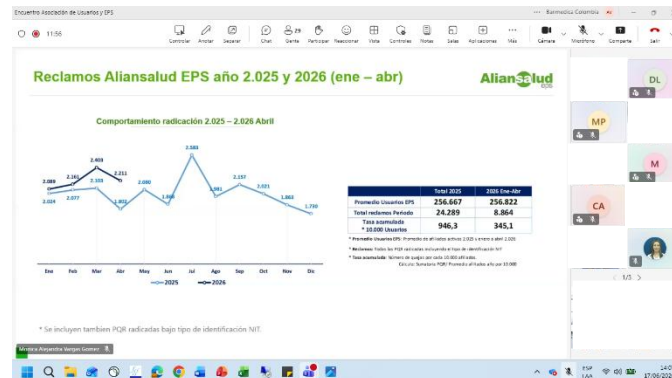
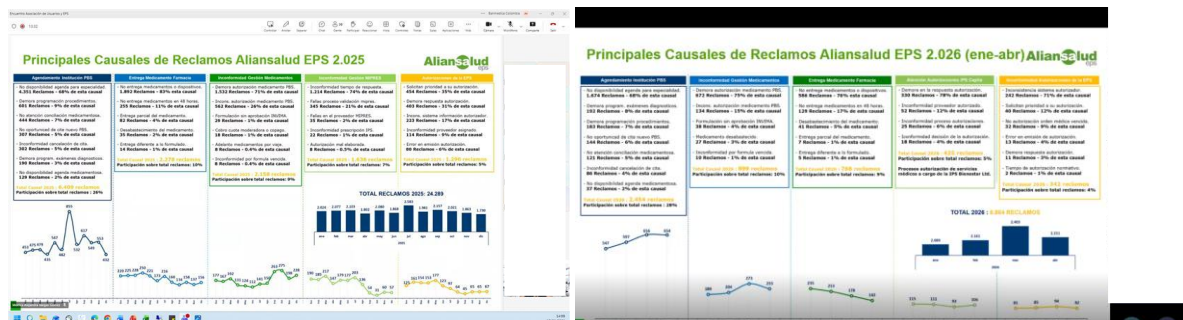


Acta de Encuentro N°1		
Fecha: 17 de junio 2026	Modalidad Virtual: Microsoft Teams	Hora Programada: 02:00 p.m. a 04:00 p.m.
I.OBJETIVO Y ORDEN DEL DÍA		
Objetivo Generar un espacio de participación con los integrantes de la Asociación de Usuarios para presentar desde la EPS el análisis de información y resultados de las PQR y NPS, 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 2025 y 2026 5. Comportamiento de NPS cierre 2025 y 2026 6. Espacio de Diálogo • Experiencias de Servicio de los Usuarios • Intervención del área encargada en la EPS para dar respuesta al comentario 7. Cierre reunión		
II.TEMAS ABORDADOS		
1. Saludo, Objetivo y Reglas del encuentro. Angie Ovalle da apertura al espacio con el saludo, presentación de los asistentes, lectura del orden del día, objetivo y reglas del encuentro.  2. Comportamiento de Reclamos cierre de 2025 y 2026 Maria del Pilar Ossa inicia presentando el comportamiento de reclamos, principales causales y plan de mejora que desde Aliansalud EPS se ha venido implementando.		

