

ACTA

Audiencia Pública Rendición de Cuentas- Periodo 2024

ALIANSAUD EPS

En la ciudad de Bogotá, D.C., del día veinticuatro (24) del mes de julio de 2025, previa convocatoria publicada el pasado 4 de abril de 2025 a través de la página web de Aliansalud en el micrositio de rendición de cuentas; los días 10 y 25 de junio del mismo año a través de los avisos de convocatoria publicados en el diario El Espectador; y otras publicaciones en el Banner de la página web, afiches en las carteleras de las IPS de Atención Primaria y en la Oficina de Atención de Aliansalud, de conformidad con 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. Siendo las 9:06 a.m., se realizó reunión mixta de la Audiencia de Rendición de Cuentas para la vigencia del periodo 2024: (i) de manera presencial en las instalaciones ubicada en la Calle 63 A 28-75 y (ii) de forma no presencial, mediante la plataforma de comunicación Microsoft Teams.

Asistieron los siguientes representantes de Aliansalud EPS:

Nombre	Cargo	Asistencia
Perla Constanza Álvarez	Representante Legal y Gerente Acceso y Beneficios Médicos	Presencial
Oscar David Buitrago	Subgerente Financiero	Virtual
María del Pilar Ossa Quebrada	Subgerente de Servicio al Cliente	Virtual
Karen Pimiento Peña	Subgerente de Modelos de Atención	Virtual
Sandra Bayón Arango	Subgerente Jurídica	Virtual
Dania Carolina Pachón	Abogada Senior	Virtual
Diana Zapata Romero	Coordinadora de Servicio al Cliente	Presencial
Margarita Ardila Ochoa	Profesional de Participación Social y Atención al Usuario	Presencial

Angie Ovalle Valbuena	Analista de Participación Social	Presencial
-----------------------	----------------------------------	------------

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

PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANIA

1. Para efectos de garantizar la participación de los usuarios, los integrantes de la Asociación de Usuarios y la ciudadanía en general, se llevaron a cabo las siguientes actividades: Publicación del informe de gestión de la entidad el 10 de junio 2025 en el Micrositio de Rendición de Cuentas ingresando en el siguiente link para consulta previa a la realización de la audiencia pública: <https://www.aliansalud.com.co/Paginas/Informes-audiencia-publica-rendicion-de-cuentas.aspx>
2. Presentación por parte de la comunidad en general de sus comentarios u observaciones respecto del informe de la Rendición de Cuentas a través de la página web opción contáctenos - Tipo de Comentario: Participación Ciudadana-Audiencia Rendición de Cuentas. Hasta el 23 de julio 2025 no se recibieron comentarios por este canal.
3. Espacio de diálogo para que los asistentes a la audiencia de rendición de cuentas presentaran sus comentarios u observaciones al finalizar la sesión.
4. Los asistentes a la conferencia de Rendición de Cuentas podían presentar sus comentarios u observaciones de forma escrita durante la audiencia en el formato de comentarios dispuesto para ello. Se deja constancia de que no se recibieron formatos durante la audiencia.

El orden del día fue el siguiente:

Presentación Rendición de Cuentas Aliansalud EPS

- Prestación de Servicios de Salud
- Contratación
- Aspectos Financieros
- Satisfacción de Usuarios

A continuación, se detallan los temas presentados por parte de Aliansalud EPS:

1. PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

La presentación fue realizada por la Dra. Perla Constanza Álvarez Representante Legal de Aliansalud EPS y Gerente de Acceso y Beneficios Médicos. En esta se trataron los siguientes temas:

INDICADORES

Indicadores de Oportunidad Consulta (Res. 1552/2013)

Indicadores para el seguimiento (Res. 256/2016)

- Experiencia de la atención
- Efectividad de la atención
- Gestión del riesgo
- Seguridad de la atención

Indicadores experiencia de la atención EPS (Res. 256/2016)

a) Asignación

- Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Odontología General
- Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina General

b) Autorización

- Tiempo promedio de espera para la autorización de Resonancia Magnética
- Tiempo promedio de espera para la autorización de Cirugía de Cataratas
- Tiempo promedio de espera para la autorización de Cirugía de Reemplazo de Cadera
- Tiempo promedio de espera para la autorización de Cirugía de revascularización miocárdica

Indicadores experiencia de la atención EPS (Res. 256/2016)

a) IPS Primaria Total - Experiencia de la atención

- Satisfacción global
- Recomendación IPS

b) IPS Primaria - Tiempo promedio de espera para asignación de cita

Indicadores experiencia de la atención EPS (Res. 256/2016)

a) IPS Primaria Bienestar

- Tiempo promedio de espera para asignación de cita
- Experiencia de la atención
- IPS Primaria UMD
- Tiempo promedio de espera para asignación de cita
- Experiencia de la atención

INDICADORES DEMOGRÁFICOS

- Pirámide Poblacional Aliansalud EPS
- Índices demográficos Aliansalud EPS
- Fecundidad 2024 Aliansalud EPS
- Morbilidad ambulatoria 2023-2024 Aliansalud EPS
- Morbilidad hospitalaria 2024 Aliansalud EPS
- Mortalidad 2024 Aliansalud EPS

INTERVENCIONES DE SALUD

- Coberturas vacunación año 2024 Biológicos Trazadores
- Estrategias implementadas programa ampliado de inmunizaciones-PAI-2024
- Tuberculosis año 2024
- Implementación de Rutas Integrales de Atención en Salud
- Porcentaje implementación de RIAS Aliansalud 2024
- Capacitaciones y conversatorios dirigidos a usuarios acerca de las actividades de la RIAS
- Educación en salud
- Campañas de demanda inducida enfocada a Primera infancia, Infancia adolescencia y juventud y Adultez y vejez
- Campañas de demanda inducida Ruta integral de atención para la población materno perinatal
- Campañas de demanda inducida. Tamizaje de cáncer de mama, cuello uterino, próstata, colon y recto. Actividades de salud oral mediante el envío de mailling

2. CONTRATACIÓN

RED DE PRESTADORES

Red de prestadores por Niveles de Atención de Complejidad. Mecanismos de Divulgación de la Red de Prestadores de Servicios de Salud.

- Publicación mensual de la Red de prestadores y sus novedades en la página web www.aliansalud.com.co
- Red de prestadores – Novedades
- Red de prestadores - Decreto 682 del 2018
- Inclusiones
- Exclusiones
- Red de prestadores atención. Plan de Beneficios en Salud Año 2024
- Publicación en periódico de amplia circulación El Espectador
- Guía Médica - Objeto de los contratos - Monto

3. ASPECTOS FINANCIEROS

La presentación fue realizada por Oscar David Buitrago, en su calidad de Subgerente Financiero de Aliansalud. En esta se trataron los siguientes temas:

- Condiciones financieras actuales. Cifras en Miles COP
- Ejecución Presupuestal
- Balance General. Cifras en Miles COP
- Ejecución VS 2023
- Gestión del Riesgo Financiero

4. SATISFACCIÓN DE USUARIOS

La presentación fue realizada por María del Pilar Ossa, en su calidad de Subgerente de Servicio al Cliente de Aliansalud. En esta se trataron los siguientes temas:

a) COMPORTAMIENTO DEL TOTAL DE LAS PQR

- Comportamiento del total de pqr. Comparativo 2023-2024
- Motivos principales total de pqr. Comparativo 2023-2024

b) NPS ALIANSALUD 2024

- NPS Relacional Aliansalud EPS - Año 2024
- NPS Oficina de Atención 2024
- NPS Bienestar IPS - Año 2024
- NPS UMD IPS - Año 2024
- NPS Web Aliansalud - Año 2024

c) PLAN DE MEJORA 2024

- Acciones de mejora Bienestar IPS
- Acciones de mejora UMD IPS
- Acciones de mejora Medicarte

d) TUTELAS

La presentación fue realizada por Dania Carolina Pachon, Abogada Senior de la Subgerencia Jurídica. En esta se trataron los siguientes temas:

- Acciones de tutela Año 2024
- Tutelas por porcentaje
- Clasificación tutelas
- Indicador de tutelas

e) INDICADORES DE OFICINA DE ATENCIÓN 2024

La presentación fue realizada por Karen Pimiento Peña, en su calidad de Subgerente de Modelos de Atención. En esta se trataron los siguientes temas:

Indicadores Oficina Plaza Central

- Tiempo medio de espera y NPS

Indicadores Oficina Calle 125

- Tiempo medio de espera y NPS

Mecanismos de Atención Preferencial

- Horarios de atención oficina Plaza Central y Calle 125
- Orientación, entrega de turno preferencial, carteleras, buzón virtual código QR
- Módulo y sillas con señalética de atención preferencial
- Sala de espera y sillas interlocutoras en cada módulo
- Señalética visual, sonora y braille
- Volantes informativos y educativos
- Pantallas con mercadeo dinámico videos informativos y educativos con lenguaje claro, sencillo, subtitulados y con lenguaje de señas colombiano

f) PARTICIPACIÓN SOCIAL

La presentación fue realizada por Angie Ovalle Valbuena, Analista de Participación Social. En esta se trataron los siguientes temas:

Logros de trabajo conjunto con la Asociación de Usuarios

- Instructivo de conservación de la información Asociación de Usuarios de Aliansalud EPS
- Logo Asociación de Usuarios de Aliansalud EPS
- Política de Protección de Datos Personales de la Asociación de Usuarios de Aliansalud EPS
- Página web Minisitio Participación Ciudadana Asociación de Usuarios
- Formato de vinculación a la Asociación de Usuarios
- Propuestas de mejora en la plataforma virtual de autorizaciones

Mecanismos y Espacios de Participación

- Reuniones y mesas de trabajo con la asociación de usuarios
- Capacitaciones a usuarios e integrantes de la asociación de usuarios
- Encuentros con la asociación de usuarios
- Reuniones de control social, seguimiento a las PQR y plan de mejora
- Convocatorias a espacios de participación
- Socialización de información PQR y NPS
- Piezas educativas, informativas y de comunicación: (i) Estrategia Aprendamos Juntos (ii) Cultura de la Salud, Participación en Programa de Prevención, Manejo y Control de la Infección Respiratoria Aguda y la Enfermedad Diarreica Aguda (iii) Frase de la Asociación en Boletín mensual

A continuación, se describen las intervenciones que estuvieron relacionadas con la presentación del informe de Rendición de Cuentas y sus respuestas, así:

1. Frente a la presentación de Aspectos Financieros, el señor Carlos Arce pregunta a qué se refieren cuando se menciona que hubo un gasto adicional por contratación de personal para entrega de medicamentos y si la demanda que ganó Aliansalud EPS fue al ADRES.

Perla Álvarez, explica que esto corresponde a una contratación que realizó Aliansalud EPS como refuerzo de personal administrativo en los procesos de gestión de autorizaciones y de MIPRES.

Oscar Buitrago, complementa explicando que existe un indicador que especifica que la EPS no puede gastar más del 10% en gastos de administración; esta nueva contratación afectó el gasto administrativo de la compañía, sin embargo, aun con este gasto, la EPS no superó el 10%, lo que genera un parte de tranquilidad y cumplimiento.

Carolina Pachón confirma que la demanda que ganó Aliansalud EPS fue contra ADRES y corresponde a un proceso por recobros de servicios no PBS que brindó la EPS por fuera de la ley.

2. La señora Betsy Rueda agradece el espacio y felicita a la EPS por el manejo financiero; menciona que se evidencia que, en cuanto a los presupuestos máximos, la EPS cuenta con la reserva.
3. La señora Claudia Cubillos pregunta de qué se trata el IRL Estresado.

Oscar Buitrago, explica que el IRL Estresado indica que de esta manera se evalúa la capacidad que tiene la EPS para cumplir sus obligaciones en un tiempo determinado; da el siguiente ejemplo: Es como tomar una foto de los activos líquidos con los que cuenta la compañía con corte a junio y, con base en esto, el área de riesgos realiza una proyección de costos y obligaciones para los meses siguientes de julio a diciembre. De los activos líquidos disponibles al corte, con cuánto le alcanza a la EPS para poder atender las obligaciones en los próximos meses.

4. El señor Juan Camargo pregunta, si del porcentaje de aprobación de PQR, se realiza algún cruce de información con las tutelas u otras instancias a las que acuden los usuarios para la solución de sus PQR.

María del Pilar Ossa, menciona que dentro del informe de las PQR que se está presentando no se encuentra información de tutelas, únicamente de quejas o reclamos. Las tutelas tienen un proceso aparte, el cual ya incluye al área jurídica y el área médica. Explica que este porcentaje de aprobación está ligado a si se presentó o no un incumplimiento por parte de la EPS.

Perla Álvarez, complementa indicando que se da respuesta al 100% de las PQR, y este es un indicador interno que maneja la EPS para identificar las fallas que se pueden presentar en el proceso; se mide con estas PQR en las cuales se evidencia que el usuario tiene razón frente a la reclamación que está interponiendo.

5. El señor Samuel Martínez, indica que de acuerdo con los datos que se presentan, entiende que el 92% de las quejas que interpusieron los usuarios no tenían razón y el 8% tenían razón; sugiere que la EPS pueda evaluar nuevamente estos valores o las clasificaciones de aprobados.
6. Maura Campos, indica que frente a la causal de PQR de liquidación de incapacidades, se evidencia un incremento; pregunta a qué se debe.

María del Pilar Ossa, explica que esto sucede cuando el formato de incapacidad no cumple con los ítems requeridos por la norma.

Sandra Bayón, refiere que se debe tener en cuenta que las normas sobre incapacidades las expide el Ministerio de Salud como ente regulador y en el año 2022 se expidió un decreto que recoge todas las normas sobre incapacidades con unas modificaciones adicionales que hizo el Ministerio en el 2023. Este decreto hace referencia a los requisitos que debe contener un certificado de incapacidad.

Explica que no es la EPS quien suministra la información de una incapacidad, esta es expedida por la IPS a través del médico tratante, quien considera que la persona tiene una incapacidad. Sin embargo, Aliansalud ha estado trabajando con los prestadores para que cumplan con este deber de consignar todos los datos de las incapacidades. Finalmente, resalta que la EPS no puede pagar una incapacidad si no cumple con los requisitos de ley y para ello existen los procesos de auditorías que hacen los entes de control; por ende, la causal de incapacidades se aumentó en virtud de las normas que ha expedido el Ministerio de Salud.

Perla Álvarez, complementa indicando que las IPS al interior debieron ajustar el sistema de información para poder garantizar la data que la norma definió, lo que conlleva un proceso que toma tiempo en términos de realizar el ajuste del sistema de información y generar capacitación al grupo médico para que se adhieran al modelo.

7. El señor Juan Camargo, menciona que el usuario al recibir una incapacidad desconoce estos procesos internos y, finalmente lo que queda es el resultado de una experiencia positiva o negativa. Recomienda que la EPS pueda trabajar en una estrategia de cara a los prestadores para mitigar estas fallas y de esta manera no se continúe convirtiendo en una inconformidad de los usuarios que pueda acarrear un tema de PQR o tutelas.

Perla Álvarez, indica que la EPS ha estado trabajado durante el último año y medio con cada una de las IPS reforzando este tema, y aunque no es tan sencillo hacerlo de inmediato si han venido realizando los ajustes necesarios al interior de las IPS y ya hoy se puede dar un parte de tranquilidad al respecto, sin embargo, aún hay prestadores que no han terminado de hacer los ajustes puesto que no es un tema sencillo y que además implica recursos.

Diana Zapata, menciona que se continuará trabajando y brindando la información al usuario, en la página web de la EPS se encuentra publicada la información referente al proceso de incapacidades y, adicionalmente la Carta de Derechos y Deberes para consulta de los usuarios.

8. La señora Maura Campos, refiere que cuando la Asociación de Usuarios ha realizado las visitas a IPS u Oficina de atención, de 10 usuarios, 3 tienen quejas en relación con las incapacidades por estos motivos, al ingresar a la página no deja subir la información, no les brindaron respuesta de la solicitud, es un tema repetitivo y por esto lo menciona en este espacio.
9. La señora Rosalbina Paez expone un caso personal del cual se toman los datos y se le indica que se agendará la cita solicitada y será notificada por parte de la EPS.
10. El señor Samuel Martínez pregunta por medio del chat de la reunión, si existe un plan para mejorar las PQR.

Marial del Pilar Ossa, refiere que cuando se identifican estas debilidades y oportunidades de mejora a partir de las quejas que se presentan, se establecen unas acciones y un trabajo conjunto que involucra a diferentes áreas de la compañía.

11. El señor Juan Camargo pregunta, si frente al cierre de la oficina de atención de la Calle 125, se tiene contemplado abrir una oficina hacia el sector norte de la ciudad o si este cierre corresponde a una reestructuración de la entidad.
12. El señor Carlos García pregunta mediante el chat de la reunión, cuál fue el motivo del cierre de la oficina de atención Calle 125.

Karen Pimiento, explica que se dio apertura a la oficina de atención Calle 125, respondiendo a un incremento en la demanda de autorizaciones de medicamentos. Se fortaleció la capacidad de atención en la oficina Plaza Central y se realizaron cambios para los usuarios que tenían atenciones de una red que no hace parte de la EPS, implementando el modelo de cita para conciliación

medicamentosa en donde se evita al usuario ir directamente a la IPS para solicitar la valoración. Estos cambios y fortalecimiento hicieron que operativamente no fuera necesario continuar con la oficina de atención Calle 125.

En un corto plazo no se tiene previsto ampliar atención de oficina hacia el norte de la ciudad; lo que se ha realizado es fortalecer la capacidad operativa de la oficina de atención Plaza Central y la oficina virtual, buscando así una gestión más ágil y evitar desplazamientos de los usuarios.

Perla Álvarez, complementa indicando que se busca fortalecer y crecer en el canal virtual y adicional en que el usuario no tenga que realizar ningún proceso, sino que sea una comunicación interna entre EPS e IPS, esta es la razón por la que no se tiene contemplado ningún esquema de ampliación de oficinas.

13. La señora Maura Campos, menciona que ha tenido la oportunidad de utilizar el servicio de conciliación medicamentosa y considera que al inicio no fue efectiva. Adicionalmente, menciona que, frente al fortalecimiento en el canal virtual, es importante la capacitación que se le pueda brindar al usuario en relación con el manejo de la oficina virtual. Pregunta, a qué hacen referencia al hablar de sillas interlocutoras en la oficina.

Karen Pimiento, indica que frente al acceso para consulta de conciliación medicamentosa, se tiene establecida una oportunidad de no más de 3 días para el agendamiento. El mecanismo de agendamiento es a través de llamada telefónica o por medio de la aplicación Alone. Efectivamente, se realizó un proceso de estabilización donde se recogieron todas las observaciones y en conjunto con el proveedor y la EPS, se ha venido trabajando para resolverlas y garantizar este servicio. Actualmente, se reciben 180 solicitudes diarias del lado del prestador, siendo un indicador de funcionamiento del canal.

Angie Ovalle, menciona que estos comentarios de la experiencia de la señora Maura Campos ya habían sido compartidos por la asociación y en este momento se encuentran en revisión por parte del área de Convenios Médicos y del prestador que brinda el servicio. Una vez finalizada la reunión, los trasladarán también al área de Modelos de Atención y Gerencia de Acceso y Beneficios Médicos.

Karen Pimiento, menciona que anteriormente la atención de los usuarios en los módulos era de pie, únicamente estaba disponible la silla o espacio de silla de ruedas para la población con discapacidad o movilidad reducida en el módulo de atención preferencial y durante el 2024 se dotaron todos los módulos con sillas interlocutoras para los usuarios. Se muestra como ejemplo la imagen de la diapositiva.

Frente a la tercera observación, indica que se comparte con los usuarios que se acercan a la oficina de atención un volante con la información de cómo acceder a la oficina virtual, cómo obtener usuario y clave, y los procesos que por allí se pueden realizar. Así mismo, se publica en las pantallas de la sala de espera y en los momentos en que no se encuentra congestionada la oficina, se aborda a los

usuarios para enseñarles cómo ingresar a la oficina virtual. En la línea de Call Center se encuentra habilitada una opción que se denomina Soporte Internet, por medio de la cual se enseña a los usuarios o se realiza el acompañamiento para que puedan ingresar a la página web. Cualquier novedad que se presenta sobre la página web es reportada internamente y cualquier oportunidad de mejora, incluidas las que en varias oportunidades se han identificado a través de la asociación de usuarios, es trasladada para que el equipo de tecnología las aborde y se puedan solucionar.

Angie Ovalle, complementa diciendo que en la página web y en las pantallas ubicadas en la sala de espera se cuenta con videos donde se explica el paso a paso para ingresar a la oficina virtual. Actualmente, teniendo en cuenta las sugerencias que se han recibido en diferentes espacios con la Asociación de Usuarios, se han implementado cambios y mejoras en la oficina virtual, especialmente en la sección de autorizaciones; por lo tanto, se continuará con la actualización de los videos con el fin de tener información más detallada y a la mano de los usuarios. Así mismo, para los meses de septiembre y noviembre, se cuenta con 2 capacitaciones programadas para reforzar el paso a paso de la oficina virtual. En la sección de A un Clic, se encuentran los videos y el paso a paso de manera escrita de los diferentes servicios que ofrece la página web, no solo referentes a temas de autorizaciones, sino de incapacidades, temas para beneficiarios, cotizantes y empleadores.

14. La señora Judith Quintero pregunta cuál es la red de prestadores de hospitalización.

Perla Álvarez, explica que la ruta de acceso para casos de hospitalización depende de la puerta de entrada; actualmente, se manejan temas hospitalarios con prestadores como Hospital San Ignacio, Hospital Nacional, Méderi, Clínica Shaio, Fundación Cardio Infantil, Clínica Nueva, Roosevelt. Recuerda que la red de prestadores se encuentra publicada en la página web para consulta de los usuarios.

15. La señora Myriam Torres pregunta, si la EPS realiza algún seguimiento a los prestadores con respecto a la asignación de citas, esto debido a que son muy demoradas. Las autorizaciones tienen vigencia de 60 días; se cumple este tiempo y el usuario no ha logrado agendar la cita. Ha presentado en algunas oportunidades demoras con el Hospital San José Infantil. Menciona que los usuarios quieren continuidad de los controles con sus médicos tratantes porque conocen su historial, son atendidos con empatía y con calidad. Indica que desde febrero tiene pendiente la asignación de una consulta de Oftalmología, la cual no ha podido agendar.

Perla Álvarez, indica que desde la EPS se realiza seguimiento constante a partir de los indicadores, sin embargo, no es desconocido para nadie que estructuralmente Bogotá tiene problemas de disponibilidad de consulta. No es un tema específico de Aliansalud, sino un tema de la estructura del sistema de salud que se ha venido agudizando. Al interior se cuenta con un tablero de control del tema de oportunidad de consultas, se han venido abriendo redes alternas,

específicamente donde se ha evidenciado que se cuenta con alguna dificultad reiterada, tratando de buscar una red alterna para contratarla y abrir un poco más la puerta, sin embargo, hay especialidades donde estructuralmente hay problemas en la ciudad, no alcanza la disponibilidad de consulta para cubrir las necesidades y en algunas especialidades se identifican más problemas que en otras, como por ejemplo Endocrinología, Reumatología, entre otras, son especialidades donde no alcanza la oferta de especialistas para cubrir la necesidad que hay de toda la población, se continúa trabajando para tratar de garantizar una mejor oportunidad, sin embargo se presentan diferentes situaciones también con los usuarios, por ejemplo, se ofrece la oportunidad de una cita más cercana pero el usuario quiere ser atendido por un profesional en específico en el Hospital San Ignacio porque viene teniendo manejo allá, teniendo en cuenta que la capacidad de esa institución no da para agendar a más usuarios.

Es un tema complejo, pero se continúa haciendo el seguimiento, se cuenta con el indicador y la EPS se expande en la medida que es posible. Por ejemplo, en la especialidad de Oftalmología con temas con el prestador Univer Plus durante el 2024, se abrió un segundo proveedor y ya se cuenta la población distribuida entre Univer y Horus.

Angie Ovalle, explica que del caso mencionado por la usuaria, se había informado a la EPS que tenía pendiente consulta de Oculoplastía, la cual ya se agendó; sin embargo, lo volverán a validar. Al terminar la reunión, la señora Myriam Torres manifestó al Componente de Participación Social que no deseaba escalar el caso, teniendo en cuenta, que sí hay consultas disponibles con otros médicos, por lo tanto, ella a través de la página web del prestador, agendará la cita de acuerdo con su disponibilidad de tiempo.

16. La señora Marley Pastrán, por medio del chat de la reunión, sugiere que, ante los errores que se están cometiendo por parte del prestador, por ejemplo, en el diligenciamiento de los formatos e historia clínica, y mientras se siguen mejorando los procesos, la EPS e IPS deberían plantear un procedimiento, en el que el paciente no sea quien tenga que asumir el peso del error cometido por la IPS; es decir, si la IPS diligenció mal, sea la IPS quien tenga que, de forma inmediata, corregirlo y no ser el paciente y su familia quienes tengan que volver a pedir cita para que la IPS lo corrija, ya que estos procesos cuestan dinero y tiempo.

Perla Álvarez, menciona que se tienen establecidos los canales de comunicación interna con los prestadores; desde la EPS se realiza el ejercicio para obtener respuesta directa por parte de las IPS. Este es un tema en donde aún hay mucho por hacer y en el cual se seguirá insistiendo y estableciendo mecanismos que permitan tener respuesta efectiva de cada una de las IPS en los diferentes procesos.

17. El señor Daniel Lobo Guerrero, por medio del chat de la reunión, manifiesta que, dentro del plan de mejora de entrega de medicamentos, sería importante que la actualización de disponibilidades y novedades fuera semanal, por la dinámica en

el consumo/prescripción de los medicamentos, y que la carga en resolver las inconsistencias sea atendida por la entidad y no por el usuario.

Perla Álvarez, comenta que actualmente se cuenta con un proceso de actualización de novedades que se reporta desde Medicarte hacia la EPS y desde la EPS hacia el interior con los equipos de trabajo. Se distribuye dos veces por semana y actualmente se está trabajando en un desarrollo del sistema que permita tener el reporte diario.

18. El señor Carlos García a través del chat de la reunión, indica que necesita mayor explicación sobre la conciliación medicamentosa y conocer si Aliansalud EPS evalúa a los prestadores externos.

Perla Álvarez, explica que la conciliación medicamentosa corresponde a una decisión que tomó la compañía y que parte de lo indicado por los entes de control. La EPS venía aceptando a los usuarios la fórmula de medicamentos emitida por la medicina prepagada y generaba la autorización del medicamento por la EPS. El Ministerio de Salud ha venido glosando las cuentas que tienen que ver con entregas realizadas de medicamentos que no tienen un ordenamiento a partir de la EPS; esto afecta los reportes de suficiencia que se le reportan al Ministerio por las atenciones de la EPS.

A partir de esa glosa continua en el tiempo, la compañía se vio forzada a tomar la decisión de tener que pasar por una valoración que desde la EPS se definió llamar Conciliación Medicamentosa, es la razón por la que ahora no es posible admitir los ordenamientos de prepago para entrega de Medicamentos a través de la EPS y de haber establecido esta consulta que hoy se hace por telemedicina o de manera presencial, son dos alternativas para facilitar tiempos, procesos y el no tener que salir de la casa.

Actualmente, se cuenta con una excepción en este proceso para casos de oncología; el resto, si son medicamentos generales, pasa por consulta en Bienestar IPS, si son medicamentos biológicos, pasa por consulta de Medicarte. Explica que, el prestador Medicarte es tanto Operador Logístico como IPS, cuenta con atención médica y aplicación de medicamentos.

Frente a la segunda pregunta del usuario, indica que la EPS evalúa constantemente los ordenamientos, el área de auditoría tuvo un refuerzo a final del año pasado, se continúa realizando el monitoreo de la calidad y, de manera aleatoria, se hace seguimiento a las videollamadas. Cuando se inició el proceso el año pasado con Bienestar, el servicio era solo telefónico, ya hoy se atiende la videollamada por una plataforma en donde queda la grabación, se cumple con todos los requisitos de historia clínica, lo que permite continuar con el seguimiento de calidad al proceso, tanto en telemedicina como en los otros procesos administrativos.

19. El señor Carlos Arce recuerda a los asistentes que desde la Asociación de Usuarios han sido testigos de la apertura de los espacios de participación social, no se debe esperar a llegar a estas instancias para decir las cosas que relativamente no están

funcionando bien. Resalta que, las puertas de la EPS han estado abiertas, sugiere a los asociados dar a conocer a tiempo sus experiencias y vivencias para hacer las verificaciones correspondientes.

