

Acta N° 19

Fecha: 17 de octubre 2025	Modalidad Mixta Virtual Microsoft Teams	Hora programada: 09:00 a.m. a 10:00 a.m.
-------------------------------------	---------------------------------------------------	----------------------------------------------------

I. OBJETIVO Y ORDEN DEL DÍA

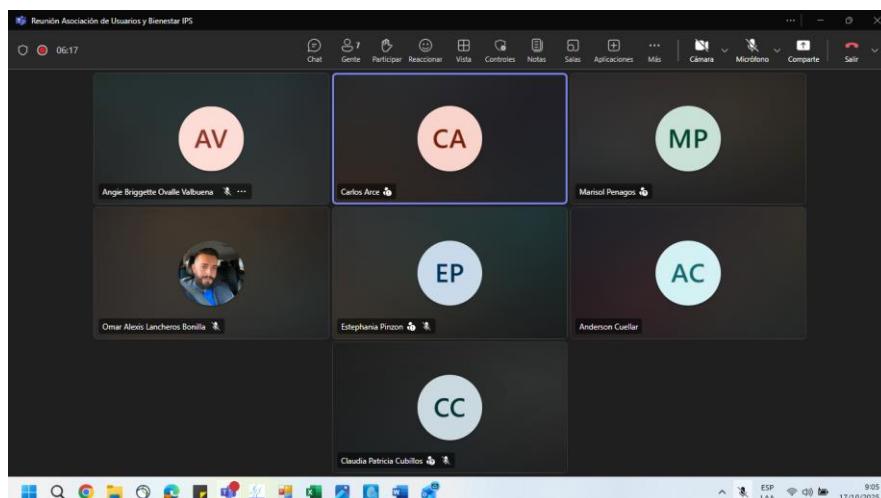
Objetivo: Socializar los Indicadores, pqr y plan de mejora de Bienestar IPS.

Agenda

1. Presentación Bienestar
2. Comentarios Asociación de Usuarios

II. TEMAS ABORDADOS

Angie Ovalle da inicio a la reunión con la presentación de los asistentes, el objetivo y la agenda programada.

**1. Presentación Bienestar**

Marisol Penagos realiza la presentación de las pqr recibidas por medio del buzón de sugerencias de la IPS con corte de enero a septiembre. Para la sede Colina cantidad de 266 y para sede Especialistas 237. Explica que, se evidenció un incremento para el mes de julio por la contingencia que se presentó en su momento con el call center la cual ya se encuentra solucionada.

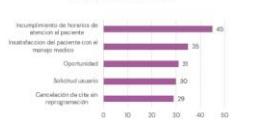
SERVICIO Y EXPERIENCIA AL USUARIO

COMPORTAMIENTO Y MOTIVOS PQRS BUZONES COLINA 2025



En la Sede Colina tenemos un total de 266 PQRS radicadas en Buzón de sugerencias de Enero al mes de septiembre de 2025, siendo la tendencia más notoria en julio (144%) 39 PQRS debido al evento específico correspondiente al call center.

5 PRINCIPALES MOTIVOS



El análisis de los buzones de sugerencias revela que las áreas con mayor frecuencia de quejas y oportunidades de mejora son incumplimientos de horarios de atención al paciente con un 14%, seguidas de la insatisfacción del paciente con el manejo médico 13%, y la oportunidad de citas con 12%, solicitud del usuario y cancelación de citas sin programación con 11%.

SERVICIO Y EXPERIENCIA AL USUARIO

COMPORTAMIENTO Y MOTIVOS PQRS BUZONES CHAPINERO 2025



En la sede Chapinero tenemos una radicación de 237 Buzón de sugerencias, durante el periodo de enero a septiembre de 2025, se observa una tendencia en el volumen de sugerencias radicadas por los usuarios.