Reclamos 2025 y 2026



Principales causales de reclamo 2025 y 2026

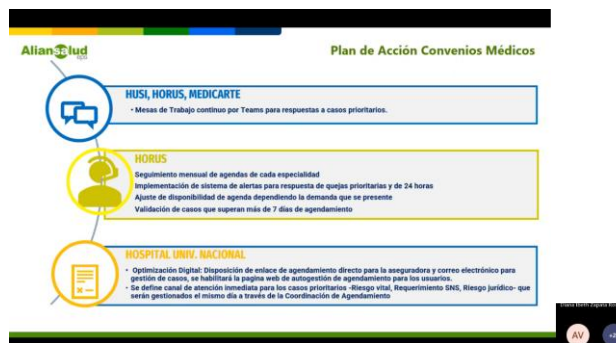
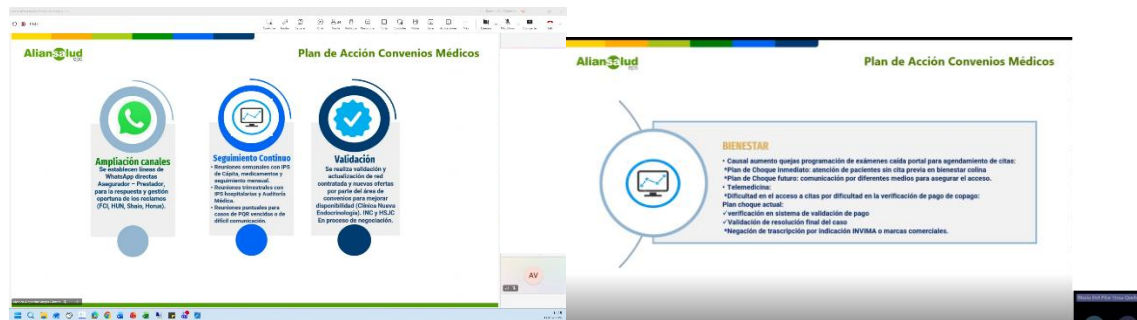


No disponibilidad de agenda 2025 y 2026 – Principales IPS



Planes de mejora

Explica que, en conjunto con diferentes áreas de la EPS, IPS y prestadores, se diseñan y ejecutan los planes de mejora teniendo en cuenta no solo los reclamos sino también las mediciones de NPS y la información recibida a través de los diferentes canales de atención.



3. Comportamiento de NPS 2025 y 2026

Explica que mensualmente se realiza la revisión con los afiliados tomando una muestra representativa y preguntándoles cómo ha sido la experiencia en el servicio, donde se evidencia que para el año 2025 se superó la meta establecida de 45, logrando cerrar el año con un porcentaje de 46. Menciona que para el año 2026 la meta establecida es de 48.

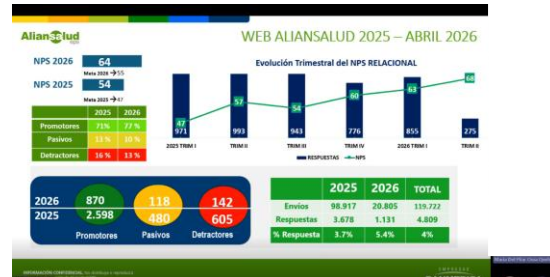


Mediciones NPS por servicio

• Oficina de atención



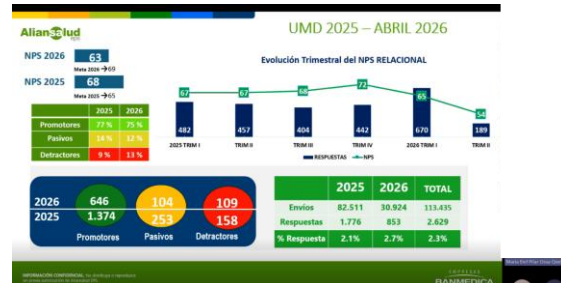
• Página web



• Bienestar IPS



• UMD IPS



Se brinda la palabra a los asistentes para conocer sus observaciones y/o comentarios frente a lo presentado por parte de la EPS:

- Carlos Arce menciona que los usuarios evidencian que el problema más recurrente está relacionado con los profesionales debido a temas de movilidad, traslado de vivienda-IPS y la rotación que a causa de esto se presenta. Complementa indicando que ha realizado el ejercicio de seguimiento las últimas dos semanas y en la IPS Bienestar la agenda para toma de exámenes de laboratorio que encuentra el usuario es lejana, pregunta cuál es el seguimiento que realiza la EPS.