Finaliza indicando que la Junta Directiva de la Asociación de Usuarios quiere agradecer a las profesionales de Participación Social de la EPS por el soporte y apoyo técnico que brindan no solo a la Junta Directiva, sino también a todos los asociados.

20. El señor Samuel Martínez agradece el espacio y refiere que se evidencia que aumentaron las PQR del 2023 al 2024 en un 20%, si se mantiene esta tendencia, del 2024 al 2025, posiblemente se continúe con ese 20%, lo que llevaría a un aumento de las quejas que hoy tenemos en 24.000 a casi 28.000 quejas. Como reflexión, invita a la EPS a pensar, si es posible que se cuente con un mal diagnóstico de las quejas, esto teniendo en cuenta que, según los datos que se presentan, el 92% de las personas que interponen una queja no tenían la razón, pero aun así se evidencia un aumento. Sugiere, en ese sentido, reevaluar lo que se denomina como quejas aprobadas y buscar mecanismos para que todas las quejas disminuyan, esto apuntando también a la parte financiera, puesto que entre menos quejas se deban atender, más barato es el servicio de atención de quejas y reclamos, llegando inclusive a poder reinvertir ese dinero en otros temas y tener mayores utilidades.

Perla Álvarez indica que, la EPS comparte esta preocupación que manifiesta, es un trabajo continuo el que realiza, no solo para ver el resultado de cuántas quejas se tienen en porcentaje, sino para trabajar en el plan de mejora de cada uno de los temas que afectan el servicio. Se espera que las acciones siempre tiendan a reducir las quejas, a veces resulta complicado controlar todas las variables, pero es un tema de prioridad dentro de la organización. No se encuentra el Gerente de Servicio presente, pero le trasladará estas observaciones en el Comité de Gerencia.

Resalta que, como lo menciona el usuario, entre menos quejas se reciban más eficiente es la EPS y más satisfechos están los usuarios, por ello desde cada una de las áreas se trabaja de manera permanente en apuntar a reducirlas y a que sean cada vez menos. Hay variables que no dependen necesariamente de la compañía, sino del usuario y esto de alguna u otra forma termina afectando a la EPS y por otro lado hay variables que competen a la EPS, es allí donde hay que seguir trabajando y por esto se cuenta con un plan de mejora establecido en cada uno de los aspectos. La EPS cuenta con los criterios definidos para la marcación, sin embargo, se retomará al interior la revisión de estos criterios de aprobación de quejas y evaluar si hay una posible oportunidad de mejora.

Teniendo en cuenta que no se presentaron más inquietudes, ni comentarios de los asistentes, se da por terminada la Rendición de Cuentas de Aliansalud EPS. No quedaron compromisos en el marco de la Rendición de Cuentas del periodo 2024. Forma parte de la presente acta el listado de asistencia y constancias de convocatorias.

En la ciudad de Bogotá D.C., se firma a los trece (24) días del mes de julio de 2025, siendo las 11:51 a.m.



ID Firma: 78627024d4c24f0481e8ebc0a48a505a
Emisor: PERLA CONSTANZA ALVAREZ
Emisión: 202507131151

PERLA CONSTANZA ALVAREZ
Representante Legal
Gerente de Acceso y Beneficios Médicos
ALIANSAALUD EPS



ID Firma: ab7159f8-1247-43f6-8d6e-041fd7670530
Titular: ALIANSAALUD EPS
Emisor: ANGIE OVALLE VALBUENA

Angie Ovalle V.
ANGIE OVALLE VALBUENA
Analista de Participación Social
ALIANSAALUD EPS

FECHA DE REUNIÓN 24 de julio de 2025

HORA INICIO 09:06 a.m.

HORA TERMINACIÓN 11:51 a.m.

SITIO DE LA REUNIÓN Calle 63 A 28-75 Piso 4 Sala Zafiro y Esmeralda

No	NOMBRES Y APELLIDOS	DOCUMENTO	ASISTENCIA
1	JUAN PABLO CAMARGO	79995176	
2	Hermana Susana Lora	41718102	
3	Angie Ovalle Valbuena	1030664189	Angie Ovalle V.
4	Edison Padilla	1070962450	Edison Padilla
5	Yviana Raba	1014221179	Yviana Raba.
6	Pera C Alvarez P	52021643	Pera C.
7	Claudia L Boada	46666729	Claudia L.
8	Margarita Ardeña Ochoa	51915691	Margarita A.
9	Tatiana Malagon Ospina	1069725772	Tatiana M.
10	Diana Mancha Carriz	1018445851	Diana M.
11	Karen Puente Peña	201761963	Karen P.
12	Andrea Artundaga Cruz	1.014.236.444	Andrea A.
13	Gianna Manrique	52710470	Gianna M.
14	Claudia Patricia Cubillos Márquez	52476549	Claudia P.
15	Judith Quintana Torres	41.505.815	Judith Q.
16			
17			
18			
19			
20			

REGISTRO DE ASISTENCIA USUARIOS VIRTUALES AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

REGISTRO DE ASISTENCIA USUARIOS VIRTUALES RENDICIÓN DE CUENTAS ALIANSALUD EPS	
VIGENCIA 2024	
Participantes conectados en plataforma virtual Teams	
Titulo de la reunión	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la EPS
Participantes que asistieron	34
Hora de inicio	7/24/25, 8:38:59 AM
Hora de finalización	7/24/25, 11:51:17 AM
Participantes	
Nombre	Rol
Angie Briggette Ovalle Valbuena	Organizador Aliansalud EPS
Margarita Ardila Ochoa	Organizador Aliansalud EPS
Carlos Alberto García	Asociación de Usuarios
Daniel LoboGuerrero	Asociación de Usuarios
Marley Pastran y Jose Mogollón	Asociación de Usuarios
Betsy Rueda	Asociación de Usuarios
Hugo Luque	Asociación de Usuarios
Maura T Campos VMmillamizar	Asociación de Usuarios
Samuel Enrique Martínez Arias	Asociación de Usuarios
Rosalbina Paez	Asociación de Usuarios
Carlos Arce	Asociación de Usuarios
Manuel Pimentel	Asociación de Usuarios
Miguel Antonio Becerra	Usuario Aliansalud
María del pilar campos v	Usuario Aliansalud
Ricardo Ruiz	Usuario Aliansalud
Lucía Lopez	Usuario Aliansalud
Camilo Eduardo González	Usuario Aliansalud
Laura Alejandra Gutierrez	Usuario Aliansalud
Sandra Milena Rodriguez Ramirez	Asistente SDS
Juan Sebastian Ramos Roncancio	Aliansalud EPS
Nataly Sanchez Rondón	Aliansalud EPS
Ingrid Juliet Mora Villarreal	Aliansalud EPS
Dania Carolina Pachon Duran	Aliansalud EPS
Paola Andrea Baquero Renza	Aliansalud EPS
Sandra Milena Parga Barajas	Aliansalud EPS
Yessica Paola Bernal Saavedra	Aliansalud EPS
Angelica Patricia Campos Mesa	Aliansalud EPS
María Del Pilar Ossa Quebrada	Aliansalud EPS
Karen Nayive Pimiento Peña	Aliansalud EPS
Juli Andrea Alarcón González	Aliansalud EPS
Sandra Maria Bayon Arango	Aliansalud EPS
Diana Ibeth Zapata Romero	Aliansalud EPS
Oscar David Buitrago Ordoñez	Aliansalud EPS

Aliansalud
eps

AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS PERIODO 2024

ORDEN DEL DÍA

- 1. PRESENTACIÓN RENDICIÓN DE CUENTAS ALIANSALUD EPS**
Perla Constanza Alvarez Representante Legal Aliansalud EPS



CONTENIDO

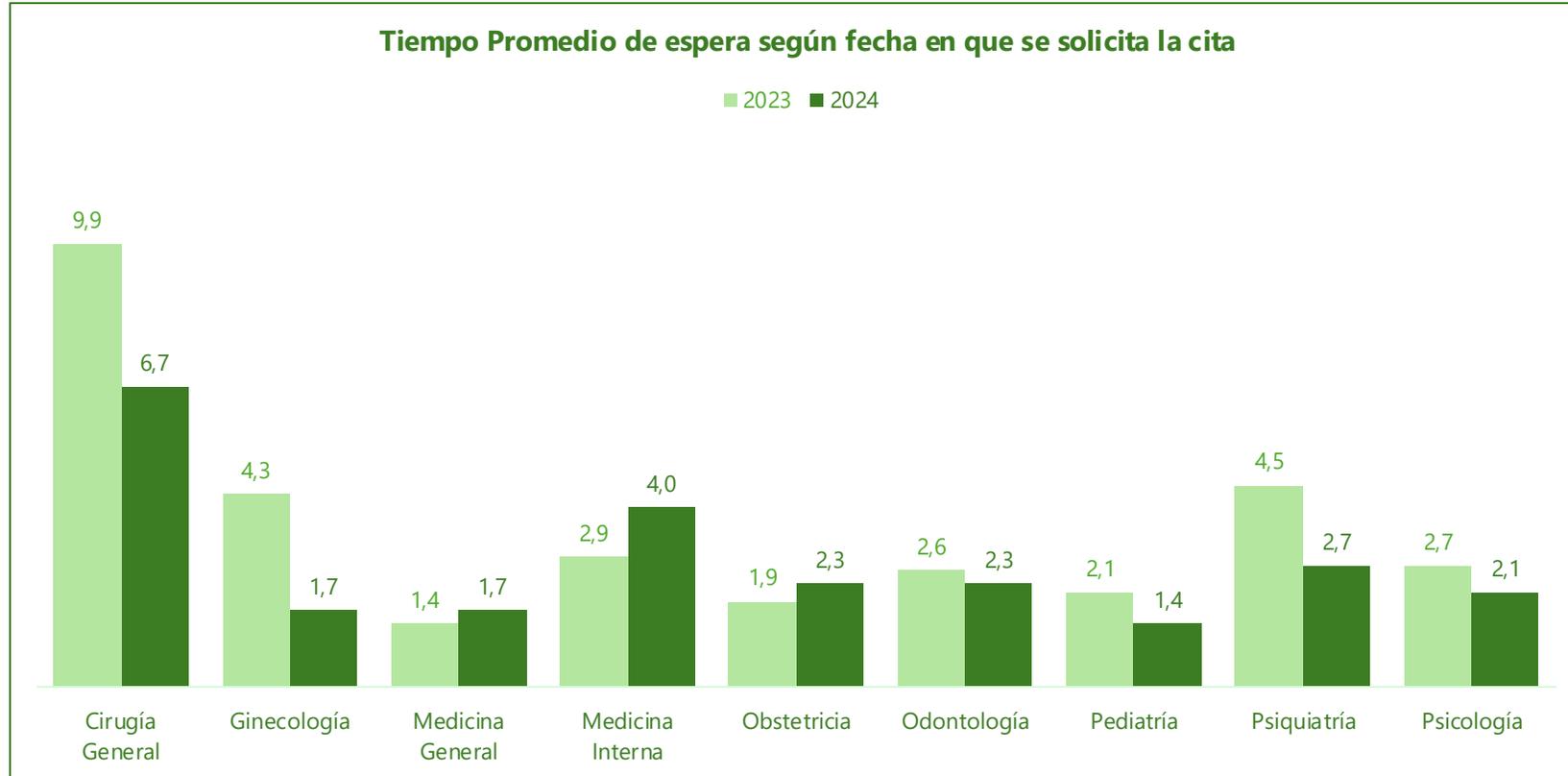
RENDICIÓN DE CUENTAS ALIANSALUD EPS

Circular 008 de 2018 emitida por la Superintendencia Nacional de Salud

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

PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

INDICADORES OPORTUNIDAD DE CONSULTA (RES. 1552 DE 2013)



Cálculo realizado en días hábiles.

Especialidad	Estandar CE056	Cumplimiento 2024
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.

- 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.



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.

- 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

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:



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.

- 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.

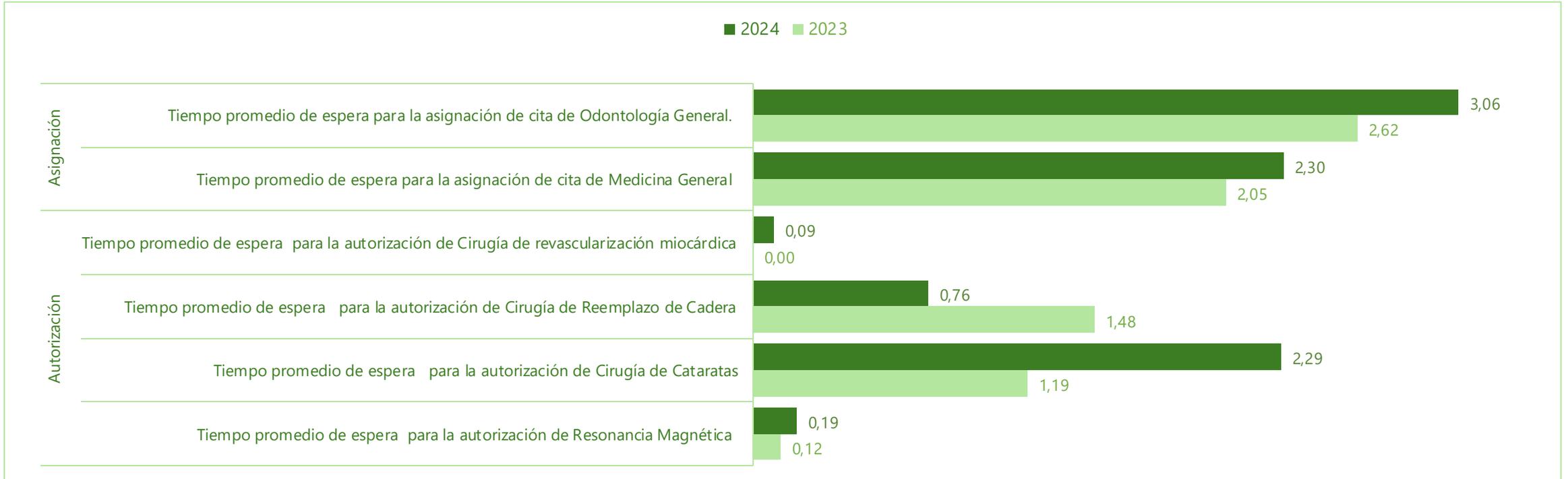


Seguridad de la Atención

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.

- 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)

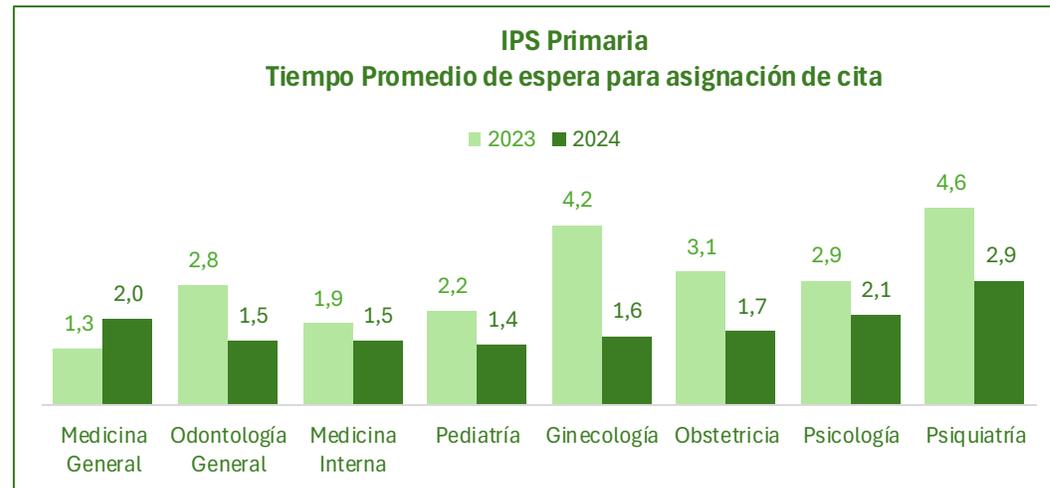
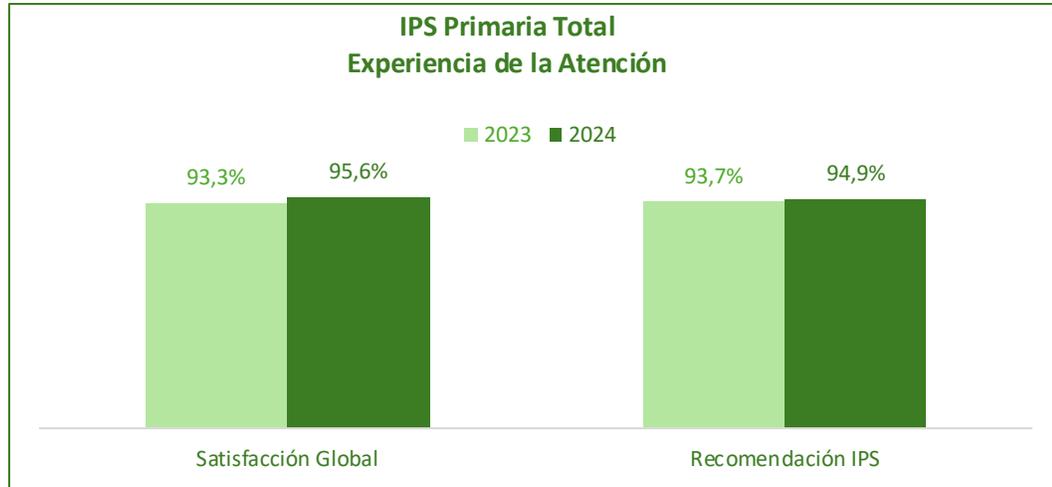


Fuente: Observatorio de Calidad MPS (Cálculo realizado en días calendario)

GRUPO	INDICADOR	2023	2024
Asignación	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina General	2,05	2,30
	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Odontología General.	2,62	3,06

GRUPO	INDICADOR	2023	2024
Autorización	Tiempo promedio de espera para la autorización de Resonancia Magnética	0,12	0,19
	Tiempo promedio de espera para la autorización de Cirugía de Cataratas	1,19	2,29
	Tiempo promedio de espera para la autorización de Cirugía de Reemplazo de Cadera	1,48	0,76
	Tiempo promedio de espera para la autorización de Cirugía de revascularización miocárdica	0,00	0,09

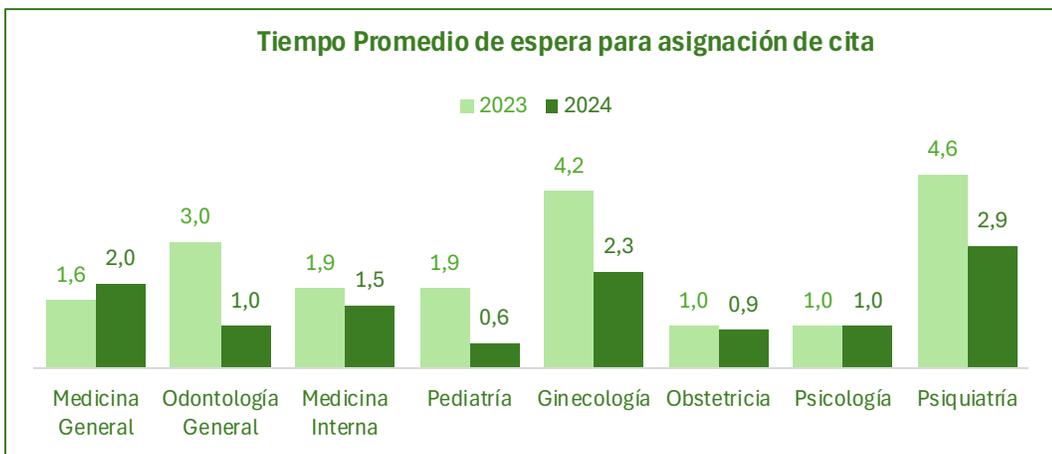
INDICADORES EXPERIENCIA DE LA ATENCIÓN EPS (RES. 256 DE 2016)



Fuente: Observatorio de Calidad (Cálculo realizado en días hábiles)

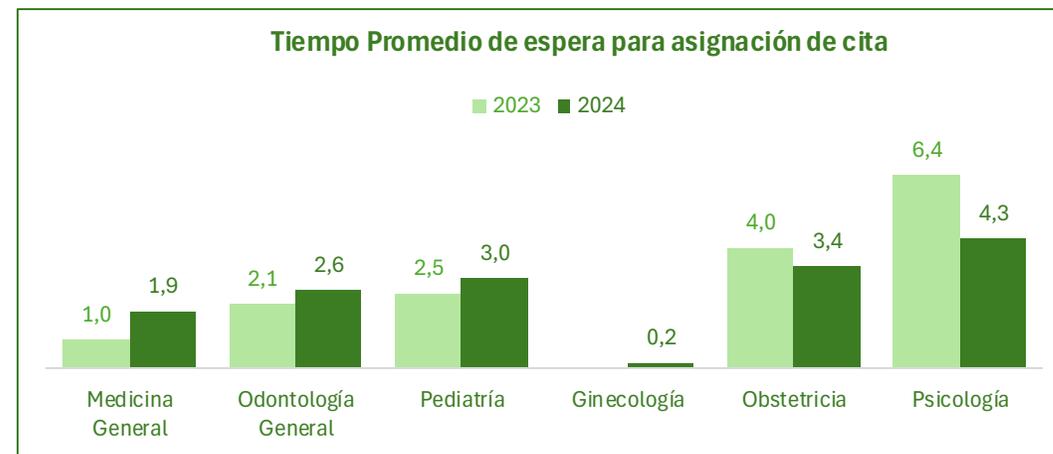
INDICADORES EXPERIENCIA DE LA ATENCIÓN EPS (RES. 256 DE 2016)

IPS Primaria Bienestar



Fuente: Observatorio de Calidad (Cálculo realizado en días hábiles)

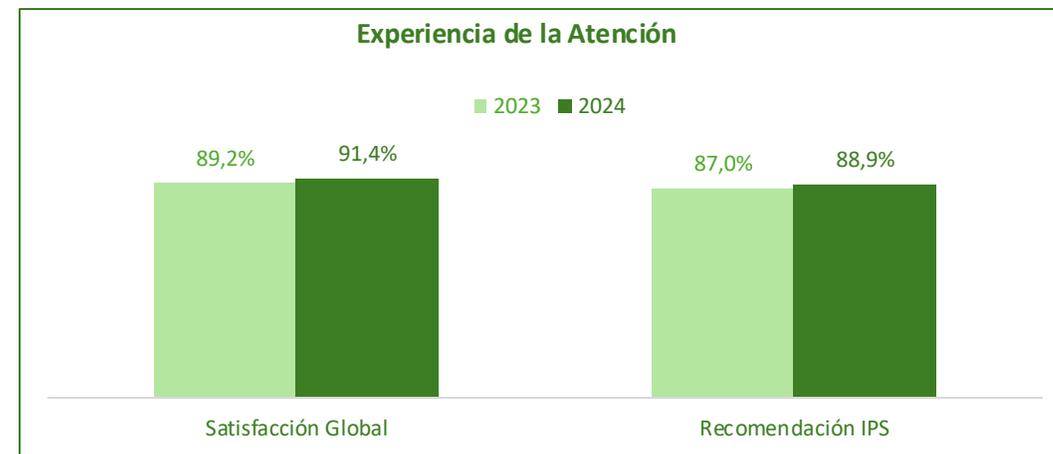
IPS Primaria UMD



Fuente: Observatorio de Calidad (Cálculo realizado en días hábiles)

