



**ASOCIACIÓN DE USUARIOS
ALIANSALUD EPS ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD S.A**

ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA

Acta 021

En la ciudad de Bogotá, a las 02:05 p.m. del 15 de marzo de 2024, se celebró la Asamblea de la Asociación de Usuarios de Aliansalud Entidad Promotora de Salud S.A., en adelante Aliansalud EPS, con la presencia de los afiliados que hacen parte de dicha Asociación, los cuales se relacionan en el documento anexo “Planilla de Asistencia a la Asamblea General Ordinaria de la Asociación de Usuarios de Aliansalud EPS”, previa convocatoria publicada en las Oficinas de Aliansalud EPS, IPS de Atención Primaria Unidad Médica y de Diagnóstico, Bienestar IPS Chapinero y Bienestar IPS Colina, Página Web Aliansalud EPS, correo electrónico enviado a los asociados el día 11 de marzo de 2024, con la finalidad de llevar a cabo la Asamblea General Ordinaria de la Asociación de Usuarios Aliansalud EPS de forma presencial y virtual.

La Asamblea se llevó a cabo de manera mixta, virtual mediante la plataforma Microsoft Teams y de manera presencial en la Calle 63A, 28 - 75 Sala Diamante y Rubí piso 3, en los siguientes términos.

1. REGISTRO Y ACREDITACIÓN DE LOS ASISTENTES

Carlos Arce y Maura Campos dan la bienvenida, agradecen la participación de los asistentes y realizan el llamado a lista. De los treinta y uno (31) usuarios vinculados a la Asociación de Usuarios, al momento de la Asamblea se encuentran siete (7) asociados en forma presencial y catorce (14) en forma virtual para un total de veintiún (21) asistentes, el asociado Fernando Marín menciona que cuenta con el poder firmado por parte de la asociada Betsy Rueda.

Orden del día enviado a los Asociados vía correo electrónico:

1. Registro y Acreditación de los asistentes
2. Verificación del Quórum e instalación
3. Lectura y Aprobación del orden del día
4. Elección y Nombramiento del presidente y secretario de la Asamblea General Ordinaria
5. Elección y nombramiento de la comisión verificadora del acta de la Asamblea
6. Lectura y Aprobación del reglamento de la Asamblea.
7. Lectura acta de la Asamblea General Ordinaria año 2023
8. Presentación del informe de actividades de la junta directiva.
9. Presentación Informe de gestión de los comités de trabajo
10. Presentación y Aprobación del plan de acción año 2024.
11. Postulación y elección de comité de apelaciones marzo 2024- marzo 2025
12. Proposiciones y Varios



**ASOCIACIÓN DE USUARIOS
ALIANSALUD EPS ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD S.A**

ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA

Acta 021

2. VERIFICACIÓN DEL QUÓRUM E INSTALACIÓN

Maura Campos informa que se cumple con el Quórum dispuesto para deliberar y adoptar decisiones se inicia con un 53% de quorum y se termina con el 67% de participación por parte de los asociados..

Se anexa "Planilla de Asistencia a la Asamblea General Ordinaria de la Asociación de Usuarios Aliansalud EPS, la cual forma parte de la presente Acta N.021.

3. LECTURA Y APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA.

Carlos Arce menciona que considera se debe omitir el punto 7. Lectura acta de la Asamblea General Ordinaria año 2023, esto teniendo en cuenta que la comisión verificadora del acta ya analizó y verificó lo que se plasmó allí, por lo tanto, propone aprobar el orden del día sin incluir el punto 7. Aprobado por unanimidad.

**4. ELECCIÓN Y NOMBRAMIENTO DEL PRESIDENTE Y
SECRETARIO DE LA ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA**

Maura Campos lee las funciones del Secretario y Presidente de la Asamblea y menciona que de acuerdo con lo establecido en los Estatutos quien debe presidir la Asamblea es el presidente de la Asociación de Usuarios, con base en esto, el señor Carlos Eugenio Arce preside la asamblea. Aprobado por unanimidad.

Maura Campos se propone para ser la Secretaria, aprobado por unanimidad.