5 PRINCIPALES MOTIVOS



El análisis de los buzones de sugerencias revela que las áreas con mayor frecuencia de quejas y oportunidades de mejora son la demora en la programación de servicios y la oportunidad de citas relacionadas con la atención, con un 19% y un 13%, seguidas demora en envío de órdenes con el 9% programación de servicio 9% y demora en entrega de resultados 9%.

Carlos Arce indica que se debe evaluar en específico la causal de cancelación sin reprogramación ya que se evidencia recurrencia de la causal en lo corrido del año, la inconformidad del usuario más allá de que se cancele la cita, es porque no se brinda la opción de una nueva cita y es de especial atención con los pacientes crónicos.

Marisol Penagos explica que cuando se debe cancelar una cita se procura en lo posible ofrecer de una vez al usuario una opción de reprogramación, de no ser posible agendar, se ingresa a la lista de espera para tener como prioridad y asignar la siguiente cita disponible. Las causales de pqr se continúan trabajando dentro del plan de mejora.

Anderson Cuellar complementa, indicando que las cancelaciones de agenda son un proceso dinámico ya que son derivadas en la mayoría de los casos por incapacidades que presentan los profesionales, es difícil poder determinar cuándo se puede presentar una incapacidad, sin embargo, cuando se presenta se trata de brindar la oportunidad de agenda más ajustada al usuario. Aclara que la prioridad de agendamiento son los pacientes crónicos, entendiendo los tratamientos y controles que deben llevar, así mismo, menciona que cuando se contacta al usuario para informarle de la cancelación y notifica que ya se encuentra en camino a la IPS, se valida la posibilidad de garantizarle la atención. Adicional, menciona que estas cancelaciones no son recurrentes en las especialidades, se presentan sobre todo en Medicina General y apoyo terapéutico.

Carlos Arce, solicita poder tener el comparativo de cuántas cancelaciones son por temas de la IPS y cuántas por temas de los usuarios.

Claudia Cubillos, complementa indicando que es importante conocer este indicador de si un alto porcentaje de cancelaciones se debe al usuario para de esa manera evidenciar que

estrategias pedagógicas se pueden implementar no solo desde la EPS sino desde el apoyo de la Asociación de Usuarios.

Carlos Arce comenta que, en el boletín mensual de la EPS, la Asociación comparte con todos los usuarios diferentes mensajes por medio de los cuales educan al usuario en temas de derechos, deberes, citas médicas, entre otros y pregunta si la IPS cuenta con algún medio masivo en el cual puedan apoyar de la misma manera.

Anderson Cuellar indica desde la IPS están prestos al apoyo de la asociación, cuentan con medios como la página web, sin embargo, ya internamente han venido validando si existe algún otro medio para reforzar la confirmación de citas con los usuarios y con base en esta sugerencia, validar de una vez como se puede hacer ese refuerzo con la asociación. Refiere queda como compromiso presentar los indicadores de cancelación e inasistencia.

