

Acta N° 10		
Fecha: 22 de mayo 2026	Modalidad Presencial: Calle 63 A 28-75, Sala Esmeralda y Zafiro - Piso 4	Hora Programada: 02:00 p.m. a 04:00 p.m.
I.OBJETIVO Y ORDEN DEL DÍA		
Objetivo Generar un espacio de diálogo entre la Asociación de Usuarios, Medicate y Aliansalud, con el fin de socializar indicadores de dispensación, tiempos de atención, servicio al usuario y oportunidades de mejora. Agenda 1. Presentación de indicadores por parte de Medicate 2. Intervención de la Asociación de Usuarios		
II.TEMAS ABORDADOS		
Se inicia la reunión con la participación del equipo de Medicate, la Junta Directiva de la Asociación de Usuarios y el componente de Participación Social de Aliansalud. Angie Ovalle da apertura al espacio, presenta el objetivo y da paso a la intervención de Medicate. John Quiroga inicia la intervención indicando que se presentará el contexto general del proceso de dispensación, abordando el tema de pendientes, tiempos de servicio y percepción del usuario. Posteriormente, Sonia Ariza presenta los indicadores relacionados con medicamentos pendientes por novedades de laboratorio, explicando que estos incluyen desabastecidos, descontinuados y agotados, así como el comportamiento de los últimos meses. Durante la presentación, Sonia Ariza evidencia variaciones importantes en los indicadores, especialmente en diciembre, asociadas al cierre de laboratorios y aumento en la demanda. Carlos Arce interviene indicando que es importante conocer el impacto real en número de usuarios afectados y no solo en moléculas, ya que una misma puede impactar a múltiples pacientes. Sonia señala que este dato no está incluido en la presentación, se tendrá en cuenta para futuras reuniones.		

Medicamentos pendientes por novedad de laboratorio (desabastecido, discontinuado, agotados, etc) 2025

Proporción de Medicamentos Pendientes Por Novedad Laboratorio (Desabastecido, discontinuado, agotado)	OCTUBRE			NOVIEMBRE			DICIEMBRE		
No. De Medicamentos NO dispensados a pacientes Por Novedad Laboratorio (Desabastecido, discontinuado, agotado)	CAPITA	EVENTO	TOTAL	CAPITA	EVENTO	TOTAL	CAPITA	EVENTO	TOTAL
No. De Medicamentos que generan pendiente dentro del periodo reportado	35	60	95	28	28	56	809	167	976
Proporción (%)	960	1630	2590	1241	1367	2608	1170	2085	3255
100%	96%	96%	96%	98%	98%	98%	31%	92%	70%
Mensual									

Carlos Arce manifiesta que la problemática de desabastecimiento es recurrente cada año y que no debe justificarse por temporada de vacaciones, indicando que las enfermedades no se detienen. John Quiroga responde que existen planes de contingencia y gestión con proveedores alternos, pero reconoce limitaciones por el comportamiento de la industria.

Sonia Ariza presenta los tiempos de entrega de medicamentos, evidenciando que en algunos periodos los tiempos superan las 48 horas. Maura Campos pregunta por las causas de estos retrasos, indicando Sonia que se relacionan principalmente con incumplimiento de proveedores y novedades de laboratorio. Carlos Arce manifiesta que en la práctica al usuario se le informan tiempos de 3 a 5 días, lo cual genera inconformidad.

John Quiroga explica que existe un protocolo de comunicación al usuario desde el call center, el cual contempla contacto cuando se superan los tiempos de entrega, aunque reconoce que no siempre se logra contacto efectivo.

Yirha Rangel plantea la importancia de priorizar pacientes de alto riesgo, como trasplantados o con enfermedades crónicas, señalando el riesgo clínico. John Quiroga indica que existen controles para medicamentos de alto riesgo, pero reconoce que pueden presentarse fallas en la ejecución.

Carlos Arce menciona la falta de articulación entre droguerías e IPS, indicando que la información se presenta de forma separada. John Quiroga agradece la observación y se compromete a integrar la información en futuras presentaciones.

En relación con la operación en IPS, Alexandra Catita indica que el comportamiento es diferente gracias a la planeación por autorizaciones, señalando que en la mayoría de casos no se manejan pendientes. No obstante, Carlos Arce menciona que ha tenido experiencias donde sí se han presentado faltantes, evidenciando que no es un comportamiento absoluto.

Sonia Ariza continúa con la presentación de medicamentos con mayor impacto en pendientes, muestra los tiempos de entrega, donde se evidencian porcentajes altos de entregas superiores a

96 horas. Maura Campos pregunta por el impacto en usuarios, reiterando la importancia de relacionar datos.

