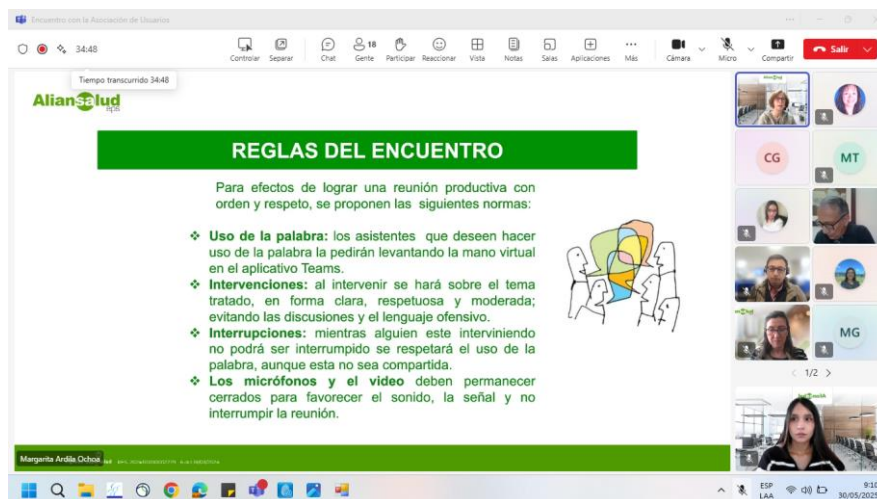


Acta N° 8		
Fecha: 30 de mayo 2025	Modalidad Mixta Virtual Microsoft Teams	Hora programada: 09:00 a.m. a 11:00 a.m.
I.OBJETIVO Y ORDEN DEL DÍA		
Objetivo: Generar un espacio de participación con los integrantes de la Asociación de Usuarios para presentar desde la EPS el análisis de información y resultados de las PQR, 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. Agenda 1. Saludo 2. Objetivo del Encuentro 3. Reglas del Encuentro 4. Comportamiento de Reclamos cierre de 2024 y primer trimestre 2025 5. Espacio de Diálogo • Experiencias de Servicio de los Usuarios • Intervención del área encargada en la EPS para dar respuesta al comentario 6. Cierre reunión		
II.TEMAS ABORDADOS		
1. Saludo y Objetivo del Encuentro Margarita Ardila da inicio a la reunión con la bienvenida a los asistentes y la lectura del objetivo del encuentro, da paso a la Dra. Perla Alvarez, Gerente de Acceso y Beneficios Médicos quien agradece a los asistentes su participación, resalta que este tipo de espacios de participación y seguimiento de las PQR es un insumo que desde la EPS se utiliza en el día a día para la definición de planes de mejora. Informa que dentro del espacio se encuentra todo el grupo encargado directamente del análisis y la respuesta de las quejas, así mismo las diferentes áreas que apoyan cada uno de los procesos que están relacionadas con el ciclo de atención de los usuarios.		



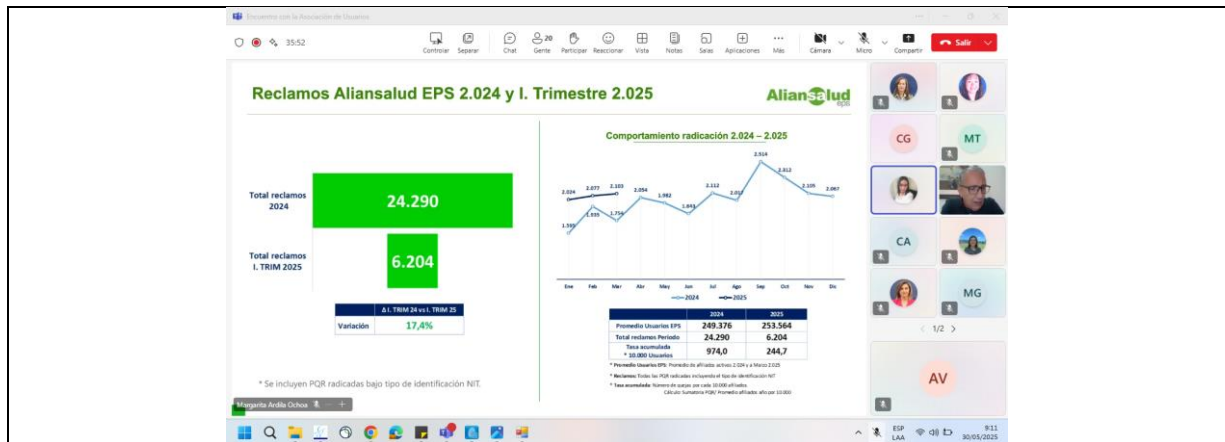
2. Reglas en encuentro

Para efectos de lograr una reunión productiva con orden y respeto, Margarita Ardila lee las reglas del encuentro.



