



Acta N° 17

Fecha: 19 de septiembre 2025	Modalidad Virtual: Microsoft Teams	Hora Programada: 09:00 a.m. a 10:00 a.m.
--	--	--

I. OBJETIVO Y ORDEN DEL DÍA

Objetivo

Socializar los Indicadores, pqr y el plan de mejora de UMD-PBS con la Asociación de Usuarios de Aliansalud EPS.

Agenda

1. Presentación de IPS Unidad Médica y de Diagnóstico.
 2. Comentarios de la Junta Directiva de la Asociación de Usuarios

II.TEMAS ABORDADOS

Angie Ovalle da inicio a la reunión mencionando quienes se encuentran presentes, el objetivo y la agenda de la reunión.

1. Presentación de IPS Unidad Médica y de Diagnóstico.

Maya Marcela inicia la presentación de los indicadores de la IPS, informando que hasta el momento han presentado un crecimiento del 4% para un total de 54.835 usuarios activos asignados. Presenta los servicios de puerta de entrada prestados mensualmente:

Reunión Asociación de Usuarios con Unidad Médica Diagnóstico - PBS

17:39

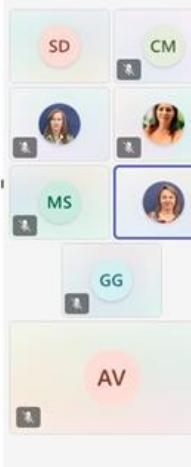
Controlar Separar Chat Gente Participar Reaccionar Vista Notas Aplicaciones Más Cámara Micrófono Compartir Salir

Servicios prestados

ESPECIALIDAD	Promedio 2020	Promedio 2021	Promedio 2022	Promedio 2023	Promedio 2024	ene-25	feb-25	mar-25	abr-25	may-25	jun-25	jul-25	ago-25	Promedio 1 sem 2025	Promedio 2025
MEDICINA GENERAL TOTAL	3.841	4.690	4.280	4.580	4.691	4.606	4.958	4.694	4.501	5.001	4.006	5.619	4.481	4.638	4.741
PRESENCIAL	2.552	3.008	3.983	4.580	4.691	4.606	4.958	4.694	4.501	5.001	4.066	5.619	4.481	4.638	4.741
TELEMEDICINA	1.299	1.598	297	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PEDIATRÍA	168	425	497	695	421	469	496	473	460	471	357	504	457	454	461
GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA	255	364	282	276	283	313	294	306	330	363	357	404	385	327	304
UMD IPS	140	220	194	202	183	219	218	201	231	271	258	281	285	233	243
TRIANGULACIÓN	115	164	88	112	99	94	76	105	99	92	99	123	120	94	101
ODONTOLOGÍA	542	1.261	1.422	1.317	1.483	1.453	1.174	1.261	1.307	1.628	1.335	1.721	1.426	1.360	1.413
Total citas atendidas UMD IPS	8.106	9.279	9.432	10.288	10.894	11.695	12.245	10.863	11.054	12.053	9.771	12.783	10.887	11.285	11.423
Tasa consultas por usuario 1000	185,8	185,7	203,3	209,0	218,5	228,0	202,6	204,3	223,1	179,7	234,1	198,5			
Variación						5,9%							3,6%		

Análisis servicio UMD PBS agosto 2025
Sandra Milena Vergara Díaz

Unidad Médica y de Diagnóstico - IPS | BANMEDICA



Explica que se ha venido realizando un análisis, esto debido a que, para el mes de julio, tanto los profesionales médicos como los funcionarios de línea de frente percibieron una mayor asistencia de usuarios, por lo que se busca identificar si acuden por primera vez a la IPS o son usuarios de control. Aclara que desde el mes de octubre 2024 la IPS ha venido realizando campañas de demanda inducida para que los usuarios que nunca habían asistido a cita médica para chequeo periódico pudieran hacerlo salud, consideran que en julio esta pudo ser la causal del incremento.

Explica que cada mes hay ingresos y retiros de usuarios por cambios de IPS, decisión que cada persona toma de manera voluntaria. Sin embargo, esto no supera la capacidad habilitada que tiene la IPS, simplemente se van manejando las aperturas de agenda, habilitación de más o menos profesionales, son cambios fluctuantes.