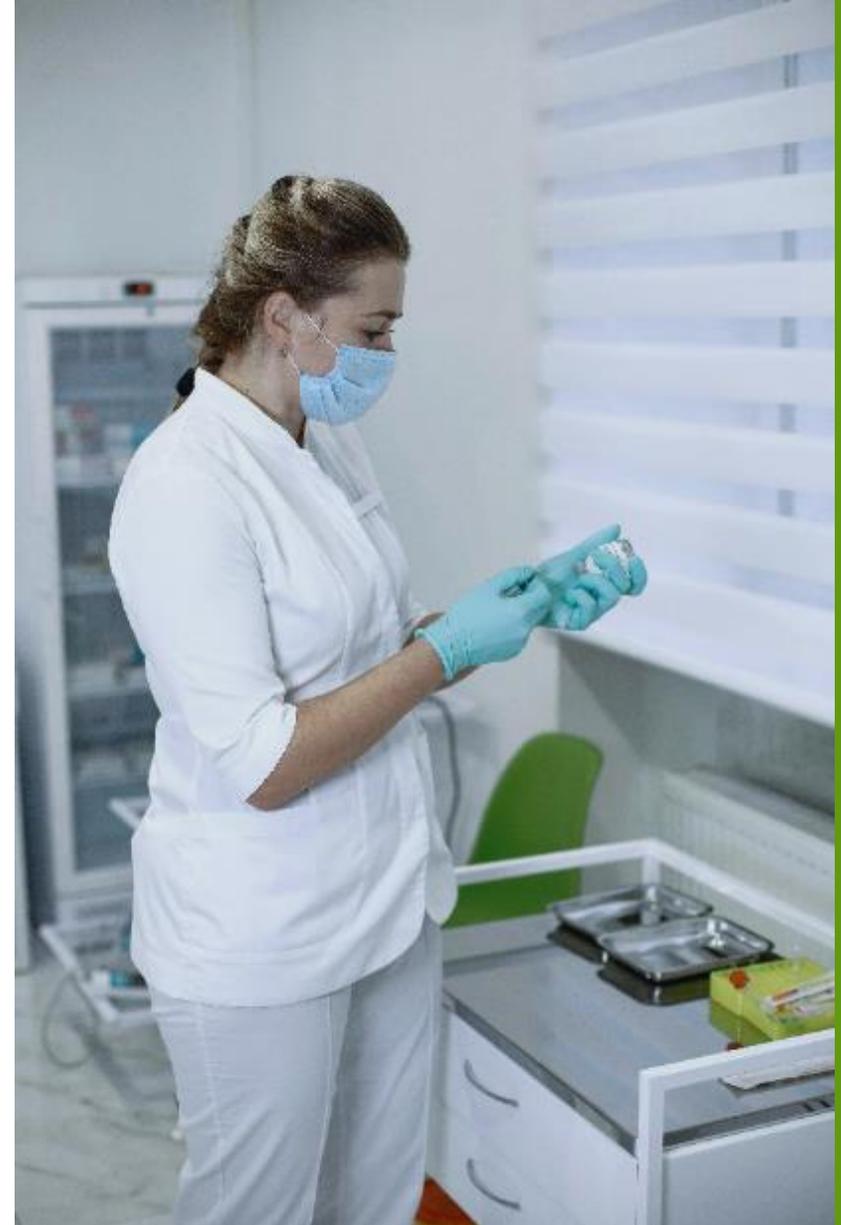


Fuente: Observatorio de Calidad

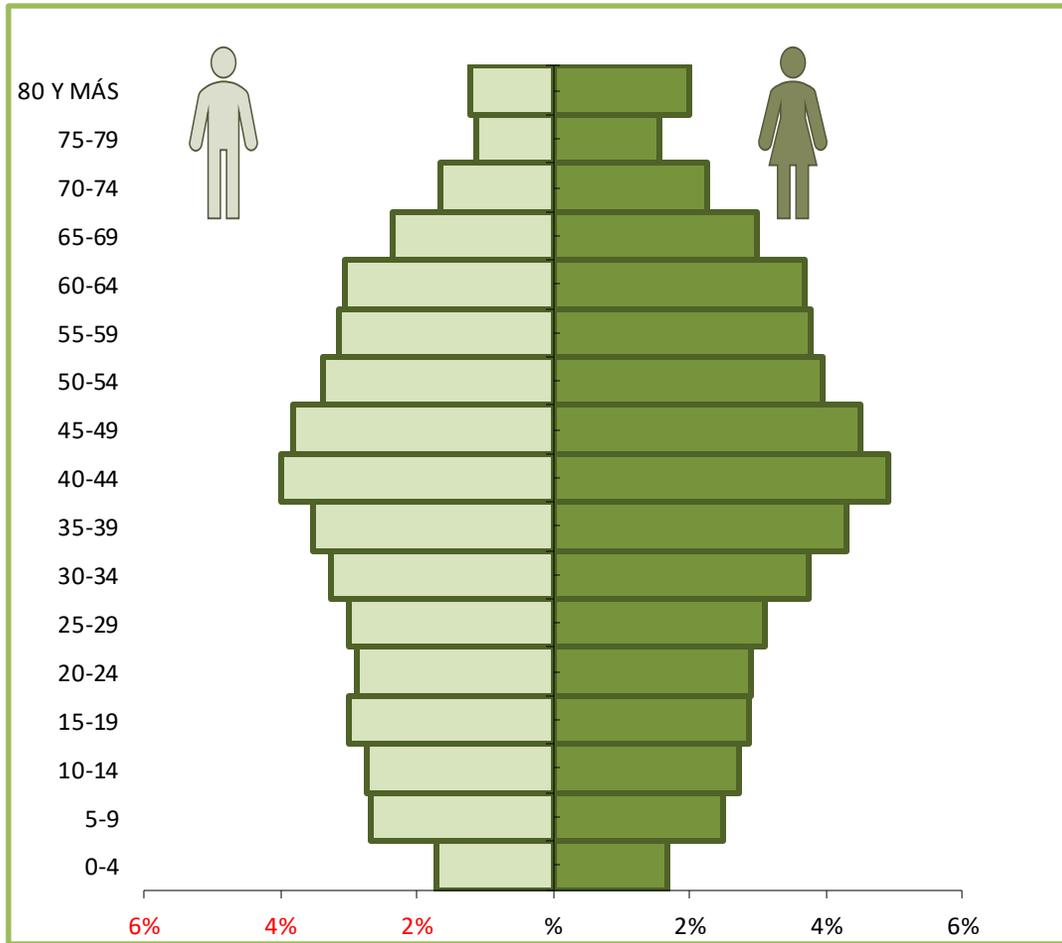


Fuente: Observatorio de Calidad

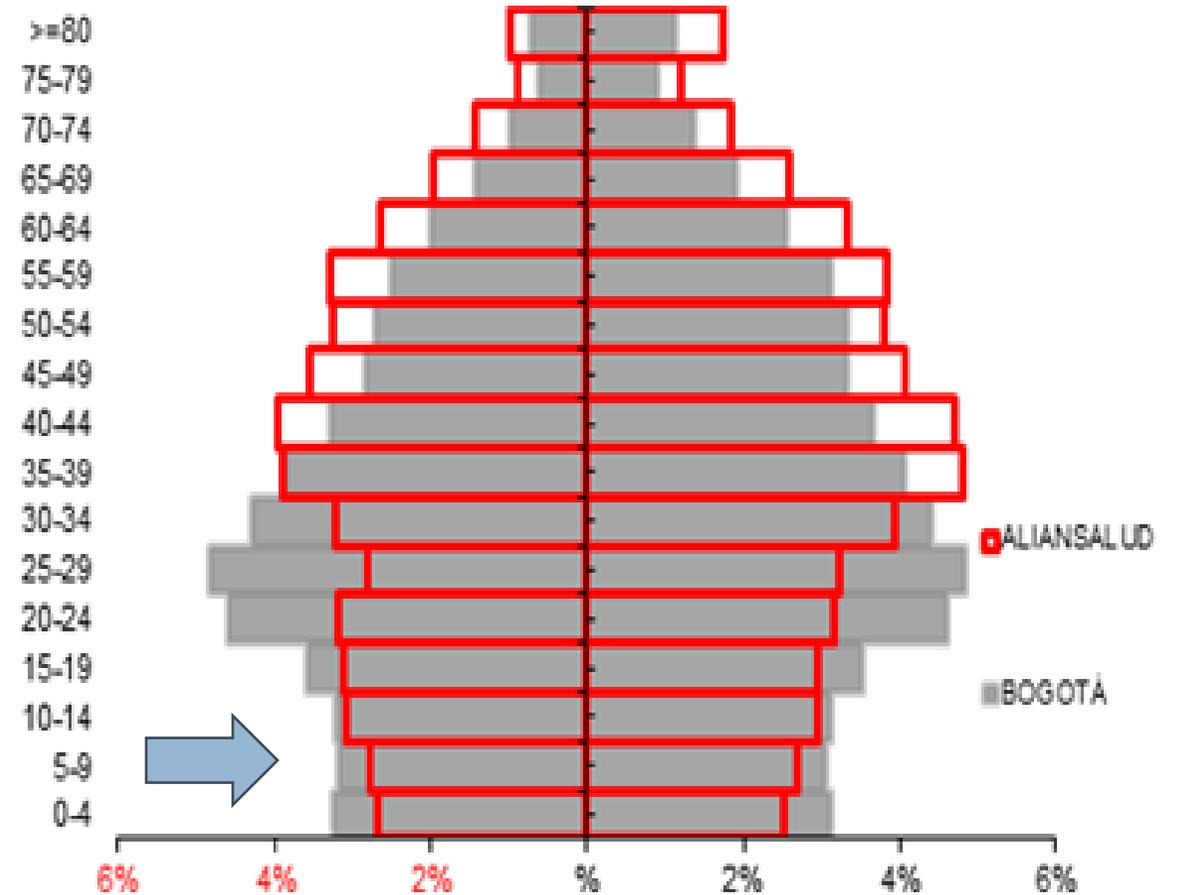
INDICADORES DEMOGRÁFICOS



PIRÁMIDE POBLACIONAL ALIANSALUD EPS



Fuente Población corte Diciembre 2024



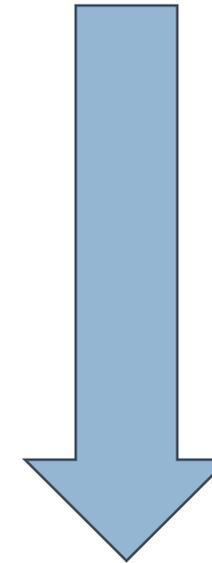
Fuente Población corte Diciembre 2024

Índices demográficos	Interpretación
Relación hombres/mujer	En Aliansalud por cada 100 mujeres hay 87 hombres.
Razón niños mujer	En Aliansalud por cada 100 mujeres en edad fértil (15-49años) hay 13 niños y niñas entre 0 y 4 años.
Índice de infancia	En Aliansalud por cada 100 personas hay 14 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 108 personas mayores de 65 años
Índice demográfico de dependencia	En Aliansalud 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 por cada 100 personas entre los 15 a 64 años, dependen 20 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 62, 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 Caracterización corte Diciembre 2024

FECUNDIDAD 2024 ALIANSALUD EPS

ALIANSALUD EPS - TASAS DE FECUNDIDAD	TASA GLOBAL DE FECUNDIDAD	TASA GENERAL DE FECUNDIDAD POR 1.000 MUJERES DE 15 A 49 AÑOS
SERIE 2016 -2024		
Indicador Colombia 2024	1,2	32
Indicador Bogotá 2024	0,91	28,1
Aliansalud 2016	0,6	19,6
Aliansalud 2017	0,8	24,8
Aliansalud 2018	0,7	24,1
Aliansalud 2019	0,7	21,9
Aliansalud 2020	0,6	20,5
Aliansalud 2021	0,6	18,3
Aliansalud 2022	0,6	18,5
Aliansalud 2023	0,6	18,4
Aliansalud 2024	0,6	16,8



Disminuye en Colombia y en Aliansalud

Fuente: Sedna 2016-2024

MORBILIDAD AMBULATORIA 2023		MORBILIDAD AMBULATORIA 2024	
Patologías con metodología Agrupador 667		Patologías con metodología Agrupador 667	
1	Actividades de Promoción y Prevención	1	Actividades de Promoción y Prevención
2	Enfermedades Hipertensivas	2	Enfermedades Hipertensivas
3	Diabetes Mellitus	3	Enfermedades del Sistema Nervioso, excepto Meningitis
4	Enfermedad por el VIH/SIDA	4	Diabetes Mellitus
5	Enfermedades del Sistema Nervioso, excepto Meningitis	5	Resto de Enfermedades del Sistema Digestivo
6	Infecciones Respiratorias Agudas	6	Infecciones Respiratorias Agudas
7	Resto de Enfermedades del Sistema Digestivo	7	Traumas, Heridas, Fracturas
8	Traumas, Heridas, Fracturas	8	Enfermedades del Sistema Urinario
9	Enfermedades del Sistema Urinario	9	Deficiencias Nutricionales y Anemias Nutricionales
10	Deficiencias Nutricionales y Anemias Nutricionales	10	Enfermedad por el VIH/SIDA

Fuente: Global 2024

MORBILIDAD HOSPITALARIA 2024 ALIANSALUD EPS

2023			2024		
	CAUSA DX	Proporción		CAUSA DX	Proporción
1	Infección de Vías Urinarias, sitio no especificado	4,51%	1	Infección de Vías Urinarias, sitio no especificado	4,80%
2	Leiomioma del Útero, sin otra especificación	2,14%	2	Neumonía Bacteriana, no especificada	2,20%
3	Neumonía Bacteriana, no especificada	2,02%	3	Gastroenteritis y Colitis de origen no especificado	2,00%
4	Insuficiencia Cardíaca Congestiva	1,62%	4	Parto por Cesárea, sin otra especificación	1,90%
5	Bronquitis Aguda, no especificada	1,57%	5	Bronquitis Aguda, no especificada	1,80%
6	Parto por Cesárea, sin otra especificación	1,54%	6	Hiperplasia de la Próstata	1,80%
7	Hiperplasia de la Próstata	1,51%	7	Otras Gastroenteritis y Colitis de origen infeccioso	1,70%
8	Episodio Depresivo, no especificado	1,37%	8	Leiomioma del Útero, sin otra especificación	1,70%
9	Infarto Agudo del Miocardio, sin otra especificación	1,34%	9	Insuficiencia Cardíaca Congestiva	1,70%
10	Otras Gastroenteritis y Colitis de origen infeccioso	1,30%	10	Angina de Pecho, no especificada	1,50%

Fuente: SEDNA 2024

MORTALIDAD 2024 ALIANSALUD EPS

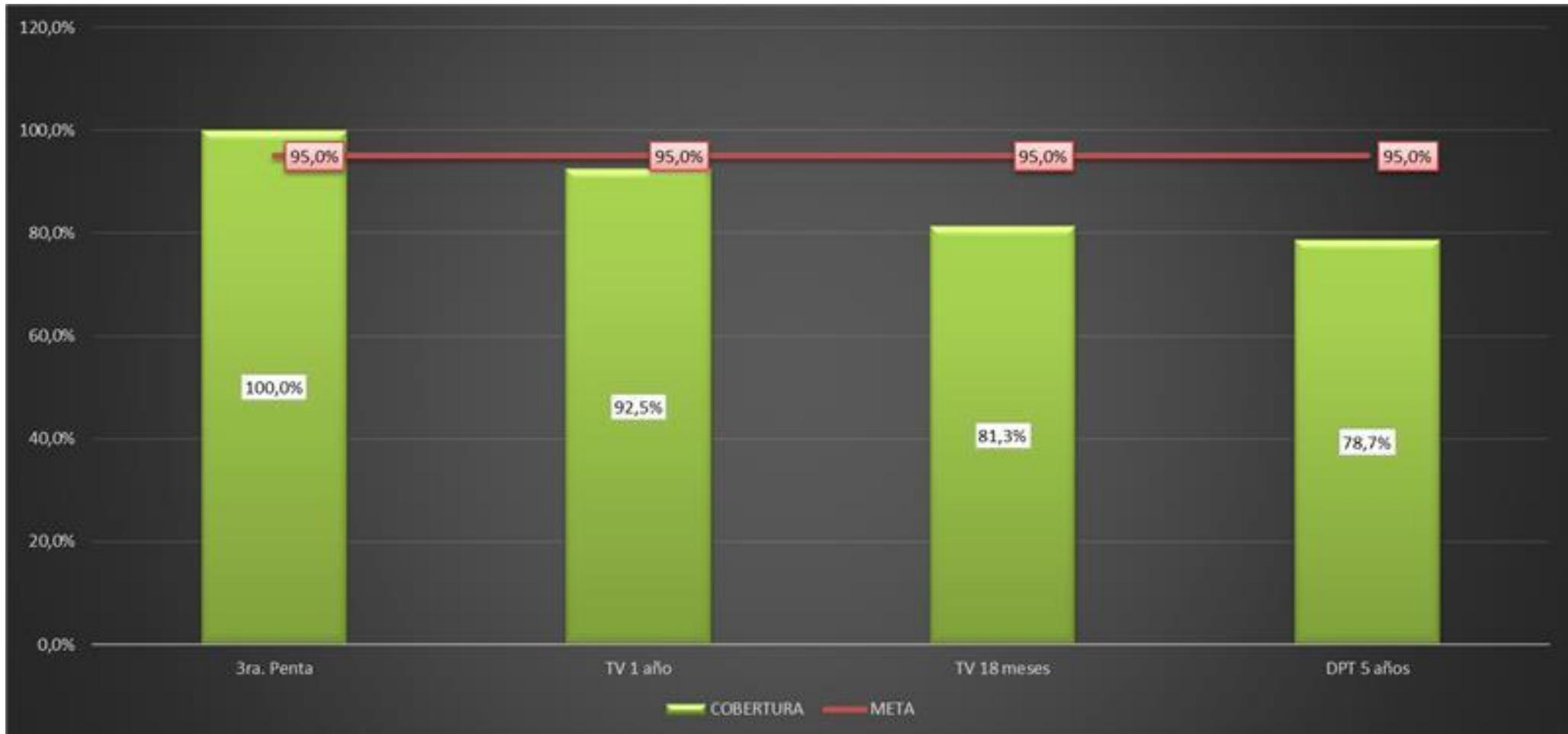
CAUSAS DE MORTALIDAD GENERAL	No. MUERTES
Insuficiencia Cardíaca Congestiva	54
Neumonía Bacteriana, no especificada	38
Choque Séptico	36
Septicemia, no especificada	30
Enfermedad Pulmonar Obstructiva crónica, no especificada	24
Secuelas de Enfermedad Cerebrovascular, no especificada como Hemorrágica u oclusiva	23
Muerte Fetal de causa no especificada	23
Tumor Maligno del Páncreas, parte no especificada	22
Tumor Maligno del Colon, parte no especificada	22
Tumor Maligno de los Bronquios o del Pulmón, parte no especificada	19

Fuente: Global 2024

INTERVENCIONES DE SALUD



COBERTURAS VACUNACIÓN AÑO 2024 BIOLÓGICOS TRAZADORES



FUENTE: Tablero de control Vacunación Aliansalud EPS 2024

ESTRATÉGIAS IMPLEMENTADAS PROGRAMA AMPLIADO DE INMUNIZACIONES- PAI- 2024

Implementación de estrategia Plan Piloto, para seguimiento a cohorte de 5 años

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

Participación en jornadas Nacionales de vacunación durante el año 2024.

Mantenimiento de línea WhatsApp para que los padres remitan foto del carné para actualizar el esquema de vacunación en el PAI.

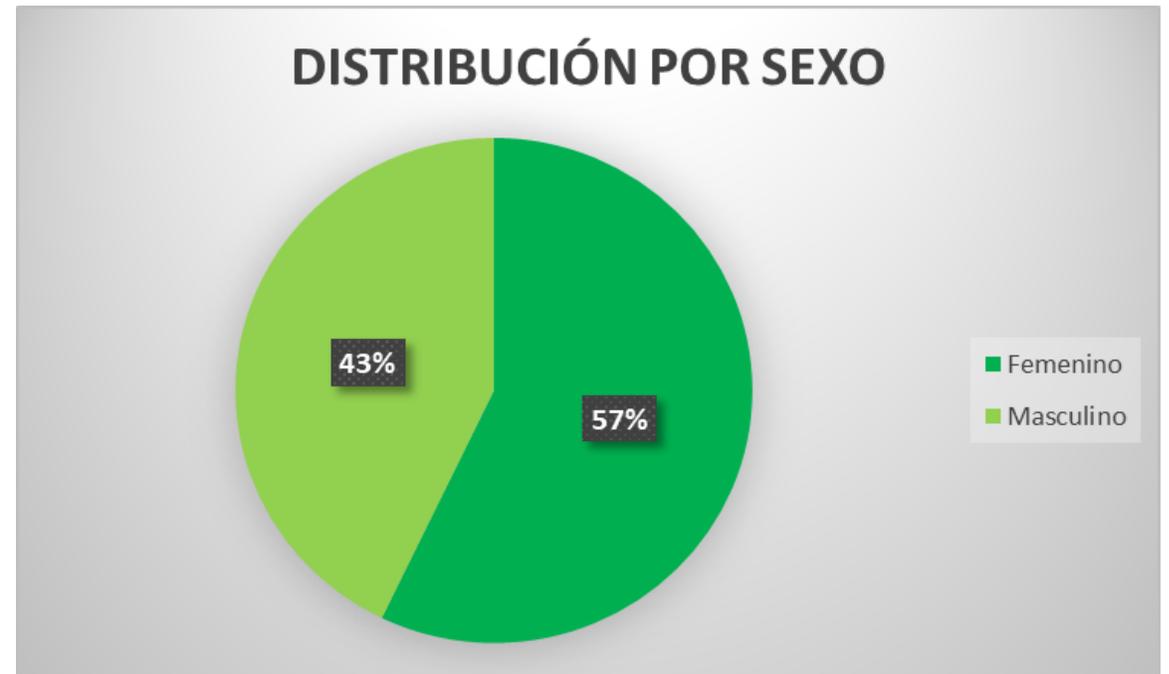
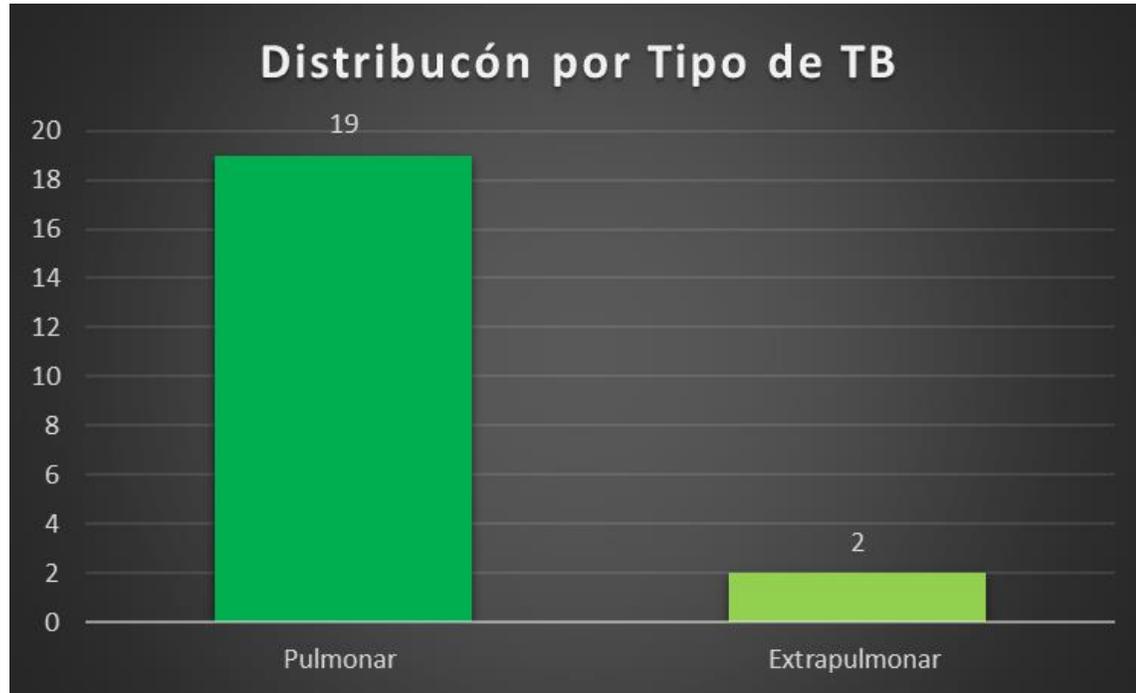
Seguimiento a coberturas alcanzadas por parte de Red de atención contratada.

Socialización de lineamientos generales año 2024 y jornadas de vacunación

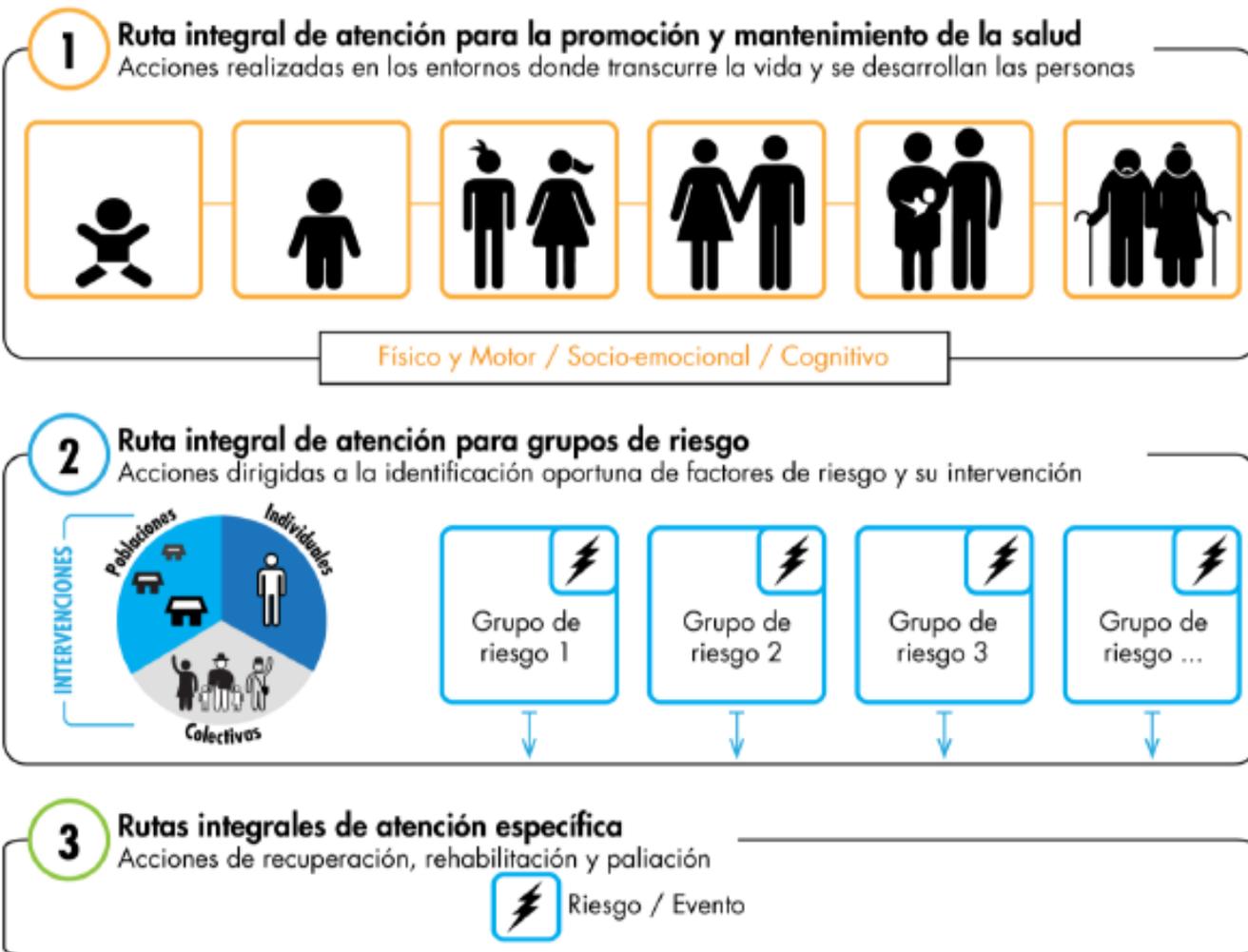
Envío nominal de menores objeto de vacunación por parte de la red de atención.

Implementación de seguimiento por plataforma SIGIRES a demanda inducida realizada por el asegurador.

Vacunación domiciliaria a menores con esquema atrasado a través de prestador Home salud.



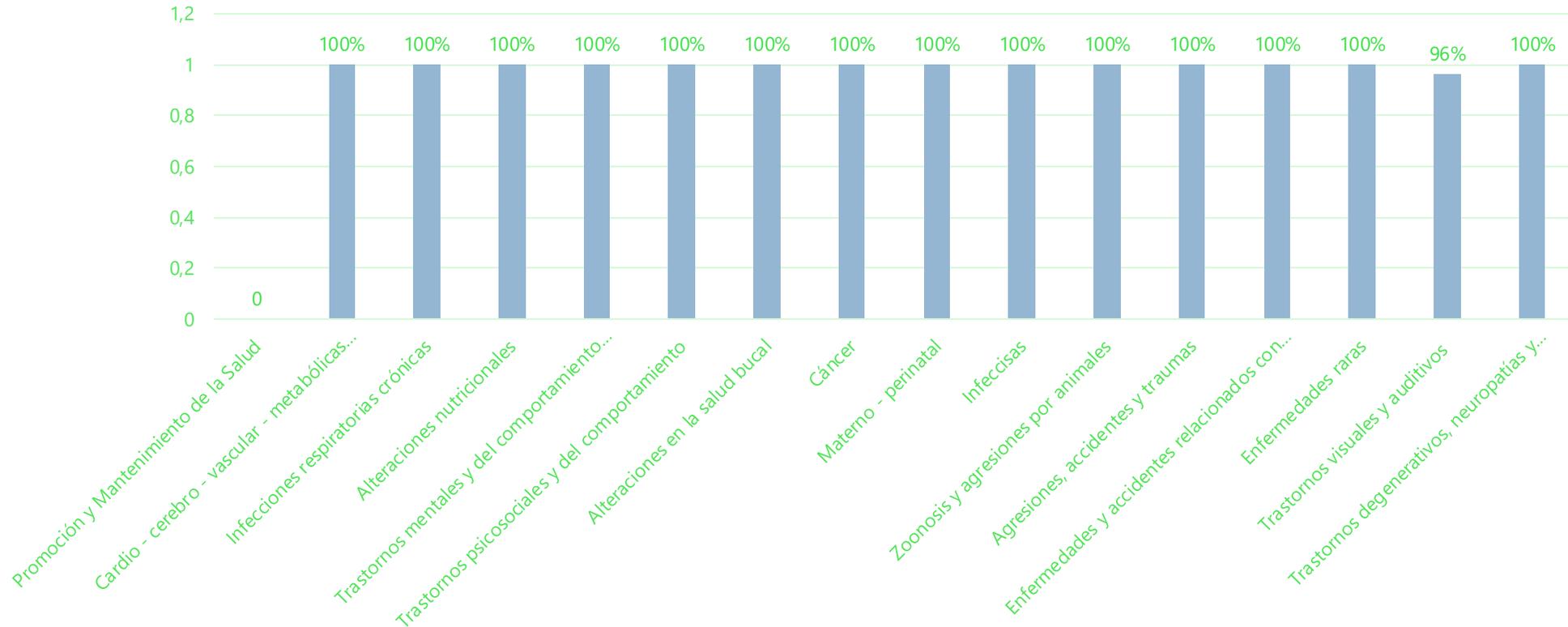
Durante el año 2024 se notificaron 21 casos con Tuberculosis, de los cuales el 90% corresponden a casos de Tuberculosis pulmonar y el 10% a tuberculosis extrapulmonar.



- Fortalecimiento de la implementación de las RIAS de promoción y mantenimiento de la salud y materno perinatal en los prestadores.
- Seguimiento a la implementación de las Rutas Integrales de Atención en Salud.
- Participación en las mesas de trabajo lideradas por la Entidad Territorial.