**5. ELECCIÓN Y NOMBRAMIENTO DE LA COMISIÓN VERIFICADORA DEL
ACTA DE LA ASAMBLEA**

Judith Quintero y Samuel Martínez se postulan para ser parte de la Comisión Verificadora del Acta de la Asamblea, postulación aprobada por unanimidad.

**6. LECTURA Y APROBACIÓN DEL REGLAMENTO DE LA
ASAMBLEA.**

Posteriormente, Maura Campos da lectura al reglamento de la Asamblea para efectos de lograr que la Asamblea General se desarrolle con agilidad, orden y respeto, teniendo en cuenta los Estatutos, se propone actuar cumpliendo con las siguientes normas durante la discusión de los temas de relevancia para la Asociación:

1. **Principio de Igualdad:** la Asamblea está constituida por todos y cada uno de los asociados o sus representantes, no existiendo distingo de ninguna clase.



**ASOCIACIÓN DE USUARIOS
ALIANSALUD EPS ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD S.A**

ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA

Acta 021

2. **Elecciones:** las elecciones a que haya lugar se harán por postulación y se nombrarán por mayoría de votos.
3. **Comisión verificadora del acta:** la Asamblea elegirá dos (2) representantes para constatar que el contenido del acta concuerde con lo sucedido durante la asamblea.
4. **Uso de la palabra:** los asambleístas que deseen hacer uso de la palabra la pedirán levantando la mano, el presidente de la Asamblea la concederá en el orden de solicitud, el asociado que haya obtenido el derecho al uso de la palabra deberá indicar su nombre a fin de tomar nota para el acta.
5. **Intervenciones:** al intervenir, el asociado o su representante lo hará en forma breve, clara, concisa, respetuosa y moderada; evitando las discusiones y el lenguaje ofensivo; se dirigirá a la asamblea y no a las personas en forma particular. La intervención será máxima de dos minutos y no más de dos veces en cada tema, no se deben tratar temas personales.
6. **Interrupciones:** mientras alguien este interviniendo no podrá ser interrumpido salvo por el presidente de la asamblea. Así mismo se respetará el uso de la palabra del expositor, aunque esta no sea compartida.
7. **Postulaciones:** los asociados que se deseen postular para la Junta Directiva o para el Comité de Apelaciones, podrán presentar su inscripción a la secretaría el día de la asamblea.
8. **Proposiciones y varios:** estas podrán ser verbales y presentadas en el momento que se indique en el orden del día, la intervención será una vez por asociado con un tiempo máximo de dos minutos y sobre los temas tratados durante la Asamblea.
9. **Votos:** para la votación será suficiente con levantar la mano para el conteo, no se utilizará urna.

Por unanimidad los asistentes aprueban el reglamento.

**7. INFORME DE LAS ACTIVIDADES DE LA JUNTA DIRECTIVA DE LA
ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS AÑO 2023**

Carlos Arce, realiza la presentación del informe de las actividades realizadas durante la vigencia 2024:

- Coordinación:
 - ✓ Seguimiento mensual de las Actividades de los Comités
 - ✓ Reuniones permanentes con las Asociaciones de usuarios de las IPS (Bienestar y UMD)
 - ✓ Reuniones permanentes con las Asociaciones de usuarios de las EPS
 - ✓ Actualización base de datos de los Asociados
- Crear Estrategias:



**ASOCIACIÓN DE USUARIOS
ALIANSALUD EPS ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD S.A**

ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA

Acta 021

- ✓ Contribuir en la elaboración de los diferentes comunicados ante la opinión pública sobre la reforma a la salud.
- ✓ Reuniones internas de trabajo
- Rendición de Cuentas:
 - ✓ Presentación de Informe sobre desempeño de la Asociación ante los usuarios, EPS y entes gubernamentales
- Trabajo en conjunto con el Comité de Calidad y Control Social seguimiento página web Aliansalud:
 - ✓ Trabajo en autorizaciones de medicamentos
- Tramites de solicitudes y requerimientos por parte de los usuarios
- Participación
 - ✓ Encuentro Nacional de Sociedad Civil
 - ✓ Postulación para la elección de la Terna de candidatos para la designación del representante de las Asociaciones de Usuarios al Consejo Distrital de Seguridad Social en Salud
 - ✓ Capacitaciones programadas
 - ✓ Reunión con la Superintendencia de Salud para determinar el nivel de vulneración del Derecho a la Salud por parte de las EPS