Prestador	Especialidad	Estándar*	Tiempo promedio de espera según fecha en que se solicita la cita INDICADOR I							
			ENE	FEB	MAR	I TRIM	ABR	MAY	JUN	II TRIM
UMD	Ginecología	15	SC	SC	SC	SC	SC	SC	SC	
	Medicina General	3	3,3	3,4	2,9	3,2	3,2	3,3	3,6	3,5
	Obstetricia	5	3,4	3,7	3,7	3,6	6,1	5,4	8,9	6,8
	Odontología	3	5,5	6,3	6,3	6,1	7,2	7,3	7,4	8,7
	Pediatría	5	4,1	3,5	1,9	2,9	2,9	3,7	8,0	3,9
	Psicología	5	4,2	4,0	3,7	4,0	4,2	4,7	5,6	4,9

Prestador	Especialidad	Estándar*	Tiempo promedio de espera según fecha para la cual se solicita la cita INDICADOR II							
			ENE	FEB	MAR	I TRIM	ABR	MAY	JUN	II TRIM
UMD	Ginecología	15	SC	SC	SC	SC	SC	SC	SC	
	Medicina General	3	0,2	0,1	1,4	0,1	0,1	0,0	0,0	0,1
	Obstetricia	5	0,1	0,0	1,4	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0
	Odontología	3	0,4	0,7	1,6	0,4	0,0	0,0	0,0	0,3
	Pediatría	5	0,5	0,0	1,4	0,1	0,0	0,0	0,0	0,1
	Psicología	5	0,1	0,1	1,4	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0

Frente a las pqr menciona que, dentro de las diferentes causales, se han presentado en ocasiones algunas inconformidades por los proveedores autorizados, en ocasiones los usuarios quieren asignación en redes alternas a la red contratada, o inconformidad por la demora en la asignación de citas.

Reclamos - Tasas

AFTROBACO

Indicador	Año 2020	Año 2021	Año 2022	Año 2023	Año 2024	ene-25	feb-25	mar-25	abril-25	may-25	jun-25	jul-25	ago-25
Total de Quejas y Reclamos (PQR)	293	341	318	132	91	0	4	8	3	5	7	7	10
Tasa PQR Aprobadas	6,12	5,69	4,79	2,17	1,82	0,00	0,75	1,12	0,55	0,00	1,25	1,25	1,02
Total PQR - POS PURO	419	271	213	98	84	0	3	5	3	5	6	7	7
Indicador PQR POS PURO x 10.000 Usuarios	16,28	7,98	6,23	3,97	1,68	0,00	1,07	1,78	1,05	1,78	1,75	2,08	2,42
Total PQR - POS CRUCE	78	77	91	27	14	0	1	1	0	0	2	1	3
Indicador PQR POS CRUCE x 10.000 Usuarios	3,36	2,97	2,28	0,97	1,46	0,00	0,39	0,39	0,00	0,00	0,78	0,39	1,16

Análisis servicio UMO PBS agosto 2025

Unidad Médica y de Diagnóstico - IPS | EMPRESAS BANMEDICA

Reclamos por causal

Carlos Arce, pregunta si estos prestadores hacen parte de la IPS o de la EPS.

Maya Marcela aclara que son parte de la red de prestadores de Aliansalud EPS, como IPS no tienen proveedores directos, cuentan con aliados que operan algunos servicios que se encuentran al interior de la sede, y aquí hace referencia a proveedores de servicios con los que no cuenta la IPS y que se genera la tranquilización para la prestación del servicio con la red de la EPS.

Carlos Arce, indica es importante revisar los motivos de la demora en el agendamiento, siendo la red de prestadores de la EPS, no debería afectar los indicadores de la IPS. Antes de emitir una autorización se debe validar si el prestador cuenta con la disponibilidad para prestar el servicio.

Maya Marcela explica que la EPS ha venido realizando seguimientos estrictos, trabajando de la mano con diferentes áreas como Convenios, Autorizaciones, IPS, se han presentado planes de mejora, sin embargo, se presentan cambios en lineamientos, cierre de servicios por parte de algunos proveedores, teniendo que cambiar el prestador al usuario, lo que puede llegar a generar

insatisfacción al usuario. Aclara que, en ocasiones, las IPS o proveedores externos cierran servicios y no notifican a la EPS.

Angie Ovalle reitera lo comentado en los diferentes espacios en los que participa la asociación, desde el área de Convenios Médicos periódicamente se realiza seguimiento con los prestadores sobre cumplimiento de indicadores, agenda, disponibilidad, entre otros aspectos, refiere hay cosas por mejorar, es así como desde la EPS se trabaja constantemente para mitigar los inconvenientes presentados.

