

Acta N° 9																																										
Fecha: 05 de junio 2025	Modalidad Mixta Virtual Microsoft Teams	Hora programada: 10:00 a.m. a 11:00 a.m.																																								
I.OBJETIVO Y ORDEN DEL DÍA																																										
<p>Objetivo: Socializar los Indicadores, pqr y plan de mejora de Bienestar IPS.</p> <p>Agenda</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Presentación Bienestar 2. Comentarios Asociación de Usuarios 																																										
II.TEMAS ABORDADOS																																										
<p>Margarita Ardila da inicio a la reunión con la presentación de los asistentes y la agenda de la reunión.</p> <p>1. Presentación Bienestar</p> <p>Marisol Penagos realiza la presentación de las pqr recibidas por medio del buzón de sugerencias de la IPS, explica que se evidenció una disminución en la cantidad de pqr para el mes de abril 2025 en ambas sedes.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="239 1108 790 1422"> <p>COMPORTAMIENTO</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Mes</th> <th>Var.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>abr-24</td> <td>35%</td> </tr> <tr> <td>abr-25</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>may-25</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>jun-25</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>abr-25</td> <td>10%</td> </tr> </tbody> </table> <p>PRINCIPALES MOTIVOS</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Motivo</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Insatisfacción del paciente con el manejo médico</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Incumplimiento de horarios de atención al paciente</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Demora en programación de servicios</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table> <p><small>En la Sede Colina se recibió un total de 203 PQRS, se presenta una disminución en la radicación de PQRS en el mes de abril, frente a las PQRS recibidas en el mes de Marzo. El 17% del total de los servicios que generan PQRS son por insatisfacción del paciente con el manejo médico, seguido incumplimiento de horarios de atención al paciente con el 10 % y Demora en programación de servicios 6%.</small></p> </div> <div data-bbox="805 1108 1364 1422"> <p>COMPORTAMIENTO</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Mes</th> <th>Var.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>abr-24</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>abr-25</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>may-25</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>jun-25</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>abr-25</td> <td>10%</td> </tr> </tbody> </table> <p>PRINCIPALES MOTIVOS</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Motivo</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Incumplimiento de horarios de atención al paciente</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>Insatisfacción del paciente con el manejo médico</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>Oportunidad</td> <td>10</td> </tr> </tbody> </table> <p><small>En la sede Chapinero se tiene un total de 210 PQRS, se presenta una disminución en la radicación de PQRS en el mes de abril frente a Marzo, se ve reflejado, que el porcentaje es evidente en la grafica. El 10 % del total de los servicios que generan PQRS son por el servicio de incumplimiento de horarios de atención al paciente, seguido por un 9 % insatisfacción del paciente con el manejo médico y Oportunidad 5 %.</small></p> </div> </div> <p>Carlos Arce sugiere hacer una comparación de la cantidad de pqr de los buzones con la cantidad de usuarios que tiene asignada cada sede.</p> <p>Anderson Cuellar explica que la tasa de pqr se mide sobre la población afiliada en cada sede, seguido de esto, presenta el informe general de pqr de la IPS:</p> <p>Bienestar Chapinero</p>			Mes	Var.	abr-24	35%	abr-25	10%	may-25	15%	jun-25	10%	abr-25	10%	Motivo	Cantidad	Insatisfacción del paciente con el manejo médico	10	Incumplimiento de horarios de atención al paciente	5	Demora en programación de servicios	5	Mes	Var.	abr-24	25%	abr-25	15%	may-25	10%	jun-25	15%	abr-25	10%	Motivo	Cantidad	Incumplimiento de horarios de atención al paciente	30	Insatisfacción del paciente con el manejo médico	20	Oportunidad	10
Mes	Var.																																									
abr-24	35%																																									
abr-25	10%																																									
may-25	15%																																									
jun-25	10%																																									
abr-25	10%																																									
Motivo	Cantidad																																									
Insatisfacción del paciente con el manejo médico	10																																									
Incumplimiento de horarios de atención al paciente	5																																									
Demora en programación de servicios	5																																									
Mes	Var.																																									
abr-24	25%																																									
abr-25	15%																																									
may-25	10%																																									
jun-25	15%																																									
abr-25	10%																																									
Motivo	Cantidad																																									
Incumplimiento de horarios de atención al paciente	30																																									
Insatisfacción del paciente con el manejo médico	20																																									
Oportunidad	10																																									

Tiene un total de 38.591 usuarios de Aliansalud asignados, cerrando el mes de abril con una tasa de 1,3 presentando las siguientes 3 causales de mayor radicación.



Bienestar Colina

Tiene un total de 34.460 usuarios de Aliansalud asignados, cerrando el mes de abril con una tasa del 0.7. Explica que la apertura de los servicios y nuevos especialistas de Nefrología, Dermatología, Otorrinolaringología han generado un impacto positivo en la sede, permitiendo que se disminuya la cantidad de pqr, confirma que continuarán trabajando para poder brindar disponibilidad de agenda a tres meses.