8. PRESENTACIÓN INFORME DE GESTIÓN DE LOS COMITÉS DE TRABAJO

Carlos Arce menciona que, el informe del Comité de Calidad y Control Social sobre las actividades realizadas durante el año 2023 fue compartido con todos los asociados, pone a consideración si vale la pena revisarlo nuevamente y propone que, si alguien tiene alguna pregunta relacionada con el informe, puede realizarla en el momento. Ningún asociado presenta dudas.

Comité de Capacitación y Comunicaciones

Maura Campos Coordinadora del Comité inicia la presentación, mencionando quienes son los integrantes del comité, refiere que el señor Hugo Luque tiene inasistencia completa a todas las actividades del comité. Realiza la invitación para quienes deseen hacer parte del comité.

- Trabajo en Página web conjunto con Participación Ciudadana
 - ✓ Facilidad para la lectura



**ASOCIACIÓN DE USUARIOS
ALIANSALUD EPS ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD S.A**

ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA

Acta 021

- ✓ Facilidad para vincularse
- ✓ Claridad
- ✓ Textos Amigables

- Sondeo de Necesidades
 - ✓ Diseño y aplicación de encuestas
 - ✓ Sondeo N°1 I Trimestre 2023 Seguimiento a Condiciones de salud
 - ✓ Sondeo N°2 II Trimestre 2023 Qué tanto sabemos de cuotas, procesos y formatos

- Crecimiento de la Asociación
 - ✓ 2022 base de 20 asociados
 - ✓ 2023 base de 31 asociados

- Impacto Positivo
 - ✓ Twitter 2022: 154 seguidores de la Asociación y 111 usuarios que sigue la Asociación
 - ✓ Twitter 2023: 329 seguidores de la Asociación y 176 usuarios que sigue la Asociación
 - ✓ Correo electrónico 2022: 13 solicitudes de usuarios y 2 formatos de vinculación
 - ✓ Correo electrónico 2023: 21 solicitudes de usuarios y 16 formatos de vinculación
 - ✓ Divulgación de la existencia de los medios de comunicación de la Asociación
 - ✓ Promover la Asociación de Usuarios a través del boletín informativo de Aliansalud
 - ✓ Elaboración de piezas comunicativas: 2022 6 piezas y 2023 14 piezas
 - ✓ Inclusión del eslogan como elemento visual en las piezas de comunicación

Sergio Robledo menciona que los asociados no conocen con claridad los procesos que debe seguir la EPS por ley, tanto para las autorizaciones como para otros servicios, resalta que la Asociación de Usuarios tiene la labor de enseñarle a los demás usuarios.

Carlos Arce menciona que para el año 2024 se implementarán espacios de aprendizaje para los asociados, con el fin de poder apropiar todos estos conceptos y normativas.

Comité de Salud



**ASOCIACIÓN DE USUARIOS
ALIANSALUD EPS ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD S.A**

ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA

Acta 021

Claudia Cubillos Coordinadora del Comité, inicia presentando las acciones propuestas en el plan de trabajo:

- Definir e implementar las estrategias de incidencia y formación para fortalecer la salud pública en concertación con las comunidades.
 - ✓ Participación en las ocho capacitaciones dirigidas a los usuarios sobre las Rutas de Atención Integral en Salud que se desarrollan en la EPS
- Diseñar una estrategia de comunicación e información para la promoción y socialización de una cultura de bienestar y salud con perspectiva comunitaria.
 - ✓ Generar espacios de participación con Organizaciones de Enfermedades Huérfanas para conformar mesas de trabajo y fortalecer los canales de atención y contacto
- Conformar y/o consolidar mecanismos de espacios para que la ciudadanía participe y se apropie de los programas de promoción y prevención.
 - ✓ Realizar dos acciones de divulgación e información a la comunidad sobre las estrategias para la prevención, manejo y control de la infección respiratoria aguda - IRA

Seguido de esto, presenta las acciones realizadas por el comité durante el año 2023:

