

**AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN
DE CUENTAS
PERIODO 2023**

ORDEN DEL DÍA

1. PRESENTACIÓN RENDICIÓN DE CUENTAS ALIANSALUD EPS

Dra. Ana María Quijano Barriga Representante Legal Aliansalud EPS

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

Sr. Carlos Arce Clavijo Presidente de la Asociación de Usuarios

CONTENIDO RENDICIÓN DE CUENTAS ALIANSA SALUD EPS

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



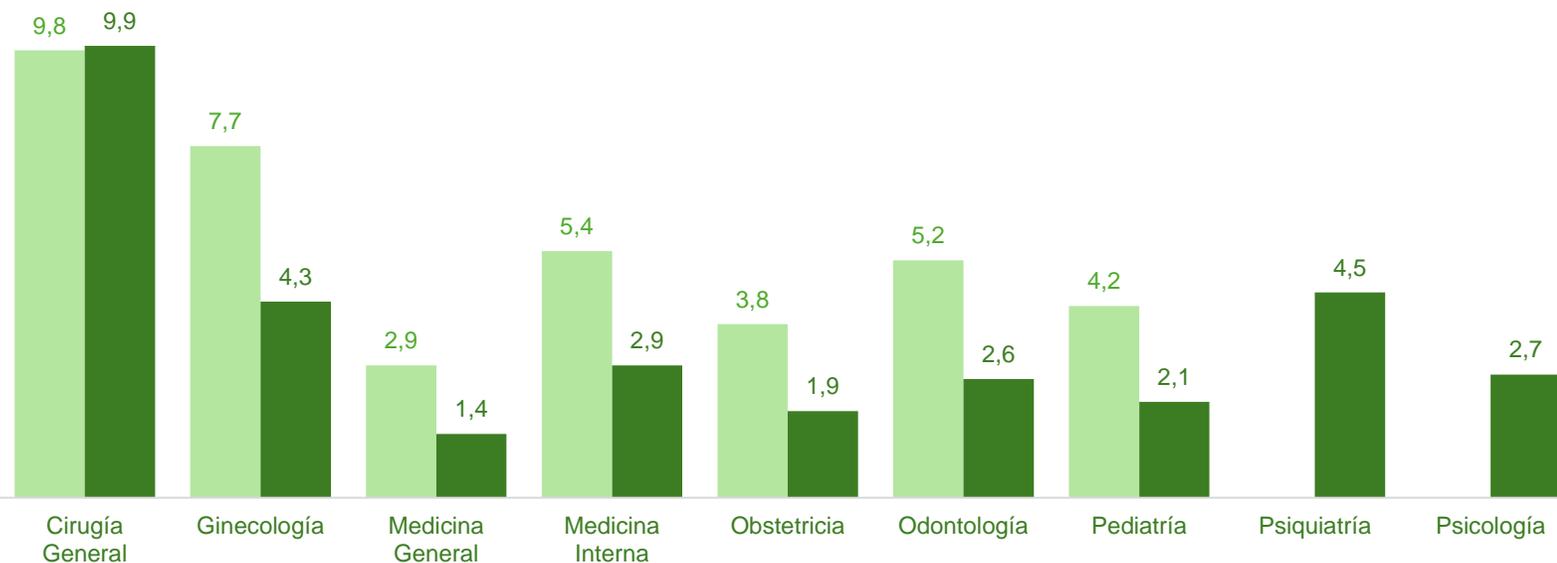
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

INDICADORES

INDICADORES OPORTUNIDAD DE CONSULTA (RES. 1552 DE 2013)

Tiempo Promedio de espera según fecha en que se solicita la cita

■ 2022 ■ 2023



Cálculo realizado en días hábiles
No incluye citas de control
Junio

Especialidad	Estandar CE056	Cumplimiento 2023
Cirugía General	20	✓
Ginecología	15	✓
Medicina General	3	✓
Medicina Interna	30	✓
Obstetricia	5	✓
Odontología	3	✓
Pediatría	5	✓
Psiquiatría	5	✓
Psicología	5	✓

INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO (RES. 256 DE 2016)

La Resolución 256 de 2016 definió los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud, con el fin de realizar seguimiento a los actores del Sistema de Salud y monitorear la calidad en la atención en salud del país.

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.



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, evitable y negativo.



Efectividad de la Atención

Tiene como finalidad valorar si 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.



Seguridad de la Atención

Se concentra fundamentalmente en la seguridad del paciente, su finalidad es disminuir los riesgos de sufrir un evento adverso en el proceso de atención en salud o de mitigar sus consecuencias.

Indicadores para el seguimiento (Res. 256 de 2016)

A continuación, se detallan las temáticas de los indicadores trazadores.



Experiencia de la Atención

- 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.



Gestión del Riesgo

- 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.



Efectividad de la Atención

- 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



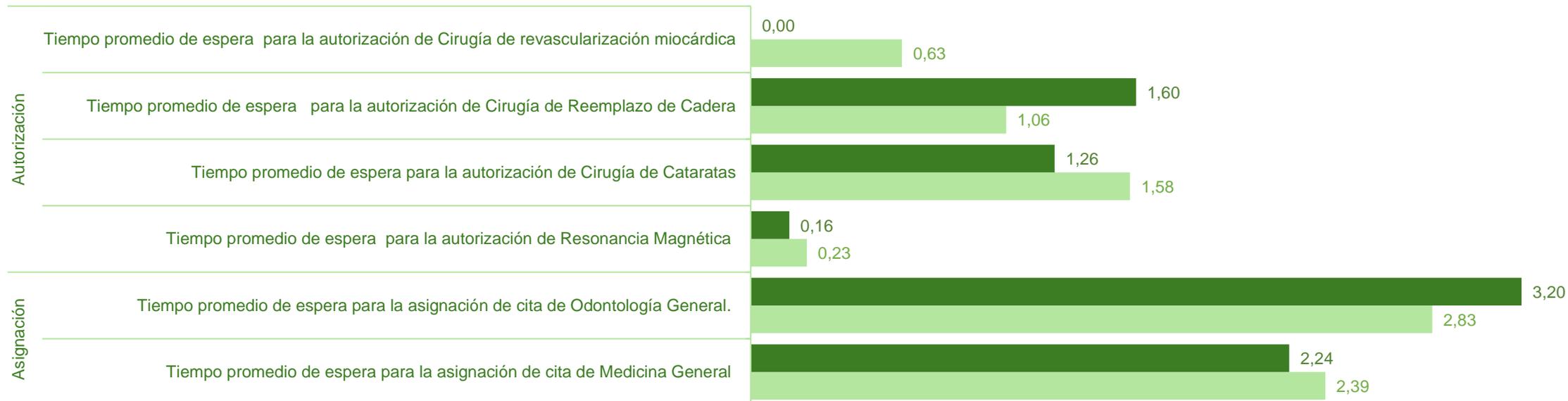
Seguridad de la Atención

- 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.

INDICADORES EXPERIENCIA DE LA ATENCIÓN EPS (RES. 256 DE 2016)

DOMINIO: Experiencia de la Atención

■ 2023 ■ 2022

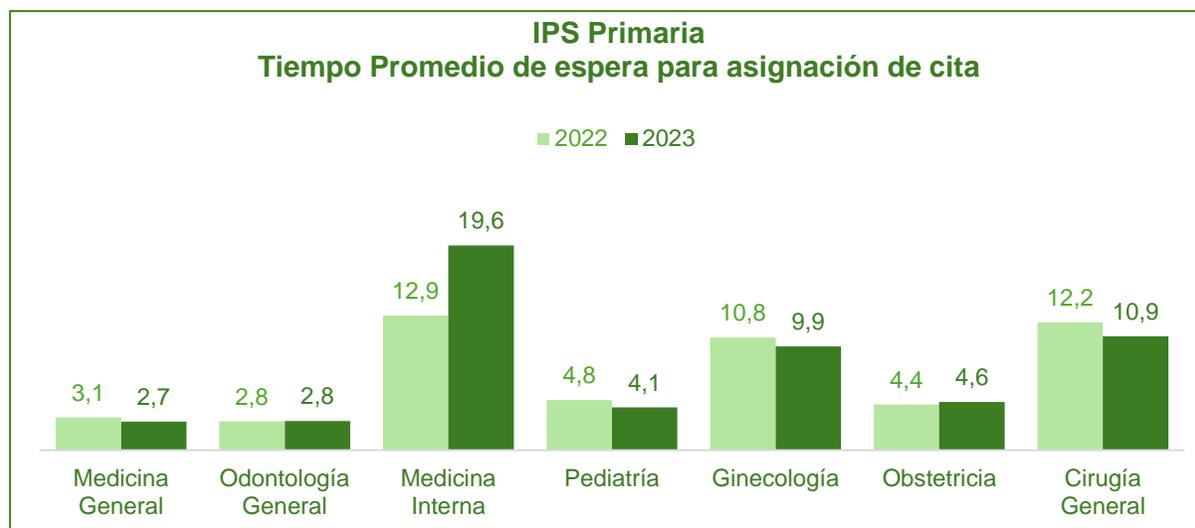


Fuente: Publicación MPS resultados Resolución 256 de 2016 – Observatorio de Calidad
Cálculo realizado en días calendario (Corresponde a todas las EAPB)

GRUPO	INDICADOR	2022	2023
Autorización	Tiempo promedio de espera para la autorización de Resonancia Magnética	0,23	0,16
	Tiempo promedio de espera para la autorización de Cirugía de Cataratas	1,58	1,26
	Tiempo promedio de espera para la autorización de Cirugía de Reemplazo de Cadera	1,06	1,60
	Tiempo promedio de espera para la autorización de Cirugía de revascularización miocárdica	0,63	0,00

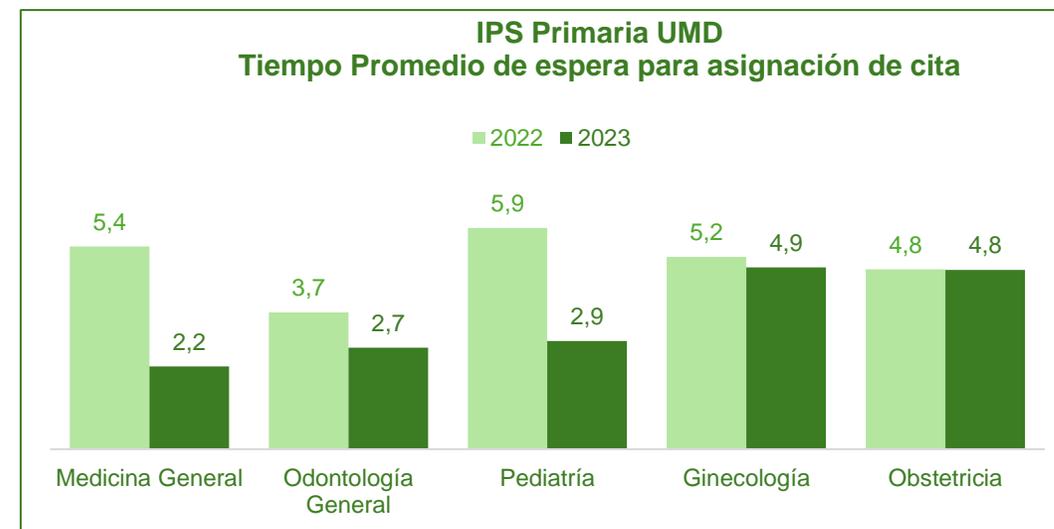
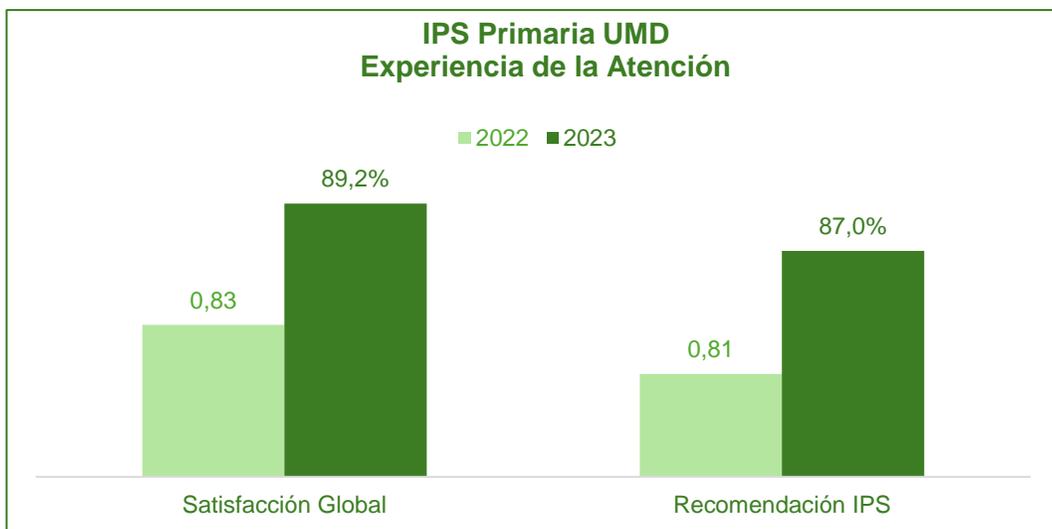
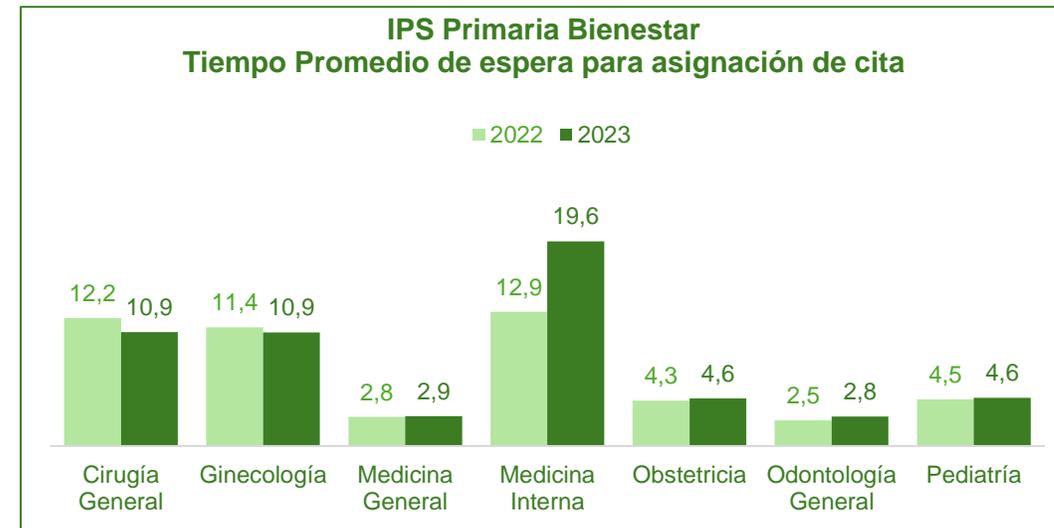
GRUPO	INDICADOR	2022	2023
Asignación	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina General	2,39	2,24
	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Odontología General.	2,83	3,20