2. Comentarios Asociación de Usuarios

Se da paso a los comentarios y/o sugerencias de la Asociación de Usuarios:

- Carlos Arce pregunta cuál es la respuesta que se le brinda al usuario cuando radica una pqr indicando que no hay agenda disponible.

Anderson Cuellar explica que en estos casos se hace la revisión de la solicitud médico, se contacta al usuario y se le ofrece la disponibilidad con la que cuenta la IPS, una vez el usuario acepta la programación se confirma la cita y se responde la queja.

- Myriam Torres informa que el sistema de audio respuesta de la IPS no está funcionando las 24 horas, al comunicarse a las 07:00 p.m. le indica que el horario de atención ya finalizó.

Anderson Cuellar informa que el único canal que funciona las 24 horas es el Chatbot por medio del cual pueden los usuarios a cualquier hora del día agendar servicios de puerta de entrada. El call center funciona en el mismo horario de la IPS.

- Myriam Torres manifiesta que el día 4 de junio se acercó a la sede de Chapinero para autorizar una consulta de Periodoncia para el prestador IECO y la funcionaria le indicó que no era posible autorizar y debía radicarlo para validación con un tiempo de espera entre 5 y 10 días hábiles.

Anderson Cuellar explica que normativamente se debe brindar el agendamiento antes de 5 días e inclusive la expectativa de servicio que se tiene desde Bienestar es no superar las 48 horas, refiere validarán internamente ya que estos servicios tienen un direccionamiento claro.

- Myriam Torres menciona que el correo que la IPS maneja para solicitar autorizaciones no es efectivo, toda vez que los usuarios envían por allí las solicitudes y no reciben respuesta, esto conlleva al usuario a dirigirse a la sede.

Anderson Cuellar agradece el apoyo de la Asociación de Usuarios para reforzar y fortalecer a los usuarios el uso de la oficina virtual que tiene habilitada la IPS para diferentes servicios entre ellos, la solicitud y descarga de las autorizaciones.

Carlos Arce sugiere que en la IPS se cuente con volantes o un pendón con el cual se socialicen a los usuarios los canales de radicación. Por su parte, Margarita Ardila indica que una vez Bienestar comparta con la EPS el instructivo de funcionamiento y tramites de la oficina virtual, se acordará con la Asociación como realizar el refuerzo.

Anderson Cuellar indica que desde Bienestar ya han estado trabajando en el diseño del instructivo y se encuentra pronto a salir, tan pronto lo tengan será compartido con la EPS.

- Carlos Arce manifiesta la preocupación que tiene la Asociación de Usuarios por el ingreso de los nuevos usuarios de la EPS Salud Bolívar, pregunta cuántos de ellos son asignados a Bienestar.

Anderson Cuellar indica que al igual que en ocasiones anteriores donde Aliansalud ha recibido usuarios asignados de otras EPS, se está realizando el proceso de manera organizada y articulada con el área de Convenios Médicos quienes ya compartieron con la IPS la información de los servicios que requieren los usuarios y con base en esto se contactó a los usuarios que tienen algún requerimiento específico, se les asignó cita por puerta de entrada para conocer todo su proceso. Aclara que esto no afecta la atención de los demás usuarios de Aliansalud y confirma que la cantidad de usuarios asignados a la IPS Bienestar fueron 3.044 divididos en ambas sedes.

Sandra Ospitia complementa indicando que teniendo en cuenta la ubicación geográfica de los usuarios trasladados se definió asignarlos a la IPS Bienestar.

- Carlos Arce informa que aprovechando que se encuentran en un mismo espacio la IPS y la EPS, solicita se confirme como es el proceso de actualización de datos.

Margarita Ardila explica que la actualización de datos la debe realizar el usuario directamente con Aliansalud por medio de los canales habilitados para ello, esta información se registra en las bases de datos de la EPS y posteriormente migra a la IPS Bienestar.

Carlos Arce sugiere que en la página web de la EPS se ubique en un lugar visible una pieza donde se refuerce a todos los usuarios la importancia de realizar la actualización de datos.

No se presentaron más comentarios, se da por finalizada la reunión siendo las 11:11 a.m.

III.ASISTENTES

Maura Campos Carlos Arce Claudia Cubillos Myriam Torres	Integrantes Asociación de Usuarios
Estephania Pinzón Anderson Cuellar German Novoa Marisol Penagos	Bienestar
Sandra Ospitia Diana Zapata Margarita Ardila Angie Ovalle	Aliansalud EPS

IV.COMPROMISOS

RESPONSABLE

<ul style="list-style-type: none"> Compartir con Aliansalud el instructivo de uso de la Oficina Virtual de Bienestar IPS. Validar la asignación de consulta de Periodoncia para el prestador IECO, usuaria Myriam Torres. 	Bienestar IPS
<ul style="list-style-type: none"> Elaborar pieza para reforzar la actualización de datos de los usuarios en la EPS. 	Aliansalud EPS

V.PROXIMA REUNIÓN

Pendiente por definir.

VI.ACTA ELABORADA POR

Componente de Participación Social