENTE POR COVID-19, en donde se verifica la información acerca del acceso a los servicios de salud durante la contingencia por COVID-19 teniendo los siguientes antecedentes en materia de servicios de salud:

- Consultas: Atención virtual y Telemedicina
- Entrega de medicamentos a domicilio para adultos mayores de 70 años
- Entrega de medicamentos a domicilio para población inmigrante.
- Prescripción de medicamentos, inyectables y otros insumos administrativos, por página web

Margarita Arélla Ochoa

11:04 a. m. 29/07/2021

AUDIENCIA RENDICIÓN DE CUENTAS ALIANSALUD EPS

02:24:18 Solicitar control

La grabación se ha iniciado. Esta reunión se está grabando. Al unirse, da su consentimiento para que se grabe. Política de pr... Descartar

EJE No.5: GESTIÓN Y GARANTÍA EN SALUD EJECUTORES

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS

Participantes

Invite a alguien o marque un número

Compartir invitación

- Diego Fernando Jurad... En espera
- DIONISIO SIERRA CIFUENTES Invitado
- Hna Rosalba Villamil B (Invitado)
- Jaime Ochoa (Invitado)
- Jorge (Invitado)
- Jose fernando marin (Invitado)
- Karen Nayive Pimiento Peña
- Leidy Fernanda Hernandez ...

Margarita Arélla Ochoa

11:09 a. m. 29/07/2021

AUDIENCIA RENDICIÓN DE CUENTAS ALIANSALUD EPS

02:24:27 Solicitar control

La grabación se ha iniciado. Esta reunión se está grabando. Al unirse, da su consentimiento para que se grabe. Política de pr... Descartar

EJE No.5: GESTIÓN Y GARANTÍA EN SALUD ACTIVIDADES REALIZADAS

EJE ESTRATÉGICO No. 5: Gestión y garantía en salud con participación en el proceso de decisión en salud

5.1 Ejecutar la participación en los diferentes escenarios del sector salud donde sea convocada la Asociación de usuarios.

Chat de la reunión

Este chat de reunión tiene desactivado el audio. Configuración

- Hna Rosalba Villamil B (Invitado) 09:53 a. m. la portabilidad como se diligencia gracias Muchas gracias
- Stella Sandoval - Integrante ASU (Invitado) 10:03 a. m. solicito intervenir para aclarar la intención de las preguntas 1 y 2. Muy clara la explicación, gracias.

Escribe un mensaje nuevo

Margarita Arélla Ochoa

11:10 a. m. 29/07/2021

AUDIENCIA RENDICIÓN DE CUENTAS ALIANSALUD EPS

02:29:06 Solicitar control Salir

La grabación se ha iniciado. Esta reunión se está grabando. Al unirse, da su consentimiento para que se grabe. Política de privacidad Descartar

BUENAS PRÁCTICAS EN LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN 2020

- ✓ Involucrar a todos los asociados en la formulación del plan de acción.
- ✓ Fijar tareas y metas alcanzables con el recuso humano disponible.
- ✓ Monitorear la ejecución a través de revisiones periódicas.
- ✓ En el desarrollo del plan enderezar el rumbo para responder de forma oportuna y asertiva a contingencias (como el Covid-19) y a la necesidad de hacer control social a los cambios en las formas y protocolos de la atención médica y de entrega de medicamentos.
- ✓ Mantener interlocución permanente y constructiva con Aliansalud EPS y sus IPS de atención básica ambulatoria.
- ✓ Dejar registro documental del plan de acción, los informes de ejecución y de todos los resultados obtenidos en la vigencia.

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS

Jose Fernando Marin (Invitado)

Margarita Ardil... +17

JP

Margarita Ardila Ochoa

Windows taskbar: Escriba aquí para buscar, 15°C, ESP, 11:14 a. m., 29/07/2021

AUDIENCIA RENDICIÓN DE CUENTAS ALIANSALUD EPS

02:54:12 Salir

La grabación se ha iniciado. Esta reunión se está grabando. Al unirse, da su consentimiento para que se grabe. Política de privacidad Descartar

Jose Fernando Marin (Invitado)

CarlosGonzalez... Margarita A... Stella Sand... Betsy Rued... Carlos Garc... Diana Beth... Jorge (Invit)... Angela Jane... JP

Windows taskbar: Escriba aquí para buscar, 15°C, ESP, 11:39 a. m., 29/07/2021

AUDIENCIA RENDICIÓN DE CUENTAS ALIANSALUD EPS

02:55:46 Salir

La grabación se ha iniciado. Esta reunión se está grabando. Al unirse, da su consentimiento para que se grabe. Política de privacidad Descartar

Jose Fernando Marin (Invitado)

Participantes

Reactivar audio (Ctrl + Mayús + M)

Invite a alguien o marque un número

Compartir invitación

En esta reunión (18) Silenciar a todos

- DC DIONISIO SIERRA CIF (Invitado)
- JP Jenny Fernanda Olave Pardo
- Angela Janeth Camargo M...
- BR Betsy Rueda (Invitado)
- CarlosGonzalezS (Invitado)
- Claudia Patricia Gil Silva
- Diana Ibeth Zapata Romero