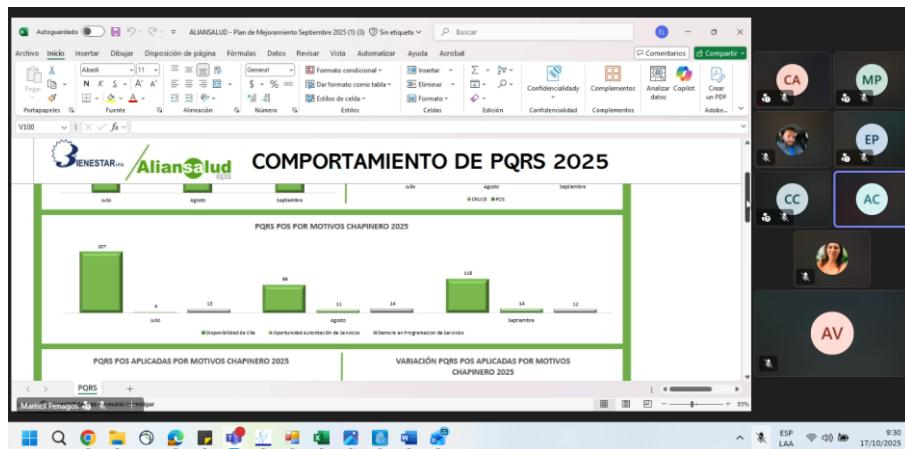
Indicadores PQR Bienestar

Anderson Cuellar explica que periódicamente se realizan espacios de seguimiento con la EPS donde a necesidad de la IPS se ha solicitado la revisión de NPS, ya que se ha evidenciado una disminución y que aún faltan alcanzar algunos puntos para llegar al cumplimiento o meta establecida. Allí han evidenciado de primera mano en cuáles aspectos se deben implementar acciones de mejora, no solo en el tema de disponibilidad de agenda, infraestructura, sino además en el trato que brindan desde la línea de frente; a partir de allí se ha realizado desde la Dirección Nacional de la IPS un diagnóstico más detallado que los ha llevado a diseñar un plan que permita mejorar el trato hacia los usuarios, este se comenzará a implementar a partir de noviembre 2025.

Carlos Arce refiere que hace un tiempo se realizaba cliente incognito en la IPS, pregunta si eso continua.

Anderson Cuellar, indica este trabajo se ha continuado haciendo, teniendo incluso para el mes de septiembre 594 encuestas, realizando un cruce de información con los resultados obtenidos tanto de este ejercicio de cliente incognito como con los resultados de NPS que realiza Aliansalud.

Causales PQR Bienestar Chapinero



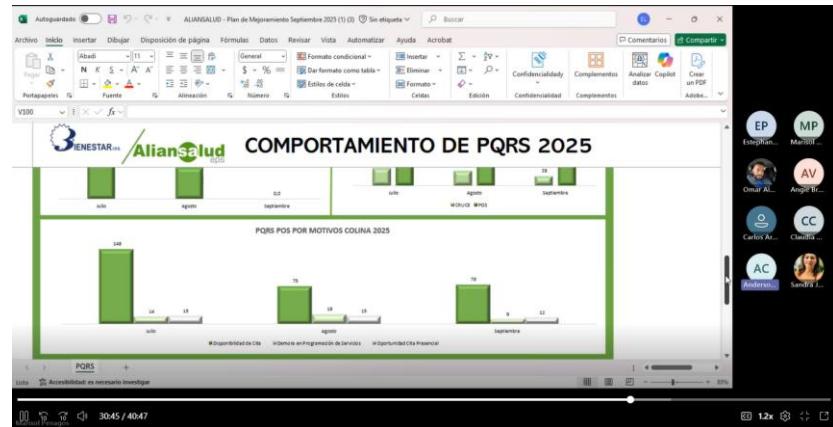
Frente a disponibilidad de citas, han realizado un aumento en la capacidad instalada en el servicio de Medicina Familiar con 300 agendas más y a hoy, se cuenta con un total de 982 y con un máximo de extensión de capacidad de 1000 consultas de esa especialidad, lo que mitiga o disminuye la radicación de pqr por este tipo de consultas. Se cuenta con un comportamiento más estable de la especialidad de Otorrinolaringología, Cardiología, Holter y Electrocardiogramas.

Holter con una ampliación del 50% de capacidad instalada, es decir que diario se estaban tomando 5 holter y a hoy se están tomando 10, en electrocardiogramas se venían tomando 200 por cada una de las sedes y hoy se están tomando 400, con el 50% de capacidad instalada, esto permite que cuando el usuario ingresa al agendamiento del sistema tenga disponibilidad de citas.

Endocrino es una de las especialidades que tiene mayor impacto, sin embargo, se cuenta con una oferta de contratación, ha sido difícil, entendiendo que hay pocos endocrinólogos y que están concentrados más a nivel hospitalario, sin embargo, se ha venido avanzando con la capacidad instalada en las sedes y articulando apoyo con red triangulada.

Para Urología a la fecha no ha sido posible contratar, aún se mantiene la prestación con Uroboque con disponibilidad de sus agendas.