3. Comportamiento de Reclamos cierre de 2024 y primer trimestre 2025

Alejandra Parra, presenta el comportamiento de reclamos correspondiente al cierre del año 2024 y primer trimestre 2025. Informa que, en cuanto al promedio de usuarios de la EPS, se evidencia que en el año 2024 se tenían 249.376 y para el año 2025 se tienen 253.564 usuarios.



Principales Causales de PQR



Posterior a la presentación, Margarita Ardila abre el espacio de preguntas e intervenciones:

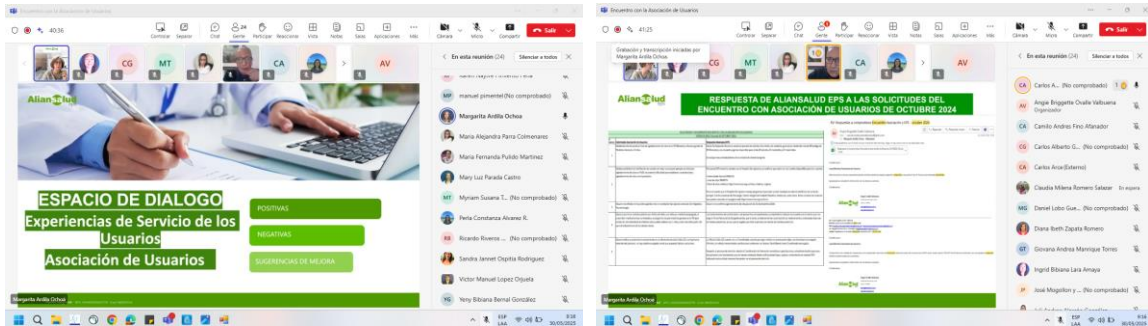
Carlos Arce indica que quieren por lo menos durante 2 meses, hacer el ejercicio de habilitar en la oficina de atención de Aliansalud el buzón de sugerencias físico y con esto poder validar si aumentan o disminuyen las PQRs.

Diana Zapata toma nota de la solicitud aclarando que lo elevara no como compromiso sino como una sugerencia, ya que la oficina de atención cuenta con dos opciones de radicación de PQRs, una es el buzón de sugerencias virtual mediante el código QR y la otra, es mediante el módulo de atención con el funcionario.

4. Espacio de Diálogo

Margarita Ardila informa que, desde el Componente de Participación se compartió a la Junta Directiva de la Asociación de Usuarios el formato denominado *Cuadro de Experiencias* en el cual todos los asociados podían registrar sus experiencias de servicio positivas, negativas o sugerencias.

Así mismo, explica que del Encuentro realizado en el mes de octubre 2024 entre la Asociación de Usuarios y la EPS se derivaron unos compromisos a los cuales se les emitió respuesta en el mes de diciembre 2024 y enero 2025.



Carlos Arce menciona que los asociados compartieron con la Junta Directiva de la Asociación, las siguientes experiencias de servicio:

- El señor Ricardo Riveros recibió un mensaje de texto sobre la campaña de prevención de cáncer de colon, donde invitan a los usuarios a presentar en la IPS una muestra, esto sin necesidad de pedir cita ni autorización. El usuario se comunicó a la EPS donde le informan que esa información es correcta, sin embargo, al asistir a la IPS Bienestar le indicaron debía pedir cita y autorización, no le recibieron la muestra. Resalta que en la IPS recibió buena atención, le ayudaron con la autorización y cita.
- Menciona que, en el tercer piso de Bienestar Chapinero tienen ubicado un compresor que es perjudicial tanto para los funcionarios como para los usuarios que están esperando ser llamados a consulta ya que el ruido supera el nivel de 55 decibeles.

