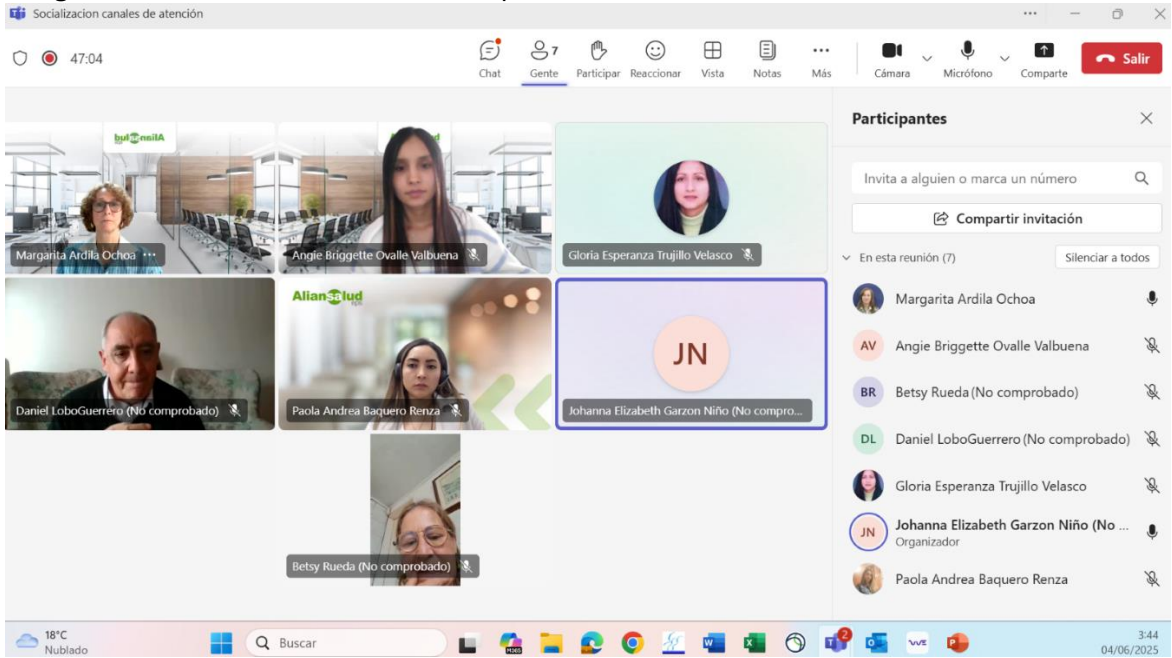
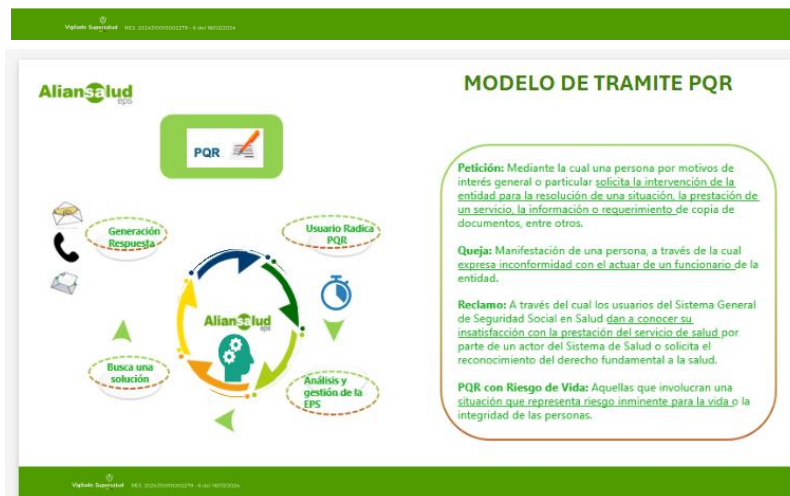


Acta N° 10		
Fecha: 04 de junio 2025	Modalidad Virtual Microsoft Teams	Hora programada: 3:00 p.m. a 3:20 p.m.
I. OBJETIVO Y ORDEN DEL DÍA		
Objetivo: 1. Dar a conocer el modelo de trámite de la PQR 2. Dar a conocer los canales de radicación de las PQR Agenda 1. Presentación Supersalud 2. Presentación Aliansalud EPS 3. Comentarios Asociación de Usuarios		
II. TEMAS ABORDADOS		
Margarita Ardila inicia la reunión con la presentación de los asistentes. 		
Presentación Aliansalud, Angie Ovalle Analista de Participación, presenta y socializa los siguientes temas • ¿Por qué es importante acudir primero con la EPS para solucionar sus PQR? • Modelo de trámite de PQR en Aliansalud EPS • Canales de radicación de las PQR • Espacios institucionales de Participación		



¿Por qué es importante acudir primero con la EPS para solucionar sus PQR?