INDICADORES OPORTUNIDAD DE CONSULTA (RES. 1552 DE 2013)

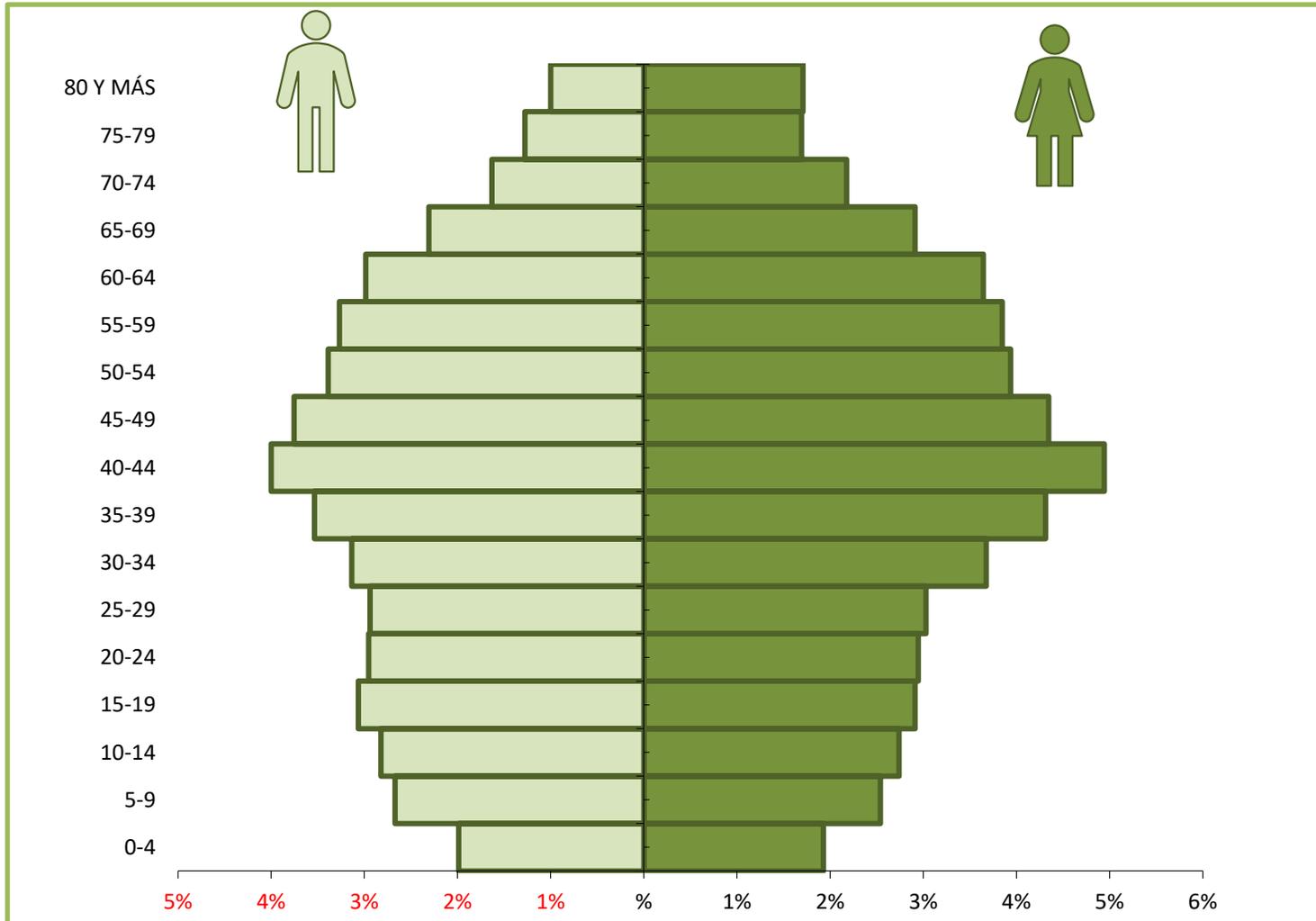


Fuente: Publicación MPS resultados Resolución 256 de 2016 – Observatorio de Calidad
Cálculo realizado en días calendario (Corresponde a todas las EAPB)

INDICADORES OPORTUNIDAD DE CONSULTA (RES. 1552 DE 2013)



PIRÁMIDE POBLACIONAL ALIANSALUD EPS



Fuente Población corte Diciembre 2023

INDICES DEMOGRAFICOS ALIANSALUD EPS

Índices demográficos	Interpretación
Relación hombres/mujer	En Aliansalud por cada 100 mujeres hay 88 hombres.
Razón niños mujer	En Aliansalud por cada 100 mujeres en edad fértil (15-49 años) hay 15 niños y niñas entre 0 y 4 años.
Índice de infancia	En Aliansalud por cada 100 personas hay 15 menores de 15 años.
Índice de juventud	En Aliansalud por cada 100 personas hay 18 personas entre 15 a 29 años.
Índice de vejez	En Aliansalud por cada 100 personas hay 15 personas mayores de 65 años.
Índice de envejecimiento	En Aliansalud por cada 100 personas menores de 15 años, hay 100 personas mayores de 65 años.
Índice demográfico de dependencia	En Aliansalud por cada 100 personas entre los 15 a 64 años, hay 42 personas menores de 15 años y mayores de 65 años (dependientes).
Índice de dependencia infantil	En Aliansalud por cada 100 personas entre los 15 a 64 años, dependen 21 menores de 15 años.
Índice de dependencia mayores	En Aliansalud de cada 100 personas entre los 15 a 64 años dependen 21 personas mayores de 65 años.
Índice de Friz	En Aliansalud es 65, 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.

Fuente Población corte Diciembre 2023

Agrupador 667

ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN

ENFERMEDADES HIPERTENSIVAS

SINTOMAS, SIGNOS Y AFECCIONES MAL DEFINIDAS

DIABETIS MELLITUS

ENFERMEDAD POR EL VIH/SIDA

ENFERMEDADES DEL SISTEMA NERVIOSO, EXCEPTO MENINGITIS

INFECCIONES RESPIRATORIAS AGUDAS

RESTO DE ENFERMEDADES DEL SISTEMA DIGESTIVO

TRAUMAS, HERIDAS, FRACTURAS

ENFERMEDADES DEL SISTEMA URINARIO

Fuente: Global IV Trimestre 2023

Agrupador 667

EMBARAZO, PARTO Y PUERPERIO

INFECCIONES RESPIRATORIAS AGUDAS

ENFERMEDADES DEL SISTEMA URINARIO

RESTO DE ENFERMEDADES DEL SISTEMA DIGESTIVO

TRAUMAS, HERIDAS, FRACTURAS

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

ENFERMEDADES DEL SISTEMA NERVIOSO, EXCEPTO MENINGITIS

ENFERMEDADES ISQUEMICAS DEL CORAZON

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

ENFERMEDADES CRONICAS DE LAS VIAS RESPIRATORIAS INFERIORES

Fuente: Global IV Trimestre 2023

INDICADORES/PROBLEMAS PRIORIZADOS EN SITUACIÓN DE SALUD ALIANSALUD EPS



PROBLEMA-RELACIONADO CON INDICADOR-CRITERIO
A nivel de costo se presenta como primera patología para Aliansalud EPS/Costo total para la EAPB por la primera patología de alto costo D67 DEFICIENCIA HEREDITARIA DEL FACTOR IX
Aliansalud EPS presenta una mayor Prevalencia de Hipertensión Arterial en personas de 18 a 69 años en relación con la ciudad de Bogotá, por el perfil demográfico afiliado a la entidad, por lo que es de relevancia la intervención.
Aliansalud EPS no presenta diferencias significativas con la entidad territorial en medición de la Tasa ajustada de mortalidad por tumor maligno del cuerpo del útero, sin embargo, por el tipo de población afiliada se puede fortalecer el proceso de atención en este grupo de riesgo y como aporte al plan de choque distrital
Aliansalud EPS no presenta diferencias significativas con la entidad territorial en medición de la Tasa ajustada de mortalidad por tumor maligno de la mama de la mujer, sin embargo, por el tipo de población afiliada se puede fortalecer el proceso de atención en este grupo de riesgo y como aporte al plan de choque distrital
Aliansalud EPS presenta un aumento en la identificación de casos de personas en este grupo de riesgo por lo que se enfocan acciones para el manejo de la ruta que impacte la Prevalencia registrada de VIH/Sida
Para Aliansalud EPS es primordial fortalecer la atención materno perinatal que se ha visto afectada negativamente por resultados en salud de razón de Mortalidad materna en Bogotá

COBERTURAS VACUNACIÓN AÑO 2023 BIOLÓGICOS TRAZADORES



META DICIEMBRE	Menor un año 3a pentavalente			Un año triple viral			18 meses triple viral			Cinco años DPT		
	N° vacunados	Meta	% cumplimiento	N° vacunados	Meta	% cumplimiento	N° vacunados	Meta	% cumplimiento	N° vacunados	Meta	% cumplimiento
95,0%	1421	1335	106,4%	1500	1558	96,3%	1321	1558	84,8%	2039	2402	84,9%

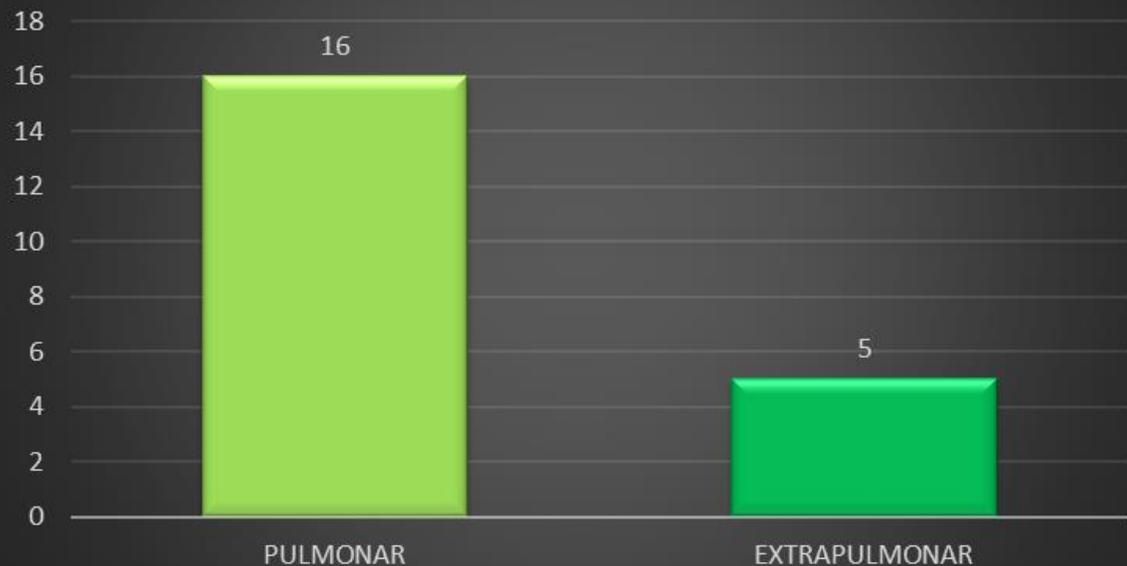
FUENTE: Tablero de control Vacunación Aliansalud 2023