Sandra Ospitia explica que esta es una campaña que hace parte de un programa de detección temprana de cáncer que tiene Aliansalud, desde el área de Convenios se hablará con la IPS para reforzar el tema y que de esta manera tomen las medidas correspondientes frente al direccionamiento que están haciendo internamente en la sede.

- Carlos García menciona estar de acuerdo con incluir de nuevo los buzones físicos en la oficina de atención y con la reducción del ruido que genera el compresor, ya que esto impide a los usuarios escuchar el llamado del turno. Adicional comenta que, la última vez que estuvo en la IPS Bienestar Chapinero evidenció que habían removido el buzón de sugerencias.

Margarita Ardila indica revisarán en la IPS puesto que hace un tiempo si habían trasladado el buzón el cual estaba ubicado cerca de los baños y paso a estar cerca al laboratorio clínico.

- Myriam Susana Torres menciona que el correo que actualmente maneja la IPS Bienestar para la solicitud de autorizaciones es ordendeservicios@zentria.com.co y en la página web de Aliansalud registra el correo autorizaciones@cecam-ips.com, solicita realizar la corrección.

Margarita Ardila, confirma que el correo que maneja la IPS Bienestar es ordendeservicios@zentria.com.co

- De otra parte, informa que radico por medio de la página web de Aliansalud la solicitud de terapias pélvicas solicitando que se autorizara para el prestador Hospital Infantil Universitario San José, pero fue autorizado para Hospital San José, por medio del call center realizó la solicitud para el cambio y le generaron autorización para el prestador Ceusa, por lo tanto, solicito nuevamente el cambio y finalmente le autorizaron para el prestador solicitado. Sugiere se realice revisión del historial del usuario para dar continuidad con el prestador que está realizando el tratamiento.

Claudia Romero explica que este caso ya se encuentra gestionado puesto que se había comentado en la reunión del pasado 30 abril, desde la EPS se realizó contacto telefónico y acompañamiento a la usuaria, se generó la autorización inicial de las primeras 10 terapias y posteriormente, se comunicaron con ella para generar la siguiente autorización de las 10 sesiones restantes.

- Myriam Torres refiere envió las ordenes médicas del medicamento Myrabegrom y de las terapias, pero solo le autorizaron las terapias sin brindarle información acerca de su medicamento.

Karen Pimiento refiere que a partir de la última semana de abril se implementó un proceso de mejora donde el autorizador realiza el contacto con los usuarios en los casos en que por alguna razón durante en el análisis se evidencie que no es posible emitir la autorización o que se requiere ampliar la información para finalizar el proceso de autorización.

En la página web se han presentado intermitencias y en algunos casos esto conlleva a que no se carguen completos los soportes de los usuarios, sin embargo, el equipo de tecnología se encuentra trabajando para mitigar este tipo de casos.

Angie Ovalle solicita a la usuaria que por medio del chat de WhatsApp comparta los documentos para verificar internamente.

Margarita Ardila menciona que durante la reunión del 30 abril con el área de Autorizaciones se explicó a la asociación los diferentes cambios que se están realizando en la plataforma y que actualmente se encuentran en preproducción. Mary Luz Parada complementa indicando que ya se han realizado distintas pruebas y antes de realizar el lanzamiento final, se contactará a la asociación de usuarios para que los conozcan.

- Carlos Arce menciona que frente a la actualización de datos han hablado con la IPS Bienestar quienes les informan que ellos realizan la actualización de los datos y lo reportan a la EPS, pero Aliansalud no realiza la corrección en el sistema.

Sandra Ospitia explica que el sistema hace un proceso automático de asignación, no hay una migración manual de la información, por lo tanto, el sistema de las IPS básicas lee también automáticamente esta información, sin embargo, en algunas ocasiones se pueden presentar

diferentes situaciones como el usuario que realiza el pago de su aporte de manera extemporánea, el usuario que tenía activa una portabilidad y al regresar a Bogotá no registro su cambio de ciudad o el empleador que realiza el pago del aporte tarde, lo que puede conllevar a un bloqueo administrativo pero no es que no se reporte la actualización de datos a las IPS.