- Creación del grupo de WhatsApp para comunicación interna del comité
- Reuniones al interior del comité
 - ✓ Reunión 17 julio 2023 para elección de Coordinador del comité
 - ✓ Reunión 08 agosto 2023 socialización de actividades propuestas en el plan de trabajo
- Se solicita a la EPS la caracterización de la población por diagnóstico más recurrente.
- Participación en las diferentes reuniones de la Asociación de usuarios
- Participación de los integrantes del comité en las capacitaciones, conforme a la disponibilidad de sus agendas
- Promoción de la participación en el Comité de Salud, logrando así la incorporación de nuevos integrantes para la vigencia 2024
- Llamada grupal e individual para conocer disponibilidad y acciones a realizar



**ASOCIACIÓN DE USUARIOS
ALIANSALUD EPS ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD S.A**

ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA

Acta 021

por cada integrante en la vigencia 2024

Finalmente, resalta que por parte de la Junta Directiva se respalda la intención de participación de los integrantes del Comité de Salud y mencionan acciones que se tendrán en cuenta por parte del comité, con el objeto de mejorar la gestión y favorecer a los usuarios.

Carlos Arce, brinda nuevamente un espacio para quienes presenten dudas frente al informe compartido por el Comité de Calidad y Control Social. No se presentan dudas u observaciones.

9. PRESENTACIÓN Y APROBACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN AÑO 2024

El señor Carlos Arce presenta las actividades programadas para la vigencia 2024:

- Reuniones con diferentes áreas de la EPS

- ✓ Autorizaciones médicas
- ✓ Convenios médicos
- ✓ Servicio al Cliente
- ✓ Auditoria
- ✓ Reclamos
- ✓ Medicamentos
- ✓ Página Web

José Antonio Contreras menciona que, aunque conoce que la Asamblea está enfocada en brindar información, considera se debe enfocar el espacio a conocer como desde la Asociación se abordarán con las áreas de la EPS los aspectos, inconvenientes o casos presentados.

Margarita Ardila Profesional de Participación Social, aclara que la información que está presentando el señor Carlos Arce hace parte del plan de trabajo que realizará la Asociación de Usuarios durante la vigencia 2024, el cual ya fue presentado ante Aliansalud EPS. Informa la programación de reuniones ya fue compartida con la Junta Directiva de la Asociación.

Claudia Cubillos menciona que, previo a esta asamblea, la Junta directiva ha realizado reuniones con el Componente de Participación en pro de acordar los espacios con las diferentes áreas de Aliansalud EPS y resalta que la asamblea se realiza también con el fin de dar a conocer las acciones previas que se han realizado buscando brindar solución a las inquietudes, solicitudes o circunstancias presentadas.



**ASOCIACIÓN DE USUARIOS
ALIANSALUD EPS ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD S.A**

ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA

Acta 021

Carlos Arce menciona que para poder recolectar la información requerida y que servirá de insumo en las reuniones que se realizarán, se programaron jornadas de apoyo en las IPS de Atención Primaria y Oficinas de Atención, donde los usuarios tendrán un espacio presencial con la Asociación de Usuarios para presentar sus solicitudes u observaciones.

Finalmente, pone a consideración la aprobación del Plan de Trabajo de la Asociación de Usuarios para el año 2024. Aprobado por unanimidad.

**10. POSTULACIÓN Y ELECCIÓN DE COMITÉ DE APELACIONES MARZO
2024- MARZO 2025**

Maura Campos lee las funciones del Comité de Apelaciones:

Artículo 10. – Comité de Apelaciones. La Asamblea General, creará con asociados elegidos por ésta, un Comité de Apelaciones, al cual se le delegará la función de decisión de los recursos de apelación por exclusiones de asociados. Dicho Comité estará integrado por tres (3) asociados.

Margarita Ardila, complementa indicando que la función del comité es apoyar, revisar y mediar frente alguna situación que se presente con alguno de los asociados.

Maura Campos recuerda quienes se encontraban conformando el comité:

- Betsy Rueda
- Judith Quintero
- Stella Sandoval (quien presentó su solicitud de retiro de la Asociación, 3 días antes de la Asamblea)

El Comité de Apelaciones para la vigencia 2024-2025 se conformó de la siguiente manera.