Johana Scarpetta explica que desde el área de Convenios Médicos se implementó con la IPS Bienestar seguimientos semanales para verificar cómo está la oportunidad de los servicios, no solamente sobre la consulta, sino también sobre el apoyo diagnóstico. En la IPS se han presentado algunas novedades locativas, como, por ejemplo, en sede chapinero en el mes de abril lo que ocasiona que se retrasará el tema de apoyo diagnóstico. A partir de los seguimientos, se ha evidenciado que el equipo es justo, por lo tanto, cualquier novedad puede afectar la oportunidad, por lo tanto, se solicitó el ajuste en el personal y que estas novedades sean más amplias en cuanto a la programación y a soporte del equipo para que no se vea alterada la operación.

Adicional, en estos seguimientos se ha identificado que la oportunidad de agenda se encuentra a 5 días, sin embargo, con lo mencionado por el usuario, una vez terminado el espacio se revisará nuevamente.

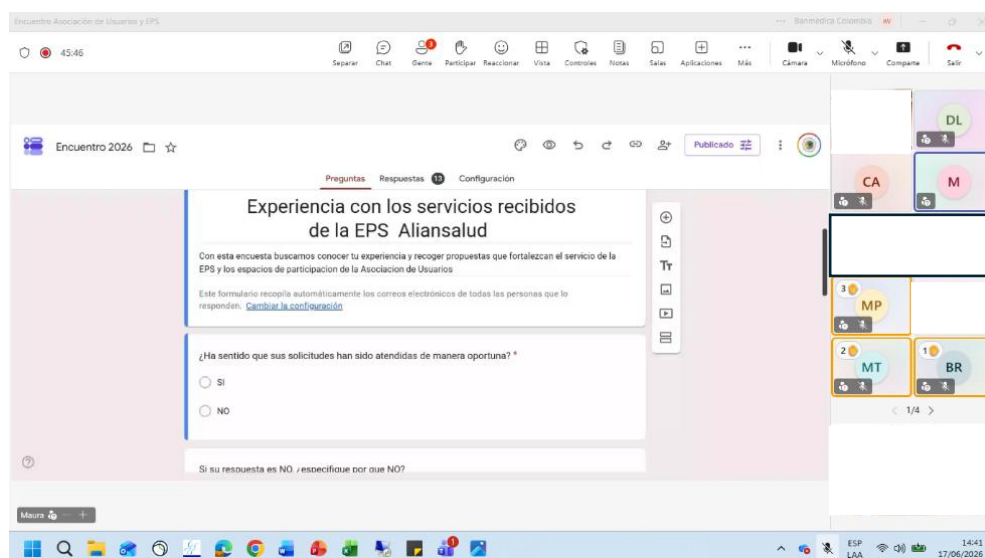
Referente a otras especialidades se iniciaron nuevas contrataciones a mediados del mes de mayo, por lo cual sobre el mes de junio se empezarán a identificar agendas disponibles buscando así, mejorar la oportunidad en cuanto a las supraespecialidades.

Frente a Medicina General o servicios de puerta de entrada también se han venido realizando seguimientos; en la IPS Unidad Médica y de Diagnóstico se han presentado dificultades con la contratación de profesionales, tomando como alternativa ampliar la red para tener diferentes opciones a la IPS, esto con el fin de brindar la oportunidad de agenda a los usuarios y que la operación no se vea afectada por las diferentes novedades que se puedan presentar como temas locativos, incapacidades o ausentismos.

4. Espacio de Diálogo

Angie Ovalle da paso al espacio de diálogo para conocer las experiencias de servicio de los usuarios, aclara que, de no poderse brindar respuesta de manera inmediata a algún tema, este quedará como compromiso con respuesta posteriormente a la Asociación de Usuarios.