ESTRATÉGIAS IMPLEMENTADAS PROGRAMA AMPLIADO DE INMUNIZACIONES-PAI- 2023

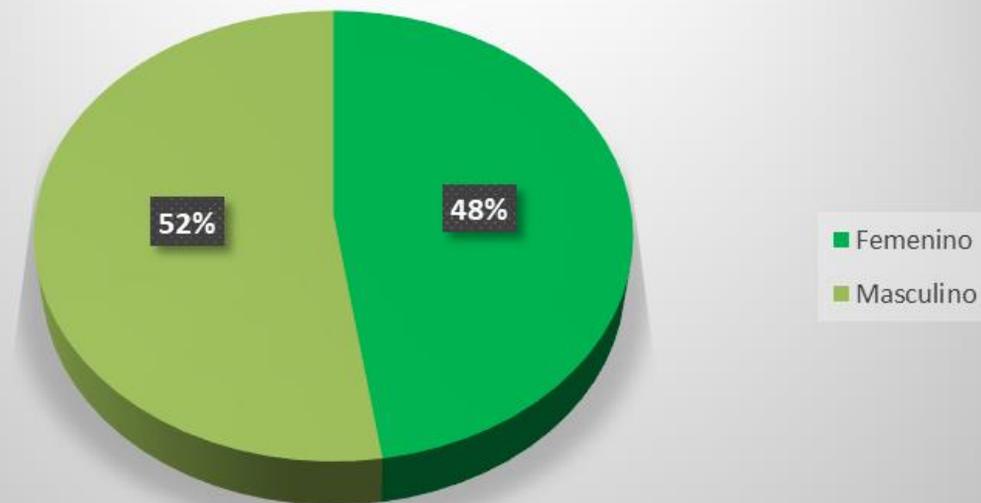


TUBERCULOSIS AÑO 2023

Distribución por tipo de TB

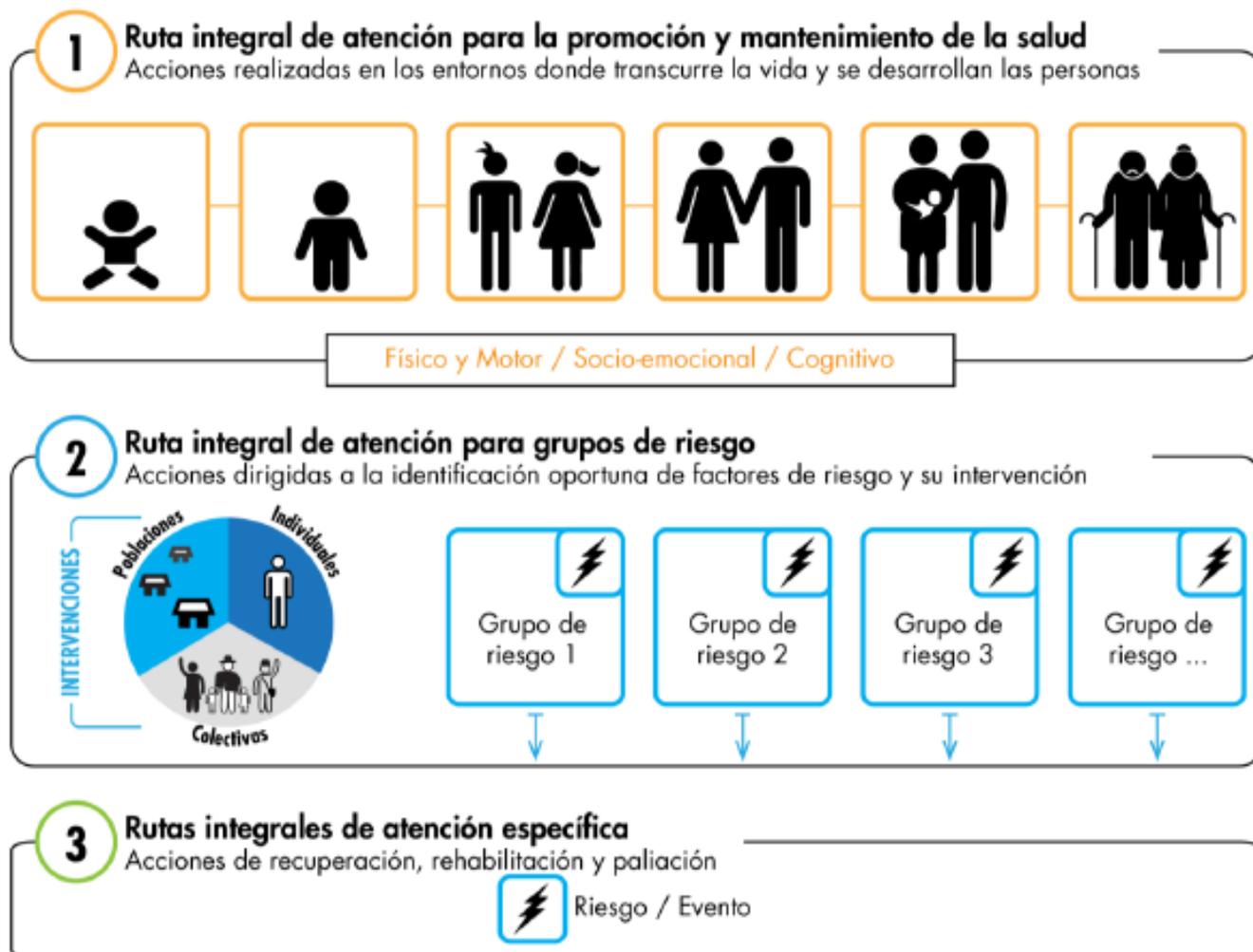


Distribución por Sexo



FUENTE: Libro Tuberculosis Año 2023 Aliansalud EPS– Sivigila Semana 52- 2023

Durante el año 2023 se notificaron 21| casos con Tuberculosis, de los cuales el 76% corresponden a casos de Tuberculosis pulmonar y el 24% a tuberculosis extrapulmonar (Pericárdica, Meníngea y Pleural).



- Seguimiento a la implementación de las RIAS de promoción y mantenimiento de la salud y materno perinatal en los prestadores.
- Participación en las mesas de trabajo lideradas por la Entidad Territorial.
 - Implementación de las RIAS de grupos de riesgo.
- Participación en el convenio tripartita con la Secretaria Distrital de Salud para fortalecer la implementación de las RIAS.

17 FEBRERO 2023

Conversatorio dirigido a usuarios acerca de las actividades de la **RIAS de promoción y mantenimiento de la salud, RIAS materno perinatal y vacunación PAI**

Evidencias:



Modalidad:
Virtual Microsoft Teams

Asistente:
11 usuarios

Hora cierre:
11:30 a.m.

Nota: La presente acta fue elaborada por Angie Ovalle Valbuena Analista de Participación social, basada en los soportes de asistencia y presentación de PowerPoint.

14 ABRIL 2023

Conversatorio dirigido a usuarios acerca de las actividades de la **RIAS Salud Mental**

Temas abordados

- Salud Mental
- Factores de Riesgo
- Prevención de la enfermedad y malestar mental
- Causas y factores de riesgo
- ¿Qué es la Conducta Suicida?
- Signos de alarma
- Componentes de la conducta Suicida
- Mitos de la Conducta Autolesiva y conducta Suicida
- La conducta Autolesiva y el Cutting
- Prevención de la conducta suicida y autolesiva
- Prevención de violencia intrafamiliar
- Fortalecimiento de vínculos familiares y afectivos
- Fortalecimiento de red de apoyo familiar
- Prevención de todas las formas de violencia

Evidencias:



Modalidad:
Presencial

Asistente:
55 usuarios

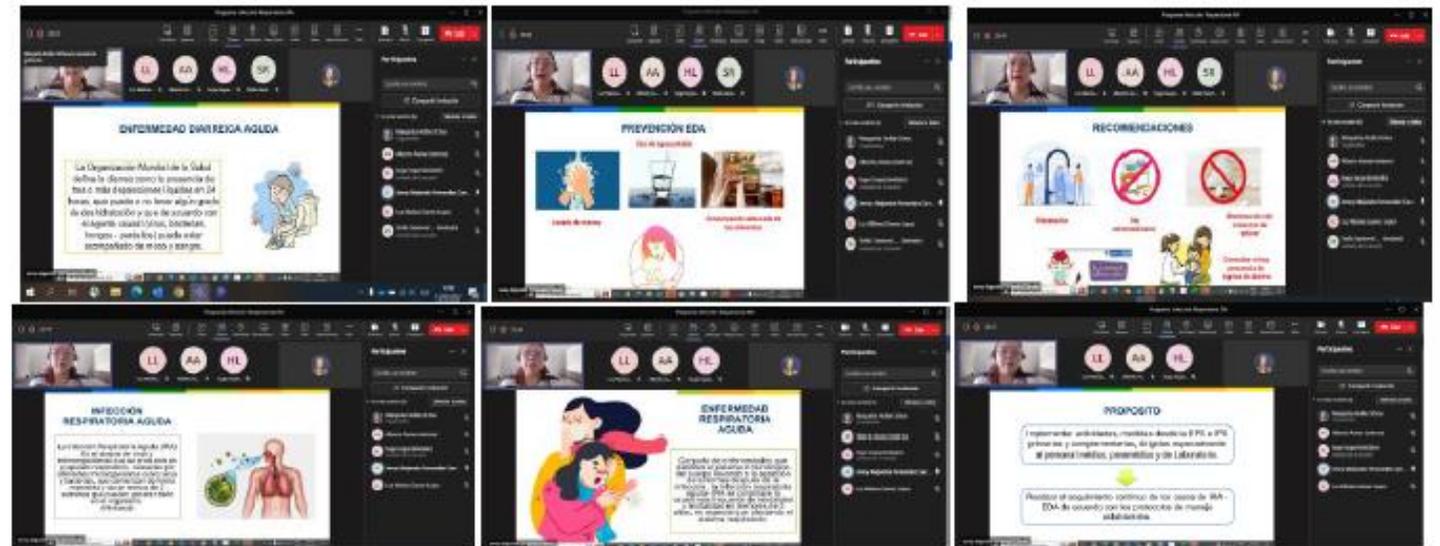
Hora cierre:
11:30 a.m.

Nota: La presente acta fue elaborada por Angie Ovalle Valbuena Analista de Participación social, basada en los soportes de asistencia y presentación de PowerPoint.

12 MAYO 2023

Conversatorio dirigido a usuarios acerca del Programa IRA (Infección Respiratoria Aguda) y Enfermedad Diarreica Aguda - EDA

Evidencias:



Modalidad:
Virtual Microsoft Teams

Asistente:
5 usuarios

Hora cierre:
11:00 a.m.

Nota: La presente acta fue elaborada por Angie Ovalle Valbuena Analista de Participación social, basada en los soportes de asistencia y presentación de PowerPoint.

IMPLEMENTACION DE RUTAS INTEGRALES DE ATENCION EN SALUD

09 JUNIO 2023

07 DICIEMBRE 2023

Conversatorio dirigido a usuarios acerca del **Enfoque poblacional, diferencial y de género.**

Evidencias:



Modalidad:
Presencial IPS Bienestar Chapinero

Asistente:
29 usuarios

Hora cierre:
11:05 a.m.

Evidencias:



Modalidad:
Virtual Microsoft teams

Asistente:
9 usuarios

Hora cierre:
11:34 a.m.

29 JUNIO 2023

Conversatorio dirigido a usuarios acerca de los **Derechos sexuales y reproductivos**

ACTA DE CAPACITACIÓN

<p>Capacitación dirigida por: Ingrid Juliet Mora - Medico de evaluación y seguimiento</p> <p>Apoyo: Angie Ovalle - Analista de Participación Social Yuli Portela - Enfermera IPS Bienestar</p>	<p>Fecha: 29 junio 2023</p>	<p>Hora inicio: 10:00 a.m.</p>
--	--	---

Objetivo: Capacitar a los usuarios de Aliansalud EPS ubicados en la sede de la IPS Bienestar Chapinero sobre los **Derechos sexuales y reproductivos**.



<p>Lugar: IPS Bienestar Chapinero (4 salas de espera)</p>	<p>Asistente: 61 usuarios</p>	<p>Hora cierre: 11:10 a.m.</p>
--	--	---

07 JULIO 2023
18 JULIO 2023

Conversatorio dirigido a usuarios acerca de las actividades de la **RIAS Cardio cerebro vascular y metabólicas**

Evidencias:

Lugar: IPS Bienestar Colina	Asistente: 25 usuarios	Hora cierre: 11:15 a.m.
---------------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------

Evidencias:

Lugar: IPS Bienestar Chapinero (4 salas de espera)	Asistente: 54 usuarios	Hora cierre: 11:05 a.m.
--	----------------------------------	-----------------------------------

08 SEPTIEMBRE 2023

Conversatorio dirigido a usuarios acerca de las actividades de la **RIAS Cáncer**

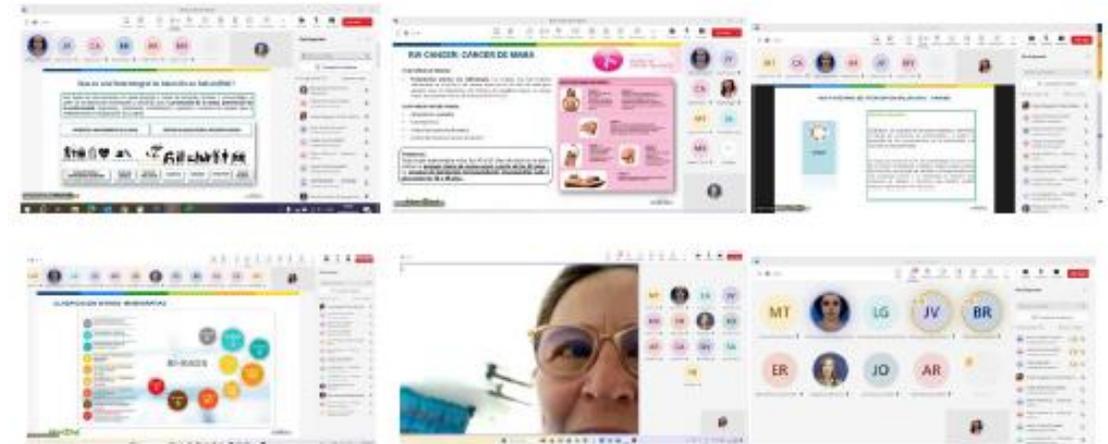
Temas abordados:

Ruta Integral de Atención en Salud (RIAS): Cáncer

Conceptos Generales

- RIAS Cáncer de mama
- RIAS Cáncer de cérvix
- RIAS Cáncer de próstata
- RIAS Cáncer colon y recto

Evidencias:



Modalidad: Virtual Microsoft teams	Asistente: 13 usuarios	Hora cierre: 11:09 a.m.
--	----------------------------------	-----------------------------------

10 NOVIEMBRE 2023

Conversatorio dirigido a usuarios acerca de las actividades de la **RIAS Enfermedades Huérfanas**

ACTA DE CAPACITACIÓN

Capacitación dirigida por: Sandra Hernandez – Medico Evaluación y Seguimiento	Fecha: 10 noviembre 2023	Hora inicio: 10:05 a.m.
Apojo: Margarita Ardila – Profesional de Participación Social Angie Ovalle-Analista de Participación Social		
Objetivo: Capacitar a los usuarios de Aliansalud EPS sobre la Ruta de Enfermedades Huérfanas.		
Tema General Ruta de Enfermedades Huérfanas		

Evidencias:



Modalidad: Virtual Microsoft Teams	Asistente: 11 usuarios	Hora cierre: 11:40 a.m.
--	----------------------------------	-----------------------------------

EDUCACIÓN EN SALUD

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



Lógralo con actividad física y una sana alimentación, te acompañamos a incorporar rutinas que lo permitan:

6 claves para una alimentación sana:

- 1 Para los niños entre los 0 y los 6 meses, se recomienda la leche materna.
- 2 Los bebés no requieren consumo adicional de agua, la leche materna también calma la sed.
- 3 Para los niños entre 6 y 23 meses es importante seguir recibiendo la leche materna.
- 4 Se debe complementar con la introducción de alimentos como frutas, verduras, cereales, carnes, huevos y granos preparados en casa como purés, cremas, compotas, molidos, machacados o en trozos pequeños de acuerdo con la edad.
- 5 Llama su atención en los alimentos ofreciendo colores, sabores y texturas diferentes.
- 6 Evita agregar sal y azúcar a las preparaciones.