1. La EPS debe garantizar la respuesta inicial a la inconformidad del usuario esto permite tener la oportunidad de conocer, corregir o ajustar según corresponda el proceso o la situación que afecta el servicio.
2. Permite a la EPS generar una respuesta más oportuna del caso.
3. El canal presencial brinda solución a las solicitudes de acuerdo con la complejidad.
4. Si la respuesta emitida por la EPS no cumple las expectativas del usuario, esté podrá elevar la solicitud ante la Supersalud.



CANALES DE RADICACIÓN PQR

Video página web y Mercadeo dinámico
<https://www.aliansalud.com.co/Documents/Videos/Canales-de-Radicacion-PQR.mp4>

La Central de Atención de Reclamos de Aliansalud EPS es encargada de recibir, analizar y gestionar las PQR. Las cuales cuentan con los siguientes tiempos de respuesta:

- Reclamo de riesgo vital: 24 horas
- Reclamo de riesgo prioritario: 48 horas
- Reclamo de riesgo simple: 72 horas
- Solicitudes de información: 105 días hábiles
- Peticiones generales: 105 días hábiles

Canales de radicación de PQR en Aliansalud EPS

Usted puede enviar sus peticiones, quejas y reclamos (PQR) a través de los siguientes canales de atención:

- Línea de Atención al Cliente
- Portal web
- Oficina de Atención
- Buzón de Sugerencias Virtual

Portal web: ingresando a www.aliansalud.com.co en la pestaña **Contáctenos**

Línea de atención al usuario: Bogotá línea 7568000 Resto del país 01 8000 123703

Recuerde tener a la mano: tipo y papel para enviar información importante referente a su solicitud.

Oficina de Atención al Usuario

• **Oficina Plaza Central:** Cra 55 # 11 - 50 Plaza Central, San Carlos de Guzmán 208

• **Oficina de Atención:**

• **Línea a Voz:** 756 8000 y 800 123703

No olvide adjuntar toda la información que sea de utilidad para resolver su petición.

Buzón de Sugerencias Virtual

Enviar sugerencias a través del Buzón de sugerencias virtual, enviando un correo electrónico en las Oficinas de manejo, encontrará el formato que debe diligenciar de forma clara y sencilla.



ESPACIOS INSTITUCIONALES DE PARTICIPACIÓN



FECHA	UBI	UBI	IMPACTOS	NOTAS
2024-01-15	UBI 001	UBI 001	UBI 001	UBI 001
2024-01-20	UBI 002	UBI 002	UBI 002	UBI 002
2024-01-25	UBI 003	UBI 003	UBI 003	UBI 003
2024-02-05	UBI 004	UBI 004	UBI 004	UBI 004
2024-02-10	UBI 005	UBI 005	UBI 005	UBI 005
2024-02-15	UBI 006	UBI 006	UBI 006	UBI 006
2024-02-20	UBI 007	UBI 007	UBI 007	UBI 007
2024-02-25	UBI 008	UBI 008	UBI 008	UBI 008
2024-03-05	UBI 009	UBI 009	UBI 009	UBI 009
2024-03-10	UBI 010	UBI 010	UBI 010	UBI 010
2024-03-15	UBI 011	UBI 011	UBI 011	UBI 011
2024-03-20	UBI 012	UBI 012	UBI 012	UBI 012
2024-03-25	UBI 013	UBI 013	UBI 013	UBI 013
2024-04-05	UBI 014	UBI 014	UBI 014	UBI 014
2024-04-10	UBI 015	UBI 015	UBI 015	UBI 015
2024-04-15	UBI 016	UBI 016	UBI 016	UBI 016
2024-04-20	UBI 017	UBI 017	UBI 017	UBI 017
2024-04-25	UBI 018	UBI 018	UBI 018	UBI 018
2024-05-05	UBI 019	UBI 019	UBI 019	UBI 019
2024-05-10	UBI 020	UBI 020	UBI 020	UBI 020