IMPLEMENTACION DE RUTAS INTEGRALES DE ATENCION EN SALUD

Porcentaje Implementación RIAS Aliansalud Evaluación Secretaría Distrital de Salud de Bogotá Año 2024



**CONSOLIDADO
EVALUACION
2024**

99%

Ruta de alteraciones auditivas y visuales 96%, oportunidad de mejora información oportuna de tamizaje de RN

Aliansalud eps

Capacitaciones 2024 para usuarios

Fecha	Horario	Tema	Modalidad
01 de febrero	8:00 a.m. a 1:00 p.m.	Cuotas Moderadoras y Copagos Programa de Gratuidad Bogotá - SCS	Presencial en IPS de Atención Primaria
23 de febrero	10:00 a.m. a 11:30 a.m.	Ruta de Promoción y Mantenimiento de la Salud Vacunación PAI	Transmisión vía Teams
08 de marzo	8:00 a.m. a 9:00 a.m.	Ruta de Cáncer Priorizado de Cáncer de Mama	Transmisión vía Teams
12 de abril	10:00 a.m. a 11:30 a.m.	Derechos Sexuales y Reproductivos	Transmisión vía Teams
24 de abril	8:00 a.m. a 1:00 p.m.	Derechos y Deberes	Presencial en IPS de Atención Primaria
10 de mayo	10:00 a.m. a 11:30 a.m.	Programa de infección Respiratoria (IRA) Programa de Enfermedad Diarreica Aguda (EDA)	Transmisión vía Teams
06 de junio	10:00 a.m. a 11:30 a.m.	Ruta Enfermedad Respiratoria Crónica (EPOC/ASMA)	Transmisión vía Teams
21 de junio	10:00 a.m. a 11:30 a.m.	Taller "Hazlo tú mismo"	Transmisión vía Teams
24 de julio	10:00 a.m. a 11:30 a.m.	Taller "Me cuido, te cuido" Día del cuidador	Transmisión vía Teams
16 de agosto	10:00 a.m. a 11:30 a.m.	Ruta de Enfermedades Cardio-cerebro-vasculares-metabólicas (HTA-DM)	Transmisión vía Teams
06 de septiembre	10:00 a.m. a 11:30 a.m.	Ruta Materno Perinatal	Transmisión vía Teams
20 de septiembre	10:00 a.m. a 11:30 a.m.	Certificado de Discapacidad y Proceso de Registro, Localización y Caracterización de la Población con Discapacidad (RLCPD)	Transmisión vía Teams
30 de octubre	10:00 a.m. a 11:30 a.m.	Ruta de salud mental	Transmisión vía Teams
31 de octubre	10:00 a.m. a 11:30 a.m.	Banco de Productos de Apoyo SPA Ayudas técnicas	Transmisión vía Teams
08 de noviembre	10:00 a.m. a 11:30 a.m.	Ruta de Enfermedades Huérfanas	Transmisión vía Teams
06 de diciembre	10:00 a.m. a 11:30 a.m.	Ruta de Trastornos Degenerativos y Neuropatías Artritis Reumatoide	Transmisión vía Teams

Conoce más en aliansalud.com.co/noticias
Envíanos tus comentarios a participacionciudadana@aliansalud.com.co

Se cuenta con un cronograma de capacitaciones de las rutas definidas por el Ministerio de Salud y Protección Social y/o temáticas de interés para los usuarios, que es liderado por los referentes del proceso de la EPS o un experto en el tema, a continuación, se describen algunas de las capacitaciones realizadas en el año 2024

IMPLEMENTACION DE RUTAS INTEGRALES DE ATENCION EN SALUD

Conversatorios dirigidos a usuarios acerca de las actividades de las RIAS

23 FEBRERO 2024

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

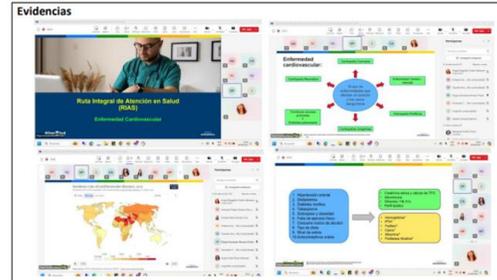


Lista de Asistencia	
Título de la reunión	Ruta de Promoción y Mantenimiento de la Salud. Vacunación PAI
Participantes que asistieron	11

ACTA DE CAPACITACIÓN USUARIOS N°002		
Capacitación dirigida por: Ingrid Mora –Medico de Evaluación y Seguimiento Paola Correa –enfermera de Salud Administrada	Fecha: 23 febrero 2024	Hora inicio: 10:00 a.m. Hora Fin: 11:30 a.m.
		Modalidad Virtual: Microsoft Teams
Objetivo: Capacitar a los usuarios de Aliansalud EPS sobre la Ruta de Promoción y Mantenimiento de la Salud y Programa Ampliado de Inmunizaciones (PAI).		
Temas abordados		
Ruta Promoción y Mantenimiento de la Salud		
<ul style="list-style-type: none"> • Política de Atención Integral en Salud (PAIS) • Rutas Integrales de Atención (RIAS) • Acciones Individuales para la Promoción y mantenimiento de la Salud • Ruta de Promoción y Mantenimiento de la Salud • Momentos de Curso de Vida • Primera Infancia 0 a 5 años • Infancia 6 a 11 años • Adolescencia 12 a 17 años • Juventud 18 a 28 años • Adultez 29 a 59 años • Vejez mayores de 60 • Salud Oral • Implementación RIAS en Aliansalud EPS <ul style="list-style-type: none"> ○ Educación en Salud ○ Demanda Inducida 		

16 AGOSTO 2024

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



Listado de Asistencia	
Título de la reunión	Ruta de Enfermedades Cardio Cerebro Vascular Metabólica
Participantes que asistieron	15

ACTA DE CAPACITACIÓN A USUARIOS N°010		
Capacitador: Diego Fernando Moreno - Medico de Evaluación y Seguimiento	Fecha: 16 agosto 2024	Hora inicio: 10:00 a.m. Hora Fin: 11:00 a.m.
		Modalidad Virtual: Microsoft Teams
Objetivo: Capacitar a los usuarios de Aliansalud EPS sobre la Ruta de Enfermedades Cardio Cerebro Vascular Metabólicas.		
Temas abordados		
<ul style="list-style-type: none"> • Enfermedades Cardiovasculares <ul style="list-style-type: none"> ❖ Cardiopatía Coronaria ❖ Arteriopatía Periférica ❖ Enfermedad Cerebro-Vascular ❖ Cardiopatías Congénitas ❖ Trombosis Venosas profundas y Embolias Pulmonares ❖ Cardiopatía Reumática • La importancia de conocer las enfermedades cardiovasculares <ul style="list-style-type: none"> ❖ Tasas de mortalidad nivel global ❖ Tasas de mortalidad entre hombres y mujeres 2022 ❖ Tasas de mortalidad por países ❖ Tasa de Mortalidad en Colombia ❖ Causas de mortalidad 2021 ❖ Incidencia de la enfermedad cardiovascular ❖ Prevalencia de la enfermedad cardiovascular • Factores de Riesgo <ul style="list-style-type: none"> ❖ No modificables ❖ Modificables • Modelo de Atención de la Ruta en Aliansalud EPS 		

06 SEPTIEMBRE 2024

Conversatorio dirigido a usuarios acerca de las actividades de la **RIAS Materno Perinatal**

Durante la presentación se brindó el espacio para que los asistentes que así lo quisieran, realizaran preguntas y observaciones de los temas abordados.



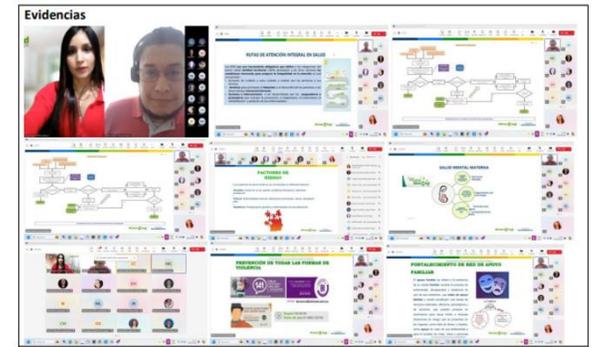
Listado de Asistencia	
Título de la reunión	Ruta Materno Perinatal
Participantes que asistieron	23

ACTA DE CAPACITACIÓN A USUARIOS N°011		
Capacitador: Adriana Liceth Maestre - Enfermera de Salud Administrada	Fecha: 06 septiembre 2024	Hora inicio: 10:00 a.m. Hora Fin: 11:30 a.m.
		Modalidad Virtual: Microsoft Teams
Objetivo: Capacitar a los usuarios de Aliansalud EPS sobre la Ruta Materno Perinatal.		
Temas abordados		
<ul style="list-style-type: none"> • Rutas de Atención en Salud • Resolución 3280 de 2018 • 16 grupos de Riesgo • Ruta de Atención Integral Materno Perinatal • Finalidades de las Intervenciones Individuales de la RIAMP <ul style="list-style-type: none"> ❖ Valoración Integral ❖ Detección Temprana ❖ Protección Específica ❖ Diagnóstico ❖ Tratamiento ❖ Educación para salud • Detección Temprana <ul style="list-style-type: none"> ❖ Atención para el cuidado preconcepcional, prenatal, salud bucal, promoción de la alimentación y nutrición 		

09 OCTUBRE 2024

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

ACTA DE CAPACITACIÓN A USUARIOS Y FUNCIONARIOS N°013		
Capacitador: Wilmer Camilo Ocampo Psicólogo Clínico	Fecha: 09 octubre 2024	Hora: 10:00 a.m. - 11:30 a.m.
		Modalidad Virtual: Microsoft Teams
Objetivo: Capacitar a los usuarios y funcionarios de Aliansalud EPS sobre la Ruta de Salud Mental.		
Temas abordados		
<ul style="list-style-type: none"> • Rutas de Atención Integral en Salud • Salud Mental en 3 tipos de RIAS • Ruta Prestador Primario y Ruta Prestador Complementario • Cohortes Priorizadas en Salud Mental <ul style="list-style-type: none"> ❖ Cohorte conducta suicida ❖ Cohorte en gestantes y postparto ❖ Cohorte en violencias ❖ Cohorte en TCA ❖ Cohorte en SPA ❖ Cohorte de usuarios con reingresos hospitalarios constantes • Salud Mental • Factores de Riesgo • Prevención de la Enfermedad y Malestar Mental • ¿Qué es la Conducta Suicida? <ul style="list-style-type: none"> ❖ Causas y factores de riesgo ❖ 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 		



Listado de Asistencia	
Título de la reunión	Ruta de Salud Mental
Participantes que asistieron	52

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.**

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	Mantenimiento de la salud en la infancia
<p>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.</p> <hr/> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<p>Diligencia la siguiente lista de chequeo y planea las actividades pendientes para un mantenimiento saludable en niños desde los 6 hasta los 11 años:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Consulta por medicina general, pediatría y enfermería (crecimiento y desarrollo). <input type="checkbox"/> Consulta por odontología (barniz de flúor, remoción de placa bacteriana). <input type="checkbox"/> Vacunación de acuerdo al esquema. <input type="checkbox"/> Tamizaje para anemia con toma de hemoglobina y hematocrito en niñas entre los 10 y 13 años.



AliansaLud eps

¿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 65 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:

Nudo	Dirección	Horario De Atención	Líneas De Atención	Horario Atención Call Center
Bienestar Especialistas	Calle 63 14 A-21		867346 - 6071916	Lunes a viernes: 7:00 am - 7:00 pm sábados: 7:00 am - 1:00 pm
Bienestar Clínica	Carrera 10 A N° 136-05	Según disponibilidad de especialistas por las horas del día.	867346	Lunes a viernes de 7 am a 7 pm
Unidad Médica y de Diagnóstico IPS	Centro Comercial Plaza Central - Carrera 61 No. 11 - 102 Plaza 3 local 3-107		867346	Lunes a viernes de 7 am a 7 pm

Para mayor información comuníquese a nuestra línea de atención AliansaLud en Bogotá, 7308000

¡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.

AliansaLud eps

AliansaLud eps

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

PROVEEDOR	AGENDAMIENTO	HORARIO DE AGENDAMIENTO
HO Diagnóstico	WhatsApp: 317 642 2172	Lunes a viernes: 7:00 a.m. - 5:00 p.m.
HO Diagnóstico	603 634 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.

AliansaLud eps

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.

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

SEDE	DIRECCIÓN	HORARIO ATENCIÓN LÍNEAS DE AGENDAMIENTO	LÍNEAS DE AGENDAMIENTO
Bienestar IPS Chapinero	Calle 69 #16A-21	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 8434 432 1410
Bienestar IPS Calles	Carrera 10A #136-05		
Unidad Médica y de Diagnóstico IPS	Centro Comercial Plaza Central - Carrera 61 #11-05, Piso 3		Call center: 742 7560

¿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, disyodurantes íntimos o bálsos.
- 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.

AliansaLud eps

AliansaLud eps

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

Este proceso se realiza en menores de 18 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](#)

AliansaLud eps

DEMANDA INDUCIDA

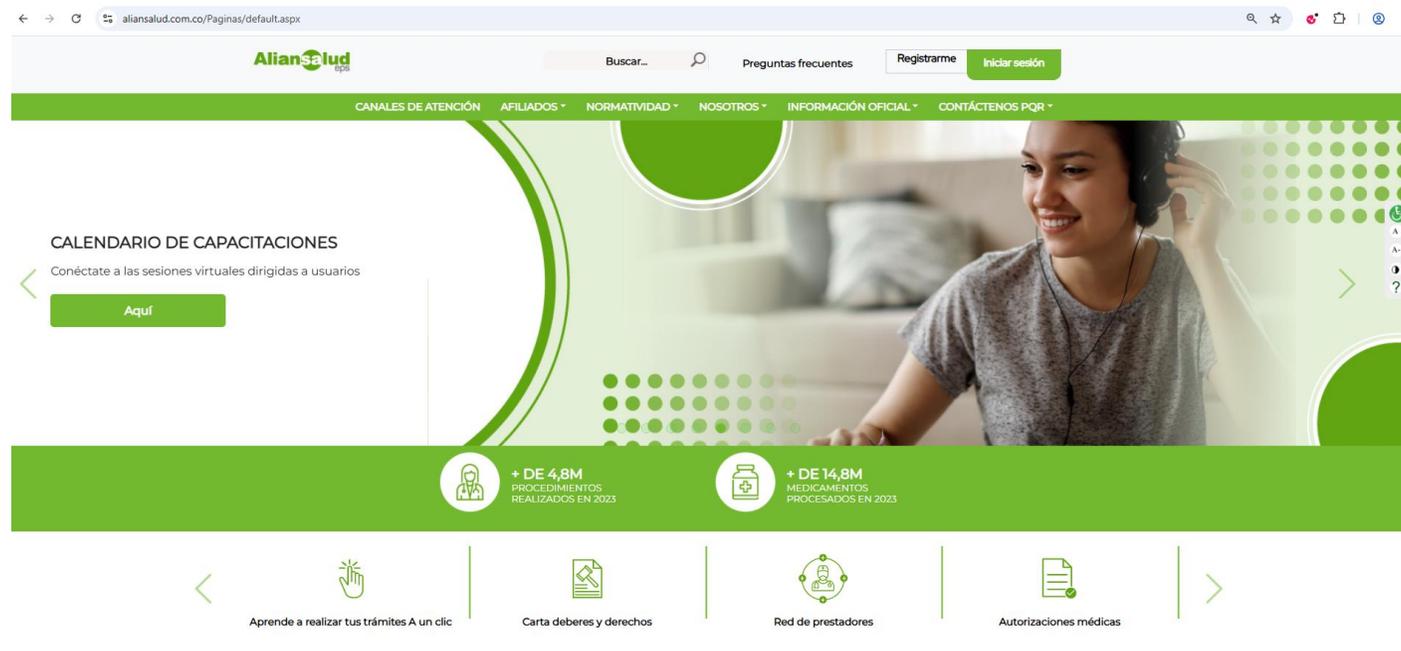
Se realizaron campañas de demanda inducida dirigidas a la población para las actividades de detección temprana (tamizaje de cáncer de mama, cuello uterino, próstata, colon y recto) y actividades de salud oral mediante el envío de mailing

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



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

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



[Preguntas frecuentes](#)
[Regístrame](#)
[Iniciar sesión](#)

[CANALES DE ATENCIÓN](#)
[AFILIADOS](#)
[NORMATIVIDAD](#)
[NOSOTROS](#)
[INFORMACIÓN OFICIAL](#)
[CONTÁCTENOS POR](#)

Red de prestadores



Materno perinatal



Enfermedad renal crónica



Cáncer en adultos



Artritis reumatoidea



Consulta externa



Quirúrgicos



Promoción y mantenimiento de la salud



Salud mental y consumo de sustancias psico activas



Cáncer infantil



Enfermedades huérfanas



Apoyo diagnóstico y complementación terapéutica



Atención inmediata



Condiciones cardio cerebrovasculares y metabólicas



Enfermedades respiratorias crónicas de las vias inferiores (EPOC y asma)



Virus de inmunodeficiencia humana



Enfermedades transmitidas por vectores



Internación



Entrega de suministro de medicamentos o dispositivos médicos



←

Red de prestadores: Promoción y mantenimiento de la salud

BIENESTAR CHAPINERO ✓

 Cl 69 A 14 A - 31 [Ver ubicación](#)
 6014873434-6014321410

BIENESTAR COLINA ^

 Cr 59 A 136 - 95 Pisos 2 y 3 - COLINA CAMPESTRE [Ver ubicación](#)
 6014873434-6014321410

Modalidad
capita

Horario de atención:
Lunes a Viernes: 7:00 a.m. - 7:00 p.m. Sábados 7:00 a.m. a 1:00 p.m.

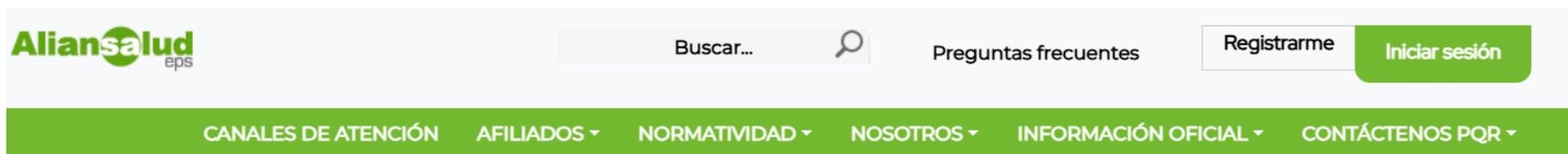
[Ir al sitio web de la IPS](#)

UNIDAD MÉDICA Y DE DIAGNÓSTICO - IPS ✓

 Cr 65 11 - 50 Piso 3 Loc 3-107 [Ver ubicación](#)
 6017427550

RED DE PRESTADORES POR NIVELES DE COMPLEJIDAD

Mecanismos de Divulgación Red de Prestadores de Servicios de Salud



The screenshot shows the top navigation bar of the Aliansalud website. On the left is the Aliansalud eps logo. In the center is a search bar with the text "Buscar..." and a magnifying glass icon. To the right of the search bar are the links "Preguntas frecuentes", "Registrarme", and "Iniciar sesión". Below the search bar is a green navigation menu with the following items: "CANALES DE ATENCIÓN", "AFILIADOS", "NORMATIVIDAD", "NOSOTROS", "INFORMACIÓN OFICIAL", and "CONTÁCTENOS PQR".

Novedades

- Red de prestadores - Novedades
- Red de prestadores - Decreto 682 del 2018

RED DE PRESTADORES POR NIVELES DE COMPLEJIDAD

Mecanismos de Divulgación Red de Prestadores de Servicios de Salud

INCLUSIONES	
	FECHA NOVEDAD
DEPARTAMENTO: BOGOTA D.C.	
BOGOTÁ	
IV. CLÍNICAS Y HOSPITALES	
FUNDACIÓN APRENDER A VIVIR Cr 71 53 - 52 3103330027-3103884990 NIVEL DE COMPLEJIDAD: I	04/10/2024
EXCLUSIONES	
VI. APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	
ACPHES - ASOCIACIÓN COLOMBIANA PARA PADRES CON HIJOS ESPECIALES CI 186 7 A - 57 NIVEL DE COMPLEJIDAD: I	05/02/2024
VIDAMEDICAL BOGOTA IPS Cr 49 98 - 08 6017435908-3142018197 NIVEL DE COMPLEJIDAD: I	22/11/2024

RED DE PRESTADORES POR NIVELES DE COMPLEJIDAD

Mecanismos de Divulgación Red de Prestadores de Servicios de Salud

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 POR NIVELES DE COMPLEJIDAD

Mecanismos de Divulgación Red de Prestadores de Servicios de Salud



Publicación en periódico de amplia circulación
El Espectador - Agosto 2024

EL ESPECTADOR

RED DE PRESTADORES PLAN DE BENEFICIOS EN SALUD AÑO 2024

ES EL AUTENTICO EL ESPECTADOR

Fecha de actualización: Agosto 7 2024
 Este documento es una herramienta de apoyo que los afiliados pueden utilizar los centros incluidos en el Plan de Beneficios en Salud por el EPS.
 La información contenida en este documento es la más actualizada por el sistema de información de los prestadores de servicios de salud, incluyendo los prestadores, sus especialidades, sus servicios, sus horarios de atención, sus direcciones y teléfonos.
 El contenido de este documento es informativo y no constituye un contrato de afiliación.
 El Plan de Beneficios en Salud es un servicio de salud que se presta a través de una red de prestadores de servicios de salud.
 El Plan de Beneficios en Salud es un servicio de salud que se presta a través de una red de prestadores de servicios de salud.
 El Plan de Beneficios en Salud es un servicio de salud que se presta a través de una red de prestadores de servicios de salud.

Objetivo de esta herramienta: Informar a los afiliados de la red de prestadores de servicios de salud que se presta a través de una red de prestadores de servicios de salud.
Alcance de esta herramienta: Esta herramienta incluye a los prestadores de servicios de salud que se presta a través de una red de prestadores de servicios de salud.
Actualización: Esta herramienta se actualiza periódicamente para reflejar los cambios en la red de prestadores de servicios de salud.
Responsabilidad: El afiliado es responsable de verificar la información contenida en esta herramienta con los prestadores de servicios de salud.
Reservados todos los derechos. No se permite la explotación económica ni la transformación de esta obra. Queda permitida la impresión en su totalidad o parcialmente.

REGIÓN	PROVINCIA	CANTÓN	MUNICIPIO	DIRECCIÓN	TÉLEFONO	ESPECIALIDAD	CIUDAD
CANTÓN	CANTÓN	CANTÓN	CANTÓN	CANTÓN	CANTÓN	CANTÓN	CANTÓN

Aliansalud

RED DE PRESTADORES POR NIVELES DE COMPLEJIDAD

Mecanismos de Divulgación Red de Prestadores de Servicios de Salud



GUÍA MÉDICA	dic-24
Total Ciudades	1
Total Red	106
Clínicas y Hospitales (Ambulatorios y Hospitalarios)	18
Centros de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico (IPS)	70
IPS ABA	2
Proveedores de Ambulancias	9
Proveedores de Medicamentos	4
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

Para diciembre de 2024, Aliansalud EPS cuenta con los prestadores médicos relacionados en la tabla con contratación vigente. Novedades de terminación: relacionadas en diapositiva anterior.

ASPECTOS FINANCIEROS

Cálculo del capital mínimo

	31 de diciembre	
	2024	2023
Capital suscrito y pagado	20,059,754	20,059,754
Reservas patrimoniales	31,772,894	27,535,374
Utilidades en ejercicios anteriores (1)	7,890,405	4,981,016
Total capital mínimo	59,723,053	52,576,144
Capital mínimo requerido	16,881,238	15,447,692
Suficiencia de capital mínimo	42,841,815	37,128,452

(1) No incluye utilidades de adopción NIIF correspondiente a inversiones que ascendió a \$39,497, ni utilidades del ejercicio.

Cálculo de patrimonio adecuado

	31 de diciembre	
	2024	2023
Patrimonio adecuado		
Patrimonio técnico requerido	46,930,325	41,881,237
Patrimonio técnico primario	48,152,345	45,190,363
Total patrimonio técnico	48,152,345	45,190,363
Suficiencia patrimonio adecuado	1,222,020	3,309,125

Aliansalud para el año 2024 en la suficiencia de patrimonio adecuado según el Decreto 1492 de 2022 aplicó el porcentaje del 7,5% sobre los ingresos descritos en el artículo 2.5.2.2.1.7 del decreto 780 de 2016. El déficit de presupuestos máximos permitido por el Decreto 1492 ascendió a \$48,584,228 (incluye liberación de reserva) generando una suficiencia de 49,806,248.

Cálculo de las Reservas Técnicas e Inversión de las Reservas Técnicas

	31 de diciembre	
	2024	2023
Régimen de Inversiones		
Reservas técnicas (incluye liquidadas pendientes de pago clasificadas bajo NIIF como cuentas por pagar)	127,132,195	119,403,229
Efectivo en bancos y Activos financieros a valor razonable a través de los otros resultados (1)	193,596,047	144,825,771
Suficiencia régimen de inversiones	66,463,852	25,422,542

- Al 31 de diciembre del 2024 y 2023 la compañía cubrió el 100% del capital mínimo, el 100% del patrimonio adecuado y el 100% de la suficiencia del régimen de inversiones.

Cifras en Millones COP

	Presupuesto	2024	Vs.	%
Ingresos	534.675	602.650	67.975	12,7%
Costos	-503.449	-562.779	-59.330	11,8%
Margen de Explotación	31.226	39.871	8.645	27,7%
Otros Ingresos	0	9.386	9.386	0,0%
Gastos Operacionales	-20.330	-23.901	-3.570	17,6%
Margen Operacional	9.895	24.832	14.936	150,9%
Utilidad antes de Impuestos	17.668	41.616	23.948	135,5%
Impuestos	-6.184	-14.458	-8.274	133,8%
Margen Neto	11.484	27.158	15.674	136,5%

- El ingreso por compensación UPC estuvo por encima de presupuesto un 9.7% dado que la tarifa definida por el gobierno nacional fue 7.5 p.p más alta que la presupuestada. Cabe anotar que en términos de usuarios la compañía estuvo en promedio +3.1% por encima de lo presupuestado a lo largo del año. La ejecución de presupuestos máximos estuvo en +70% frente a lo estimado (Se registraron 18.000 millones de la vigencia 2023). Dado lo anterior el ingreso total estuvo por encima un 12.7% (ver imagen).
- Por su parte, los costos crecieron 11.8%, haciendo que el margen de explotación tuviera una ejecución arriba de presupuesto de 27.7%.
- Se evidencia un mayor valor de los gastos operativos, en las remuneraciones y los cargos con contrato temporal.
- No obstante, se observa un mayor valor tanto en los otros ingresos, debido a una recuperación de deterioro de cartera y de recobros de años anteriores, como en los ingresos financieros (rentabilidad de caja y activos financieros).
- Dado lo anterior, se observa un cumplimiento del *margen antes de impuestos* del 135.5%
- El *margen neto* (Utilidad Neta/Ingreso Operacional) fue 4.5%. El presupuesto era de 2.1%.

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023

	31 de diciembre	
	2024	2023
ACTIVO		
Activos corrientes	232.851.823	197.641.762
Activos no corrientes	3.732.794	3.245.616
Total Activos	236.584.617	200.887.378
PASIVO		
Pasivos corrientes	144.799.726	136.924.102
Pasivo no corriente	4.864.155	4.200.726
Total Pasivos	149.663.881	141.124.828
Total del patrimonio	86.920.736	59.762.550
Total del pasivo y del patrimonio	236.584.617	200.887.378

- El activo se incrementa +17.8% (+35.697 M), debido al incremento en la posición de caja. Por su parte, se observa que la razón corriente (Act Corr / Pas Corr.) pasó de 1.44 en el año 2023 a 1.61 en el año 2024.
- El índice de endeudamiento (solvencia) disminuyó -7.0 p.p pasando de 70.3% a 63.3%.
- Finalmente, el índice deuda /patrimonio fue de 1.72 (veces) Vs 2.36 del año 2023.

Cifras en Millones COP

	2023	%	2024	%	Vs 23	%
Ingresos	500.841	100,0%	602.650	100,0%	101.809	20,3%
Costos	-480.725	-96,0%	-562.779	-93,4%	-82.054	17,1%
Margen de Explotación	20.116	4,0%	39.871	6,6%	19.755	98,2%
Otros Ingresos	623	0,1%	9.386	1,6%	8.763	1405,7%
Gastos Operacionales	-22.539	-4,5%	-23.901	-4,0%	-1.362	6,0%
Margen Operacional	-4.677	-0,9%	24.832	4,1%	29.509	-630,9%
Utilidad antes de Impuestos	8.251	1,6%	41.616	6,9%	33.365	404,4%
Impuestos	-1.104	-0,2%	-14.458	-2,4%	-13.354	1209,7%
Margen Neto	7.147	1,4%	27.158	4,5%	20.011	280,0%

- El ingreso por compensación (UPC) creció un 16% y el presupuesto máximo un +123% haciendo que lo ingresos operacionales totales se incrementaran +20.3%. Cabe recordar que, en el año 2024, se registró un ingreso de presupuestos máximos de la vigencia 2023, por valor de 18,000 M.
- Con un incremento en el costo de prestación de servicios médicos de 17.1% el margen de explotación creció 98% (+19.755 millones).
- Se observa un mayor valor en los otros ingresos, debido a una recuperación de deterioro de cartera y de recobros de años anteriores, que hizo que el margen operativo creciera 630%. Por su parte los gastos solo crecieron un 6%.