Papito y mamita, es importante:

- **Vacunación:** garantiza estar al día con el esquema de vacunación.
- **Salud oral:** Identifica oportunamente las necesidades de atención odontológica y realiza adecuadamente las prácticas de salud bucal.
- **Controles periódicos con Pediatría.**
- **Valoración de la agudeza visual a partir de los 3 años.**

EDUCACIÓN EN SALUD

Numero de envíos de piezas educativas

Curso de vida	Fecha de envío	Total de destinatarios	Estrategia
PRIMERA INFANCIA (0 - 5 AÑOS)	23/08/2023	3966	Campaña Promoción y Mantenimiento de la Salud Primera Infancia. Envío Mail
INFANCIA - ADOLESCENCIA (6 - 17 AÑOS)	30/08/2023	10203	Campaña Promoción y Mantenimiento de la Salud Infancia - Adolescencia. Envío Mail
JUVENTUD - ADUTEZ (18 - 59 AÑOS)	25/08/2023	48862	Campaña Promoción y Mantenimiento de la Salud Juventud - Adultez. Envío Mail
VEJEZ (60 AÑOS EN ADELANTE)	04/09/2023	22058	Campaña Promoción y Mantenimiento de la Salud Vejez. Envío Mail

Curso de vida	Fecha de envío	Total de destinatarios	Estrategia
PRIMERA INFANCIA (0 - 5 AÑOS)	07/11/2023	8704	Campaña Promoción y Mantenimiento de la Salud Primera Infancia. Envío Mail
INFANCIA - ADOLESCENCIA (6 - 17 AÑOS)	10/11/2023	23288	Campaña Promoción y Mantenimiento de la Salud Infancia - Adolescencia. Envío Mail
JUVENTUD - ADUTEZ (18 - 59 AÑOS)	09/11/2023	126741	Campaña Promoción y Mantenimiento de la Salud Juventud - Adultez. Envío Mail
VEJEZ (60 AÑOS EN ADELANTE)	08/11/2023	44799	Campaña Promoción y Mantenimiento de la Salud Vejez. Envío Mail

DEMANDA INDUCIDA ENFOCADA A:

- **PRIMERA INFANCIA:** bebé saludable y vacunación.
- **INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD:** promoción y mantenimiento y vacunación.
- **ADULTEZ Y VEJEZ:** promoción y mantenimiento y vacunación, tamizajes de riesgo.

Rutas integrales de atención en salud

El acceso a servicios de salud para toda la familia es un derecho fundamental, al cual pueden acceder sin barreras, con oportunidad, calidad e integralidad, **logrando el bienestar, educación y la promoción de hábitos de vida saludable**, con el fin de evitar el desarrollo de enfermedades y lograr detectar factores psicosociales que afecten de forma directa o indirecta la salud.

Las RUTAS INTEGRALES DE ATENCIÓN EN SALUD (RIAS), es la estrategia diseñada por el Ministerio de Salud para dar cumplimiento a las actividades que deben recibir todas las personas a lo largo de su vida en busca del mantenimiento de su salud, por medio de:

- Actividades de promoción de la salud.
- Actividades de detección temprana.
- Actividades de protección específica.
- Actividades de diagnóstico.
- Actividades de tratamiento.
- Actividades de rehabilitación.
- Actividades de paliación.

Mantenimiento de la salud en la infancia

Diligencia la siguiente lista de chequeo y **planea las actividades pendientes** para un mantenimiento saludable en niños desde los 6 hasta los 11 años:

- Consulta por medicina general, pediatría y enfermería (crecimiento y desarrollo).
- Consulta por odontología (barniz de flúor, remoción de placa bacteriana).
- Vacunación de acuerdo al esquema.
- Tamizaje para anemia con toma de hemoglobina y hematocrito en niñas entre los 10 y 13 años.



¿Ya realizaste tu chequeo preventivo sobre Cáncer de Próstata?

El cáncer de próstata es el más común en los hombres, constituye la segunda causa de mortalidad por cáncer en población masculina.

La detección temprana aumenta la probabilidad de un tratamiento exitoso.

Uno de cada tres hombres mayores de 50 años ha sido diagnosticado con este cáncer.

Más del 60% de los casos nuevos de cáncer de próstata se presentan en hombres entre los 60 y 79 años.

¿Quiénes deben realizarse la prueba de Antígeno prostático (PSA)?

Hombres entre 50 y 75 años (cada 8 años).

Realízate

la prueba sin cobro ni autorización, en tu IPS asignada:

Sede	Dirección	Horario De Atención	Línea De Atención	Horario Atención Call Center
Bienestar Especialidad	Calle 69 14 A 31		6673048 - 4321410	Lunes a viernes: 7:00 am - 7:00 p.m. sábado: 7:00 am - 1:00 pm.
Bienestar Clínica	Carretera 10 A N° 106-05	Según disponibilidad de apertura, verifique por sus líneas de atención.	6673048	Lunes a viernes de 7 am a 7 pm.
Unidad Médica y de Diagnóstico IPS	Centro Comercial Plaza Central - Carrera 45 No. 14 - 527963 - local 3-107		6673048	Lunes a viernes de 7 am a 7 pm.

Para mayor información comuníquese a nuestra línea de atención Aliansalud en Bogotá, 7568000

¡Recuerda!

- Aplica para usuarios entre 50 y 75 años que en los últimos 5 años no se hayan realizado la prueba PSA.
- En esta campaña el examen no genera cobro de copago ni cuota moderadora.

Vigencia hasta diciembre 31 del 2022. Aplica condiciones.

La mamografía, la mejor prevención del cáncer de mama

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

El cáncer de seno en las primeras etapas no genera síntomas y realizar la mamografía después de los 50 años es la forma más precisa para su detección.

Realízala sin cobro y sin autorización previa* en las líneas disponibles según tu IPS de atención primaria asignada.

Agéndate así:

Usuarios de Bienestar IPS y Unidad Médica y de Diagnóstico IPS

PRESTADOR	ACERCA	HORARIO DE ACERCA
MD Diagnóstico	WhatsApp: 317 642 2172	Lunes a viernes: 7:00 a.m. - 5:00 p.m.
MD Diagnóstico	601 634 7233 Ext. 108	Lunes a viernes: 7:00 a.m. - 4:00 p.m.

Lleva tus imágenes previas, si las tienes.

*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 2022. Aplican condiciones.

¿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 20 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.

Realízate la citología sin cobro, ni autorización en tu IPS asignada:

IPS	DIRECCIÓN	HORARIO ATENCIÓN LÍNEA DE ACERCA	LÍNEA DE ACERCA
Bienestar IPS Chigona	Calle 69 #166-31	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 55A #136-05		
Unidad Médica y de Diagnóstico IPS	Centro Comercial Plaza Central - Carrera 45 #11-55, Piso 3		Call center: 742 7100

¿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 talco.
- No tener relaciones sexuales 48 horas antes del examen.
- No realizarse lavados íntimos 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 2022.
*Aplica condiciones.

Cuidemos la sonrisa de tus hijos con la aplicación de barniz de flúor

Este proceso se realiza en menores de 13 años, a partir del primer año de edad y consiste en aplicar en los dientes una sustancia con flúor que tiene los siguientes beneficios:

- Permite fortalecer la superficie del esmalte dental.
- Aumenta la resistencia en los dientes frente al ataque de la caries. Evita la desmineralización de la superficie dental.
- Previene la formación de cavidades en el tejido dentario.

Debe realizarse una vez cada 6 meses o cada 3 meses dependiendo el grado de riesgo del menor definido por el odontólogo.

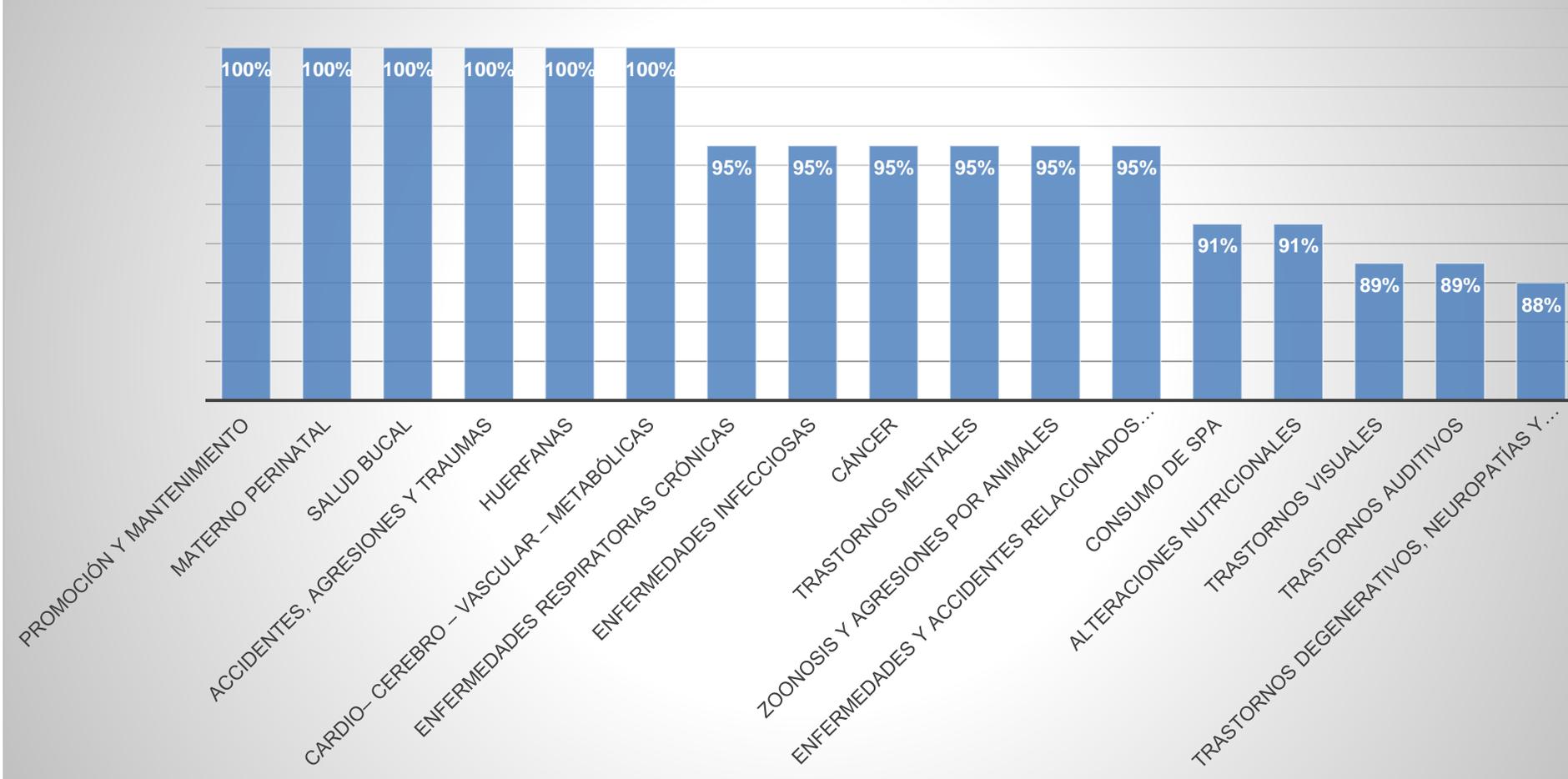
Llama a la IPS de elección y programa una cita para valoración odontológica o de control.

Programate aquí

DEMANDA INDUCIDA

Se realizaron campañas de demanda inducida dirigidas a la población para las actividades de detección temprana (tamizaje de cáncer de mama, cuello uterino, próstata, colon y recto) y actividades de salud oral mediante el envío de mailing

Porcentaje Implementación RIAS Aliansalud Año 2023



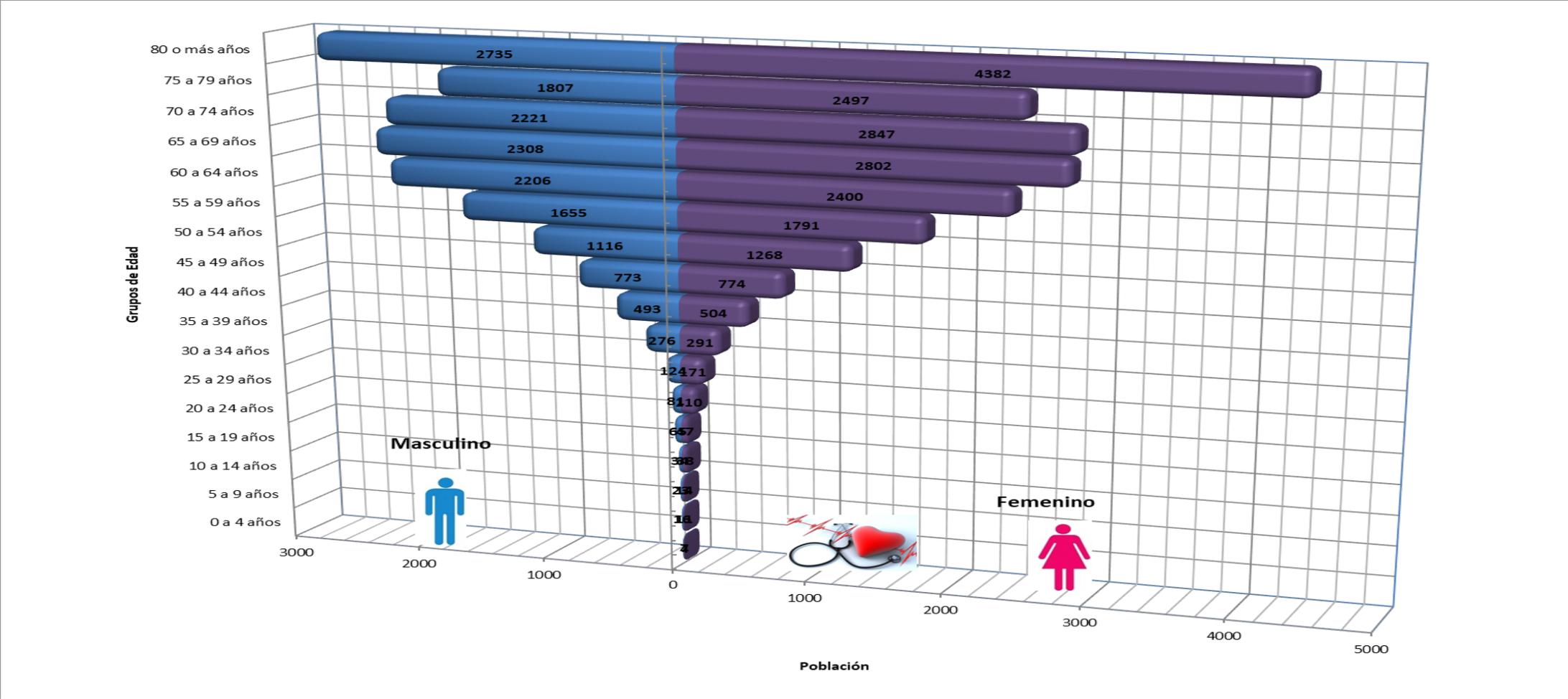
CONSOLIDADO

95%

REPORTES A CUENTA DE ALTO COSTO (CAC)