- Judith Quintero
- José Londoño
- Diego Silva

Aprobado por unanimidad.

11. PROPOSICIONES Y VARIOS

Sergio Robledo pregunta si la Asociación de Usuarios debe diseñar el programa de Transparencia y Ética Empresarial, que corresponde a las Organizaciones o



**ASOCIACIÓN DE USUARIOS
ALIANSALUD EPS ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD S.A**

ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA

Acta 021

Asociaciones sin ánimo de lucro. Frente a esto Margarita Ardila, refiere validará con el área jurídica de Aliansalud EPS e informará a la Asociación.

Carlos Arce menciona se presentan diferentes situaciones:

- En página web los asesores virtuales brindan información diferente y confusa
- Al radicar por página web una orden médica con varios medicamentos, los aprueban en diferentes fechas
- En la orden médica se ordenan varios medicamentos, unos que se deben autorizar y otros que no y esto retrasa el tratamiento de los usuarios
- No hay seguimiento a los servicios de transporte

Ligia Monterrosa menciona que:

- No hay coordinación entre las áreas de Aliansalud EPS como Call Center, Autorizaciones, Medicamentos, entre otros

Sergio Robledo menciona:

- De acuerdo con el curso de vida, a los usuarios se les debe cumplir y ofrecer desde las IPS de Atención Primaria lo indicado en la Ruta de Promoción y Prevención

Maura Campos menciona:

- No se está realizando seguimiento a los servicios domiciliarios
- Para la bala de oxígeno no se cumple por parte del prestador en muchos casos con la cantidad de servicios autorizados

Samuel Martínez, indica:

- No se realiza seguimiento a los usuarios con enfermedades huérfanas
- No es claro cuando los medicamentos requieren o no autorización
- Las respuestas de los servicios Mipres o de las PQR se envían desde correos automáticos, no es posible que el usuario responda o pregunte respecto a la respuesta recibida
- Para las respuestas de las PQR no se contacta al usuario, se emite respuesta sin conocer la opinión del usuario
- Los módulos de atención de Medicarte y Oficinas de Aliansalud no siempre están habilitados, ya que en la hora de almuerzo quedan atendiendo pocos funcionarios



**ASOCIACIÓN DE USUARIOS
ALIANSALUD EPS ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD S.A**

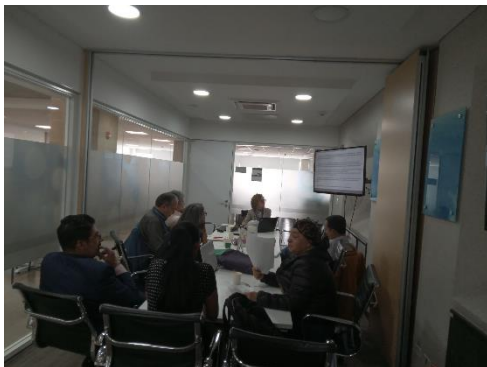
ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA

Acta 021

- No se hace seguimiento a la efectividad de las respuestas de las PQR

Margarita Ardila menciona, es importante que estos comentarios u observaciones se presenten en los espacios de participación que ya se encuentran programados entre la Asociación de Usuarios y las áreas de las EPS para de esta manera generar el seguimiento correspondiente desde cada área.

Por su parte, Carlos Arce agradece la asistencia y participación de cada uno de los asociados y menciona desde la Junta Directiva se comunicarán con los asociados para conocer sus observaciones e inquietudes para el desarrollo de cada una de las reuniones.



Terminados los puntos del orden del día, se da por finalizada la Asamblea siendo las 04:15 p.m.

Carlos Eugenio Arce
Presidente Asamblea

Maura Teresa Campos
Secretaria Asamblea

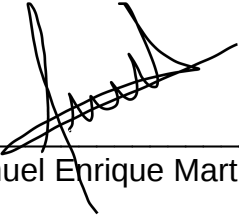


**ASOCIACIÓN DE USUARIOS
ALIANSALUD EPS ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD S.A**

ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA

Acta 021

Comité verificador del acta de la asamblea



Samuel Enrique Martínez

Judith Quintero Tovar