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 = 35 millones

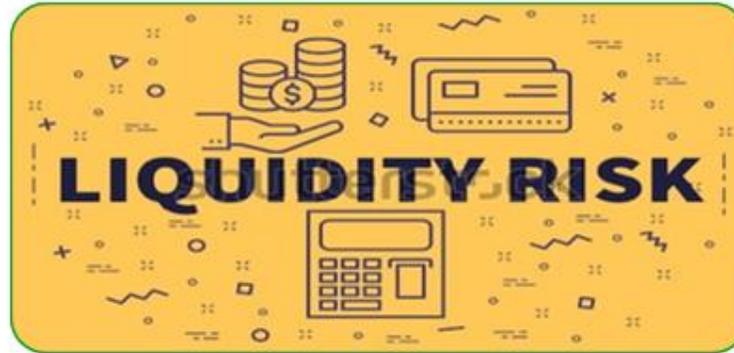
MAT = 58 millones

Límite : 730 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 = 805%

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

Pruebas de resistencia de Liquidez:

IRL estresado= 327%

- 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 (100% AAA)

- 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= 84 millones, solo 0.13% 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.

SATISFACCIÓN DE USUARIOS



COMPORTAMIENTO DE LAS PQR 2024

COMPORTAMIENTO DEL TOTAL DE PQR

COMPARATIVO TOTAL PQR	Total PQR
PQR Aliansalud 2023	20.366
PQR Aliansalud 2024	24.290
Variación Porcentual	19,3%

MOTIVOS PRINCIPALES TOTAL DE PQR 2024

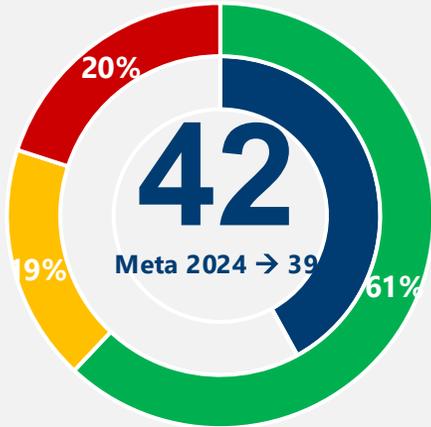
SISTEMA DE IDENTIFICACION DE PQR (MOTIVOS)

No.	MOTIVOS PRINCIPALES	Total Radicación 2023	Porcentaje de Aprobacion 2023	Total Radicación 2024	Porcentaje de Aprobacion 2024	Variación Porcentual en Radicación
1	INCONS. AGENDAMIENTO INST. POS	4.479	9%	5.585	6%	25%
2	INCONF. GESTION MIPRES Y MEDICAMENTOS	2.351	4%	4.468	13%	90%
3	INCONS. ENTREGA MED Y/O DISP EN FARMACIA	2.541	20%	1.903	13%	-25%
4	INCONF. LIQUIDACION INCAPACIDAD	1.298	1%	1.716	1%	32%
5	INCONF. SERVICIO AUTORIZACIONES DE LA EPS	1.110	13%	1.449	7%	31%
6	INCONS. EN NOVEDAD	991	3%	1.378	7%	39%
7	ATENCION AUTORIZACIONES INST POS	407	5%	715	4%	76%
8	INCONF. TRAMITE PROCESO AUTO, MEDICAMENTOS CRUCE	773	2%	567	4%	-27%
9	DP SOLICITUDES PRESTACIONES ECONOMICAS	436	3%	535	2%	23%
10	FALLA SERVICIO DOMICILIARIOS INST POS	436	19%	469	13%	8%
Total Principales motivos de radicación		14.822	9%	18.785	8%	27%
Otros motivos de PQR		5.544	11%	5.505	10%	-1%
Total PQR		20.366	9%	24.290	8%	19%



NPS ALIANSALUD 2024

NPS ACUMULADO



1497 Promotores	457 Pasivos	482 Detractores
--------------------	----------------	--------------------

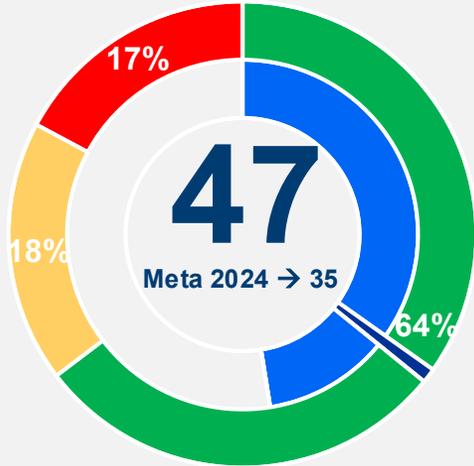
	2024
Envíos	61.287
Respuestas	2.436
% Respuesta	4%

Evolución Trimestral del NPS RELACIONAL



OFICINA DE ATENCIÓN 2024

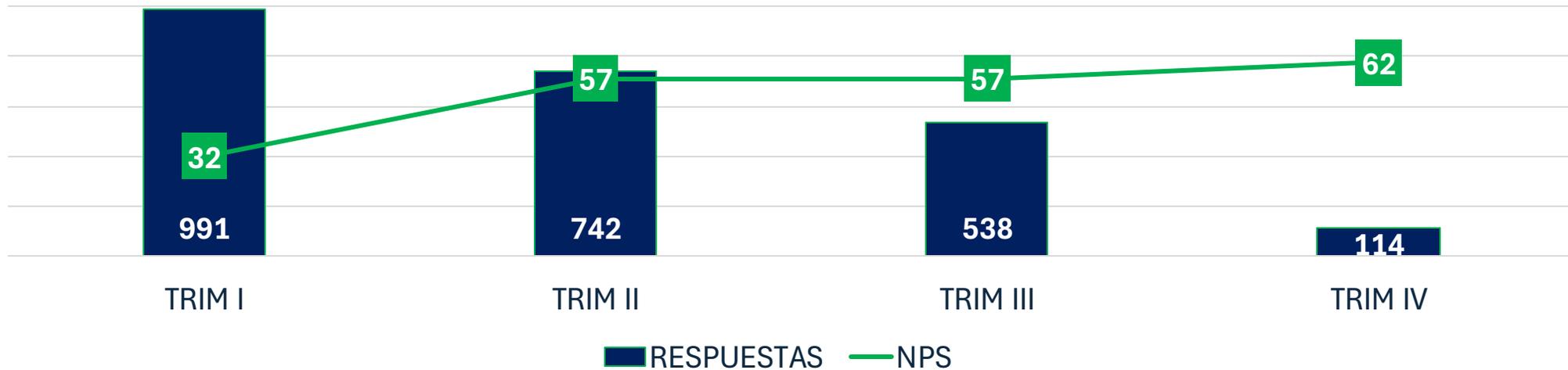
NPS ACUMULADO



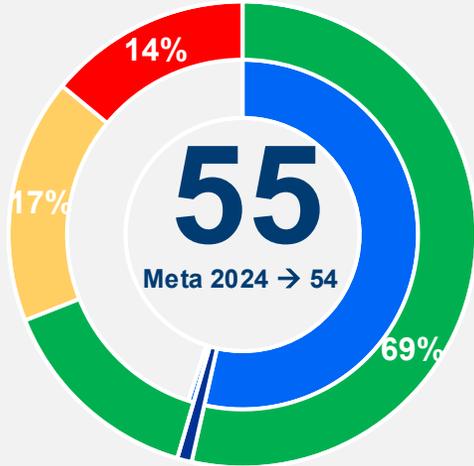
1.535	438	412
Promotores	Pasivos	Detractores

	2024
Envíos	1.4595
Respuestas	2.385
% Respuesta	16%

Evolución trimestral del NPS Oficina de Atención

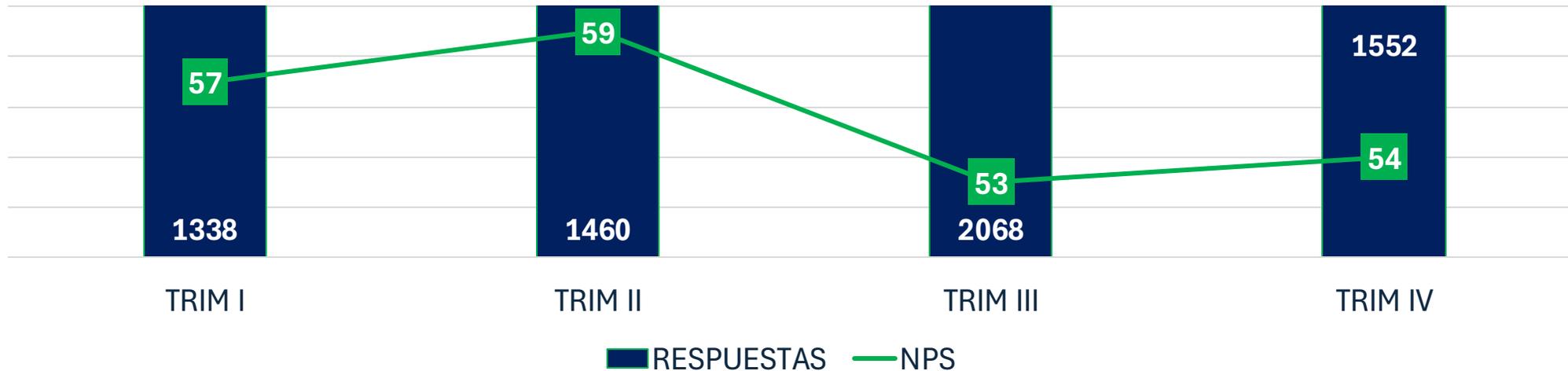


NPS ACUMULADO

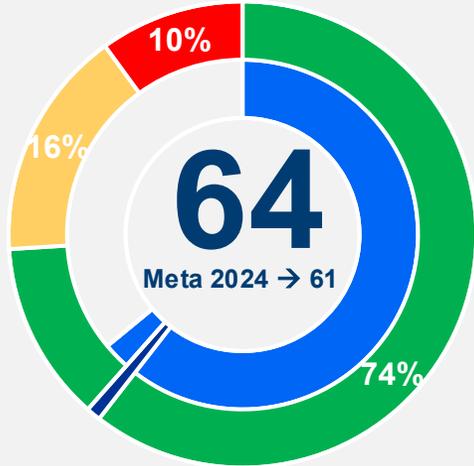


4.446 Promotores	1.076 Pasivos	896 Detractores
		2024
Envíos		102.382
Respuestas		6.418
% Respuesta		6%

Evolución trimestral del NPS Bienestar Ips

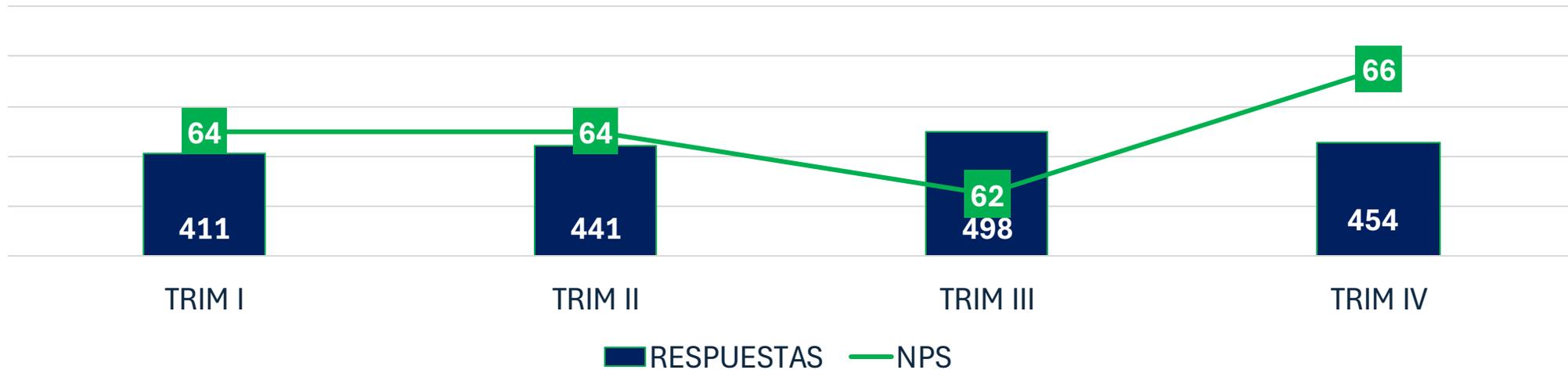


NPS ACUMULADO

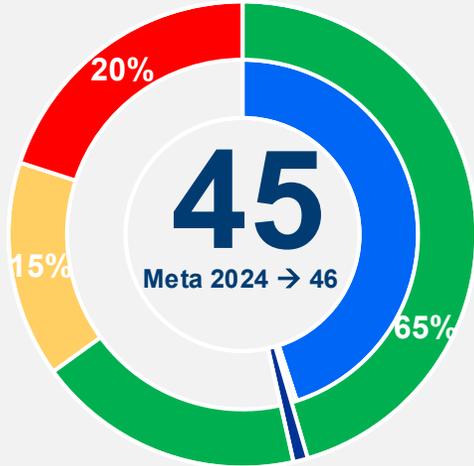


1.338 Promotores	280 Pasivos	186 Detractores
		2024
Envíos		45.355
Respuestas		1.804
% Respuesta		4%

Evolución trimestral del NPS UMD Ips

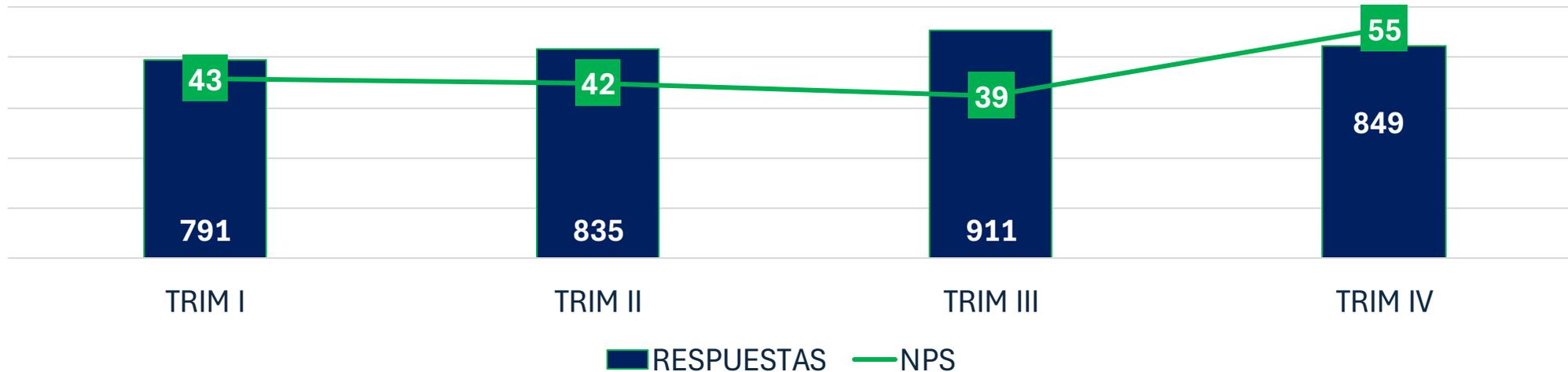


NPS ACUMULADO



2.202	501	683
Promotores	Pasivos	Detractores
		2024
Envíos	46.507	
Respuestas	3.386	
% Respuesta	7%	

Evolución trimestral del NPS Página Web



PLAN DE MEJORA 2024



TRIM 1

- Oportunidad de citas: Se realiza monitoreo tres veces al día para gestión de oportunidad con generación final de oportunidad y disponibilidad al cierre de cada jornada.
- Demora en la entrega de resultados: Se explica las diferentes alternativas de descarga de resultados de manera virtual.
- Manejo Medicamentos: Seguimiento quincenal a las novedades de la industria Farmacéutica - y el respectivo ajuste de requerirse en el sistema

TRIM 2

- Oportunidad de citas: Ampliación a nivel de Infraestructura para manejo de consultas de Laboratorio y Fisio
- Manejo de Amabilidad: Se realiza retroalimentación al personal encargado de la importancia de la buena atención
- Manejo de Ordenes Medicas: Se realiza retroalimentación con respecto al manejo de formatos de Incapacidades para validación

TRIM 3

- Oportunidad de citas: Ampliación de C.I para las sedes Básicas: 1. Colina 18 horas medico día (Colina C.I 134 H/M. dia) 2.Chapinero: 18 horas medico dia (Chapinero 173 H/M.dia)
- Manejo de Amabilidad: Se realiza retroalimentación al personal encargado de la importancia de la buena atención
- Demora en la entrega de resultados: Se explica las diferentes alternativas de descarga de resultados de manera virtual.

TRIM 4

- Manejo de Autorizaciones: Se realiza retroalimentación especificando que para no incurrir en demoras es necesario que la información esté completa con Historia Clínica adjunta.
- Manejo de Amabilidad: Se realiza retroalimentación al personal encargado de la importancia de la buena atención
- Manejo Medicamentos: Seguimiento quincenal a las novedades de la industria Farmacéutica - y el respectivo ajuste de requerirse en el sistema

TRIM 1

- Manejo de Autorizaciones: Se realiza retroalimentación con la IPS de generar autorizaciones con los soportes completos (vigencia de Ordenes médicas e Historia Clínica)
- Manejo de Amabilidad: Se realiza retroalimentación al personal encargado de la importancia de la buena atención
- Manejo Documentación Impresa: Se genera refuerzo a usuarios con respecto a la consulta de Historia Clínica de manera digital

TRIM 2

- Manejo de Autorizaciones: Se realiza retroalimentación en el buen uso de los códigos normativos y manejo de Ordenes Médicas para mejorar la calidad de las mismas y generar las autorizaciones con calidad.
- Manejo de Amabilidad: Se realiza retroalimentación al personal encargado de la importancia de la buena atención
- Manejo Medicamentos: Seguimiento quincenal a las novedades de la industria Farmacéutica - y el respectivo ajuste de requerirse en el sistema

TRIM 3

- Oportunidad de citas: Se realiza intervención en especialidades de Fisioterapia, Ortopedia y odontología para mejorar la disponibilidad de citas ofertada para usuarios.
- Ordenamiento médico: Se realiza retroalimentación en cuanto al ordenamiento domiciliario enfocado a que en los volantes de autorización de encuentre la información completa

TRIM 4

- Manejo de Usuario: Se ajustes en la sala de espera y llamado de turnos en el momento de ingreso a los usuarios.
- Manejo de Amabilidad: Se realiza retroalimentación al personal encargado de la importancia del trato humanizado y manejo de información pertinente al usuario.
- Formación colaboradores: Se realiza formación con los colaboradores para garantizar la información brindada a los usuarios.

TRIM 1

- Manejo de Amabilidad: Se realiza retroalimentación al personal encargado de la importancia de la humanización en el momento de la atención
- Manejo Documentación Impresa: Se genera refuerzo sobre la importancia de acudir en el momento de reclamación de medicamentos con Orden médica y volante de autorización

TRIM 2

- Entrega de Medicamentos: Se habilita plataforma digital para permitir el agendamiento de los usuarios de acuerdo con el horario que se puedan acercar para reclamar sus ordenamientos.
- Refuerzo Personal: Se realiza refuerzo al personal en cuanto al manejo de pendientes y formatos a entregar de los mismos.

TRIM 3

- Entrega de Medicamentos: Se realiza refuerzo en el proceso de entrega de medicamentos nutricionales para egresos hospitalarios en cuanto al flujo de atención e información con estos usuarios.

TRIM 4

- Refuerzo Personal: Se realiza refuerzo al personal en cuanto a la cultura de servicio y la importancia del trato humanizado.



ACCIONES DE TUTELA

Año 2024
874

DECISIÓN	AÑO 2024
Negadas	461
A favor del usuario por servicios con cargo Presupuestos máximos o recobro	354
No requiere recobro ni PM	59

Indicador de tutelas No. de afiliados año 2024

Afiliados	Porcentaje%
253.169 <small>*Corte a 31/12/2024</small>	0,35

Tutelas por porcentaje:

- ✓ Servicios no PBS: 37%
- ✓ Servicios PBS: 24 %
- ✓ Prestaciones Económicas: 13%
- ✓ Vinculadas: 13%
- ✓ Otras (medicina laboral, O, derechos económicos, DP): 13%

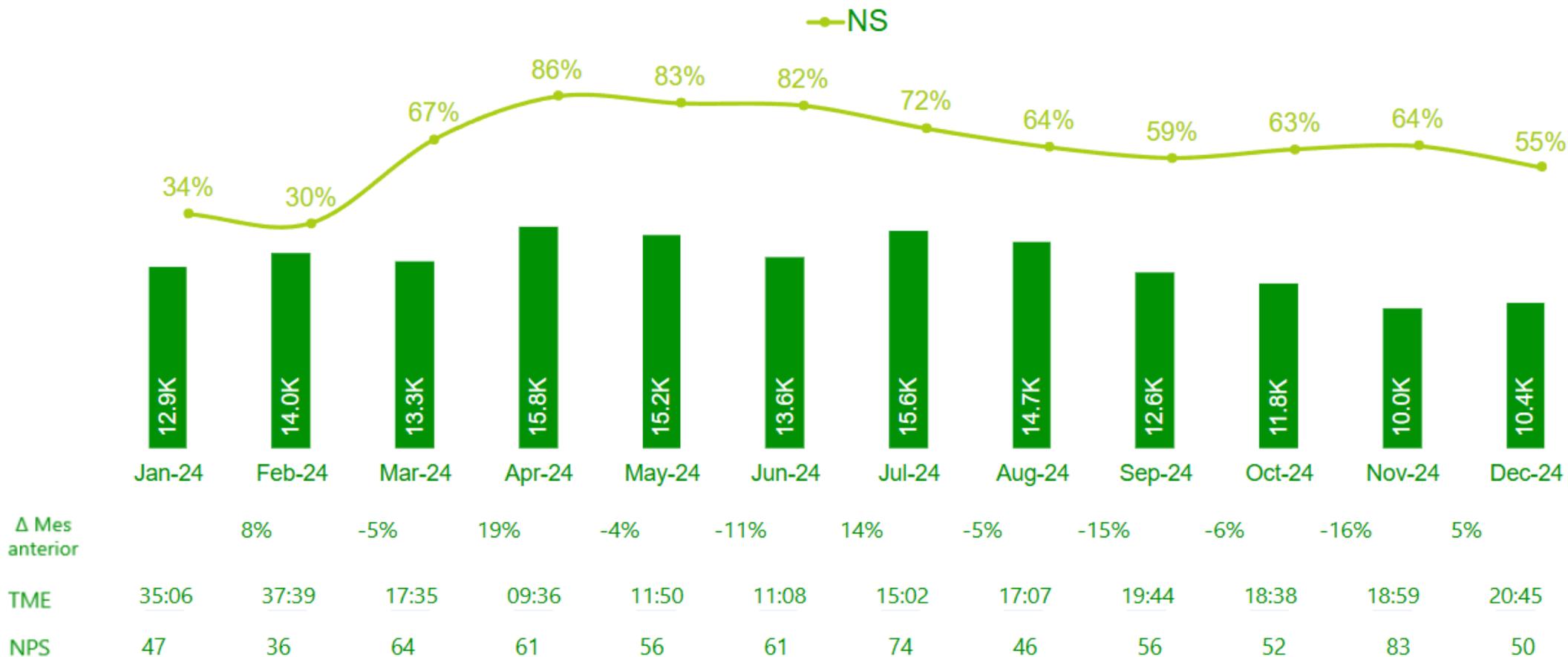
Clasificación tutelas	2022	2023	2024
Servicios NO PBS	219	239	326
Prestaciones económicas	58	136	114
Operaciones	22	39	42
Derechos económicos	11	8	13
Medicina laboral	29	28	27
Vinculadas	68	99	117
Derecho de petición	38	32	24
Servicios PBS (, oportunidad, desabastecimiento y escases de medicamentos)	125	139	211
TOTAL	570	720	874

Tutelas vigentes 3000 aproximadamente (histórico)

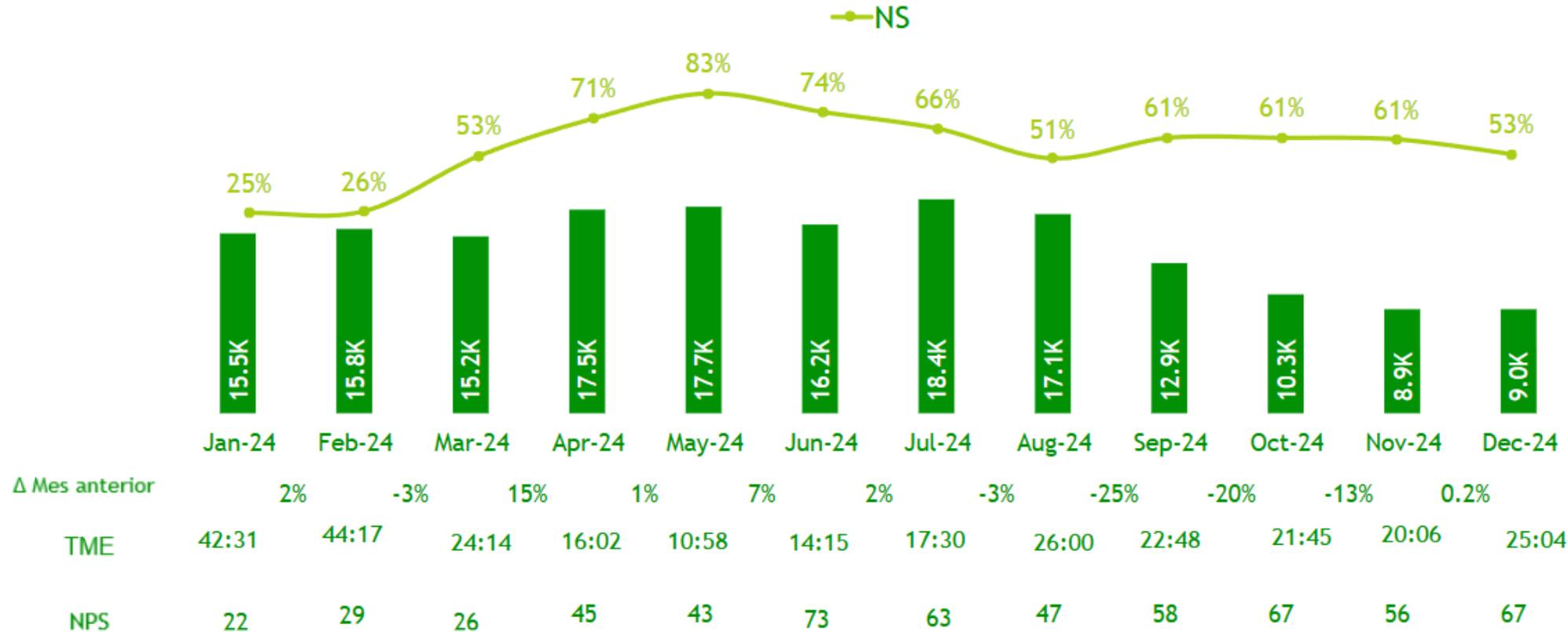


INDICADORES OFICINA DE ATENCIÓN 2024

INDICADORES OFICINA PLAZA CENTRAL



INDICADORES OFICINA CALLE 125



MECANISMOS DE ATENCIÓN PREFERENCIAL

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

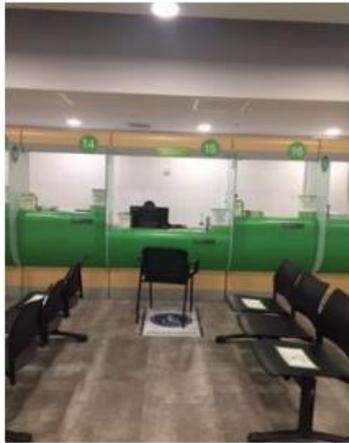


➔ Cartelera informativa en cada sede



➔ Buzón virtual código QR.