Maura Campos presenta los resultados de la encuesta que desde la Junta Directiva de la Asociación de Usuarios realizaron a los asociados para conocer su experiencia y propuestas de mejora a los servicios de la EPS. De los 27 asociados obtuvieron 13 respuestas:



• Pregunta 1



• Pregunta 3



• Pregunta 5



• Pregunta 2

Problemas con Dupilumab

Les tocó llamarme ante mi insistencia de incumplimiento

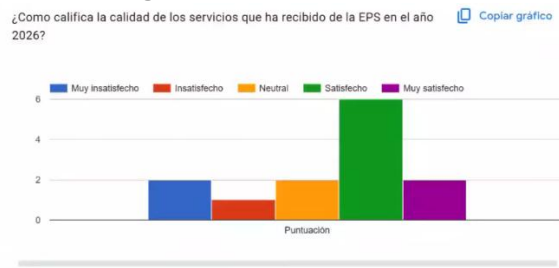
Las peticiones son respuestas con evasivas o enfocándose en lo que no es pertinente, hasta tocó poner tutela para que resolvieran

Las autorizaciones de los medicamentos los hacen y cuando se va a reclamar los medicamentos no hay inventario, le hacen perder a uno el tiempo y si se paga Los copagos y entregan la mitad de las fórmulas, además no hay una comunicación entre aliensalud y Medicarte porque autorizan medicamentos que supuestamente están agotado mayor, no se si es para que uno desista de pedir y tenga que comprarlos, la superintendencia de salud me dijo que las IPS y las EPS saben que está agotado y aún así autorizan lo que no van a entregar. Cobran copago 2 veces de una fórmula y una misma consulta y por más evidencias que se envíen no corrigen los cobros se copago.

LAS PQR NO DAN RESPUESTA

Porque algunas veces toca acudir a la asociación y porque yo soy parte y las personas que bregan mucho

• Pregunta 4



• Pregunta 6

Tienes algo mas que agregar

8 respuestas

Me regala parece una EPS buena y eficiente comparada con otras similares

Seguimiento de la EPS a los prestadores externos

Muchísimas gracias por todo el apoyo y ayuda con nosotros; han sido invaluable en muchos aspectos

Agradecer la disposición y amabilidad de Angie y Alejandra, quienes en nuestro caso han gestionado muchos procesos en los que la EPS no da respuesta por otros medios

No he logrado conseguir cita con médico del deporte hace más de 6 meses

REQUIERO RESPUESTA EFECTIVA SIN EVASIVAS A LAS PQR INSTAURADAS

Vuelvo y repito yo si por ser parte de la asociación pero para pedir citas en otras partes como los hospitales y de passus si que tengo inconformidad no se porque cambiaron por. Cirec

Sigo insistiendo que la autorización de medicamentos en pacientes crónicos no debería presentarse, y las consultas con especialistas ajustarlas en tiempos menores. mil gracias...

Angie Ovalle agradece la información y gestión realizada por la Junta Directiva de la Asociación de Usuarios, solicita puedan compartir el resultado con el Componente de Participación para socializarlo con los equipos de trabajo.

Andrea Artunduaga resalta que la información relacionada por la asociación permite identificar oportunidades de mejora, así mismo, refiere que, en paralelo con el equipo de Convenios Médicos y Autorizaciones se ha continuado implementando acciones de mejora para garantizar que el usuario pueda acceder de manera oportuna a los servicios y al proceso de dispensación, aspectos que se ven reflejados en los resultados de la encuesta, evidenciando que 8 usuarios se sienten satisfechos con el servicio y la idea es continuar trabajando con aquellos que no se sienten al 100% satisfechos. Pregunta a la Asociación si para futuras encuestas es posible segmentar el proceso de autorizaciones entre servicios y procedimientos y autorizaciones de medicamentos para poder tener una estadística un poco más visual.

Claudia Pulido complementa indicado que el área de Medicamentos, Convenios Médicos y el proveedor Medicate, realizan reuniones de seguimiento periódicas, donde dentro de los diferentes aspectos se tienen en cuenta las oportunidades de mejora que son compartidas por parte de los asociados. Indica que desde las áreas reconocen que hay procesos que se pueden fortalecer principalmente con el tema del reporte de desabastecimientos, aclara que, si bien en ocasiones se cuenta con cartas de los laboratorios, desde Aliansalud se valida que se entregue hasta la última existencia.

- Carlos Arce sugiere que la EPS pueda hacer seguimiento, por ejemplo, a través de una encuesta general a todos usuarios que actualmente tienen servicios autorizados con el prestador Falck para conocer el grado de satisfacción de los usuarios con el prestador.
- Betsy Rueda menciona que ha sido posible asignar cita en el prestador Horus. Así mismo, menciona que en ocasiones el proveedor Medicate no entrega la nota de devolución a los usuarios.