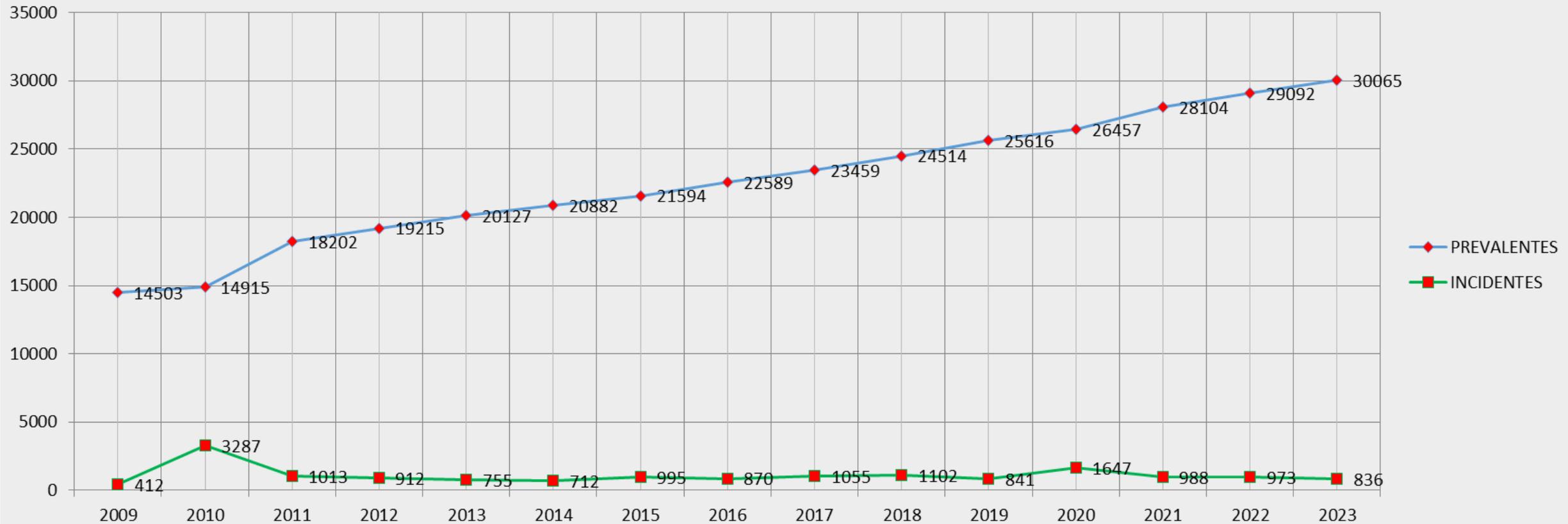
PIRAMIDE POBLACIONAL HTA Y DM CORTE 31 DICIEMBRE 2023



Fuente: Base de datos IPS ABA-UR diciembre 31 de 2023 Vigentes Pos-cruce Aliansalud EPS CAC

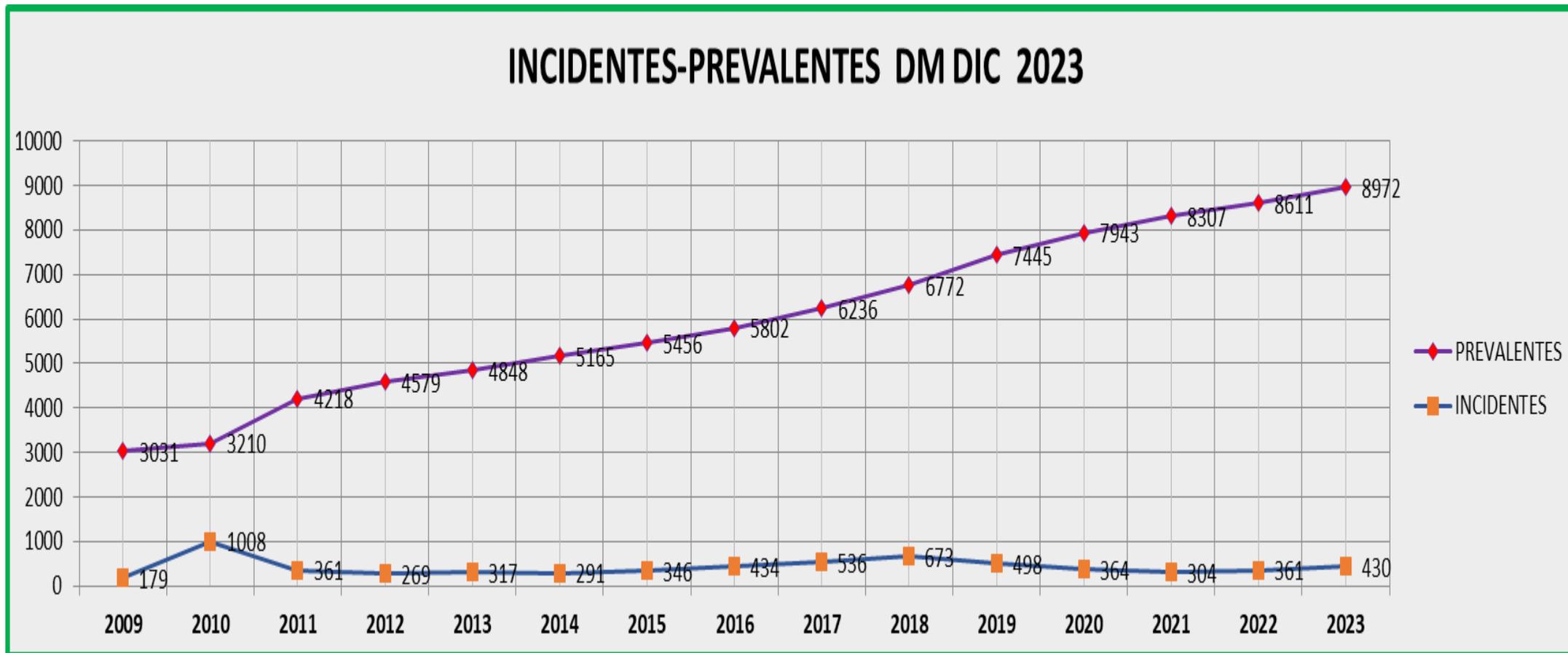
REPORTES A CUENTA DE ALTO COSTO (CAC)

INCIDENTES-PREVALENTES HTA DIC 2023



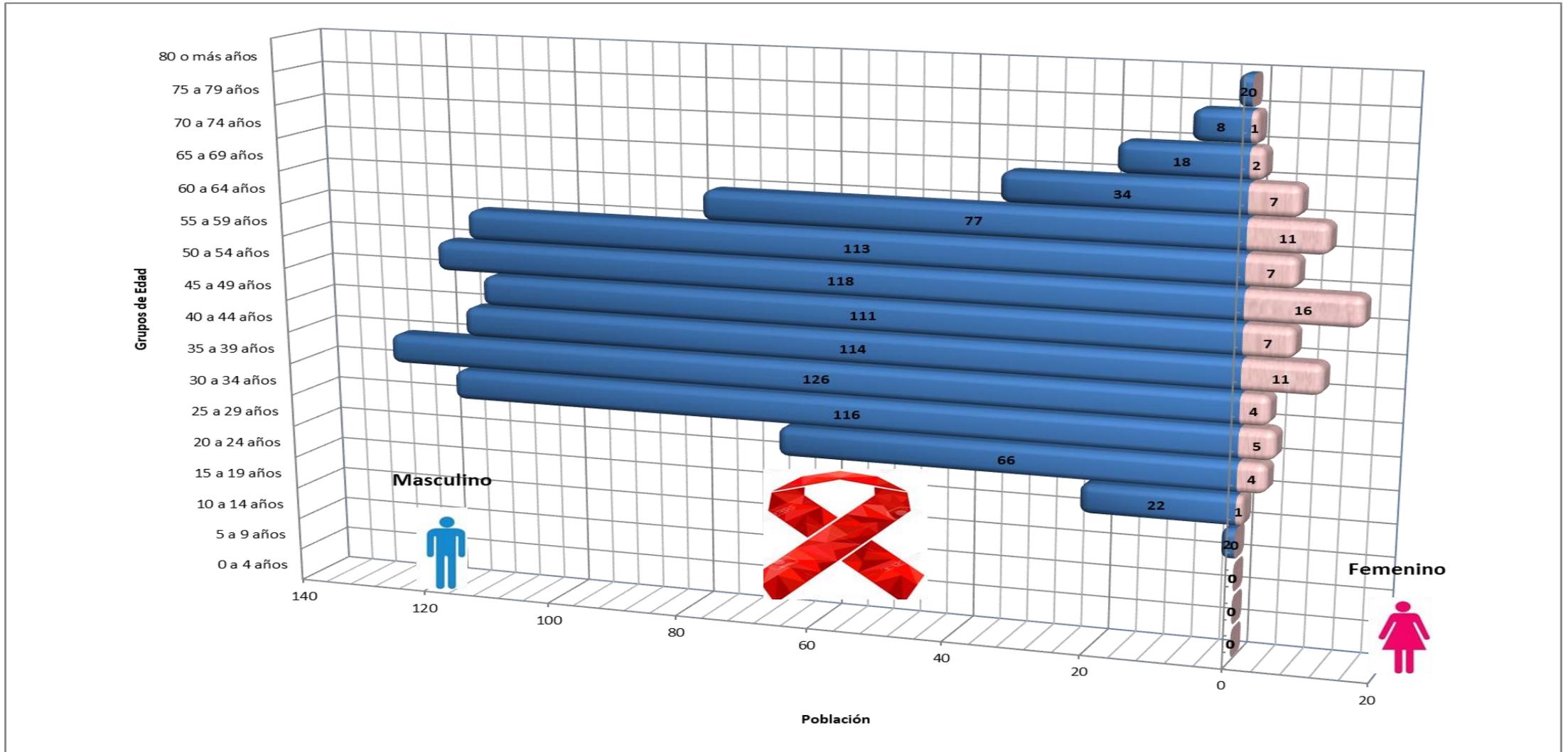
REPORTES A CUENTA DE ALTO COSTO (CAC)

PACIENTES INCIDENTES-PREVALENTES DM DICIEMBRE 2023



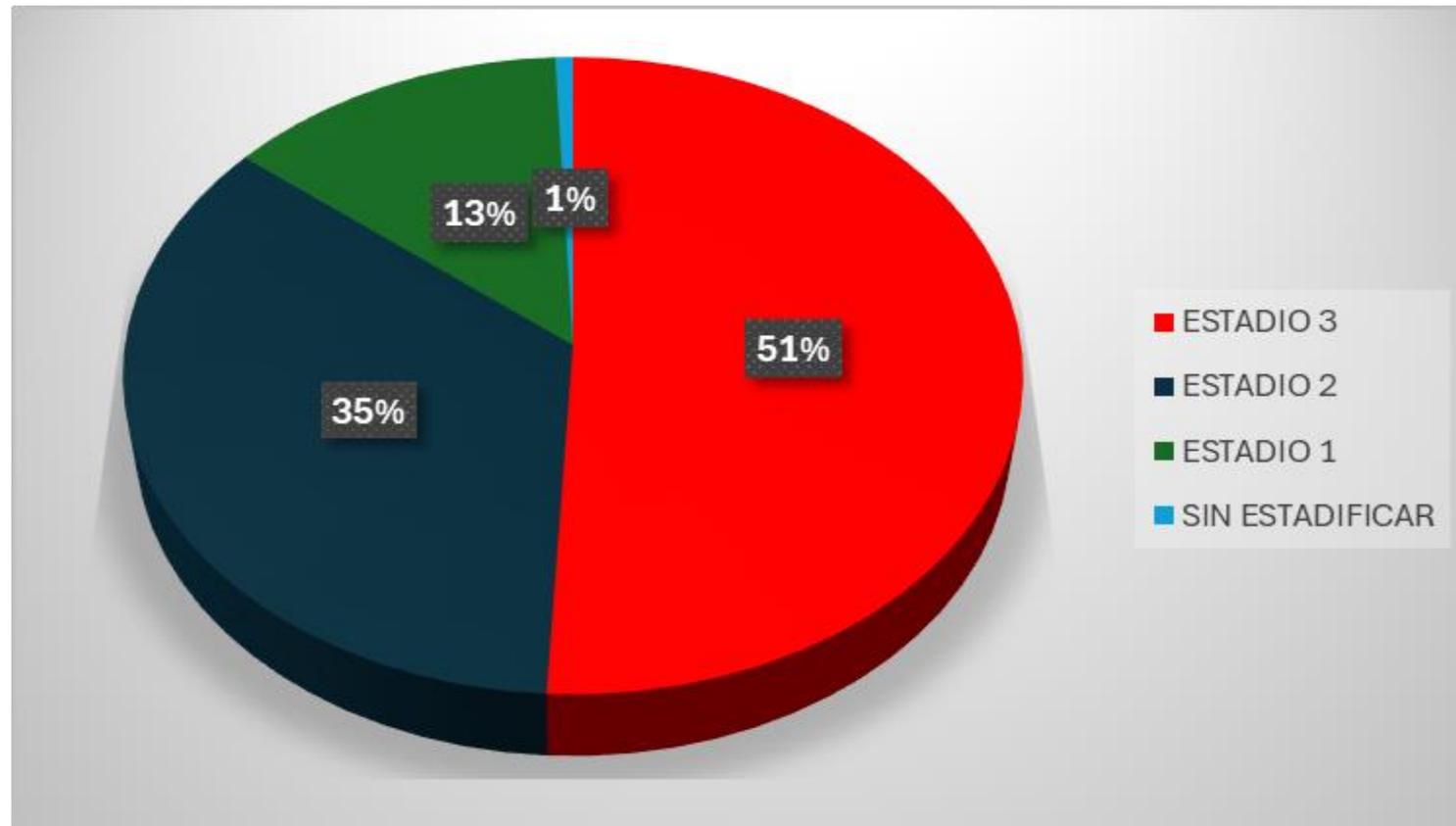
REPORTES A CUENTA DE ALTO COSTO (CAC)