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



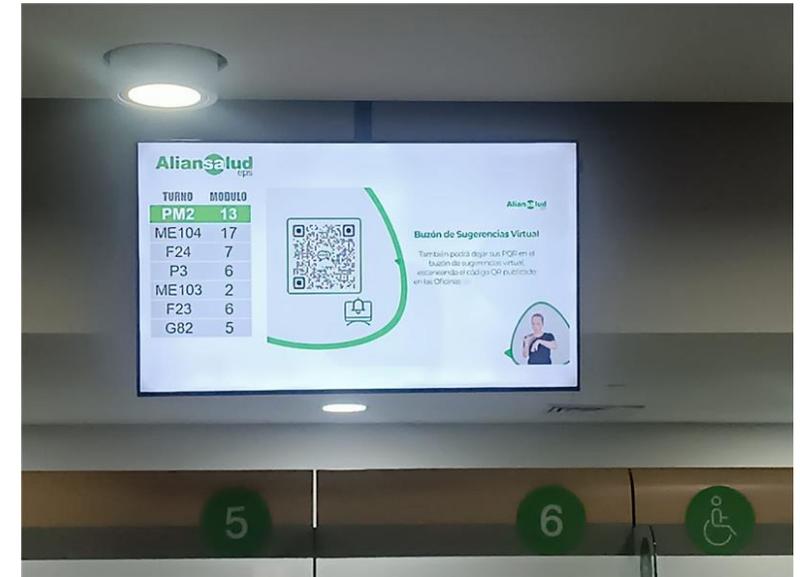
Sillas interlocutoras en todos los módulos.



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



MECANISMOS DE ATENCIÓN PREFERENCIAL



PANTALLAS MERCADEO DINAMICO

Videos Informativos y Educativos con lenguaje claro, sencillo, subtulado e incluye Lenguaje de Señas Colombiano.



PARTICIPACIÓN SOCIAL

LOGROS DE TRABAJO CONJUNTO CON LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

	Instructivo de Conservación de la Información Asociación de Usuarios		Fecha Elaboración 18 marzo 2024 Pág 1/7
--	--	--	---

INSTRUCTIVO DE CONSERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS

Objetivo

Con el propósito de garantizar el debido almacenamiento y custodia de la información recolectada por parte de la Asociación de Usuarios de Aliansalud EPS y teniendo en cuenta lo indicado en la Política de Tratamiento de Protección de Datos Personales de la Asociación de Usuarios en su Capítulo IV Deberes en Calidad de Responsable y Fincancado del Tratamiento y lo establecido en la Ley 1581 de 2012, Aliansalud EPS, define el siguiente instructivo como guía práctica para el adecuado almacenamiento de la información.

1. Finalidad de Tratamiento de datos

La finalidad del tratamiento de datos personales de los asociados y demás usuarios, corresponde al desarrollo de las actividades que lleva a cabo la Asociación de Usuarios para fomentar la Participación Ciudadana, velar por la calidad y oportunidad de los servicios de salud que son brindados a los afiliados de Aliansalud EPS. Así como, todas aquellas necesarias para la defensa de los derechos de los afiliados y el cumplimiento de sus deberes conforme con la normatividad vigente.

2. Asociación de Usuarios de Aliansalud EPS

La Asociación de Usuarios de Aliansalud EPS elabora y desarrolla su Plan de Trabajo con base en las sugerencias y propuestas de los asociados, los lineamientos emitidos por la Secretaría Distrital de Salud y los Ejes Estratégicos de la Resolución 2063 de 2017, Política de Participación Social en Salud del Ministerio de Salud y Protección Social, derivado de este plan de trabajo y como soporte de las acciones y actividades realizadas de la Asociación, también cuenta con instrumentos y formatos de registro de información que le permiten dar cuenta de ello.

Asistencia Aliansalud EPS - Bogotá 7568090 Resto del país 018000123703

	Instructivo de Conservación de la Información Asociación de Usuarios		Fecha Elaboración 18 marzo 2024 Pág 5/7
--	--	--	---

La documentación de la Asociación de Usuarios se encuentra custodiada desde el año 2009 y reposa en el archivo general de Aliansalud EPS.

A partir del año 2018 y de acuerdo con lo definido con la Junta Directiva del momento, la información de las actas y planes de acción de la Asociación por ser contenido de interés público se encuentra publicado en el mismo Participación Ciudadana Asociación de Usuarios de la página web de Aliansalud EPS.

Aliansalud EPS como custodio de la información y en cumplimiento de las normas que regulan el Sistema General de Seguridad Social en Salud y la Participación Ciudadana, debe reportar a los Entes de Control la información requerida sobre la Asociación de Usuarios cuando estos lo soliciten, dando cumplimiento a los tiempos establecidos por la entidad de control, lo anterior no otorga potestad a la EPS para intervenir en la autonomía y el ejercicio de las funciones de la Asociación de Usuarios.

Revisado y aprobado 18 marzo 2024	Asociación de Usuarios	Nombre: Carlos Arce Clavijo Cargo: Presidente Asociación de Usuarios Firma:
	Aliansalud EPS	Nombre: Diana Zapata Romero Cargo: Coordinadora de Servicio al Cliente Firma:

Asistencia Aliansalud EPS - Bogotá 7568090 Resto del país 018000123703



FORMATO DE AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Versión 01 Fecha: 2024-09-17 Página: 1 de 2

Debido cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales y se conforma el artículo 17 del Decreto 1074 de 2015, con la firma de este documento manifiesto que he sido informado por la Asociación de Usuarios de Aliansalud EPS, organización asociativa sin ánimo de lucro, de lo siguiente:

- Que la Asociación de Usuarios de Aliansalud EPS actúa como responsable del tratamiento de datos personales de los usuarios que titular y podrá transferir, copiar y tratar mis datos personales conforme a la Política de Tratamiento de Datos Personales de la Asociación de Usuarios disponible en <https://www.aliansalud.gov.co/Tratamiento-de-Datos-Personales>.
- Que la finalidad del tratamiento de mis datos personales responde al desarrollo de las actividades que debe llevar a cabo la Asociación de Usuarios para fomentar la participación ciudadana y velar por la calidad y oportunidad de los servicios de salud que son brindados a los afiliados de ALIANSALUD EPS. Así como, aquellas necesarias para la defensa de los derechos de los afiliados y el cumplimiento de sus deberes conforme con la normatividad vigente, lo cual incluye lo siguiente:
 - La gestión necesaria para la inclusión a la Asociación de Usuarios, de aquellos afiliados de Aliansalud EPS que voluntariamente deseen hacer parte.
 - El envío de comunicaciones a través de correo electrónico para mantener informado acerca de: (Reuniones y estrategias de participación ciudadana, o Consultas y seguimiento de Participación Ciudadana, o las capacitaciones programadas por la Asociación de Usuarios de Aliansalud EPS, o los demás temas relacionados con el objeto social de la Asociación).
 - Enviarle el Tráiler a través de correo electrónico para hacer seguimiento de los afiliados, datos y relación que los afiliados pueden presentar sobre la calidad y oportunidad del servicio para la Asociación de Usuarios de Aliansalud.
 - Contactar al Titular a través de correo electrónico para seguimiento de las consultas y reclamos relacionados con el tratamiento de sus datos personales por la Asociación de Usuarios de Aliansalud.
 - Realizar encuestas, estudios y actualización de datos personales necesarios para el desarrollo de la actividad de participación ciudadana.
- Que en el carácter facultativo o voluntario responderé preguntas que versen sobre Datos Personales a sobre miembros de salud.

FORMATO DE AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Versión 01 Fecha: 2024-09-17 Página: 2 de 2

- Que así declarado como titular de los datos que he prestado en la presente y la he, manifiesto al derecho a acceder, actualizar, rectificar, suprimir, el olvido, la actualización personal, así como el derecho a revocar el consentimiento otorgado para el tratamiento de datos personales.

Que los derechos pueden ser ejercidos a través del Sistema electrónico de participación ciudadana (Sistema de Participación Ciudadana) y elaborando la Política de Tratamiento de Datos Personales de la Asociación de Usuarios.

- Que al manifestar el correo electrónico de la Asociación de Usuarios, podrá indicar cualquier tipo de requerimiento relacionado con el tratamiento de sus datos personales.

Que, de acuerdo con las facultades antes mencionadas, autorizo de manera voluntaria, previa, expresa, informada e irrevocable a la Asociación de Usuarios para tratar mis datos personales, recibir información a su correo electrónico, de acuerdo con su Política de Tratamiento de Datos Personales.

Declaro que la información otorgada en el presente formato de mis datos personales lo he suministrado de forma voluntaria y es verídica.

Se firma en la ciudad de _____ a los ____ días del mes de _____ del año ____.

Titular: _____
 Nombre: _____
 Identificación: _____

Instructivo de conservación de la información Asociación de Usuarios de Aliansalud EPS

Se elaboró en conjunto el instructivo con el propósito de garantizar el almacenamiento y custodia de la información recolectada por la asociación de usuarios, fecha 18 marzo 2024.

Logo Asociación de Usuarios de Aliansalud EPS

Se finaliza proceso de elaboración del Logo de la Asociación de Usuarios iniciado en el 2022, con la revisión y firma del contrato de Licencia Uso del Logo, fecha 24 mayo 2024.

Política de Protección de Datos Personales

Se finaliza construcción de la Política de Protección de Datos de la Asociación de Usuarios y del Formato de Autorización para el tratamiento y protección de datos personales, fecha septiembre 2024.

<https://www.aliansalud.com.co/Documents/Políticas/Politica-de-Proteccion-de-Datos-Asociacion-de-Usuarios.pdf>

LOGROS DE TRABAJO CONJUNTO CON LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

PÁGINA WEB MINISITIO PARTICIPACIÓN CIUDADANA –ASOCIACIÓN USUARIOS

Minisitio Participación Ciudadana Asociación de Usuarios

¿QUÉ ES EL MINISITIO?

El Minisitio de Participación Ciudadana Asociación de Usuarios es un espacio articulado entre Aliansalud EPS y la Asociación de Usuarios con el fin de informar y garantizar el derecho a la participación social en salud.

Puedes consultarlo en la página web de Aliansalud EPS ingresando por www.aliansalud.com.co en la parte inferior derecha o a través del siguiente link: <https://www.aliansalud.com.co/Paginas/asociacion-de-usuarios/participacion-ciudadana-asociacion-de-usuarios.aspx>



¿QUÉ PUEDO ENCONTRAR ALLÍ?

A continuación, te mencionamos algunos de los temas que podrás encontrar, para conocer más te invitamos a explorar el Minisitio:

	¿Qué es la Asociación de Usuarios?		¿Quién puede ser miembro de la Asociación de Usuarios?
	Estatutos		Rendición de Cuentas de la Asociación de Usuarios
	¿Plan de Trabajo?		Política de Protección de Datos Personales de la Asociación
	Normatividad en salud		Opción de Contáctenos Asociación de Usuarios

FORMATO DE VINCULACIÓN A LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

¿Qué es el Formato de Vinculación a la Asociación de Usuarios?

SEGÚN LOS ESTATUTOS DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Artículo 8. – Carácter de Asociado. De conformidad con lo dispuesto en el Decreto 1757 de 1994, podrán formar parte de la Asociación con carácter de asociados, todas las personas naturales que acrediten la calidad de usuarios activos afiliados a Aliansalud EPS y que **manifiesten libremente su voluntad de afiliarse a la organización**. Se entiende como asociado activo el usuario que cumple con los requisitos legales para acceder a los servicios de salud por Aliansalud EPS.

El **Formato de Vinculación** es el registro donde el interesado expresa su decisión libre y voluntaria de pertenecer a la Asociación de Usuarios.



DONDE SE ENCUENTRA EL FORMATO DE VINCULACIÓN



El formato de vinculación se encuentra publicado en la página web de Aliansalud EPS, en la sección Participación Ciudadana Asociación de Usuarios.

LA IMPORTANCIA DE PRESENTAR EL FORMATO DE VINCULACIÓN

- Es importante manifestar el deseo libre y voluntario de vincularse a la Asociación de Usuarios
- Al diligenciar el formato de vinculación, el interesado autoriza el uso de los datos personales, por lo tanto, estos serán tratados y protegidos de conformidad con la Política de Tratamiento de Datos (Ley 1581 del 2012).
- La Asociación de Usuarios y la EPS pueden contar con los apoyos de quienes han realizado la solicitud de vinculación, como mecanismo de control y registro de la base de Asociados.

PROPUESTAS DE MEJORAS EN LA PLATAFORMA VIRTUAL DE AUTORIZACIONES

Detalle de Servicios Autorizados

Consulta de Autorizaciones

Nº Solicitud	Fecha de Solicitud	Fecha Respuesta Programada	Nº Autorización	Beneficiario	Servicio	Proveedor	Estado	Servicios Autorizados	Imprimir
04/05/2023	05/05/2023	05/05/2023	823-1735681		MEDICAMENTOS AMBULATORIOS	MEDICARTE S.A.	En Proceso		
04/05/2023	05/05/2023	05/05/2023	823-1735621		MEDICAMENTOS AMBULATORIOS	MEDICARTE S.A.	En Proceso		
30/04/2023	30/04/2023	30/04/2023	823-1730215		INSUMOS Y COMPLEMENTOS	AIR LIQUIDE COLOMBIA SAS	En Proceso		
05/04/2023	03/04/2023	03/04/2023	823-1712649		MEDICAMENTOS AMBULATORIOS	MEDICARTE S.A.	Autorizado	Ver servicios	
05/04/2023	03/04/2023	03/04/2023	823-1712756		MEDICAMENTOS AMBULATORIOS	MEDICARTE S.A.	Autorizado	Ver servicios	
05/04/2023	15/03/2023	225-198366			INSUMOS Y COMPLEMENTOS	AIR LIQUIDE COLOMBIA SAS	Autorizado	Ver servicios	
08/03/2023	08/03/2023	835-1200336			MEDICAMENTOS AMBULATORIOS	MEDICARTE S.A.	Autorizado	Ver servicios	

Autorización en Proceso

Consulta de Autorizaciones

Nº Solicitud	Fecha de Solicitud	Fecha Respuesta Programada	Nº Autorización	Beneficiario	Servicio	Proveedor	Estado	Servicios Autorizados	Imprimir
04/05/2023	05/05/2023	05/05/2023	823-1735681		MEDICAMENTOS AMBULATORIOS	MEDICARTE S.A.	En Proceso		
04/05/2023	05/05/2023	05/05/2023	823-1735621		MEDICAMENTOS AMBULATORIOS	MEDICARTE S.A.	En Proceso		
30/04/2023	30/04/2023	30/04/2023	823-1730215		INSUMOS Y COMPLEMENTOS	AIR LIQUIDE COLOMBIA SAS	En Proceso		
05/04/2023	03/04/2023	03/04/2023	823-1712649		MEDICAMENTOS AMBULATORIOS	MEDICARTE S.A.	Autorizado	Ver servicios	

Solicitud Finalizada

Consulta de Autorizaciones

Nº Solicitud	Fecha de Solicitud	Fecha Respuesta Programada	Nº Autorización	Beneficiario	Servicio	Proveedor	Estado	Servicios Autorizados	Imprimir
20230529103253655		28/05/2023			Aprobado Usuario. La autorización fue emitida previamente con el consecutivo 330-12345, puedes descargarla mediante la acción consulta de autorizaciones del portal Aliansalud.		Rechazado		
04/05/2023	05/05/2023	05/05/2023	823-1735621		MEDICAMENTOS AMBULATORIOS	MEDICARTE S.A.	En Proceso		

Anular solicitud radicada por error

Consulta de Autorizaciones

Nº Solicitud	Fecha de Solicitud	Fecha Respuesta Programada	Nº Autorización	Beneficiario	Servicio	Proveedor	Estado	Servicios Autorizados	Imprimir
20230529101157477		29/05/2023	0				En Proceso		
04/05/2023	05/05/2023	05/05/2023	823-1735621		MEDICAMENTOS AMBULATORIOS	MEDICARTE S.A.	En Proceso		
04/05/2023	05/05/2023	05/05/2023	823-1735681		MEDICAMENTOS AMBULATORIOS	MEDICARTE S.A.	En Proceso		

<https://www.aliansalud.com.co/Paginas/asociacion-de-usuarios/participacion-ciudadana-asociacion-de-usuarios.aspx>

MECANISMOS Y ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN

REUNIONES Y MESAS DE TRABAJO CON LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

 CRONOGRAMA PROGRAMACIÓN REUNIONES MENSUALES CON ASOCIACIÓN DE USUARIOS AÑO 2024			
Enero 17/2024	09:00 a.m. a 10:00 a.m.	Participación Social, Junta Directiva de la Asociación de Usuarios	Virtual
Febrero 12/2024	09:00 a.m. a 11:00 a.m.	Alistamiento Asamblea	Virtual
Marzo 7/2024	09:00 a.m. a 10:00 a.m.	*Rendición de Cuentas en Salud de la Aliansalud EPS Representante Legal, Asociación de Usuarios	Virtual
Marzo 15/2024	Asamblea Ordinaria Anual 02:00 p.m. a 04:00 p.m.	Asociación de Usuarios, Participación social Aliansalud EPS	Virtual
Abril 25/2024	09:00 a.m. a 12:00 p.m.	Encuentro con la Asociación de Usuarios, Áreas de Aliansalud EPS	Virtual
Mayo 15/2024	09:00 a.m. a 10:00 a.m.	Participación Social, Junta Directiva de la Asociación de Usuarios	Virtual
Junio 13/2024	09:00 a.m. a 12:00 a.m.	*Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la EPS *Rendición de Cuentas ASU	Presencial
Junio 27/2024	09:00 a.m. a 10:00 a.m.	Participación Social, Junta Directiva de la Asociación de Usuarios	Virtual
Julio 10 /2024	09:00 a.m. a 10:00 a.m.	Participación Social, Junta Directiva de la Asociación de Usuarios	Virtual
Agosto 14/2024	09:00 a.m. a 10:00 a.m.	Participación Social, Junta Directiva de la Asociación de Usuarios	Virtual
Septiembre 11/2024	09:00 a.m. a 10:00 a.m.	Participación Social, Junta Directiva de la Asociación de Usuarios	Virtual
Octubre 24/2024	09:00 a.m. a 12:00 p.m.	Encuentro con la Asociación de Usuario, Áreas de Aliansalud EPS	Virtual
Noviembre 13/2024	09:00 a.m. a 10:00 a.m.	Participación Social, Junta Directiva de la Asociación de Usuarios	Virtual
Diciembre 04/2024	09:00 a.m. a 10:00 a.m.	Participación Social, Junta Directiva de la Asociación de Usuarios	Virtual

CAPACITACIONES A USUARIOS E INTEGRANTES DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS



Capacitaciones 2024 para usuarios

- 01 de febrero:** 09:00 a.m. a 10:00 a.m. - **Presencial en IPS de Atención Primaria** - Cuotas Moderadoras y Copagos (Programa de Gratuidad Bogotá - SCIS)
- 23 de febrero:** 10:00 a.m. a 11:30 a.m. - **Transmisión vía Teams** - Ruta de Promoción y Mantenimiento de la Salud (Vacunación PAU)
- 08 de marzo:** 09:00 a.m. a 09:00 a.m. - **Transmisión vía Teams** - Ruta de Cáncer Priorizado de Cáncer de Mama
- 11 de abril:** 10:00 a.m. a 11:30 a.m. - **Transmisión vía Teams** - Derechos Sexuales y Reproductivos
- 24 de abril:** 09:00 a.m. a 10:00 p.m. - **Presencial en IPS de Atención Primaria** - Derechos y Deberes
- 16 de mayo:** 10:00 a.m. a 11:30 a.m. - **Transmisión vía Teams** - Programa de Enfermedad Respiratoria (ERA) Programa de Enfermedad Diarreica Aguda (EDA)
- 06 de junio:** 10:00 a.m. a 11:30 a.m. - **Transmisión vía Teams** - Ruta Enfermedad Respiratoria Crónica (EPOC-ASMA)
- 31 de junio:** 10:00 a.m. a 11:30 a.m. - **Transmisión vía Teams** - Taller "Hazlo tú mismo" Página web
- 24 de julio:** 10:00 a.m. a 11:30 a.m. - **Transmisión vía Teams** - Taller "Me cuido, te cuido" Día del cuidador
- 16 de agosto:** 10:00 a.m. a 11:30 a.m. - **Transmisión vía Teams** - Ruta de Enfermedades Cardio-cerebro-vasculares-metabólicas (HIA-DMA)
- 04 de septiembre:** 10:00 a.m. a 11:30 a.m. - **Transmisión vía Teams** - Ruta Materno Perinatal
- 30 de septiembre:** 10:00 a.m. a 11:30 a.m. - **Transmisión vía Teams** - Certificado de Discapacidad y Proceso de Registro, Localización y Caracterización de la Población con Discapacidad (BLCPS)
- 10 de octubre:** 10:00 a.m. a 11:30 a.m. - **Transmisión vía Teams** - Ruta de salud mental
- 31 de octubre:** 10:00 a.m. a 11:30 a.m. - **Transmisión vía Teams** - Banco de Productos de Apoyo BPA Ayudas técnicas
- 08 de noviembre:** 10:00 a.m. a 11:30 a.m. - **Transmisión vía Teams** - Ruta de Enfermedades Huérfanas
- 08 de diciembre:** 10:00 a.m. a 11:30 a.m. - **Transmisión vía Teams** - Ruta de Trastornos Degenerativos y Neuropatías Artritis Reumatoide

Conoce más en [aliansalud.com.co/noticias](https://www.aliansalud.com.co/noticias)
Envíanos tus comentarios a participacionciudadana@aliansalud.com.co

<https://www.aliansalud.com.co/Documents/2024/Cronograma-de-Reuniones-Asociacion-de-Usuarios-2024.pdf>

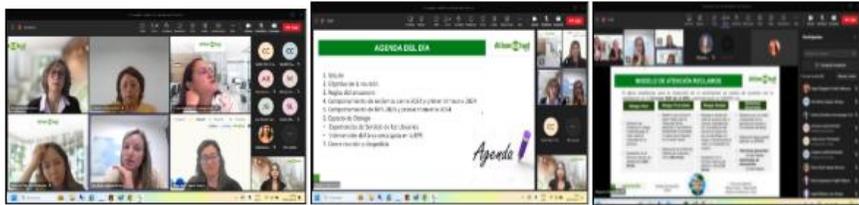
https://www.aliansalud.com.co/Documents/accesos-directos/participacion-social/2025/ALI_Calendario_Actividades_2025.pdf

MECANISMOS Y ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN

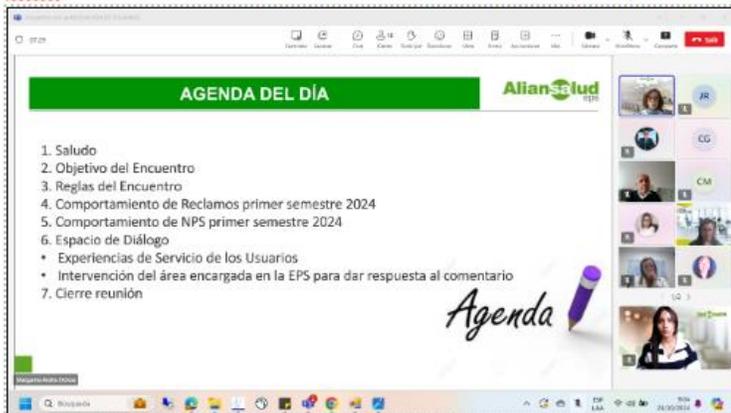
ENCUENTROS CON LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

ENCUENTRO ALIANSALUD EPS Y ASOCIACIÓN DE USUARIOS AÑO 2024			
Abril 25/2024	09:00 a.m. a 12:00 p.m. Encuentro con la ASU	Asociación de Usuarios, Áreas de Aliansalud EPS	Virtual
Octubre 24/2024	09:00 a.m. a 12:00 p.m. Encuentro con la ASU	Asociación de Usuarios, Áreas de Aliansalud EPS	Virtual

Se realizó el primer encuentro entre los integrantes de la Asociación de Usuarios y representantes de la entidad por medio de modalidad virtual a través de la plataforma de comunicación Microsoft Teams el día 25 abril 2024. Se contó con la participación de 8 asociados.



Se realizó el segundo encuentro entre los integrantes de la Asociación de Usuarios y representantes de la entidad por medio de modalidad virtual a través de la plataforma de comunicación Microsoft Teams el día 24 octubre 2024. Se contó con la participación de 16 asociados.



REUNIONES DE CONTROL SOCIAL , SEGUIMIENTO A LAS PQR Y PLAN DE MEJORA

PROGRAMACIÓN REUNIONES Y ENCUENTROS EPS CON LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS PRIMER SEMESTRE 2024		
FECHA	HORARIO	MODALIDAD
07-mar-24	09:00 a.m. a 10:00 a.m. *Rendición de Cuentas en salud de la EPS Objetivo: Suministrar información y resultados de las actividades de salud pública y actividades de promoción y mantenimiento de la salud desarrolladas en el 2023.	Virtual
19-abr-24	9am-11am Reunión Página web Objetivo: seguimiento a cambios y mejoras en página web.	Virtual
25-abr-24	09:00 a.m. a 12:00 p.m. Encuentro con la ASU Objetivo: Generar un espacio de participación con los integrantes de la Asociación de Usuarios para presentar desde la EPS el análisis de información y resultados de las PQR y la medición de NPS. Así mismo generar un espacio de diálogo sobre los comentarios que se presenten frente a	Virtual
24-may-24	9am-11am Objetivo: Reunión de seguimiento a las PQR, presentación de Indicadores y plan de mejoramiento de Mediacarte.	Virtual
30-may-24	9am-11am Objetivo: Reunión de seguimiento a las PQR, presentación de Indicadores y plan de mejoramiento de Unidad Médica Diagnóstico.	Virtual
12-jun-24	11am -12m Objetivo: Establecer un espacio de conversación entre la Junta Directiva de la Asociación de Usuarios y la Dra. Ana María Quijano Representante Legal y Gerente de Salud de Aliansalud EPS.	Virtual
13-jun-24	09:00 a.m. a 12:00 a.m. *Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la EPS *Rendición de Cuentas ASU Objetivo: La rendición de cuentas como herramienta de control social implica el suministro de información de la gestión y resultados del año 2023 a la comunidad a través de una audiencia pública.	Mixta
18-jun-24	9am-11am Objetivo: Reunión de seguimiento a las PQR, presentación de Indicadores y plan de mejoramiento de Bienestar.	Virtual

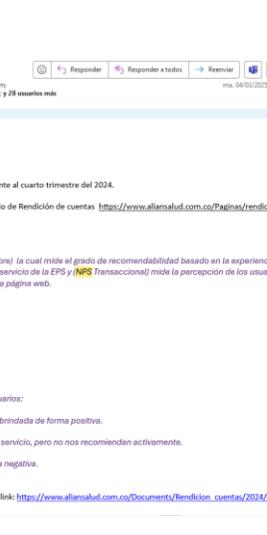
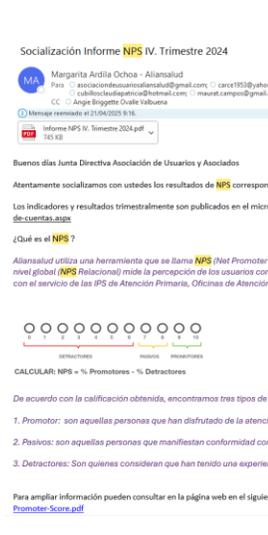
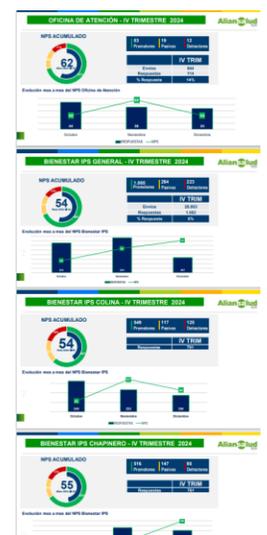
PROGRAMACIÓN REUNIONES ALIANSALUD EPS Y ENCUENTROS CON LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS SEGUNDO SEMESTRE 2024		
FECHA	HORARIO	MODALIDAD
16-jul-24	9am-11am Reunión Mediacarte Objetivo: Reunión de seguimiento a las PQR, presentación de Indicadores y plan de mejoramiento de Mediacarte.	Virtual: https://teams.microsoft.com/
30-jul-24	9am-11am Reunión Unidad Médica Diagnóstico. Objetivo: Reunión de seguimiento a las PQR, presentación de Indicadores y plan de mejoramiento de Unidad Médica Diagnóstico.	Virtual: https://teams.microsoft.com/
19-sep-24	9am-11am Reunión Oficinas de Atención Objetivo: Reunión de seguimiento a las PQR, presentación de Indicadores y plan de mejoramiento de Oficinas de Atención.	Virtual
26-sep-24	9:30am- 12:30am Encuentro de Integración Asociación de Usuarios	Presencial
03-oct-24	11:00 a.m a 12:00 p.m. Reunión Asociación de Usuarios con Convenios Médicos y Auditoría Médica	Virtual
24-oct-24	09:00 a.m. a 12:00 p.m. Encuentro con la Asociación de Usuarios Objetivo: Generar un espacio de participación con los integrantes de la Asociación de Usuarios para presentar desde la EPS el análisis de información y resultados de las PQR y la medición de NPS. Así mismo generar un espacio de diálogo sobre los comentarios que se presenten frente a dichos resultados y conocer las experiencias de servicio de los usuarios.	Virtual
27-nov-24	9am-11am Reunión Bienestar Objetivo: Reunión de seguimiento a las PQR, presentación de Indicadores y plan de mejoramiento de Bienestar.	Virtual

