

**ACTA No. 027**

FECHA	LUGAR/MODALIDAD DE REUNIÓN	HORA DE INICIO
07-12-2021	Microsoft Teams	9:00 am

**I. OBJETIVO DE LA REUNIÓN Y ORDEN DEL DÍA**

**OBJETIVOS:**

- Presentar el cuadro de experiencias positivas
- Recordar sobre el alistamiento del informe de gestión segundo semestre 2021 y plan de acción año 2022.

**ORDEN DEL DÍA:**

1. Saludo
2. Alistamiento del cuadro de experiencias positivas
3. Alistamiento del informe de gestión segundo semestre 2021 y plan de acción año 2022.
4. Varios

**II. ASUNTOS TRATADOS**

1. Saludo

Margarita realizar a apertura de la reunión y saludo de todos los asistentes.

2. Alistamiento del cuadro de experiencias positivas

Margarita Ardila comenta que para el encuentro que se llevará a cabo el 17 de diciembre de 2021, participará la Subgerente de Servicio, la Doctora María del Pilar Ossa, menciona que también asistirán otras áreas de la compañía Autorizaciones, Oficina de atención al usuario, Prestaciones económicas, quienes presentaran los indicadores que la ASU solicitó durante la reunión del 26 de noviembre, adicional se llevará a cabo el cierre de año.

Por otro lado, comenta que el objetivo de la reunión del 17 de diciembre es presentar el resultado de los indicadores, comportamiento de PQR, resultados de NPS, el plan de capacitación, la respuesta al estudio de caso, el plan de mejoramiento a nivel general y presentar el conversatorio de experiencias positivas de la ASU.

**Explicación archivo experiencias positivas**

Margarita Ardila aclara como diligenciar el archivo de experiencias positivas menciona que es importante resaltar al menos una experiencia positiva.

Don Fernando Marín indica que este archivo tendrá algunas experiencias positivas que para otros no lo pueden ser, Margarita Ardila indica que así es ya que la experiencia de cada uno es diferente y es la percepción de cada uno.

La señora Stella Sandoval menciona que en su cuadro de experiencias trato de hacer un balance y resalto los aspectos positivos de cada una de las áreas o momentos de servicio.

Margarita Ardila indica que la señora Stella compartió dos archivos los cuales se presentaran durante la reunión del 17 de diciembre.

La señora Stella sugiere que comparta con todos los integrantes de la ASU este archivo para que sirva como guía para que todos los integrantes identifiquen en que eje esta su participación y mostrar a las áreas el plan de acción de la ASU para que sepan en que momento van a interactuar.

¿La señora Stella Sandoval pregunta para que son los insumos de las experiencias positivas?

Margarita Ardila indica que durante el espacio de socialización se hablara de las experiencias positivas ya que la ASU durante todo el año presento solicitudes y sugerencias, entonces queremos hacer un cierre con esas experiencias y que nos compartan por qué siguen con Aliansalud.

Don Fernando Marín menciona que el trabajo realizado durante el año ha sido muy interesante, indica que en estos espacios se enteran de acciones que se llevan al interior de Aliansalud y eso es bueno.

Margarita añade que en los espacios que se han abierto con las diferentes áreas se han dado a conocer los avances y lo que se proyecta para el crecimiento y mejora.

Don Carlos Gonzales refiere que los integrantes de la ASU irán compartiendo sus archivos de experiencias positivas para que Margarita Ardila los consolide, menciona que hay áreas con las cuales no ha interactuado por ende quedaran sin comentario, Margarita Ardila pone como ejemplo el cuadro de la señora Stella Sandoval que en el caso de no haber tenido interacción indico “no lo he utilizado”.

Don Carlos González indica que las experiencias positivas de Aliansalud con la ASU lo aportara Aliansalud EPS, Margarita Ardila indica que estas experiencias serán expuestas por las áreas durante el encuentro.

Margarita informa que durante el transcurso de la semana pueden enviar los archivos.