PIRAMIDE POBLACIONAL PACIENTES CON VIH CORTE 31 DE DICIEMBRE DE 2023



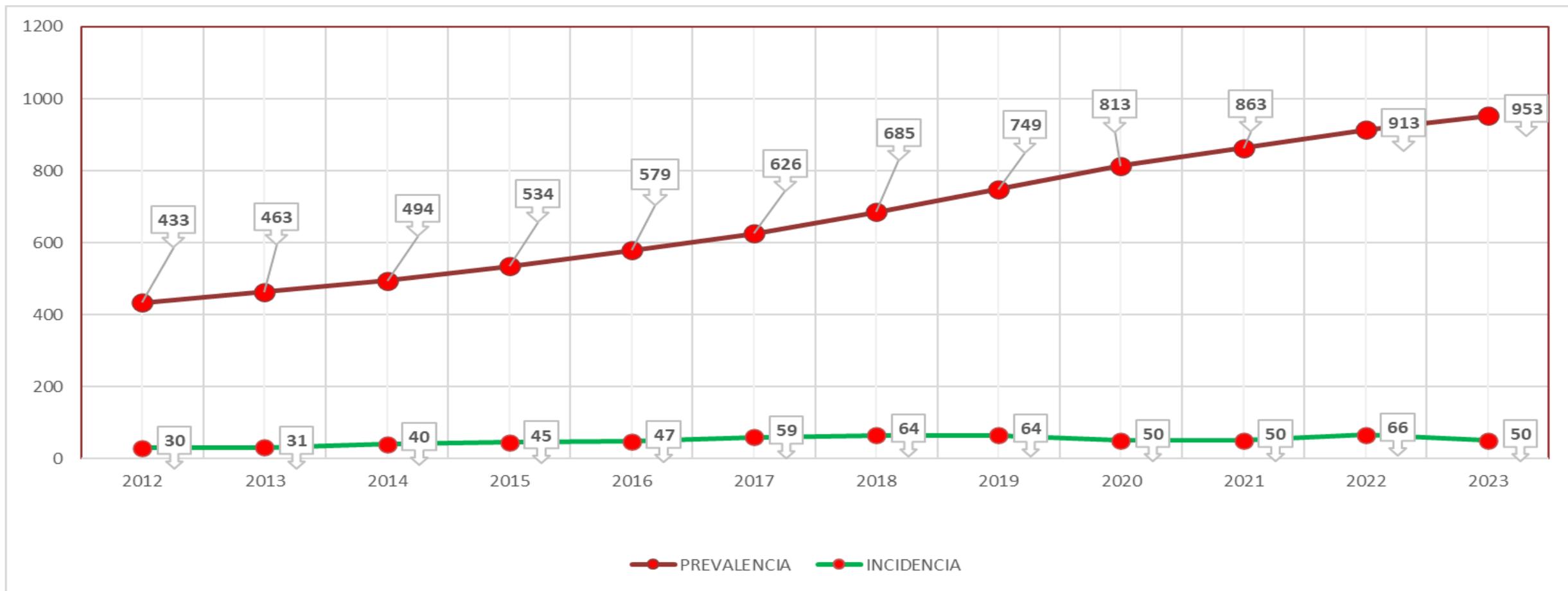
REPORTES A CUENTA DE ALTO COSTO (CAC)

PROPORCIÓN VIH-SIDA A DICIEMBRE DE 2023



REPORTES A CUENTA DE ALTO COSTO (CAC)

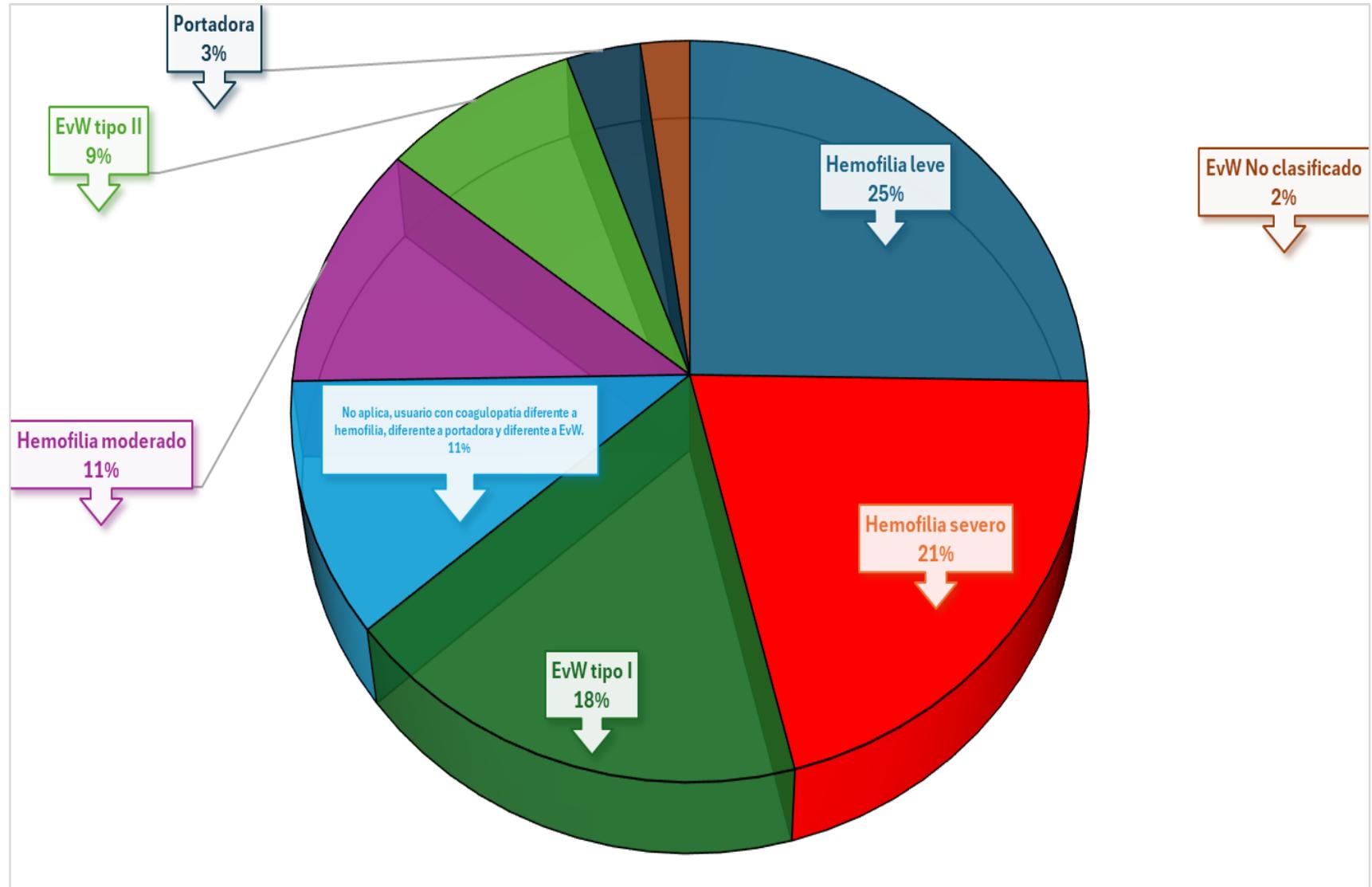
PACIENTES INCIDENTES-PREVALENTES VIH-SIDA POR AÑOS CORTE 31 DICIEMBRE 2023



PACIENTES CON DEFECTOS DE LA COAGULACION - TIPO DE DEFICIENCIA CORTE

31 DICIEMBRE DE 2023

DEFECTO DE LA COAGULACION CONGENITICA ALIANSALUD EPS	N° DE PACIENTE
Hemofilia Leve	23
Hemofilia Severo	19
EvW tipo I	16
No aplica, usuario con coagulopatía diferente a hemofilia, diferente a portadora y diferente a EvW.	10
Hemofilia Moderado	10
EvW tipo II	8
Portadora	3
EvW No clasificado	2
TOTAL	91





CONTRATACIÓN

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

The screenshot displays the Aliansalud website interface. At the top, there is a navigation bar with the Aliansalud logo, a search bar, and buttons for 'Preguntas frecuentes', 'Regístrate', and 'Iniciar sesión'. Below this is a secondary navigation menu with links for 'CANALES DE ATENCIÓN', 'AFILIADOS', 'NORMATIVIDAD', 'NOSOTROS', 'INFORMACIÓN OFICIAL', and 'CONTÁCTENOS POR'. The main content area features a large banner image of a pharmacist in a white coat. To the left of the banner, there is a section titled 'CONOCE LAS NOVEDADES DEL PRESTADOR MEDICARTE' with a list of updates: '- Apertura sede Calle 93', '- Cambio de horario sede Chapinero', and '- Traslado punto dispensación sede CIMA'. Below this list is a green button labeled 'Aquí'. A green bar below the banner contains two statistics: '+ DE 4,8M PROCEDIMIENTOS REALIZADOS EN 2023' and '+ DE 14,8M MEDICAMENTOS PROCESADOS EN 2023'. Below the banner is a horizontal menu with four items: 'Autorizaciones médicas', 'Aprende a realizar tus trámites A un clic', 'Carta deberes y derechos', and 'Red de prestadores'. At the bottom of the screenshot, there is a green button labeled 'Red de Prestadores' and a list of links: 'Red de Prestadores', 'Red de Prestadores - Decreto 682 de 2018', and 'Red de Prestadores Novedades'.

RED DE PRESTADORES POR NIVELES DE COMPLEJIDAD

Mecanismos de Divulgación Red de Prestadores de Servicios de Salud



Red de Prestadores General

RED DE PRESTADORES PLAN DE BENEFICIOS EN SALUD AÑO 2024

Fecha de actualización: Marzo / 2024

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:

RED DE PRESTADORES POR NIVELES DE COMPLEJIDAD

Mecanismos de Divulgación Red de Prestadores de Servicios de Salud

Red de Prestadores Atención – Decreto 682 de 2018

RED DE PRESTADORES ATENCIÓN
PLAN DE BENEFICIOS EN SALUD
AÑO 2024

Fecha de publicación: Febrero / 2024

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	PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES DE SALUD EN EL AREA DE APOYO DIAGNOSTICO EN ESCANOGRAFIA	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	PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES DE SALUD LAS AREAS DE APOYO DIAGNOSTICO Y TERAPEUTICO AMBULATORIO	Evento
NI	800067605	CENTRO CARDIOLOGICO DE BOGOTA LTDA	1-11001-0029-2005	PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES DE SALUD LAS AREAS DE APOYO DIAGNOSTICO, CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA DE CARDIOLOGÍA PARA NIÑOS Y ADULTOS	Evento
NI	800067908	RADIOTERAPIA ONCOLÓGICA DE MARLY	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	SUMINISTRAR BAJO LA MODALIDAD DE EVENTO INSUMOS, AYUDAS DE MOVILIDAD, ORTESIS PROTESIS, EQUIPOS - DISPOSITIVOS MÉDICOS	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

RED DE PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD

Novedades Red de Prestadores de Servicios de Salud – Novedades Inclusión



RED DE PRESTADORES
PLAN DE BENEFICIOS EN SALUD
NOVEDADES AÑO 2024

Fecha de actualización: Marzo / 2024 (Se publica novedades de los últimos 12 meses)

INCLUSIONES

FECHA NOVEDAD

DEPARTAMENTO: BOGOTA D.C.

BOGOTÁ

IV. CLÍNICAS Y HOSPITALES

ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE DIABETES
Dg 39 A Bis 14 - 78
6017440888-3157515698-3162389714
NIVEL DE COMPLEJIDAD: I

19/10/2023



Asociación Colombiana
de Diabetes

EXCLUSIONES

VI. APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO

SALAZAR M. YENY SORAYA
Cr 27 40 A - 46
6017531751
NIVEL DE COMPLEJIDAD: I

03/08/2023

Causales Retiro

- Salazar M. Yeny Soraya: Se envió carta de intención de Terminación de convenio.

RED DE PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD

Estado actual contratación – Diciembre 2023

GUÍA MÉDICA	Dic 2023
Total, Ciudades	1
Total, Red	84
Clínicas y Hospitales (Ambulatorios y Hospitalarios)	22
Centros de apoyo diagnóstico y terapéutico (IPS y Profesionales)	47
IPS ABA	2
Proveedores de ambulancias	8
Proveedores de medicamentos	3
Proveedores de Oxígeno	2



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

Para diciembre de 2023, Aliansalud EPS cuenta con los prestadores médicos relacionados en la tabla con contratación vigente.
Novedades de terminación: relacionadas en diapositiva anterior.



ASPECTOS FINANCIEROS

Condiciones Financieras Actuales

Cifras en Miles COP



Cálculo del capital mínimo

	31 de diciembre	
	2023	2022
Capital suscrito y pagado	20,059,754	20,059,754
Reservas patrimoniales	27,535,374	29,528,906
Utilidades en ejercicios anteriores	(14,013,082)	1,401,074
Total capital mínimo	33,582,046	50,989,734
Capital mínimo requerido	15,447,692	13,656,022
Suficiencia de capital mínimo	37,128,452	37,333,712

Cálculo de patrimonio adecuado

	31 de diciembre	
	2023	2022
Patrimonio adecuado		
Patrimonio técnico requerido	41,881,237	37,070,303
Patrimonio técnico primario	45,190,363	45,355,967
Total patrimonio técnico	45,190,363	45,355,967
Suficiencia patrimonio adecuado	3,309,125	8,285,664

Teniendo en cuenta que Aliansalud tiene suficiencia de patrimonio adecuado no ha requerido aplicar a la fecha el Decreto 1492 de 2022 que permite disminución temporal en el porcentaje de patrimonio requerido sobre ingresos, ni el diferimiento de cumplimiento sobre ingresos de presupuestos máximos.

Cálculo de las Reservas Técnicas e Inversión de las Reservas Técnicas

	31 de diciembre	
	2023	2022
Régimen de Inversiones		
Reservas técnicas (incluye liquidadas pendientes de pago clasificadas bajo NIIF como cuentas por pagar)	119,408,438	94,118,643
Inversiones	145,051,646	142,935,777
Suficiencia régimen de inversiones	25,643,208	48,817,134

- Al 31 de diciembre del 2023 y 2022 la compañía cubrió el 100% del capital mínimo, el 100% del patrimonio adecuado y el 100% de la insuficiencia del régimen de inversiones.