Plan de trabajo asociación de usuarios 2024

<https://www.aliansalud.com.co/Paginas/asociacion-de-usuarios/Politica-Participacion-Social-en-Salud.aspx>

CONVOCATORIA A ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN - ASOCIACIÓN DE USUARIOS PRIMER TRIMESTRE 2024			
N°	FECHA	ENTIDAD	TEMA
1	15-ene-24	SDS	Postulación al Consejo de Planeación Local
2	02-feb-24	Alcaldía Local de Suba	Encuentro por la Igualdad
3	31-ene-24	SDS	Convocatoria a Elección de Tema de Candidatos para la designación del Representante del sector salud ante el Consejo Territorial de Planeación Distrital
4	08-feb-24	Mesa de Trabajo LGBT de Bogotá	Espacio de Participación de la Mesa de Trabajo LGBT de Bogotá
5	06-feb-24	Alcaldía Mayor de Bogotá	Convocatoria a participar en la fase de "Sentires Ciudadanos" de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
6	08-feb-24	Alcaldía Mayor de Bogotá	Sentires Ciudadanos Fase I
7	09-feb-24	MIN	Programa Nacional Jóvenes en Paz
8	09-feb-24	SDS	Diligenciamiento encuesta "Sentires Ciudadanos"
9	23-feb-24	IDPAC	Curso de Formación Encuentros Ciudadanos
10	26-feb-24	Secretaría de la Mujer	Escuela Emocional Amar-te
11	26-feb-24	Secretaría de la Mujer	Curso Tejiendo Redes
12	29-feb-24	MIN	Invitación de MINSALUD a Participar en Nominación de los servicios y tecnologías que no serán financiados con recursos públicos
13	01-mar-24	Alcaldía Mayor de Bogotá	Postulación Candidatura: Proyectos de Iniciativas Ciudadanas Bogotá DERECHOS HUMANOS
14	12-mar-24	SDS	Convocatoria Minsalud - martes 12 Marzo 10:00 A.M. Divulgación de resultados 2023
15	14-mar-24	Subred Norte	Capacitación Encuentros Ciudadanos: Conceptos de Gasto en Salud
CONVOCATORIA A ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN - ASOCIACIÓN DE USUARIOS SEGUNDO TRIMESTRE 2024			
N°	FECHA	ENTIDAD	TEMA
1	22-abr-24	MIN	Conversatorio virtual "Por una Vejez Digna"
2	23-abr-24	SDS	Primer Diálogo ciudadano SDS-RDC
3	23-abr-24	MIN	Conversatorio "Por un trabajo digno, pongámosle el corazón"
4	23-abr-24	MIN	Tercer Conversatorio "La educación nos pertenece, pongámosle el corazón" - Semana de la Seguridad Social
5	24-abr-24	MIN	Conversatorio "La salud nos pertenece, pongámosle el corazón"
6	24-abr-24	MIN	Conversatorio "Por una seguridad social con enfoque diferencial, pongámosle el corazón"
7	25-abr-24	MIN	Día de la Semana de la Seguridad Social.
8	26-abr-24	MIN	Jornada Nacional de Cultura de la Seguridad Social
9	29-abr-24	SNS	CAPACITACIÓN VIRTUAL CON LA SUPERSALUD SOBRE DERECHOS Y DEBERES EN SALUD
10	17-may-24	IDPAC	Cursos Escuela de Participación de IDPAC
11	24-may-24	SDS	Invitación. Formulación de Acciones para el Modelo de Atención en Salud
12	26-may-24	Alcaldía Local de Suba	Día de la Familia - Alcaldía Local de Suba
13	23-may-24	SDS	Foro Cambio Colombia Avancemos en Salud
14	30-may-24	MIN	Reencuentro para la Participación Social en enfermedades no transmisibles (enviado por el MINSALUD a la Asociación)
15	27-may-24	MAO "Manes a la Obra"	Los hombres en las acciones cotidianas del cuidado
16	29-may-24	SDS	Curso cuidadores y cuidadoras - SDS
17	11-jun-24	SDS	Recurso virtual gratuito: Donación de sangre para Comunidad - SDS
18	18-jun-24	IDPAC	Curso IDPAC: INNOVACIÓN EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS
19	21-jun-24	IDPAC	Curso IDPAC: LA PROTECCIÓN DE LOS DDHH EN EL SISTEMA DEMOCRÁTICO
20	27-jun-24	SDS	Invitación Asociaciones de usuarios para elegir integrantes de las Juntas Asesoras comunitarias
CONVOCATORIA A ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN - ASOCIACIÓN DE USUARIOS TERCER TRIMESTRE 2024			
N°	FECHA	ENTIDAD	TEMA
1	23-jul-24	SDS	Segundo Diálogo Ciudadano SDS

MECANISMOS Y ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN



Socialización Informe de reclamos de PQR a Junio 2024 Aliansalud EPS

Margarita Ardiola Ochoa - Aliansalud

Para: asociacióndeusuariosaliansalud@gmail.com; Carlos Arce Clavijo; cubifloscaudapatriac@hotmail.com; mauralcampo@gmail.com; jimmytombustamante@gmail.com; y 30 usuarios más

mi. 24/07/2024 8:13

5 hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web.

Informe de reclamos a Junio 2024.xlsx

51 KB

Buenos días Junta Directiva Asociación de Usuarios y Asociados

Atentamente compartimos con ustedes el informe de reclamos (PQR) al mes de junio 2024.

Contenido del archivo de Excel:

- Unidad Médica de Diagnóstico UMD-IPS
- Bienestar Chapinero
- Bienestar Colina
- Medicarte
- Oficina de atención Plaza Central
- Oficina de atención Calle 125
- Página de Internet
- Principales motivos
- Quejas SNS

Cordialmente,

Margarita Ardiola Ochoa
Profesional Participación Social y Atención al Usuario
Teléfono 7365560 Ext 6602
margaritaar@aliansalud.com.co
www.aliansalud.com.co

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

<https://www.aliansalud.com.co/Documents/accesos-directos/participacion-social/2024/Convocatoria-a-espacios-de-participacion-2024.pdf>

<https://www.aliansalud.com.co/Paginas/Resultados-encuestas-de-satisfaccion.aspx>

PIEZAS EDUCATIVAS, INFORMATIVAS Y COMUNICACIÓN

ESTRATEGIA APRENDAMOS JUNTOS

¡Aprendamos Juntos!



¿Qué es la Asamblea General de Asociación de Usuarios?

La **Asamblea General** es el órgano máximo de dirección de la Asociación y sus decisiones son obligatorias para todos los asociados siempre que se hayan adoptado de conformidad con las normas legales y reglamentarias. Su funcionamiento se ajustará a los instrumentos y mecanismos legales vigentes.

La **Asamblea** será presidida por el Presidente y actuará como Secretario, la persona asignada el día de la asamblea dentro de sus asistentes. A la convocatoria se anexarán, los informes de gestión y demás documentos que sea necesario conocer y estudiar con anterioridad a la fecha de realización de la Asamblea.

La **Asamblea General de Asociados** está integrada por todos los usuarios inscritos en el libro de asociados, el cual permanecerá abierto permanentemente y solo se cerrará con excepción de los 15 días que antecedan la fecha de realización de la Asamblea Ordinaria, y los 5 días que antecedan la Asamblea Extraordinaria, casos en los cuales el libro permanecerá cerrado para nuevas inclusiones, para efectos de facilitar la organización del evento.

Al día hábil siguiente de la realización de la asamblea, el libro de afiliación se reabrirá para permitir la libre asociación.

Existen dos tipos de Asambleas definidas los Estatutos de la Asociación de Usuarios

[Sin título]

Artículo 15. – Asamblea General Ordinaria.

Será convocada por la Junta Directiva dentro de los tres (3) primeros meses del año para la fecha, hora y lugar determinados, con una anticipación no inferior a quince (15) días hábiles a la fecha de su celebración.

Artículo 16. – Asamblea Extraordinaria.

Quando en cualquier época del año se presenten asuntos imprevistos o de urgencia que no puedan postergarse hasta la siguiente Asamblea General Ordinaria, la Junta Directiva por derecho propio o a solicitud escrita de un 15% de los asociados activos, convocará a la Asamblea General Extraordinaria con una antelación mínima de cinco (5) días hábiles a la fecha de su celebración.

La convocatoria deberá ser publicada en las oficinas de ALIANSALUD EPS y difundida por cualquier medio idóneo por el ente que la convoque (telefónico, correo electrónico o escrito).

La convocatoria deberá ser publicada en las oficinas de ALIANSALUD EPS y difundida por cualquier medio idóneo por el ente que la convoque (telefónico, correo electrónico o escrito).

¡Aprendamos Juntos!

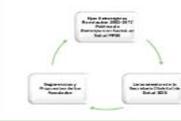


Plan de Acción e Informe de Gestión de la Asociación de Usuarios

¿QUÉ ES EL PLAN DE ACCIÓN?

El plan de acción de la Asociación de Usuarios es el resumen en el cual se plantean las acciones a ejecutar durante todo el año con una clara definición de objetivos, metas, productos esperados, responsables y cronograma.

PARA LA FORMULACIÓN SE TIENE EN CUENTA



Actividad	Fecha	Responsable	Estado	Observaciones

¿QUIÉNES PARTICIPAN?

Las actividades propuestas en el Plan de Acción son lideradas por la **Junta Directiva de la Asociación** y desarrolladas por los **Comités de Trabajo** con la participación de los **Asociados**.

La Asociación de Usuarios cuenta con el acompañamiento técnico del **Componente de Participación Social de Aliansalud EPS**.

¿QUÉ ES EL INFORME DE GESTIÓN?

Es el **informe** que permite realizar el monitoreo, autoevaluación y rendición de cuentas de la gestión realizada entre la **Junta Directiva de la Asociación de Usuarios** y sus **Comités de Trabajo** en términos de cumplimiento.

Actividad	Fecha	Responsable	Estado	Observaciones

Se realiza una reunión mensual entre la **Asociación** y el **Componente de Participación de Aliansalud EPS**, con el fin de realizar seguimiento a las actividades.

El informe de Gestión se realiza al finalizar cada semestre en los meses de Enero y Julio.

¿ PARA TENER EN CUENTA Y CONSULTAR EN LOS ESTATUTOS !

Artículo 11. – Derechos de los Asociados. Los asociados tendrán los siguientes derechos:

i) Asistir a las reuniones de la Junta Directiva de la Asociación, en las cuales tendrá voz, pero no voto.

Artículo 12. – Deberes de los Asociados. Son deberes de los Asociados con la Asociación:

- a) Cumplir oportunamente las obligaciones derivadas de su asociación.
- b) Trabajar activamente en la ejecución del plan de acción de la asociación.
- i) Suministrar los informes que la Asociación le solicite en cumplimiento de sus funciones.

Artículo 15. – Asamblea General Ordinaria.

Durante el orden del día de la Asamblea General Ordinaria, se incluye la presentación y aprobación de la Propuesta de Plan de Acción para el año correspondiente.

Artículo 23.-Funciones de la Junta Directiva

a) Elaborar el plan de acción el cual será presentado a los asociados a través de los medios, correo electrónico o escrito.

¡Aprendamos Juntos!



Actas de trabajo en la Asociación de Usuarios

Dentro del Plan de Trabajo de la Asociación de Usuarios se elaboran algunos instrumentos que permiten dar cuenta de las acciones y actividades realizadas, dentro de los que se encuentran las actas.

TIPOS DE ACTAS UTILIZADAS EN LA ASOCIACIÓN

Elaboración a cargo de: Secretario de la Asamblea

Elaboración a cargo de: Secretario de la Junta Directiva o su suplente

Actas de conformación de la Asociación

Actas de asambleas

Actas de reuniones Junta Directiva

Actas de mesas de trabajo

Elaboración a cargo de: Secretario de la Asamblea y Comité Verificador y aprobador del acta

Elaboración a cargo de: Quien se postule o designe el Comité de Trabajo

¿QUÉ DEBES TENER EN CUENTA?

Elementos que conforman el acta:

- Datos de identificación de la reunión (fecha, hora, encabezado, número de acta).
- Orden del día.
- Diálogo sobre los temas tratados.
- Acuerdos o compromisos.
- Anexos (listado de asistencia, fotos, archivos).

Claves al momento de redactar un acta:

- Mantén la **estructura** y el **orden** del acta en el diligenciamiento.
- Formula **oraciones cortas**.
- Redacta con **claridad los aspectos más importantes y relevantes**.
- Asigna cada declaración al respectivo **orador**.
- Adjunta los **documentos** y **soportes pertinentes al final**.
- Redacta el acta durante la **reunión**.

En el sitio Participación Ciudadana Asociación de Usuarios de la página web de Aliansalud EPS, se encuentran publicadas las actas de las diferentes reuniones, mesas de trabajo y asambleas.

<https://www.aliansalud.com.co/Paginas/Participa/Espacios-de-Aprendizaje.aspx>

PIEZAS EDUCATIVAS, INFORMATIVAS Y COMUNICACIÓN

CULTURA DE LA SALUD

Salud Oral

Angie Brigitte Ovalle Valbuena
Para: asociaciondeusuariosaliansalud@gmail.com; carcel1953@yahoo.com; y 29 más
CC: Margarita Ardiel Ochoa - Aliansalud

Mar 06/02/2024 8:03

Estilo de Vida Saludable

¿Qué es una actividad física efectiva?

Manten un estilo de vida saludable

Logra con actividad física y una sana alimentación, lo acompañamos e incorporamos rutinas que le permitan

Claves para una actividad física segura

La alimentación saludable se hace en casa

Claves para cuidar mi salud

Angie Brigitte Ovalle Valbuena
Para: asociaciondeusuariosaliansalud@gmail.com; carcel1953@yahoo.com; y 32 más
CC: Margarita Ardiel Ochoa - Aliansalud

Mar 08/07/2024 8:44

Hacer ejercicio, mantener una alimentación balanceada, cuidar mi descanso y asistir a mi chequeo médico son claves para prevenir y llevar control de enfermedades!!!

8 razones de por qué debes hacerte un chequeo médico.

Conozcamos un poco más de Derechos Sexuales y Reproductivos

Interrupción Voluntaria del E...

¿Es legal en Colombia?

Salud sexual y reproductiva

Preguntas y respuestas sobre la interrupción voluntaria del embarazo.

PROGRAMA DE PREVENCIÓN, MANEJO Y CONTROL DE LA INFECCIÓN RESPIRATORIA AGUDA Y LA ENFERMEDAD DIARREICA AGUDA IRA-EDA

GERENCIA DE SALUD ALIASALUD 2024

1 / 104

MOVILIZACIÓN SOCIAL

Se realizó charla informal con los usuarios que se encuentran ubicados en las salas de espera de las IPS de atención Primaria en acompañamiento de la señora Betsy Rueda integrante de la Asociación de Usuarios los tres mensajes del programa IRA-EDA. Para el desarrollo de las charlas se tendrá en cuenta las costumbres y cosmovisión de las poblaciones diferenciales.

Los mensajes claves de la IRA-EDA los presenta señora Betsy Rueda integrante de la Asociación de Usuarios presentando en sus propias palabras y experiencias el manejo de estos mensajes claves "Cómo evito que mi hijo u otra persona se enferme, cómo cuido a mi hijo u otra persona enferma en casa, cuándo debo asistir a una IPS a una consulta".

Deberes y pautas de autocuidado
Higiene de manos
Etiqueta de tos
Importancia de completar el esquema de vacunación
Importancia de asistir al control prenatal
Importancia de asistir a la consulta de crecimiento y desarrollo

CHARLAS CON USUARIOS – IRA-EDA 2024		
LUGAR	FECHAS	HORA
UNIDAD MÉDICA Y DIAGNOSTICO IPS	7 junio 2024	10:00 a. m.
BIENESTAR IPS CHAPINERO	12 julio 2024	10:00 a. m.
BIENESTAR IPS COLINA	27 agosto 2024	10:00 a. m.

CHARLA 12 julio 2024

Participación en el Plan Nacional de Infección Respiratoria Aguda

IPS Bienestar Chapinero

Charla realizada en sala de espera de la IPS de atención Primaria Bienestar Chapinero el día 12 de julio 2024 en acompañamiento de la señora Betsy Rueda integrante de la Asociación de usuarios llevando los tres mensajes claves de la IRA.

Los tres mensajes claves de la IRA "Cómo evito que mi hijo u otra persona se enferme, cómo cuido a mi hijo u otra persona enferma en casa, cuándo debo consultar al servicio de salud".

CHARLA 27 agosto 2024

Participación en el Plan Nacional de Infección Respiratoria Aguda

IPS Bienestar Colina

Charla realizada en sala de espera de la IPS de atención Primaria Bienestar Colina el día 27 de agosto 2024 en acompañamiento de la señora Betsy Rueda integrante de la Asociación de usuarios llevando los tres mensajes claves de la IRA.

Los tres mensajes claves de la IRA "Cómo evito que mi hijo u otra persona se enferme, cómo cuido a mi hijo u otra persona enferma en casa, cuándo debo consultar al servicio de salud".

PIEZAS EDUCATIVAS, INFORMATIVAS Y COMUNICACIÓN

Alíate con Aliansalud

Infórmate
sobre las novedades de nuestro servicio y todo lo que puedes gestionar fácilmente a un clic de distancia.

Boletín - Enero 2024

Tus servicios Aliansalud

Conoce las cuotas moderadoras y copagos 2024

Aquí

En la oficina virtual Aliansalud puedes realizar:

- Solicitudes Administrativas como incapacidades, pólizas de aseguramiento, etc.
- Actualización de datos personales.
- Realización de certificados.

¡Y mucho más!

Ingresar ahora

Prevención Aliansalud

Tips para prevenir la nueva variante de COVID-19 "JN.1"

- Lavado frecuente de manos, por 20 segundos con agua y jabón.
- Ventilación de espacios cerrados.
- Completar esquemas de vacunación de toda la familia.
- Uso de mascarillas.

Si tienes cualquier complicación en tu salud consulta con un médico de tu UCI correspondiente.

Enfoque diferencial y buen trato

Las pequeñas acciones marcan la diferencia con los demás

- Escuchar activamente.
- Usar palabras como "por favor" y "gracias".
- Respetar con respecto lo que se dice a los demás.

Aplicarlas y enseñarlas al buen trato!

La protección de los derechos en salud se puede lograr entre todos. Te invitamos a formar parte de la Asociación de Usuarios.

asociaciondeusuariosaliansalud@gmail.com

¡Trabajamos constantemente para tu bienestar!

¡Hay buen servicio, atención oportuna y de calidad!

Henry Amador
Usuario Aliansalud

Alíate con Aliansalud

Infórmate
sobre las novedades de nuestro servicio y todo lo que puedes gestionar fácilmente a un clic de distancia.

Boletín - Junio 2024

Aliansalud a un clic

Radica tus incapacidades y licencias en la oficina virtual

Radica aquí

Tus servicios Aliansalud

Conoce, consulta y ejerce tus derechos y obligaciones en el Sistema General de Recopilación de Salud

Dando clic aquí

Agéndate para nuestros capacitatorios del 2024

¡Te esperamos!

Conoce la Política Pública para las personas LGBTI en Bogotá 2021-2032

Amplia información

Carta de Desempeño

¡Compartirla!

Conviértete en un héroe sin capa

¿Dónde puedo hacerlo?

¡Trabajamos constantemente para tu bienestar!

¡Hay buen servicio, atención oportuna y de calidad!

Henry Amador
Usuario Aliansalud

Alíate con Aliansalud

Infórmate
sobre las novedades de nuestro servicio y todo lo que puedes gestionar fácilmente a un clic de distancia.

Boletín - Abril 2024

Aliansalud a un clic

Estás a un clic de lo que necesitas

Ingresar ahora

¿Sabes qué es el SAT?

Conoce cómo

¡Mujeres que escuchan a mujeres en Bogotá!

Consulta como usuaria

Prevención Aliansalud

Semana de Vacunación en las Américas 2024

Infórmate aquí

Tus servicios Aliansalud

Consulta la más reciente versión de la Carta de Desempeño

Ingresando aquí

¡Prepárate con Aliansalud!

Agéndate

¡Trabajamos constantemente para tu bienestar!

¡Hay buen servicio, atención oportuna y de calidad!

Henry Amador
Usuario Aliansalud

Alíate con Aliansalud

Infórmate
sobre las novedades de nuestro servicio y todo lo que puedes gestionar fácilmente a un clic de distancia.

Boletín - Octubre 2024

Aliansalud a un clic

¡Puedes gestionar una incapacidad médica!

Descubre más

Tus servicios Aliansalud

Línea de escucha para familiares

Más aquí

Calendario de capacitaciones

Conoce ahora

El Buen Trato es el camino

Conoce la clave

Prevención Aliansalud

Octubre rosa

Obtén más información

¡Trabajamos constantemente para tu bienestar!

¡Hay buen servicio, atención oportuna y de calidad!

Henry Amador
Usuario Aliansalud

¡Trabajamos constantemente para tu bienestar!

¡Hay buen servicio, atención oportuna y de calidad!

Henry Amador
Usuario Aliansalud

BOLETÍN MENSUAL

Como usuario tienes el deber, entre otros, de mantener el buen trato con el personal a cargo de tu atención y cancelar tus citas programadas en caso de no poder asistir. Contáctanos al correo asociaciondeusuariosaliansalud@gmail.com para saber más sobre tus deberes.

Asociación de Usuarios Aliansalud

Estamos comprometidos con la calidad de la atención en salud para todos. Contáctanos al correo: asociaciondeusuariosaliansalud@gmail.com

Unirse es un comienzo, seguir juntos es un progreso y trabajar juntos es un éxito. Vincúlate a la Asociación de Usuarios de Aliansalud EPS. Correo asociaciondeusuariosaliansalud@gmail.com

En estas fiestas navideñas, la Asociación de Usuarios te invita a continuar cuidando de tu salud, no dudes en contactarte al correo asociaciondeusuariosaliansalud@gmail.com

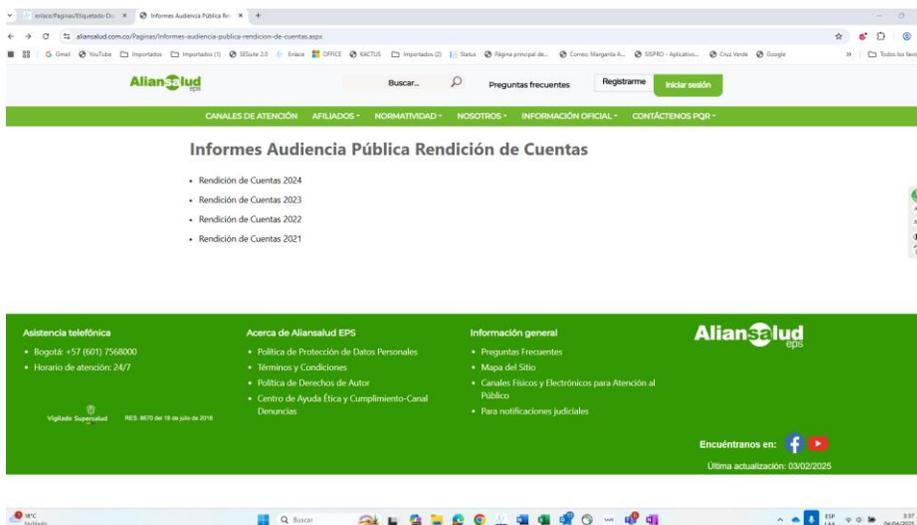


SOportes AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS ALIANSALUD EPS PERIODO 2024

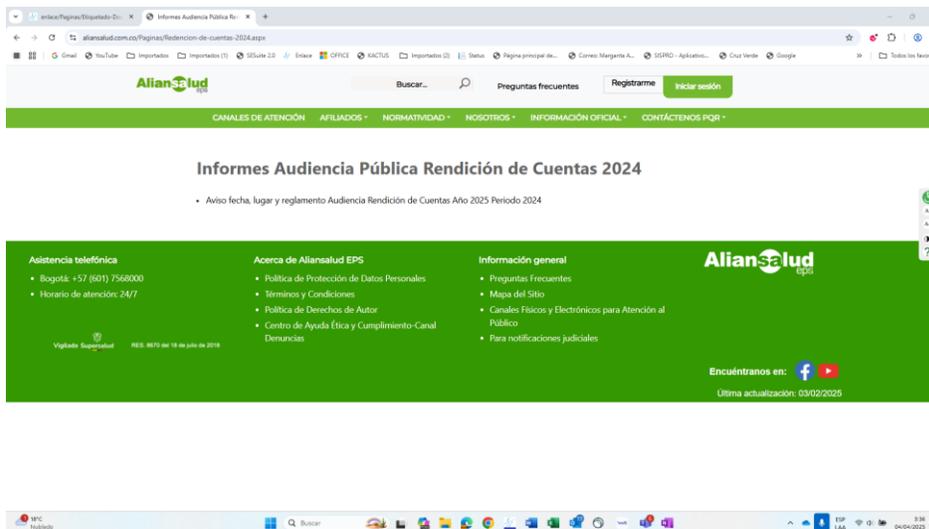
PUBLICACIÓN EN PÁGINA WEB

AVISO FECHA, LUGAR Y REGLAMENTO DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

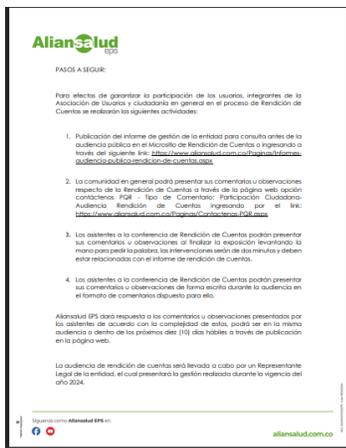
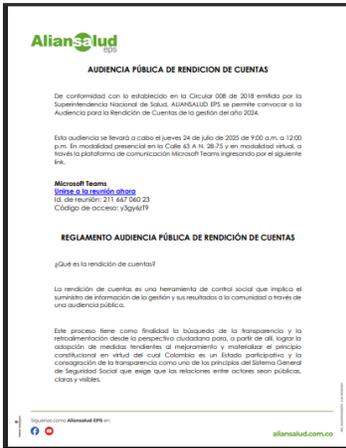
Fecha: 4 abril/2025



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



<https://www.aliansalud.com.co/Paginas/Redencion-de-cuentas-2024.aspx>



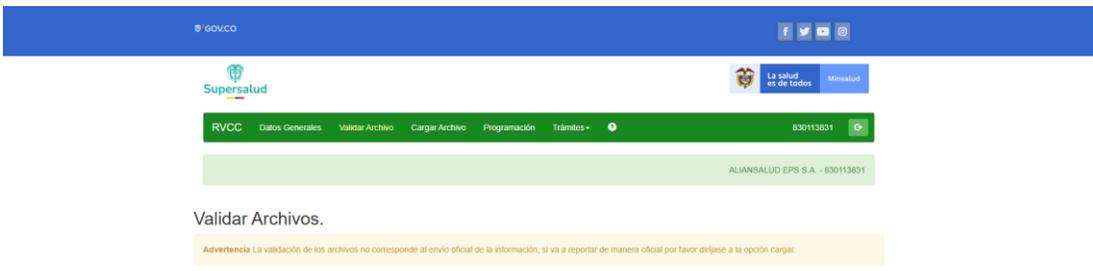
[https://www.aliansalud.com.co/Documents/accesos-directos/Rendicion de cuentas/2024/aviso-fecha-lugar-y-reglamento-audiencia-rendicion-cuentas-2025-periodo-2024.pdf](https://www.aliansalud.com.co/Documents/accesos-directos/Rendicion%20de%20cuentas/2024/aviso-fecha-lugar-y-reglamento-audiencia-rendicion-cuentas-2025-periodo-2024.pdf)

EVIDENCIAS CARGUE ARCHIVO GT003 AUDIENCIA PUBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

Vigencia 2024

VALIDACIÓN ARCHIVO GT003 EN PLATAFORMA NRVC- SNS

Fecha: 4 abril 2025



ALIANSAUD EPS S.A. - 830113831

Validar Archivos

Advertencia La validación de los archivos no corresponde al envío oficial de la información, si va a reportar de manera oficial por favor diríjase a la opción cargar

Historial

Vigencia	Periodo
2024	80

Seleccionar Archivos

FP001	Seleccione el archivo...	Validar	FP002	Seleccione el archivo...	Validar
FP003	Seleccione el archivo...	Validar	FP004	Seleccione el archivo...	Validar
FP005	Seleccione el archivo...	Validar	FT002	Seleccione el archivo...	Validar
GT003	Seleccione el archivo...	Validar	GT004	8301138310802024GT003.xml	Validar
GT010	Seleccione el archivo...	Validar			

ALIANSAUD EPS S.A. - 830113831

Validar Archivos

Advertencia La validación de los archivos no corresponde al envío oficial de la información, si va a reportar de manera oficial por favor diríjase a la opción cargar

Historial

Vigencia	Periodo
2024	80

Resultado Validación

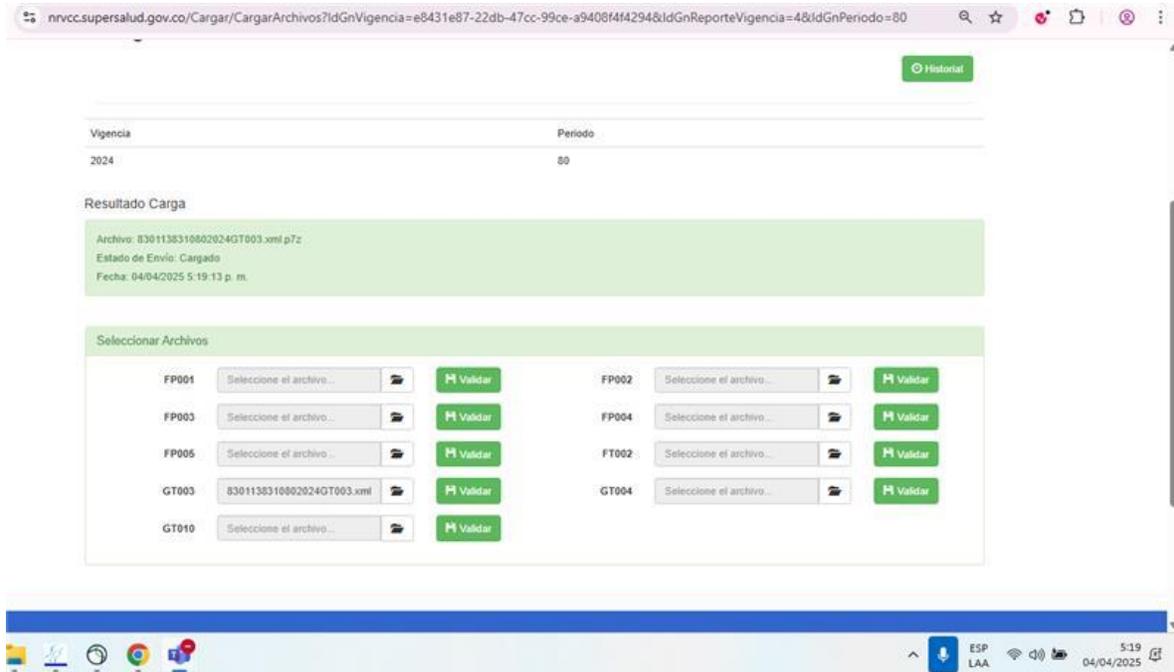
Archivo: 8301138310802024GT003.xml
Estado de Envío: Validado
Fecha: 04/04/2025 4:25:59 p. m.