Causales PQR Bienestar Colina



En la sede Colina se evidencia una disminución, teniendo para julio 230, agosto 171 y septiembre 146, esto aunado a lo mencionado anteriormente de las especialidades que se trabajan para mejorar en cuanto a la contratación para así tener la disponibilidad en 100%, teniendo en cuenta que en su mayoría la especialidad de Endocrinología se presta en colina.

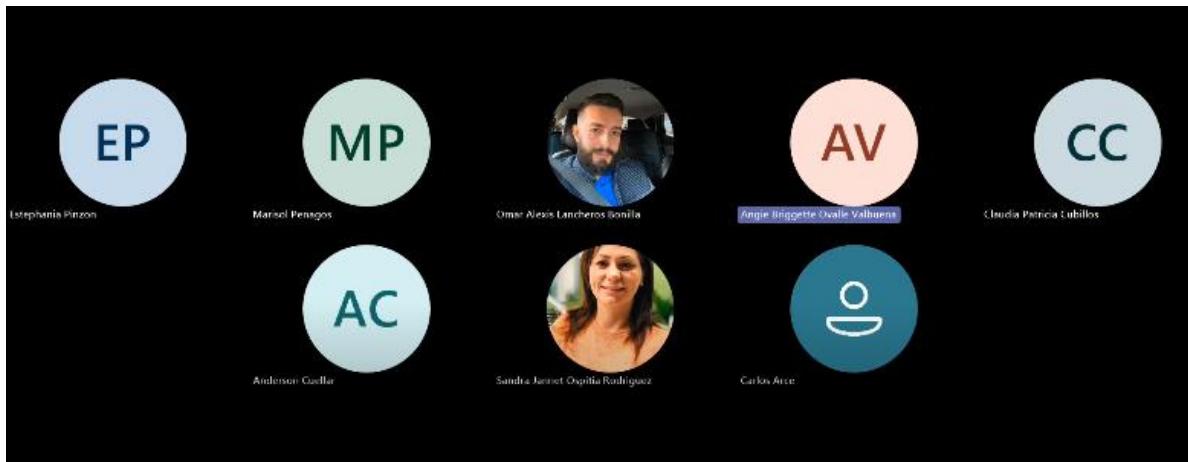
Aclara que el modelo de prestación de servicio de EPS es netamente presencial y cuando se evidencia una causal que se radicó por este motivo mediante el canal que no corresponde, se canaliza al servicio correcto.

Finaliza resaltando que la sede Colina muestra un comportamiento más estable y con tendencia a la disminución, desde la coordinación de la sede se continúa trabajando con todo el equipo para mantener ese comportamiento.

Para finalizar, Carlos Arce comparte algunos comentarios frente al servicio que se presta en telemedicina por aplicativo Alone. Anderson Cuellar toma nota y refiere lo trasladará con la líder del servicio.

Angie Ovalle agradece las sugerencias de la Asociación de Usuarios y la participación de los asistentes, refiere que tanto la EPS como la IPS continuarán reforzando las acciones de mejora para disminuir las inconformidades que se presentan.

No se presentaron más comentarios, se da por finalizada la reunión siendo las 09:44 a.m.



III. ASISTENTES

Maura Campos Carlos Arce Claudia Cubillos	Junta Directiva Asociación de Usuarios
Estephania Pinzón Anderson Cuellar Marisol Penagos	Bienestar IPS
Sandra Ospitia Omar Lancheros Angie Ovalle	Convenios Médicos Participación Aliansalud EPS

IV. COMPROMISOS

- Presentar datos comparativos frente a la cantidad de cancelación de citas por causas asociadas a la IPS y causales asociadas a los usuarios.
- Validar la posibilidad de realizar refuerzo pedagógico por parte de la asociación de usuarios a través de algún canal de la IPS.

RESPONSABLE

Bienestar IPS

V. PROXIMA REUNIÓN

Por definir 2026.

VI. ACTA ELABORADA POR

Componente de Participación Social