Desde la EPS se reportan los datos que los usuarios aportan al momento de la afiliación o al momento de actualizar sus datos en alguno de los canales de atención, finaliza indicando que, si conocen algún caso específico, puedan indicarle que actualicen los datos en Aliansalud.

- Myriam Susana Torres refiere no ha sido posible obtener la cita de control de Cirugía de Seno con el Hospital San Ignacio, le indican se encuentra en lista de espera.

Margarita Ardila menciona se escalará con el área de autorizaciones.

- Carlos García resalta que en general le va bien con las autorizaciones, sin embargo, hay situaciones que no entiende, por ejemplo, le generaron autorización para una crema, pero según la orden médica debía ser emulsión, en Medicarte le indicaron lo comentarían internamente con la EPS y a la fecha no le han emitido respuesta.
- Por otro lado, lleva un procedimiento que consta de tres componentes, solicita las autorizaciones y todas las generan con fecha de vencimiento diferentes, lo que considera absurdo ya que si es para un mismo procedimiento las fechas deberían ser iguales. Sobre este mismo procedimiento tuvo un problema con la formulación, en clínica Shaio no habían expedido la orden y tuvo que ir nuevamente, luego volver a radicar en la EPS, pero a la fecha no ha recibido las nuevas autorizaciones.
- No ha podido obtener cita para control de Gastroenterología en el prestador Liga Contra el Cáncer. Finaliza indicando que las consulta en la página web han mejorado, resalta su buena experiencia en este canal.
- Daniel Loboguerrero menciona que cuando llaman a la línea de Aliansalud en la opción 4, el funcionario que atiende la llamada se limita únicamente a leer lo mismo que el usuario ya vio en la página web, sugiere tener una persona resolutive y más tratándose de un tema de autorizaciones.
- Carlos Arce menciona que en las capacitaciones que se realizan a los usuarios se utiliza lenguaje técnico esto debido a que en el mismo espacio se encuentran funcionarios y usuarios, solicita se pueda implementar una encuesta de la capacitación recibida donde se califique el tema presentado y el expositor.
- Indica que en las IPS externas es complejo conseguir citas médicas y sumado a eso con el traslado de los nuevos usuarios de la EPS Salud Bolívar, solicita conocer como la EPS Aliansalud va a manejar la disponibilidad y asignación de citas.

Sandra Ospitia explica que efectivamente se recibieron 3.600 usuarios asignados, la EPS ya se encuentra revisando cuales son los servicios que tienen pendientes por recibir, de igual forma se ha venido trabajando inclusive desde antes haciendo alianzas para tener varios prestadores,

en este caso los usuarios quedan distribuidos en las diferentes IPS para evitar el bloqueo en las agendas o de la capacidad instalada, se continúa trabajando en la coordinación para prestar de manera oportuna los servicios.

Menciona que la población que se recibe de la EPS Salud Bolívar no cuenta con un volumen importante de servicios pendientes por prestar o de tutelas, es una población estable y los servicios que requieren ya se vienen manejando en mesas de trabajo con esta EPS.

Diana Zapata explica que no es una decisión de tome la EPS, es una orden de la Superintendencia Nacional de Salud teniendo en cuenta que Aliansalud cumple en todos los sentidos y aun cuenta con la capacidad para recibir estos usuarios, de igual forma desde la EPS los equipos de trabajo se están preparando y estarán atentos para coordinar la prestación del servicio de la mejor manera.

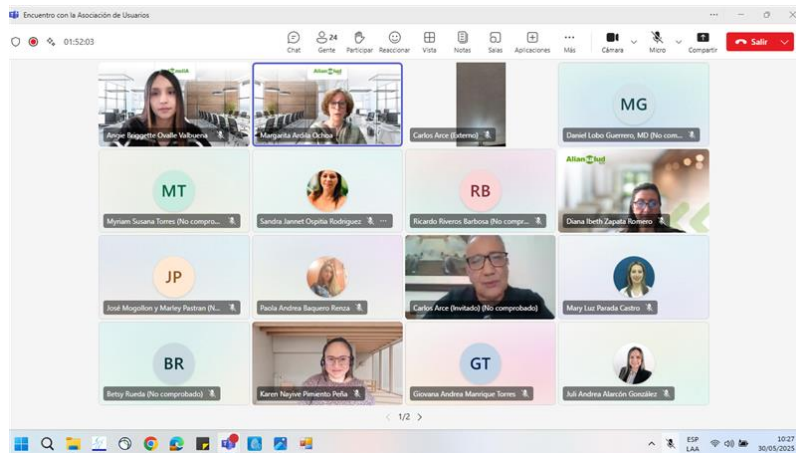
Karen Pimiento complementa indicando que desde canales de atención se evalúa lo necesario para lograr el cumplimiento de las metas de servicio, incluyendo lo que se requiere a nivel de personal tanto en la oficina de atención como en el call center.