Seleccionar Archivos

FP001	Seleccione el archivo...	Validar	FP002	Seleccione el archivo...	Validar
FP003	Seleccione el archivo...	Validar	FP004	Seleccione el archivo...	Validar
FP005	Seleccione el archivo...	Validar	FT002	Seleccione el archivo...	Validar
GT003	8301138310802024GT003.xml	Validar	GT004	Seleccione el archivo...	Validar
GT010	Seleccione el archivo...	Validar			

CARGUE DE ARCHIVO GTO03 EN PLATAFORMA NRVCC -SNS CON FIRMA REPRESENTANTE LEGAL

Fecha:4 abril 2025



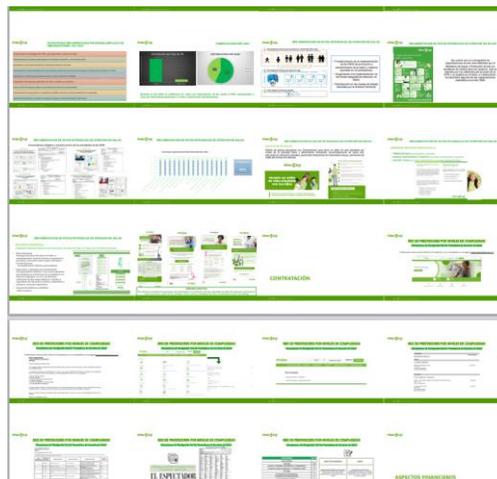
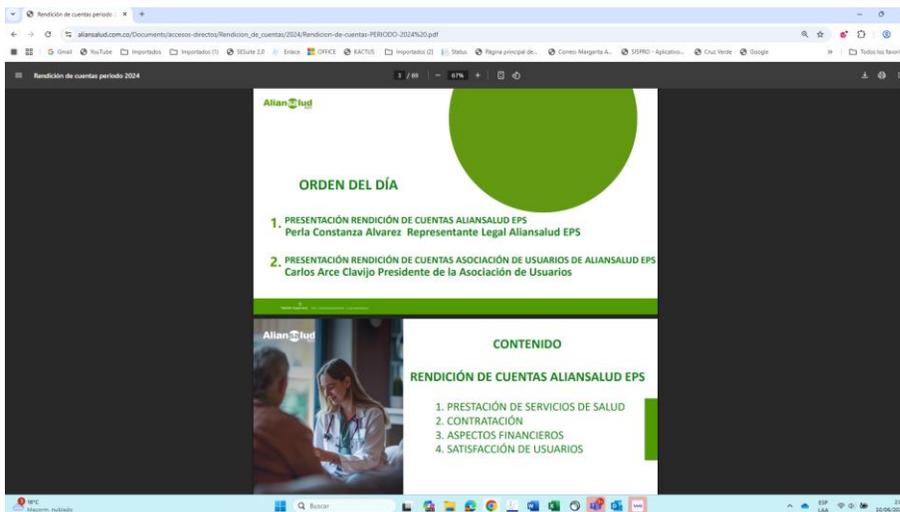
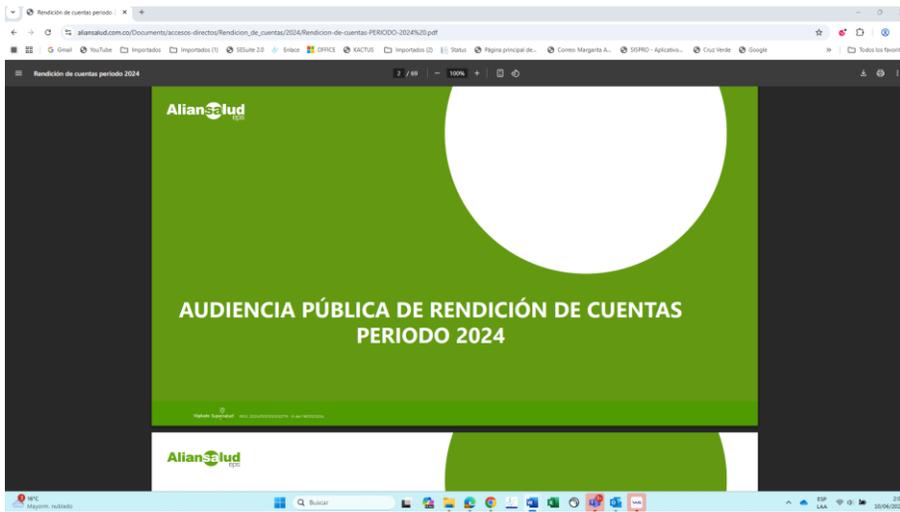
PUBLICACIÓN INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS PERIODO 2024 EN PÁGINA WEB

Fecha: 10 junio 2025

<https://www.aliansalud.com.co/Paginas/Redencion-de-cuentas-2024.aspx>



<https://www.aliansalud.com.co/Documents/accesos-directos/Rendicion de cuentas/2024/Rendicion-de-cuentas-PERIODO-2024%20.pdf>





PUBLICACIÓN CONVOCATORIA AVISOS DE PRENSA EN EL ESPECTADOR

Fecha 10 junio 2025



Fecha 10 junio 2025

El nuevo capitulo en una peluca de vida dura

Cepeda reavivó pulso entre Congreso y Casa de Nariño al sancionar leyes objetadas por Petro

El presidente del Senado reavivó el pulso con el Congreso al sancionar tres proyectos de ley que el Ejecutivo consideró inconstitucionales, después que los diputados legiferaron en su día a reformar el régimen de la reforma personal.

En un momento del juicio de constitucionalidad de la reforma personal, Cepeda reavivó el pulso con el Congreso al sancionar tres proyectos de ley que el Ejecutivo consideró inconstitucionales, después que los diputados legiferaron en su día a reformar el régimen de la reforma personal.

Fecha 25 junio 2025



Fecha 25 junio 2025

Alianza Párrula de Rendición de Cuentas

La Alianza Párrula de Rendición de Cuentas, una iniciativa liderada por el senador Juan Carlos Rodríguez Cordero, busca fortalecer la transparencia y la rendición de cuentas en el sector público.

El objetivo principal de esta alianza es promover la cultura de la rendición de cuentas y garantizar que los recursos públicos sean utilizados de manera eficiente y responsable.

Aquí si pasa BOGOTÁ MI CASA

Si vas de AQUÍ PARA ALLÁ Y USAS EL SISTEMA ENTRE 4 Y 6 VECES AL DÍA

TransMipass

El sistema TransMipass permite a los usuarios acceder a los servicios de transporte público de Bogotá de manera más rápida y eficiente, reduciendo los tiempos de espera en las estaciones.

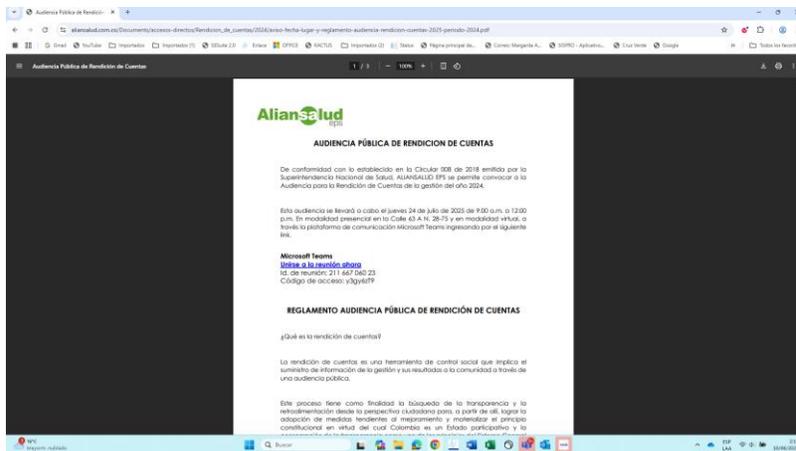
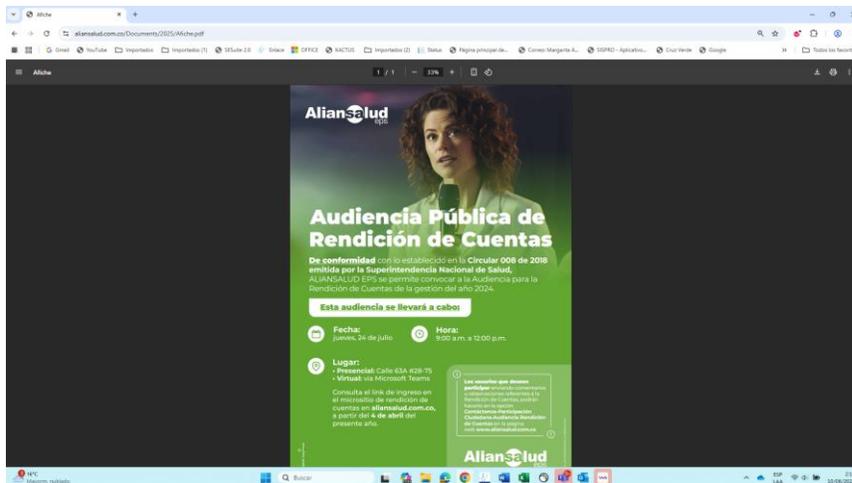
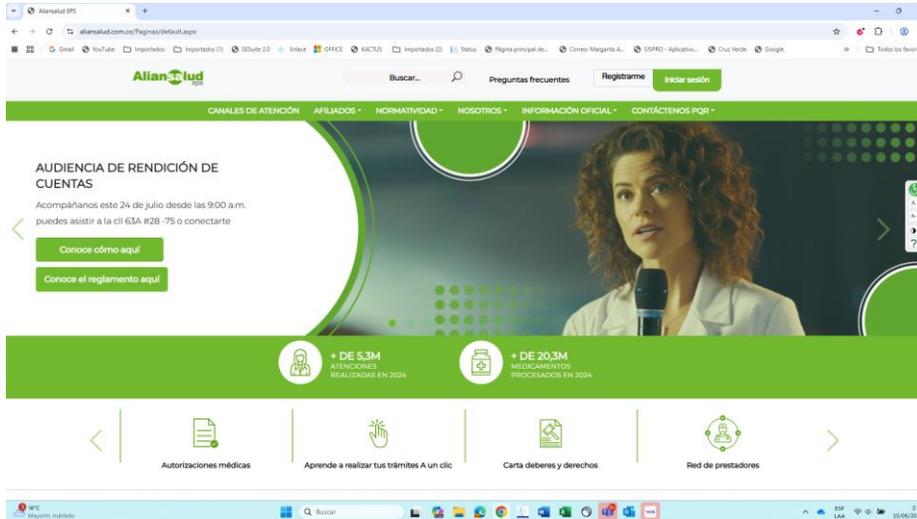
Alianza Párrula de Rendición de Cuentas

La Alianza Párrula de Rendición de Cuentas es una iniciativa que busca promover la transparencia y la rendición de cuentas en el sector público.

Este sistema permite a los usuarios acceder a los servicios de transporte público de Bogotá de manera más rápida y eficiente, reduciendo los tiempos de espera en las estaciones.

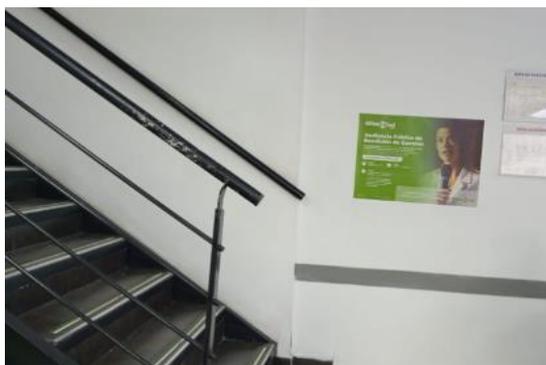
PUBLICACIÓN CONVOCATORIA EN EL BANNER DE LA PÁGINA WEB

Fecha: 10 junio 2024



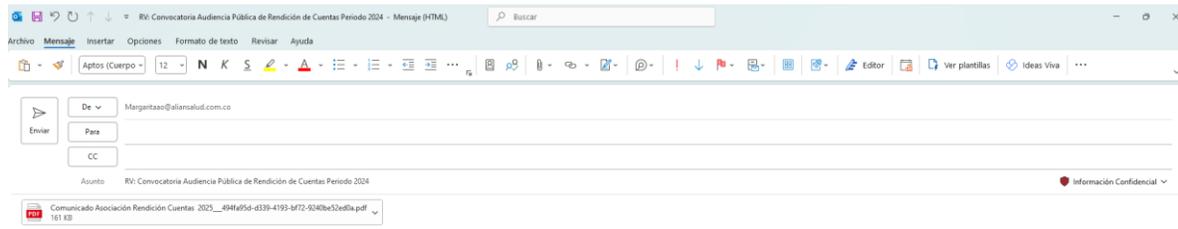
PUBLICACIÓN AFICHES DE CONVOCATORIA Oficina Plaza Central e IPS Bienestar Colina, Bienestar Chapinero y Unidad Médica de Diagnóstico UMD-IPS

Fecha: 10 junio 2024



COMUNICADO DE INVITACIÓN A PARTICIPAR DIRIGIDA A LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Fecha: 10 junio 2025



De: Margarita Ardila Ochoa - Aliansalud
Enviado el: martes, 10 de junio de 2025 11:53
Para: Asociación de Usuarios Aliansalud EPS <asociaciondeusuariosaliansalud@gmail.com>; Carlos Arce <carce1953@yahoo.com>
CC: Angie Briggette Ovalle Valbuena <angieo@aliansalud.com.co>
Asunto: Convocatoria Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Periodo 2024

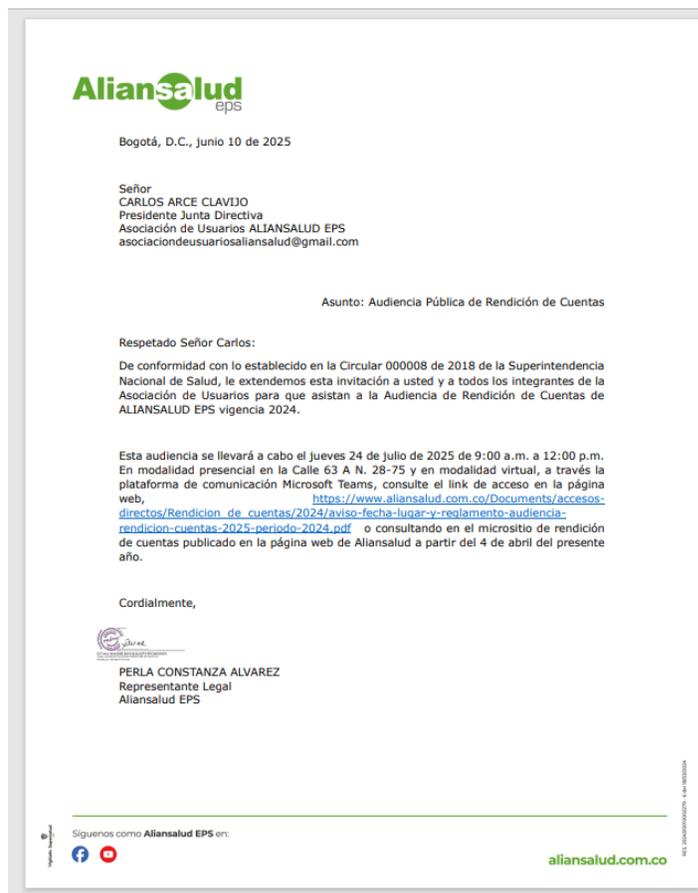
Cordial saludo Junta Directiva Asociación de Usuarios

Atentamente adjuntamos la invitación a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de Aliansalud EPS periodo 2024 para usted y los integrantes de la asociación de usuarios.

Agradecemos la participación y confirmación de asistencia de los asociados.

Cordialmente,


Margarita Ardila Ochoa
Profesional Participación Social y
Atención al Usuario
Teléfono 7566566 Ext 0602
margaritaao@aliansalud.com.co
www.aliansalud.com.co



Aliansalud
EPS

Bogotá, D.C., junio 10 de 2025

Señor
CARLOS ARCE CLAVIJO
Presidente Junta Directiva
Asociación de Usuarios ALIANSALUD EPS
asociaciondeusuariosaliansalud@gmail.com

Asunto: Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

Respetado Señor Carlos:

De conformidad con lo establecido en la Circular 000008 de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud, le extendemos esta invitación a usted y a todos los integrantes de la Asociación de Usuarios para que asistan a la Audiencia de Rendición de Cuentas de ALIANSALUD EPS vigencia 2024.

Esta audiencia se llevará a cabo el jueves 24 de julio de 2025 de 9:00 a.m. a 12:00 p.m. En modalidad presencial en la Calle 63 A N. 28-75 y en modalidad virtual, a través de la plataforma de comunicación Microsoft Teams, consulte el link de acceso en la página web, <https://www.aliansalud.com.co/Documents/accesos-directos/Rendicion-de-cuentas/2024/aviso-fecha-lugar-y-reclamo-audiencia-rendicion-cuentas-2025-periodo-2024.pdf> o consultando en el micrositio de rendición de cuentas publicado en la página web de Aliansalud a partir del 4 de abril del presente año.

Cordialmente,


PERLA CONSTANZA ALVAREZ
Representante Legal
Aliansalud EPS

Síguenos como Aliansalud EPS en:
 

aliansalud.com.co

DESARROLLO DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2025

Fecha 24 julio 2025



PLANILLA DE ASISTENCIA USUARIOS PRESENCIALES AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

 PLANILLA DE ASISTENCIA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS ALIANBALUD EPS PERIODO 2024		
FECHA DE REUNIÓN	24 de julio de 2025	
HORA INICIO	09:06 a.m.	
HORA TERMINACIÓN	11:51 a.m.	
SITIO DE LA REUNIÓN	Calle 63 A 28-75 Piso 4 Sala Zafiro y Esmeralda	
No.	NOMBRES Y APELLIDOS	DOCUMENTO
1	JUAN PIERO CARRASCO	29495176
2	Yvonne Peraza	41718102
3	Angie Valle Valbuena	1030664137
4	Edison Padilla	1070962450
5	Veronica Ralca	101422149
6	Arta Alvarez P	52021643
7	Claudia J Boada	46666729
8	Margarita Andrea Ochoa	51915641
9	Lahora Nalagon Ospina	106972572
10	Olivia Monesca Cely	1018445851
11	Kara Luisaito Resto	20761963
12	Andrea Artundocja Cruz	1014236444
13	Guionna Manzano	52710917
14	Claudia Patricia Cubillos Marquez	52476549
15	Judith Quintana Lopez	41505815
16		
17		
18		
19		
20		

REGISTRO DE ASISTENCIA USUARIOS VIRTUALES AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

REGISTRO DE ASISTENCIA USUARIOS VIRTUALES AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

REGISTRO DE ASISTENCIA USUARIOS VIRTUALES RENDICIÓN DE CUENTAS ALIANSALUD EPS VIGENCIA 2024	
Participantes conectados en plataforma virtual Teams	
Título de la reunión	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la EPS
Participantes que asistieron	34
Hora de inicio	7/24/25, 8:38:59 AM
Hora de finalización	7/24/25, 11:51:17 AM
Participantes	
Nombre	Rol
Angie Briggette Ovalle Valbuena	Organizador Aliansalud EPS
Margarita Ardila Ochoa	Organizador Aliansalud EPS
Carlos Alberto García	Asociación de Usuarios
Daniel LoboGuerrero	Asociación de Usuarios
Marley Pastran y Jose Mogollón	Asociación de Usuarios
Betsy Rueda	Asociación de Usuarios
Hugo Luque	Asociación de Usuarios
Maura T Campos VMmillamizar	Asociación de Usuarios
Samuel Enrique Martínez Arias	Asociación de Usuarios
Rosalbina Paez	Asociación de Usuarios
Carlos Arce	Asociación de Usuarios
Manuel Pimentel	Asociación de Usuarios
Miguel Antonio Becerra	Usuario Aliansalud
María del pilar campos v	Usuario Aliansalud
Ricardo Ruiz	Usuario Aliansalud
Lucía Lopez	Usuario Aliansalud
Camiño Eduardo González	Usuario Aliansalud
Laura Alejandra Gutierrez	Usuario Aliansalud
Sandra Milena Rodríguez Ramirez	Asistente SDS
Juan Sebastian Ramos Roncancio	Aliansalud EPS
Nataly Sanchez Rondón	Aliansalud EPS
Ingrid Juliet Mora Villarreal	Aliansalud EPS
Dania Carolina Pachon Duran	Aliansalud EPS
Paola Andrea Baquero Renza	Aliansalud EPS
Sandra Milena Parga Barajas	Aliansalud EPS
Yessica Paola Bernal Saavedra	Aliansalud EPS
Angelica Patricia Campos Mesa	Aliansalud EPS
Maria Del Pilar Ossa Quebrada	Aliansalud EPS
Karen Nayive Pimiento Peña	Aliansalud EPS
Juli Andrea Alarcón González	Aliansalud EPS
Sandra Maria Bayon Arango	Aliansalud EPS
Diana Ibeth Zapata Romero	Aliansalud EPS
Oscar David Buitrago Ordoñez	Aliansalud EPS

INFORME FINAL PRESENTADO EN LA AUDIENCIA PÚBLICA



1



4



7



2



5



8



3



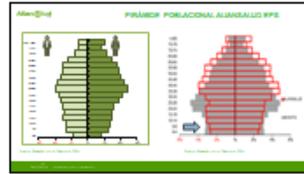
6



9

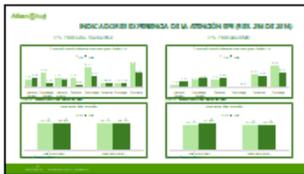


10



13

16



11

14

17



12

15

18



19



22



25



20



23



26

21



24



27



28



31



34



29



32



35



30



33



36

Alm@rt

ESTADO FINANCIERO Y NIVEL DE COMPROMISO
 Información de Desempeño Financiero Actual y Base

CONDICIONES

Indicador	2022	2021	2020
Activos	100.000	90.000	80.000
Pasivos	80.000	70.000	60.000
Patrimonio	20.000	20.000	20.000

37

Alm@rt

ASPECTOS FINANCIEROS

40

Alm@rt

BALANCE GENERAL

Alm@rt S.A. y subsidiarias
 al 31 de diciembre de 2022

Activos	2022	2021
Activos no corrientes	100.000	90.000
Activos corrientes	10.000	10.000
Total Activos	110.000	100.000
Pasivos no corrientes	80.000	70.000
Pasivos corrientes	30.000	30.000
Total Pasivos	110.000	100.000
Patrimonio	20.000	20.000

43



38

Alm@rt

CONDICIONES FINANCIERAS ACTUALES

Indicador	2022	2021
Activos	100.000	90.000
Pasivos	80.000	70.000
Patrimonio	20.000	20.000

41

Alm@rt

EJECUCIÓN VS 2022

Indicador	2022	2021	2020
Activos	100.000	90.000	80.000
Pasivos	80.000	70.000	60.000
Patrimonio	20.000	20.000	20.000

44

Alm@rt

ESTADO FINANCIERO Y NIVEL DE COMPROMISO
 Información de Desempeño Financiero Actual y Base

Indicador	2022	2021
Activos	100.000	90.000
Pasivos	80.000	70.000
Patrimonio	20.000	20.000

39

Alm@rt

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

Indicador	2022	2021
Activos	100.000	90.000
Pasivos	80.000	70.000
Patrimonio	20.000	20.000

42

Alm@rt

GESTIÓN DEL RIESGO FINANCIERO

Riesgo de Liquidez

LIQUIDITY RISK

45



46



49



52



47



50



53

Alianza Salud

COMPORTAMIENTO DEL TOTAL DE PQR

Categoría	2024	2023
Atención	15	15
Atención al Cliente	10	10
Atención al Paciente	5	5
Total	30	30

MOTIVOS PRINCIPALES TOTAL DE PQR 2024

Motivo	2024	2023
Atención	15	15
Atención al Cliente	10	10
Atención al Paciente	5	5
Total	30	30

48



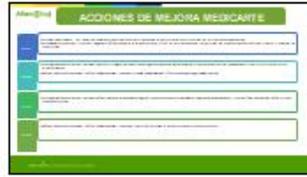
51



54



55



58



61



56



59



62



57

Slide 60: ACCIONES DE TUTELA. This slide contains a table with several rows, detailing actions related to tutela (legal protection). The table structure is similar to slide 58.

60



63



64



67



70



65



68



71



66



69



72



73



76



74



77



75