Ejecución Presupuestal

Cifras en Millones COP

	Presupuesto	2023	Vs.	%
Ingresos	481.618	500.833	19.214	4,0%
Costos	-442.715	-480.725	-38.010	8,6%
Margen de Explotación	38.904	20.108	-18.796	-48,3%
Otros Ingresos	12	623	611	4945,4%
Gastos Operacionales	-19.253	-22.539	-3.286	17,1%
Margen Operacional	19.525	-4.686	-24.211	-124,0%
Utilidad antes de Impuestos	26.354	8.242	-18.111	-68,7%
Impuestos	-9.224	-1.104	8.120	-88,0%
Margen Neto	17.130	7.138	-9.991	-58,3%

- El ingreso por compensación UPC estuvo por encima de presupuesto un 6.0% dado que la tarifa definida por el gobierno nacional fue 6.22 p.p más alta que la presupuestada. Cabe anotar que en términos de usuarios la compañía terminó -1.7% por debajo de lo presupuestado. La ejecución de presupuestos máximos estuvo en -18% frente a lo estimado, dado lo anterior el ingreso total estuvo por encima solo un 4% (ver imagen).
- A pesar de tener un 4% más de ingresos, los costos crecieron 8.6%, haciendo que el margen de explotación tuviera una ejecución de 52%.
- Se evidencia un mayor valor de los gastos operativos, en la provisión de licencias de maternidad, deterioro cuentas x cobrar con ADRES y restitución de recursos a ADRES no presupuestados.
- Dado lo anterior, se evidencia un cumplimiento del *margen antes de impuestos* del 31%
- El *margen neto* (Utilidad Neta/Ingreso Operacional) fue 1.4%. El presupuesto era de 3.6%.

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 = 76 millones

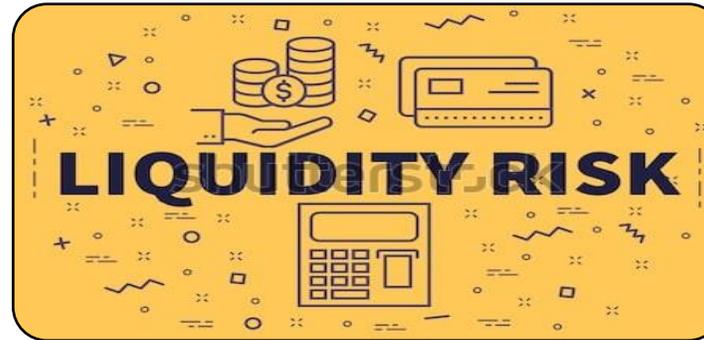
MAT = 7 millones

Límite : 622 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 = 1512%

- Se establecen potenciales situaciones de iliquidez evaluando variables actuariales, de salud y de cartera.

Pruebas de resistencia de Liquidez:

IRL estresado= 1288%

- 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 (80% AAA , 20% 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= 31 millones solo 0.65% de riesgo de crédito.

Cuentas por cobrar

Principal deudor de la compañía es el Consorcio ADRES.

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

Balance General

Cifras en Miles COP



Estado de Situación Financiera
Al 31 de diciembre de 2023 y 2022
(Cifras expresadas en miles de pesos)

	2023	2022
Activo		
Activos Corrientes	197.641.762	177.851.209
Activos no corrientes	3.245.616	2.872.777
Total activos	200.887.378	180.723.986
Pasivo		
Pasivos corrientes	136.924.102	107.698.296
Pasivos no corrientes	4.200.726	4.528.283
Total pasivos	141.124.828	112.226.579
Patrimonio	59.762.550	68.497.407
Total del pasivo y del patrimonio	200.887.378	180.723.986

- El activo se incrementa +11.2% (+20.163 M), debido al incremento en la posición de caja. No obstante, se observa que la razón corriente (Act Corr / Pas Corr.) pasó de 1.65 en el año 2022 a 1.44 en el año 2023.
- El índice de endeudamiento (solventia) se incrementó +8.2 p.p pasando de 62.1% a 70.3%.
- Por su parte, el índice deuda/patrimonio fue de 2.36 (veces) Vs 1.63 del año 2022.

Ejecución Vs 2022

Cifras en Millones COP

	2022	%	2023	%	Vs 22	%
Ingresos	441.631	100,0%	500.833	100,0%	59.201	13,4%
Costos	-423.193	-95,8%	-480.725	-96,0%	-57.532	13,6%
Margen de Explotación	18.438	4,2%	20.108	4,0%	1.670	9,1%
Otros Ingresos	20.767	4,7%	623	0,1%	-20.144	-97,0%
Gastos Operacionales	-19.672	-4,5%	-22.539	-4,5%	-2.867	14,6%
Margen Operacional	19.349	4,4%	-4.686	-0,9%	-24.035	-124,2%
Utilidad antes de Impuestos	27.411	6,2%	8.242	1,6%	-19.169	-69,9%
Impuestos	-9.946	-2,3%	-1.104	-0,2%	8.842	-88,9%
Margen Neto	17.465	4,0%	7.138	1,4%	-10.327	-59,1%

- Aunque se tuvo un incremento de la UPC del 16%, el presupuesto máximo se redujo un (11%) haciendo que lo ingresos operacionales totales se incrementaran 13.4%
- Se evidencia un incremento en el costo de prestación de servicios médicos de 13.6% haciendo que el margen de explotación solo crezca 9% (+1.670 millones)
- El margen operacional cae debido a que en el año 2023 no hubo la recuperación de deterioro de recobros (20.056 millones) que se registró en año anterior.



SATISFACCIÓN DE USUARIOS

COMPORTAMIENTO DEL TOTAL DE PQR

COMPARATIVO TOTAL PQR	Total PQR
PQR Aliansalud 2022	20.223
PQR Aliansalud 2023	20.366
Variación Porcentual	0,7%

MOTIVOS PRINCIPALES TOTAL DE PQR 2023

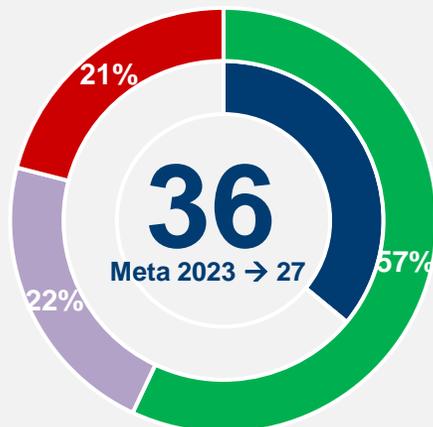
SISTEMA DE IDENTIFICACION DE PQR (MOTIVOS)

No.	MOTIVOS PRINCIPALES	Total Radicación 2022	Porcentaje de Aprobación 2022	Total Radicación 2023	Porcentaje de Aprobación 2023	Variación Porcentual en Radicación
1	INCONS. AGENDAMIENTO INST. POS	3.211	32%	4.479	9%	39%
2	INCONS. ENTREGA MED Y/O DISP EN FARMACIA	2.473	15,6%	2.541	20%	3%
3	INCONF. GESTION MIPRES Y MEDICAMENTOS	3.091	4,0%	2.351	4%	-24%
4	INCONF. LIQUIDACION INCAPACIDAD	858	2%	1.298	1%	51%
5	INCONF. FALTA DE INFORMACION POR PARTE DEL USUARIO	1.234	1%	1.295	1%	5%
6	INCONF. SERVICIO AUTORIZACIONES DE LA EPS	1.226	14%	1.110	13%	-9%
7	INCONS. EN NOVEDAD	1.113	4%	991	3%	-11%
8	INCONF. TRAMITE PROCESO AUTO, MEDICAMENTOS CRUCE	N/A	N/A	773	2%	N/A
9	FALLA SERVICIO DOMICILIARIOS INST POS	338	12%	436	19%	29%
10	DP SOLICITUDES PRESTACIONES ECONOMICAS	300	6%	436	3%	45%
Total Principales motivos de radicación		13.844	13%	15.710	8%	13%
Otros motivos de PQR		6.379	20%	4.656	13%	-27%
Total PQR		20.223	15%	20.366	9%	0,7%

N/A No aplica

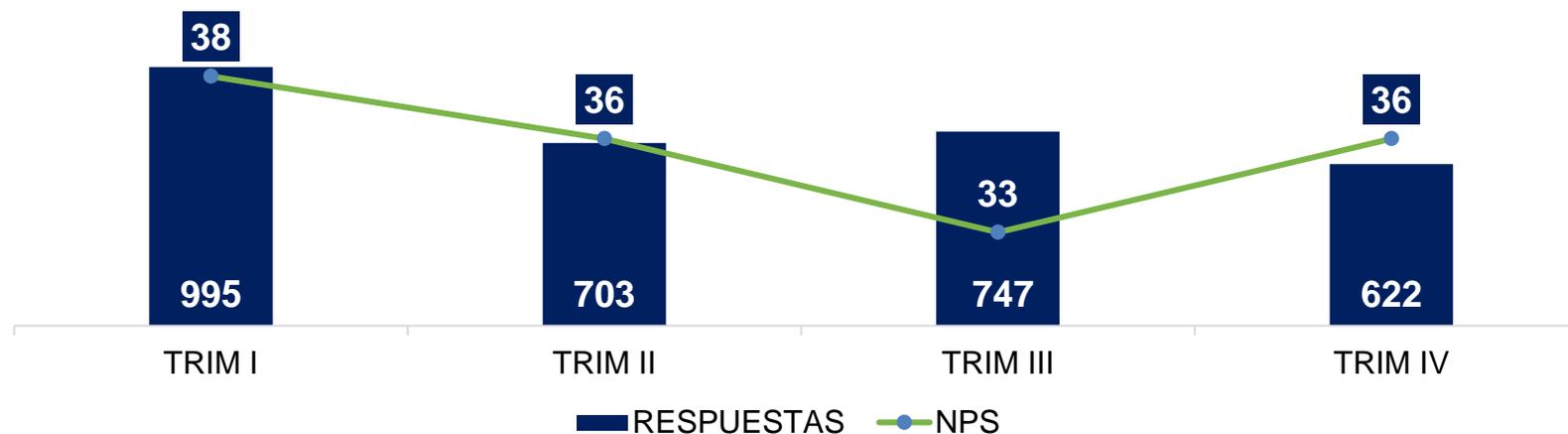
NPS RELACIONAL ALIANSALUD EPS – AÑO 2023

NPS ACUMULADO



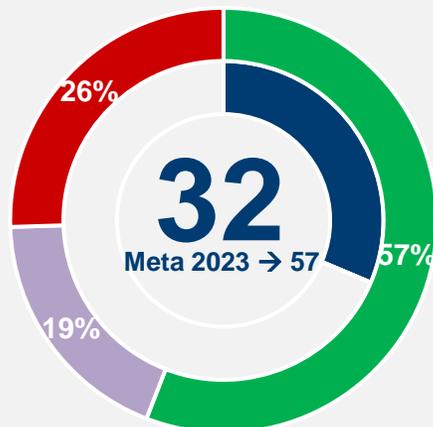
1740 Promotores	682 Pasivos	645 Detractores
		2023
Envíos		51.501
Respuestas		3.067
% Respuesta		6%

Evolución trimestral del NPS RELACIONAL



OFICINA DE ATENCIÓN ALIANSALUD– AÑO 2023

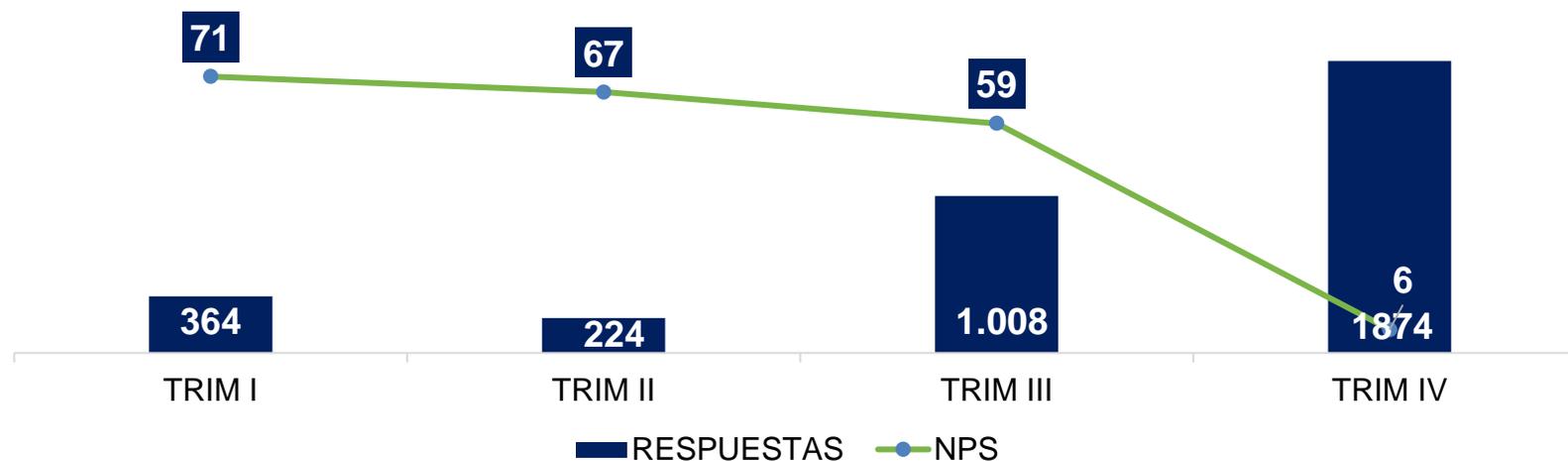
NPS ACUMULADO



1966	649	855
Promotores	Pasivos	Detractores

	2023
Envíos	16.586
Respuestas	3.470
% Respuesta	21%

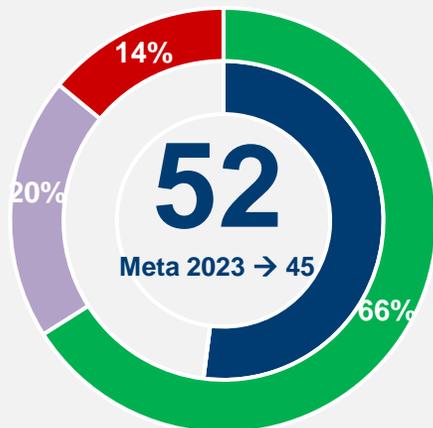
Evolución trimestral del NPS Oficina de Atención