Johana Scarpetta explica que en las 2 últimas semanas se ha estado monitorizando el tema con el prestador Horus, por lo que se definió abrir otra red adicional. Frente al tema de los medicamentos toma nota de las observaciones, explica que con el tema de desabastecimientos o cuando no se cuenta con la disponibilidad pueden surgir algunos cambios, sin embargo, estos no pueden impactar la formulación principal que se esté entregando o se tiene que dar alcance a la misma, ya que lo principal es que no cambie ni la presentación ni la dosis que refiere la fórmula médica.

- Rosalbina Paez menciona que el proceso de autorizaciones automáticas en ocasiones no es efectivo, el usuario no recibe las autorizaciones en la fecha estipulada entre entregas. Adicional, manifiesta su inconformidad con el prestador Passus, en relación con sus instalaciones, procesos de cancelación, agendamiento de citas médicas y de humanización del servicio. Así mismo, refiere se pueda revisar el área de toma de laboratorio y atención al usuario de la IPS Bienestar, ya que es un espacio reducido.

Johana Scarpetta agradece las observaciones y refiere se iniciará un seguimiento puntual al prestador Passus.

Pedro Moreno refiere que con estos datos procederán a realizar la revisión y análisis del evento que presentó la usuaria y frente al manejo que se le dio, adicional, un análisis con el profesional auditor del área respecto a la calidad en la prestación de los servicios, de ser necesario, implementar un plan de mejora y acompañamiento en conjunto con el área de Convenios para validar todas las pautas de prestación.

- Samuel Martínez menciona la situación que se le presenta frente a autorización emitida por la EPS registra un número diferente al del MIPRES.

Andrea Artunduaga solicita conocer el documento que menciona el usuario, con el fin de tener la trazabilidad del caso, explica que para acceder a los servicios autorizados a través de Mipres, la plataforma Mipres genera un número de prescripción, mismo con el que se realiza todo el flujo a través del Ministerio de Salud y que debe ser transparente para el usuario. La orden de servicio que desde la EPS se emite para los servicios va relacionado a un número de consecutivo que son para el seguimiento y monitoreo de la

EPS. Toma nota y refiere en apoyo del área de Convenios Médicos se verificará con el proveedor Mediacarte el motivo por el cual se está solicitando información adicional.

- Samuel Martínez menciona frente a los insumos como pañales no es claro en la autorización los datos como valor del copago. Realizó una PQR para que le aclararan estos valores, sin embargo, considera que las respuestas no son acordes a lo solicitado por el usuario, aspecto que ha evidenciado con diferentes radicados.

Andrea Artunduaga solicita al usuario compartir la autorización de la que hace referencia, ya que, al hacer el ejercicio de consulta de la última autorización, desde el área de Medicamentos visualizan toda la información, refiere que en el caso de que se esté presentando un error, desde la EPS se reportará para la validación correspondiente. Tanto el área de Medicamentos como el usuario durante el espacio comparten la imagen con la información mencionada por cada uno, se toman datos para verificar la información con el área de Sistemas.

- Myriam Torres pregunta si existe la posibilidad de habilitar en la IPS Bienestar Chapinero un módulo específico para la población adulto mayor y de alternar el servicio de autorizaciones entre el segundo y tercer piso, ya que después de estar esperando tiempos prolongados en el tercer piso, a algunos usuarios que recién llegan les indican que pueden bajar al segundo piso por su autorización, sin tener en cuenta quienes ya estaban allí esperando. Adicional, menciona que en la página web de la EPS ya no visualiza la opción de anular solicitud cuando por algún error el usuario radicó de manera errada.

Johana Scarpetta toma nota de las observaciones de la IPS Bienestar para validar el proceso de turnos para el adulto mayor y la descongestión entre los pisos y servicios.