Sandra Ospitia complementa mencionando que se debe tener en cuenta que no es solamente la red y o que no exista oferta de agenda, sino también se evidencia un alto incumplimiento de citas con un 50% de inasistencias, los usuarios agendan y finalmente no asisten, lo que también está generando un reproceso y un gasto dentro del sistema.

Desde el área de contratación se han venido haciendo estratégicas con otros proveedores, por ejemplo, el año pasado para la especialidad de Oftalmología se contaba con un solo direccionamiento y en este momento ya se cuenta con 2 IPS de direccionamiento, así mismo para la oferta de la especialidad de Dermatología se han realizado cambios y variables no solamente con el ámbito hospitalario si no que se ha apuntado a IPS ambulatorias un poco más pequeñas. Con todo el tema que se vive actualmente del sistema de salud, de recursos, ha tenido un impacto en IPS pequeñas y en algunas ha llevado al cierre de estos pequeños prestadores.

Carlos Arce pregunta, qué cantidad o volumen representan los usuarios que no asiste a las citas.

Sandra Ospitia indica que, en promedio por lo menos de IPS de Atención Básicas, donde se prestan los servicios de puerta de entrada en pediatría se tiene aproximadamente un 80% de pacientes con inasistencia, para Dermatología un 50% y pese a que se continúan enviando por diferentes medios como llamada telefónica, confirmación por WhatsApp, correo electrónico, la confirmación para la asistencia a la cita, a la fecha se cuenta con unos volúmenes de inasistencia importantes.

Carlos Arce pregunta si, teniendo en cuenta ese porcentaje alto del 50%, se ha realizado algún seguimiento para conocer cuáles son las razones o causas por las cuales no asisten a las citas.

Sandra Ospitia informa que, si se ha hecho seguimiento y se tiene la casuística de las causas, donde se encuentran respuestas como que se le olvidó la cita, no pidió el permiso, el paciente no se sintió bien, se le olvidó, entre otros. Esto, pese a los recordatorios enviados por los diferentes medios.

Maya Marcela, complementa indicando que la mayor inasistencia se presenta en los servicios de promoción y mantenimiento de la salud, frente a lo cual se continúa realizando inducción a la demanda, informándole al usuario, si usted nunca ha venido nuestra IPS, cuenta con el servicio de Medicina General para que pueda realizarse su chequeo y lo que ello incluye, como los laboratorios. Sin embargo, no asisten, o se realizan los exámenes y no vuelven.

Carlos Arce indica que es un tema que considera crítico donde vale la pena hacerle de manera pedagógica un llamado de atención al usuario, recordándole que incumplió la cita lo que implica que le ha quitado la oportunidad a otro usuario de asistir.

Maya Marcela informa cuando se hace seguimiento a las actividades de promoción y mantenimiento de la salud, se le recuerda la importancia de asistir.

Angie Ovalle, complementa indicando que como refuerzo a las actividades que realizan las IPS, desde Aliansalud se diseñó un video y una pieza digital, para publicar en las pantallas de las salas de espera, boletín mensual y página web, precisamente para reforzar la importancia de la asistencia o de cancelar la citas cuando no le sea posible asistir, con el fin de abordar y educar al usuario desde todos los frentes de atención. Así mismo, sugiere a la asociación validar la posibilidad de reforzar una vez más el tema, por medio del mensaje que ellos envían en el boletín mensual de Aliansalud a todos los usuarios.

Maya Marcela, continua con la presentación de indicadores de Call Center y Autorizaciones y el plan de mejora:

Call Center

Mes	Valor	Porcentaje
ene.-25	25.112	100,00%
feb.-25	23.488	93,50%
mar.-25	23.340	90,51%
abr.-25	23.831	90,33%
may.-25	23.119	91,11%
jun.-25	18.358	79,23%
jul.-25	26.984	88,00%
ago.-25	26.000	93,45%

Acciones de intervención:
Mesas de revisión casuística de llamadas , revisión técnica de falla de accesos
Agotamiento de agendas programadas en especialidades con MF, dermatología y oftalmología – apertura de adicionales en la medida del reporte.
Definición de guiones para manejo usuarios indecisos en toma de opciones de cita y agrupación de preparaciones de laboratorios mas frecuentes.
Aumento capacidad con 2 CEX adicionales.