* TRIM III: Apertura oficina calle 125

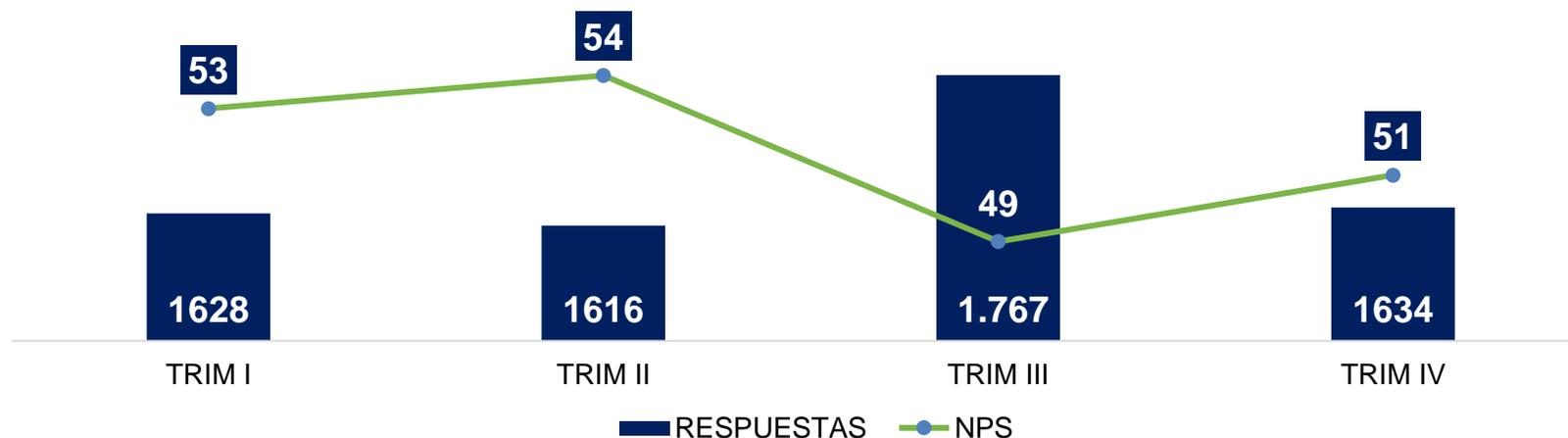
BIENESTAR IPS – AÑO 2023

NPS ACUMULADO



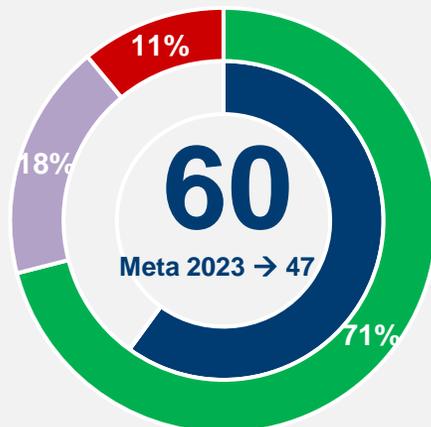
4.366 Promotores	1.347 Pasivos	932 Detractores
		2023
Envíos		75.511
Respuestas		6.645
% Respuesta		8%

Evolución trimestral del NPS Bienestar IPS



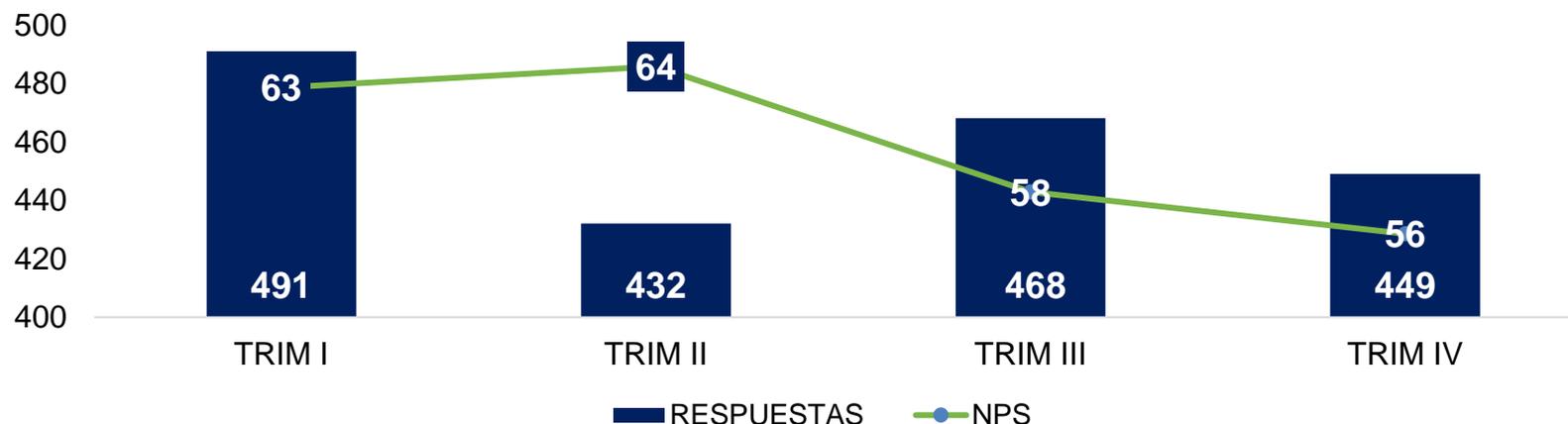
UMD IPS – AÑO 2023

NPS ACUMULADO



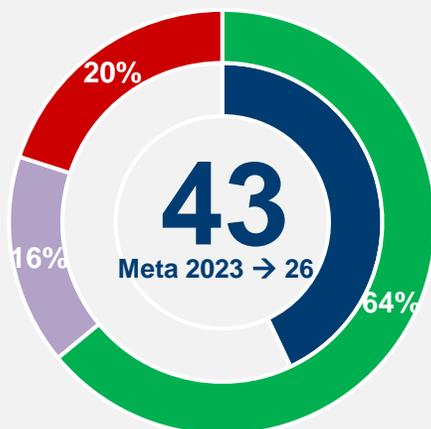
1.305 Promotores	337 Pasivos	325 Detractores
		2023
Envíos		30.305
Respuestas		1.840
% Respuesta		6%

Evolución trimestral del NPS UMD IPS



WEB ALIANSALUD- AÑO 2023

NPS ACUMULADO



2.179 Promotores
542 Pasivos
702 Detractores

	2023
Envíos	32.673
Respuestas	3.423
% Respuesta	10%

Evolución trimestral del NPS UMD IPS



ACCIONES DE MEJORA

Plan de Mejora: Bienestar IPS 2023.



ACCIONES DE MEJORA

Plan de Mejora: : UMD IPS 2023.



Oficina Plaza Central



Centro Comercial Plaza Central

Cr 65 11-50, Piso 2, Lc 2-87 y 2-88
Plaza Central, en Bogotá.

Horarios

Lunes a Viernes de 7:30 a.m. a 4:30p.m.
Sábados de 7:30 a.m. a 12:30 p.m.

Oficina Calle 125



Oficina Calle 125

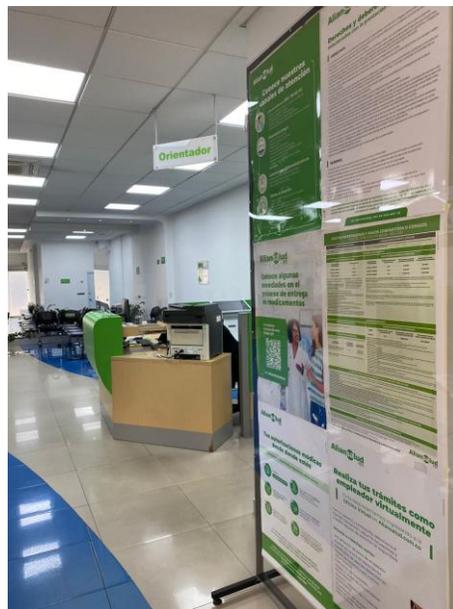
Calle 125 Bis #20-38

Horarios

Lunes a Viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m.
Sábados de 7:30 a.m. a 12:30 p.m.

MECANISMOS DE ATENCIÓN PREFERENCIAL

Entrega de turno preferencial para adultos mayores, personas en condición de discapacidad y embarazadas.



➔ Orientador de servicio para transacciones y uso de canales virtuales en cada sede



➔ Buzón virtual código QR.

Cartelera informativa en cada sede



MECANISMOS DE ATENCIÓN PREFERENCIAL



Módulo de atención para ubicación de silla de ruedas o atención de personas de baja talla.



Sillas para atención preferencial señalizadas



Módulos con señalética en braille. Entrega de Carta de Derechos y Deberes y Carta de Desempeño. Toma libre de volantes informativos y educativos.



Señalética en braille



Volantes informativos y educativos para toma libre. Buzón virtual código QR.



Sillas interlocutoras en todos los módulos.



MECANISMOS DE ATENCIÓN PREFERENCIAL

Canales de comunicación, información y orientación en Youtube, Facebook, Pantallas TV Aliansalud y Página Web



Información para personas en condición de discapacidad auditiva

Mercadeo Dinámico
Videos subtulados y
Leguaje de Señas



CONOCE CÓMO HACER USO DE TUS CANALES VIRTUALES

En Aliansalud estamos a un clic de distancia para que puedas realizar todos tus trámites desde la comodidad de tu hogar o lugar de trabajo, fácil, rápido y seguro. A continuación, queremos explicarte cómo realizar todos tus trámites en los canales virtuales que tenemos a tu disposición.

Conócelos seleccionando el perfil que corresponda. Si eres:



Estás a un clic de distancia de realizar tus trámites de manera virtual.

Boletín Mensual

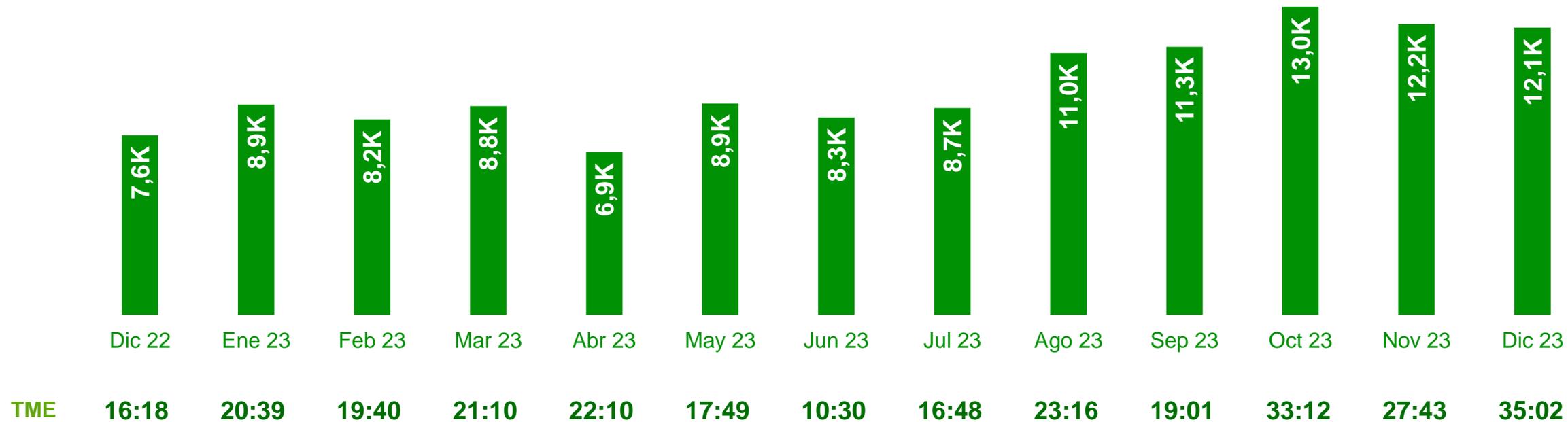


Aprende a realizar tus trámites A un clic

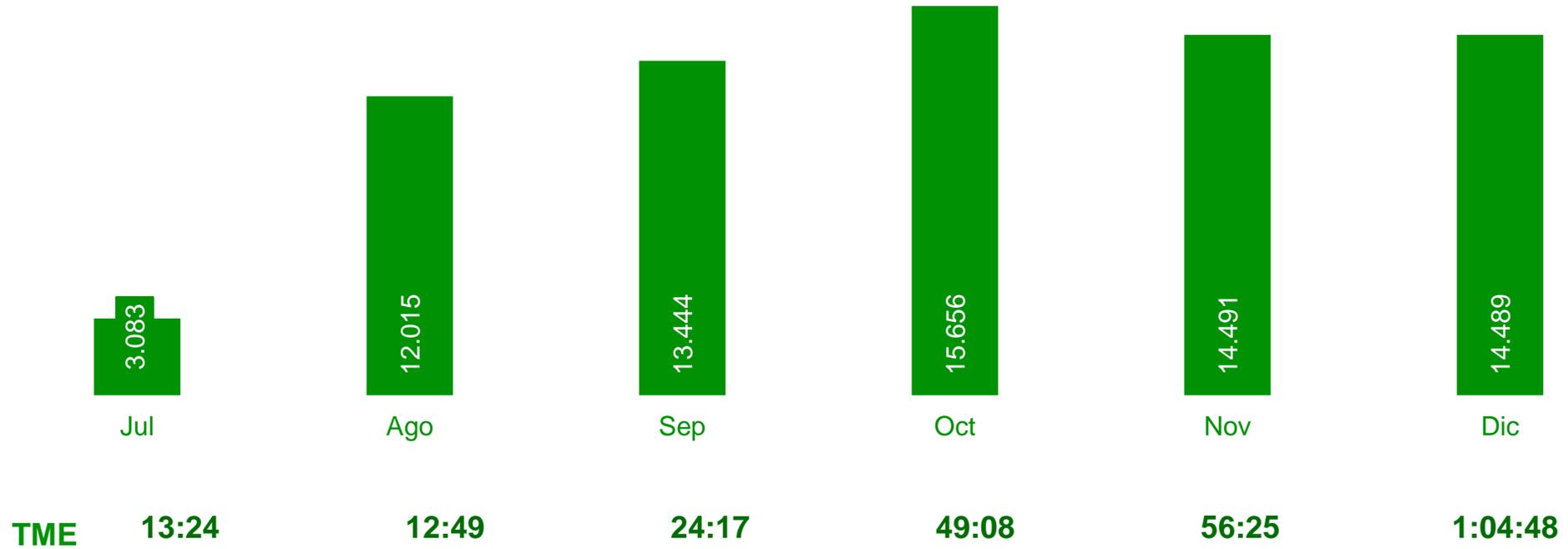
Página Web con barra de accesibilidad para personas con baja visión

Canal de Youtube

OFICINA ALIANSALUD PLAZA CENTRAL



OFICINA ALIANSALUD CALLE 125



ASOCIACIÓN DE USUARIOS PERIODO 2023

Gracias por su atención