Presentación Supersalud. Johanna Garzón Profesional Supersalud presenta y socializa los siguientes temas:

1. Funciones de las Entidades Administradoras de los Planes de Beneficios
2. Funciones de la Superintendencia Nacional de Salud
3. Funciones de las Asociaciones de Usuarios
4. Las personas afiliadas podrán hacer uso de los siguientes mecanismos de protección.
5. Acciones Correctivas- procesos administrativos
6. Canales de atención de las EAPB para resolución de PQRD
7. Canales de atención al Usuario de la Supersalud

Figure 1 displays 10 digital products from the National Superintendence of Health (Supersalud) designed for the COVID-19 response. The products are organized into three rows and four columns, with the last row containing only two items.

- Product 1:** Supersalud logo.
- Product 2:** Infographic titled "PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD EN EL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD" (Community participation in the General Health Security System).
- Product 3:** Infographic titled "PRINCIPALES DE LAS ENTIDADES ADMINISTRATIVAS DE PLANEACIÓN DE EMERGENCIAS" (Main entities of emergency planning).
- Product 4:** Infographic titled "PRINCIPALES DE RESPUESTA NACIONAL DE SALUD" (Main national health response).
- Product 5:** Infographic titled "SISTEMA DE ACCIONES DE RESPUESTA" (Response action system).
- Product 6:** Infographic titled "LA PREVENCIÓN OTORGARÁ PODERES A LOS DE LOS ACCIDENTES PREVENCIÓN DE EMERGENCIAS" (Prevention will give powers to emergency prevention).
- Product 7:** Infographic titled "ACCIONES CORRECTIVAS - PROCESO DE MONITOREO" (Corrective actions - Monitoring process).
- Product 8:** Infographic titled "CANALES DE ATENCIÓN DE LAS ENTIDADES PARA RESPUESTA EN EMERGENCIAS" (Channels of attention for emergency response entities).
- Product 9:** Infographic titled "CANALES DE ATENCIÓN DE LAS ENTIDADES PARA RESPUESTA EN EMERGENCIAS" (Channels of attention for emergency response entities).
- Product 10:** Infographic titled "CANALES DE ATENCIÓN DE LAS ENTIDADES PARA RESPUESTA EN EMERGENCIAS" (Channels of attention for emergency response entities).
- Product 11:** Infographic titled "CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA RESPUESTA" (Channels of attention for the user of the response).
- Product 12:** Infographic titled "CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA RESPUESTA" (Channels of attention for the user of the response).
- Product 13:** Infographic titled "La Superintendencia Nacional de Salud tiene multimedios" (The National Superintendence of Health has multimedia).
- Product 14:** Infographic titled "La Superintendencia Nacional de Salud tiene multimedios" (The National Superintendence of Health has multimedia).
- Product 15:** Infographic titled "MUCHAS gracias" (Many thanks).

Al finalizar las presentaciones se abre espacio de comentarios, Johanna profesional de la Supersalud pregunta al señor Daniel si han utilizado los canales de radicación de la EPS a lo que el manifiesta que, si los utiliza y ha recibido respuestas a sus reclamos, comenta sobre la

importancia de sensibilizar a los funcionarios que radican ya que los reclamos que son prioritarios para la persona o paciente la entidad los ve con un criterio y una prioridad diferente.

Supersalud indica que efectivamente es muy importante el análisis que realizan las personas que radican y dan respuesta, por lo cual que es necesario reforzar desde las entidades este criterio de prioridad y tiempos normativos de respuesta de acuerdo con las necesidades de los usuarios.

No se presentaron más comentarios, se da por finalizada la capacitación siendo las 3:45 a.m.

III.ASISTENTES

Daniel LoboGuerrero Betsy Rueda	Integrantes Asociación de Usuarios
Johanna Elizabeth Garzón	Supersalud
Paola Baquero Gloria Trujillo Margarita Ardila Angie Ovalle	Aliansalud EPS

IV.COMPROMISOS

RESPONSABLE

Replicar la información recibida con los demás asociados y usuarios en general.	Asociados asistentes a la capacitación.
---	---

V.PROXIMA REUNIÓN

N/A

VI.ACTA ELABORADA POR

Componente de Participación Social