### 3. Alistamiento del informe de gestión segundo semestre 2021 y plan de acción año 2022.

Por otro lado, Margarita Ardila refiere que para el 26 de enero se debe trabajar el plan de acción del 2022 y el informe de gestión del 2021 y hacer la capacitación de Protección de Datos y confidencialidad de la Información, la señora Stella Sandoval pide autorización a sus compañeros para ir haciendo el informe de gestión del segundo semestre correspondiente al eje 4, los asistentes aprueban la solicitud. La señora Stella pide a Margarita Ardila enviar el esquema de excel.

La señora Stella Sandoval añade que el plan de acción del 2021 servirá de insumo para la realización del plan del 2022 e identificar los puntos a mejorar, menciona que le gustaría opinar sobre otros ejes y las actividades propuestas, Margarita Ardila indica que tiene una propuesta y es hablar con la Dra. Luz Myriam Díaz funcionaria de la SDS para que ella nos brinde una reunión de apoyo técnico y presente los lineamientos para la construcción del plan de acción, los asistentes están de acuerdo.

Don Fernando Marín complementa la solicitud de la señora Stella Sandoval e indica que es importante que el plan de acción se concrete en hechos reales.

Don Carlos González pregunta si oficialmente la primera reunión de la ASU quedaría para febrero, Margarita Ardila aclara que la primera reunión quedaría para enero y serian 2, la primera para llevar a cabo la capacitación de Protección de Datos y confidencialidad de la Información sería el 26 de enero 2022 y la segunda para la construcción del informe de gestión y la construcción del plan de acción, cronograma del año, reuniones de la Junta Directiva y demás, la fecha está pendiente por definir.

### 4. Varios

Don Fernando Marín menciona que gracias a la información que comparte la señora Betsy Rueda a través del WhatsApp algunos de los integrantes de la ASU han participado en algunos espacios, pide que se pueda hacer mención en el informe de gestión del segundo semestre de la ASU, Margarita Ardila sugiere se lo envíen a la Señora Stella Sandoval para que lo consolide en el informe.

La señora Betsy Rueda interviene y comenta que dará un informe acerca de su participación en la Sub red Norte y en el comité de la asociación de Mederi, añade que deja a consideración de la junta si cree pertinente que participen en los espacios de participación como los COPACOS, quiere dar a conocer que existe el espacio y si es del interés de los integrantes de la ASU participar lo pueden hacer a través del presidente. Don Fernando Marín pide a la señora Betsy abrir un espacio para hablar acerca del tema y ampliar información.

REUNIÓN ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS

Margarita Ardila interviene e indica que para participar en los COPACOS no se requiere la aprobación de la Junta Directiva, cualquier ciudadano puede participar representando a la ASU o como ciudadano. La señora Betsy aclara que es necesario que la junta directiva apoye y decida quién será el representante. Don Fernanda Marín indica que entonces en la primera reunión que se realice con la Junta Directiva en el 2022 se definirá esta participación.

La señora Betsy complementa diciendo que enviará los informes de participación y gestión en las entidades anteriormente mencionadas y comenta que se va hacer reforma de estatutos en la ASU de MEDERI y desea compartir los estatutos con los integrantes de la ASU de Aliansalud EPS para que aporten sus comentarios o sugerencias.

<b>III. COMPROMISOS</b>	<b>RESPONSABLES</b>
Enviar a más tardar el 15 de diciembre de 2021 los archivos de experiencias positivas	Integrantes de la ASU
Enviar el archivo de excel del plan de acción de la ASU	Margarita Ardila
Concretar reunión con la Dra. Luz Myriam Díaz para recibir los lineamientos del plan de acción 2022	Margarita Ardila
Enviar correo con resumen de la reunión del día de hoy	Margarita Ardila
Informe de gestión en la Sub Red Norte y Comité de MEDERI	Betsy Rueda
<b>IV. PROXIMA REUNIÓN</b>	
Encuentro diciembre 17 de 2021	
<b>V. OBSERVACIONES O INQUIETUDES PRESENTADAS DURANTE LA REUNIÓN.</b>	
<b>ASISTENTES (ASU-ALIANSALUD EPS)</b>	<b>NOMBRE</b>
Betsy Rueda	Integrantes ASU
Carlos González	
José Fernando Marín	
Norma Celis	
Stella Sandoval	
Jenny Olave	Funcionarias Aliansalud EPS.
Margarita Ardila	
<b>VII. HORA DE TERMINACIÓN</b>	
10:13 am	