Posteriormente, Leidy Medina presenta el comportamiento del call center, explicando indicadores de nivel de servicio, nivel de atención y abandono de llamadas.

John Quiroga presenta los tiempos de atención en las sedes y explica los diferentes tipos de atención (general, rápida y preferencial).

Yirha Rangel expone casos de espera superiores a dos horas y situaciones donde no se revisa adecuadamente la documentación desde el inicio, generando reprocesos. También menciona respuestas inadecuadas por parte del personal frente a usuarios. John Quiroga reconoce la situación y señala que se deben fortalecer procesos de calidad y humanización.

Carlos Arce resalta una situación observada en sede Colina donde no se priorizó correctamente a una persona adulta mayor, indicando que el personal debe tener mayor atención en la identificación de pacientes prioritarios. John Quiroga valida la observación e indica que se tomarán acciones.

A su vez, Carlos Arce realiza una felicitación a la sede Colina, destacando que, aunque presenta alta afluencia de usuarios, el flujo de atención es ágil y el servicio ha mostrado mejoras importantes. Así mismo, se reconoce que algunos procesos han mejorado en comparación con periodos anteriores, evidenciando avances en la operación.

En cuanto a la atención nocturna, Carlos Arce y Maura Campos manifiestan inconformidad por las condiciones en las que deben esperar los usuarios fuera de la sede, especialmente por el frío y tiempos de espera. John Quiroga explica que esto responde a lineamientos de seguridad y que el volumen de usuarios en ese horario es bajo, por el momento el proceso seguirá de la misma manera.

Frente al tema de calidad del servicio, Carlos Arce manifiesta que al realizar calificaciones negativas a través del QR no ha recibido seguimiento. En este punto, Yasmin Ortiz interviene explicando que el código QR corresponde a una medición de satisfacción del servicio (NPS) y no a un canal formal de quejas. Indica que este mecanismo permite medir la percepción general del usuario, pero que las inconformidades formales deben ingresarse por medio de PQR.

Yasmin Ortiz explica que se realiza la validación de casos cuando se registran quejas formales y, en algunos casos, se contacta directamente al usuario para conocer lo ocurrido. No obstante, aclara que el QR funciona como encuesta de satisfacción y no genera automáticamente un seguimiento individual.



Frente a esto, Carlos Arce manifiesta que debería existir un enlace entre la calificación negativa y la gestión de quejas, ya que para el usuario representa una inconformidad que espera sea atendida. Yirha Rangel complementa indicando que los resultados del NPS deberían alimentar directamente los procesos de mejora y generar alertas para intervención.

John Quiroga reconoce que existe una oportunidad de mejora en la integración de estos procesos, señalando que es necesario evitar que las inconformidades escalen a PQR formales sin intervención previa.

La Asociación resalta que, aunque se evidencian oportunidades de mejora, también se han identificado avances en algunos procesos operativos, por lo que se recomienda continuar fortaleciendo las estrategias implementadas.

Finalmente, una vez abordados todos los temas planteados y socializados los indicadores, experiencias de los usuarios y oportunidades de mejora, se da un espacio final para comentarios adicionales por parte de los asistentes. Al no presentarse nuevas intervenciones o inquietudes, se genera el cierre del espacio, agradeciendo la participación de los asistentes y resaltando la

importancia de continuar trabajando de manera articulada en las acciones de mejora identificadas.

III. COMPROMISOS

1. Validar y aclarar los criterios para el adelanto de medicamentos y comunicarlo a la Asociación.	Aliansalud EPS
1. Presentar en futuras reuniones indicadores que incluyan el número de usuarios afectados por medicamentos pendientes. 2. Presentar información consolidada de indicadores tanto de droguerías como de IPS. 3. Revisar la integración entre las respuestas recibidas a través del código QR (NPS) y PQRS. 4. Revisar el medio de difusión adecuado para informar a los usuarios sobre los documentos requeridos para la solicitud de medicamentos, con el fin de evitar reprocesos y mejorar la experiencia en el servicio.	Medicate

IV. ASISTENTES

John Quiroga Sonia Ariza Leidy Medina Yasmin Ortiz Daniela Hernández Viviana Rojas Alexandra Catica Diana Toro Nohra Navarro Leidy Escobar Dalila Narváez	Medicate
Carlos Arce Maura Campos Claudia Cubillos Yirha Rangel	Presidente Asociación Usuarios de Aliansalud Vocal Asociación Usuarios de Aliansalud Secretaria Presidente suplente
Sandra Ospitia Angie Ovalle Alejandra 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.