- Marley Pastrán manifiesta que está de acuerdo con los comentarios de Myriam Torres, puesto que en la reunión del 30 de abril con el área de autorizaciones presentaron un caso donde el usuario radicó los documentos para medicamentos y el radicado desapareció, no se informó al usuario la razón por ningún medio, ni telefónico ni mediante correo electrónico, lo que implicó que el usuario tuviera que volver a la página a radicar. Para finalizar, indica que entiende que ya se encuentran las mejoras a estos inconvenientes en preproducción y espera poder evidenciarlas en la página web.
- Betsy Rueda menciona que radicó solicitud de autorización para su hijo, pero desde Aliansalud van autorizando parcialmente en vez de autorizar toda la fórmula, aún se encuentra a la espera de algunos medicamentos e insumos. Así mismo, un procedimiento que radicó para su hija, el cual ya paso la fecha de respuesta y no ha recibido la autorización, sugiere cumplir los tiempos que se indican de respuesta.
- Indica que la comunicación con el prestador MD Diagnostico es compleja, contesta una maquina y no es posible lograr comunicarse con un funcionario.
- Ricardo Riveros manifiesta que es un usuario feliz siendo afiliado a Aliansalud EPS, resalta que el sistema de citas de IPS Bienestar es bueno y aunque hay prestadores externos con los cuales es difícil contactarse, en general Aliansalud y la IPS son buenas, brindan una buena atención.
- Daniel Loboguerrero, agradece el apoyo de la EPS y del Componente de Participación, refiere que el fraccionamiento de las autorizaciones y el hecho de que se generen con fechas diferentes implica costos de tiempo para los usuarios.

Margarita Ardila indica que este tema se abordó en la reunión del 30 abril y las respuestas a los compromisos derivados de ese espacio se les compartirán posteriormente. Agradece a la

Asociación de Usuarios por la asistencia al encuentro, resalta la importancia de conocer las experiencias de servicio de cada uno de ellos puesto que permite a la EPS tomar las acciones de mejora correspondientes.

Siendo las 10:29 a.m. se da por finalizado el encuentro.



III.ASISTENTES

Maura Campos Carlos Arce Daniel Lobo Guerrero Ricardo Riveros Myriam Torres José Mogollon Marley Pastran Manuel Pimentel Carlos García Bibiana Becerra Betsy Rueda	Integrantes Asociación de Usuarios
Perla Alvarez – Gerente de Acceso y Beneficios Médicos Ingrid Lara – Coordinadora Programas especiales Maria Parra-Gestor de Quejas y Reclamos Camilo Fino - Médico de Recobros Diana Zapata – Coordinadora de Servicio al Cliente Claudia Romero – Jefe de Autorizaciones POS Mary Luz Parada – Jefe de gestión de Autorizaciones Maria Pulido – Coordinador de medicamentos y Mipres Karen Nayive Pimiento- Subgerente de Modelos de Atención Giovana Manrique- Sugerente de Medicamentos y Mipres Juli Alarcón-Coordinadora de Canales Presenciales Yeny Bernal-Profesional de NPS Victor Lopez- Coordinador de Call Center Sandra Ospitia-Jefe de Servicios Ambulatorios Paola Andrea Baquero -Coordinadora de Oficina Margarita Ardila- Profesional de Participación Social	Aliansalud EPS

Angie Ovalle -Analista de Participación Social	
III.COMPROMISOS	RESPONSABLE
Dar respuesta a las sugerencias derivadas de las experiencias de servicio de los asociados.	Aliansalud EPS
IV.PROXIMA ENCUESTRO	
30 octubre 2025	
V.ACTA ELABORADA POR	
Componente de Participación Social	