JP

Windows taskbar: Escriba aquí para buscar, 15°C, ESP, 11:41 a. m., 29/07/2021

LISTADO DE ASISTENTES		
Número total de participantes	27	
Título de la reunión	AUDIENCIA RENDICIÓN DE CUENTAS ALIANSA SALUD EPS Y RENDICIÓN DE CUENTAS ASOCIACIÓN DE USUARIOS	
Hora de inicio de la reunión	29/07/2021 8:45	
Hora de finalización de la reunión	29/07/2021 12:05	
Nombre completo	Hora de Unión	Rol
Margarita Ardila Ochoa	29/07/2021 8:45	Organizador
Leidy Fernanda Hernandez Molina	29/07/2021 8:46	Moderador
José Fernando Marin (Invitado)	29/07/2021 8:46	Expositor
Jenny Fernanda Olave Pardo	29/07/2021 8:46	Moderador
Angela Janeth Camargo Malaver	29/07/2021 8:55	Moderador
Hermana Rosalba Villamil B	29/07/2021 8:55	Moderador
Stella Sandoval - Integrante ASU (Inv)	29/07/2021 8:57	Moderador
Gustavo Morales Cobo	29/07/2021 8:59	Moderador
Diana Ibeth Zapata Romero	29/07/2021 8:59	Moderador
CarlosEGonzalezS	29/07/2021 9:00	Moderador
Camila Barreneche	29/07/2021 9:00	Moderador
Diego Fernando Jurado Duque	29/07/2021 9:01	Moderador
Maria del Pilar Ossa Quebrada	29/07/2021 9:03	Moderador
Francy Cortés	29/07/2021 9:03	Moderador
David Velasquez Echeverry	29/07/2021 9:03	Expositor
Nelson Perez Cruces	29/07/2021 9:04	Moderador
Yomaira Alarcon Cotes	29/07/2021 9:06	Moderador
Ricardo Ruiz	29/07/2021 9:07	Moderador
Claudia Patricia Gil Silva	29/07/2021 9:08	Moderador
Nelcy Paredes	29/07/2021 9:11	Moderador
Carlos García (Invitado)	29/07/2021 9:13	Moderador
Jaime Ochoa	29/07/2021 9:14	Moderador
ligiamtrosaher@hotmail.com	29/07/2021 9:16	Moderador
Jorge (Invitado)	29/07/2021 9:47	Moderador
DIONISIO SIERRA CIFUENTES (Invitado)	29/07/2021 9:48	Moderador
Karen Nayive Pimiento Peña	29/07/2021 10:16	Moderador
Betsy Rueda	29/07/2021 10:19	Moderador

REGLAMENTO AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE ALIANSAUD EPS Vigencia 2020

¿Qué es la rendición de cuentas?

La rendición de cuentas es una herramienta de control social que implica el suministro de información de la gestión y sus resultados a la comunidad a través de una audiencia pública.

Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia y la retroalimentación desde la perspectiva ciudadana para, a partir de allí, lograr la adopción de medidas tendientes al mejoramiento y materializar el principio constitucional en virtud del cual Colombia es un Estado participativo y la consagración de la transparencia como uno de los principios del Sistema General de Seguridad Social que exige que las relaciones entre actores sean públicas, claras y visibles.

PASOS A SEGUIR:

Para efectos de garantizar la participación de los usuarios, integrantes de la Asociación de Usuarios y ciudadanía en general en el proceso de Rendición de Cuentas se realizaron las siguientes actividades:

1. Publicación del informe de gestión de la entidad para consulta antes de la audiencia pública en el Micrositio de Rendición de Cuentas o ingresando a través del siguiente link:
<https://www.aliansalud.com.co/Paginas/Redenciondecuentas.aspx>
2. La comunidad en general podrá presentar sus comentarios u observaciones respecto de la Rendición de Cuentas a través de la página web www.aliansalud.com.co opción contáctenos o ingresando por el link: <https://www.aliansalud.com.co/Paginas/Contactenos-PQR.aspx>
3. Los asistentes a la conferencia virtual de Rendición de Cuentas podrán presentar sus comentarios u observaciones por el chat del aplicativo, las intervenciones deben estar relacionadas con el informe de rendición de cuentas.
4. Aliansalud EPS dará respuesta a los comentarios u observaciones presentados por los asistentes de acuerdo con la complejidad de los mismos, podrá ser en la misma audiencia o dentro de los próximos diez (10) días hábiles a través de publicación en la página web.
5. Las personas que deseen participar podrán remitir a la cuenta de correo electrónico: participacionciudadana@aliansalud.com.co los siguientes datos: nombre, número de cédula y la dirección

electrónica, con el fin de enviar a través de este medio el vínculo y las instrucciones para acceder a la reunión.

6. Las personas que deseen podrán conectarse al link a partir de las 8:50 am, el control de asistencia al evento se realizará por la plataforma Microsoft Teams. Para garantizar el éxito de la audiencia agradecemos su permanencia durante todo el tiempo del evento.

Reunión en Microsoft Teams

Únase en el ordenador o a través de una aplicación móvil

[Haga clic aquí para unirse a la reunión](#)

[Infórmese](#) | [Opciones de reunión](#)

7. La audiencia de rendición de cuentas será llevada a cabo por un Representante Legal de la entidad, el cual presentará la gestión realizada durante la vigencia del año 2020.

8. Los resultados de la rendición de cuentas serán registrados en el acta de realización de la audiencia y ésta será publicada dentro de los 15 días hábiles siguientes a su realización en el micrositio de Rendición de Cuentas dispuesto en la página web de Aliansalud EPS junto con el informe presentado en la audiencia.

Link: <https://www.aliansalud.com.co/Paginas/rendicion-de-cuentas.aspx>

Fecha publicación del presente reglamento: 9 abril/2021.

Actualización 22 julio 2021.