Análisis servicio UMD PBS agosto 2025
Sandra Milena Vargas Daza

Unidad Médica y de Diagnóstico - IPS | BANMEDICA

10:10 a. m.
19/09/2025

Oportunidad de Autorizaciones

	Promedio 2020	Promedio 2021	Promedio 2022	Promedio 2023	Promedio 2024	ene.-25	feb.-25	mar.-25	abr.-25	mey.-25	jun.-25	jul.-25	ago.-25
Aut Totales	11.088	26.706	33.713	38.510	38.373	35.892	37.519	37.058	36.114	32.576	34.633	47.661	40.141
Aut Virtuales	383	733	801	935	1.148	1.187	1.606	1.718	1.541	1.392	1.289	1.709	2.789
% Aut Canal no presencial	3,59%	2,96%	2,19%	2,41%	3,16%	3,31%	4,28%	4,83%	4,27%	4,27%	3,72%	3,56%	6,95%
No. Aut virtuales en tiempos normativos	241	528	632	809	1.034	1.172	1.602	1.714	1.531	1.379	1.288	1.649	2.482
No. Aut virtuales > tiempo normativo (> 2 días)	142	215	111	36	13	15	4	2	10	13	1	60	287
No. Aut generadas en tiempos normativos	10.416	26.491	33.611	38.474	36.360	35.877	37.515	37.054	36.104	32.563	34.632	47.601	38.844
% Aut tiempos normativos	98,95%	98,20%	99,70%	99,91%	98,87%	99,96%	98,88%	99,99%	99,97%	98,88%	100,00%	98,87%	99,28%

Análisis servicio UMD PBS julio 2025

Unidad Médica y de Diagnóstico - IPS | BANMEDICA

Maura Campos pregunta, por qué al llamar a pedir cita, en el call center le solicitan el número de la orden, esto ya debería tenerlo la IPS.

Maya Marcela explica que esto se solicita para validar cuál es la orden médica puntual del servicio, esto ya que los usuarios cuentan con diferentes órdenes, por ejemplo, para un RX, puede tener varias órdenes.

Maura Campos, sugiere que la IPS pueda contar con otros canales por los cuales le indiquen al paciente las recomendaciones o preparación para los exámenes, esto teniendo en cuenta que se hace a través de la llamada y esto alarga los tiempos. Así mismo, poder contar con la opción de asignación o cancelación de citas médicas por medio de la página web de la IPS.

Maya Marcela informa la página web es informativa más no interactiva, sin embargo, desde la IPS se viene trabajando en encontrar diferentes opciones para los usuarios y en el momento en que se encuentren definidas, se socializarán.

Carlos Arce, agradece el espacio que se brinda a la asociación de usuarios, informa que son conscientes de las inasistencias por parte de los usuarios, así mismo, resalta la importancia de no esperar uno o dos meses para tomar acciones de mejora cuando se presenten inconvenientes en la IPS como incapacidades o faltas de profesionales, temas del call center y demás aspectos, tratar de solucionar en el momento para no afectar a los usuarios.

2. Comentarios de la Asociación de Usuarios

Los comentarios de los asociados se realizaron durante la presentación de la IPS. Se da por finalizada la reunión siendo las 10:32 a.m.

Reunión Asociación de Usuarios con Unidad Médica Diagnóstico - PBS

01:34:21 Chat Gente Participar Reaccionar Vista Notas Aplicaciones Más Cámara Microfono Compartir Salir

Angie Brigitte Ovalle Valbuena Carlos y Maura (No comprobado) Myriam Susana (No comprobado) MS

SD Sandra Milena Vargas Daza MF Maria Fernanda Guerrero Fernandez

Margarita Ardila Ochoa

10:32 a.m. 19/09/2025

III. ASISTENTES

Carlos Arce – Junta Directiva Asociación
Maura Campos – Junta Directiva Asociación
Miryam Torres – Integrante Asociación
Maya Marcela Schlierf – Jefe de Prestación PBS UMD



Sandra Milena Vargas – Coordinador Administrativo PBS UMD
Maria Fernanda Guerrero – Gestor de Atención al Usuario UMD
Gloria Eugenia Torres – Coordinador Médico UMD

Sandra Ospitia – Jefe de servicios Ambulatorios Aliansalud
Margarita Ardila – Profesional de Participación Social Aliansalud
Angie Ovalle – Analista de Participación Social Aliansalud

III.PROXIMA REUNIÓN

Fecha: Por definir.

IV.ACTA ELABORADA POR

Componente de Participación Social