Mary Luz Parada confirma que no se ha retirado la opción de anular de la página web. Aclara que, si el caso que se ha radicado sigue en ese estado y ningún autorizador lo ha tomado para darle algún trámite, en ese caso, se habilita la opción de anular. Si, por el contrario, algún autorizador ya tomó el caso, esta opción no va a registrar.

Alejandra Vargas complementa recordando que en su momento le explico a la usuaria que no era posible anular esta solicitud ya que se trataba de un radicado que ya se encontraba en trámite.

- Liliana Munar refiere ha presentado dificultades para acceder al servicio de Medicina del Deporte en el prestador San José. Así mismo, se adhiere a los comentarios de la usuaria Rosalbina frente al prestador Passus, no le ha sido posible completar su tratamiento de Terapias hidráulicas, solicita cambio a prestador a Cirec. Finalmente, solicita apoyo un medicamento que se encuentra agotado.

Mireya Rodríguez y Claudia Pulido toman nota de los casos para la verificación correspondiente.

- Yirha Rangel invita a los usuarios para que en todos los casos generen la radicación ya que esto permite dejar constancia y estadística, incluso para la misma EPS, con base en esto pueden determinar lo que está pasando con los medicamentos y tomar acciones de mejora. Por otro lado, resalta que los trámites que deben hacer los usuarios

para recibir medicamentos deberían ser lo más simple posible, sugiere que desde la EPS se pueda hacer seguimiento de manera continua a todos los prestadores.

Angie Ovalle agradece la participación y aportes de los integrantes de la Asociación de Usuarios y la disposición por parte de cada una de las áreas de la EPS. No se presentaron más comentarios ni observaciones, se da por terminado el encuentro siendo las 03:57 p.m.

III.COMPROMISOS

Dar respuesta a los compromisos derivados del espacio.	Aliansalud EPS
Compartir los resultados de la Encuesta.	Junta Directiva Asociación de Usuarios

IV.LISTADO DE ASISTENCIA

Cantidad de asistentes	38
María Paez	Integrante Asociación de Usuarios
Myriam Torres	Integrante Asociación de Usuarios
Daniel Lobo Guerrero	Integrante Asociación de Usuarios
Carlos Arce	Integrante Asociación de Usuarios
Maura Campos	Integrante Asociación de Usuarios
Liliana Munar	Integrante Asociación de Usuarios
Azucena Rojas	Integrante Asociación de Usuarios
Martin Chanaga	Integrante Asociación de Usuarios
Yirha Rangel	Integrante Asociación de Usuarios
Betsy Rueda	Integrante Asociación de Usuarios
Jose Mogollón	Integrante Asociación de Usuarios
Marley Pastran	Integrante Asociación de Usuarios
Carlos García	Integrante Asociación de Usuarios
Samuel Martínez	Integrante Asociación de Usuarios
Johana Scarpetta	Aliansalud EPS
Mireya Rodriguez	Aliansalud EPS
Claudia Pulido	Aliansalud EPS
Maria Del Pilar Ossa	Aliansalud EPS
Pedro Moreno	Aliansalud EPS
Karen Pimiento	Aliansalud EPS
Claudia Romero	Aliansalud EPS
Diana Zapata	Aliansalud EPS
Andrea Gomez	Aliansalud EPS
Andrea Artunduaga	Aliansalud EPS
Tatiana Malagon	Aliansalud EPS
Juli Alarcón	Aliansalud EPS
Paola Baquero	Aliansalud EPS
Victor Lopez	Aliansalud EPS
Mary Parada	Aliansalud EPS
Andrea Rojas	Aliansalud EPS
Maria Pulido	Aliansalud EPS
Ingrid Lara	Aliansalud EPS



Acta de Encuentro Asociación de Usuarios y
Aliansalud EPS



Fanny Sanchez	Aliansalud EPS
Omar Lancheros	Aliansalud EPS
Maria Parra	Aliansalud EPS
Liana Cajamarca	Aliansalud EPS
Angie Ovalle	Aliansalud EPS
Monica Vargas	Aliansalud EPS
V.ACTA ELABORADA POR	
Componente de Participación Social	

*En las actas no se evidencia el aparte de las firmas en virtud de la protección de datos de los firmantes.