Acta de Reunión Junta Directiva Asociación de Usuarios, Unidad Médica y de Diagnóstico y Participación Social Aliansalud

Acta N° 11		
Fecha: 12 de junio 2026	**Modalidad Presencial:** Calle 63 A 28-75, Sala Esmeralda y Zafiro - Piso 4	**Hora Programada:** 09:00 a.m. a 11:00 a.m.

I.OBJETIVO Y ORDEN DEL DÍA

Objetivo

Realizar un espacio de diálogo entre la Asociación de Usuarios y Unidad Médica y de Diagnóstico donde se socialicen los Indicadores, PQR y plan de mejora de la IPS.

Agenda

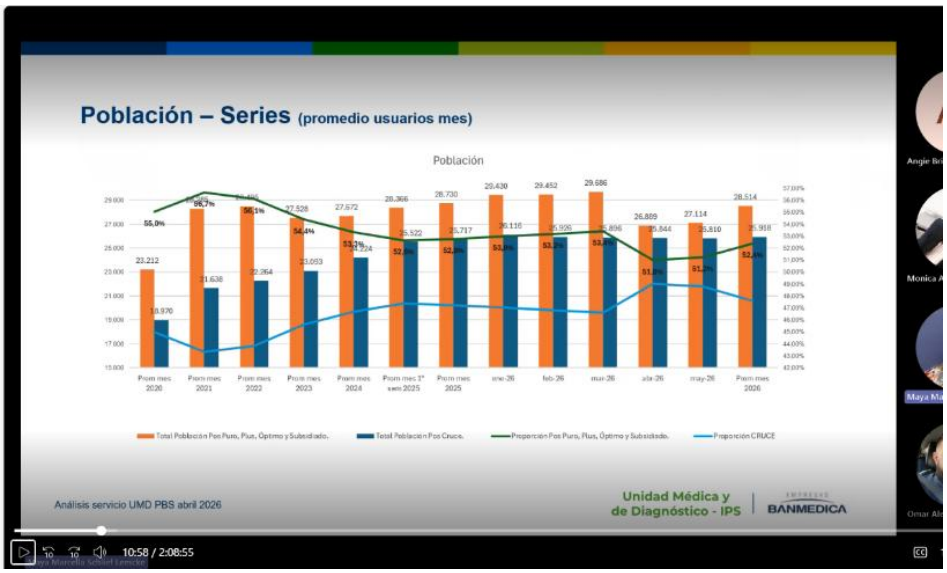
1. Presentación de UMD
2. Comentarios de la Asociación de Usuarios

II.TEMAS ABORDADOS

Se inicia la reunión estando presentes el equipo de UMD, la Junta Directiva de la Asociación de Usuarios, el área de Convenios médicos y el Componente de Participación Social de Aliansalud EPS.

Angie Ovalle agradece la asistencia, menciona el objetivo y la agenda del espacio.

Maya Schlief toma la palabra e inicia la presentación de indicadores con corte a abril de 2026. Expone que la población atendida ha tenido un crecimiento sostenido en los últimos años, cercano al 30%, señalando que este comportamiento ha generado un incremento en la demanda de los servicios.



Carlos Arce comenta que, es relevante identificar si este crecimiento corresponde a nuevos usuarios o a traslados desde otras IPS, considerando el contexto del sistema de salud.

Maya Schlief indica que desde la IPS no es posible determinar con exactitud el origen de los usuarios, explicando que se trata de un comportamiento mixto entre usuarios nuevos, traslados de otras IPS y afiliados provenientes de otras EPS.

Angélica Campos complementa mencionando que los usuarios tienen la posibilidad de trasladarse entre IPS, lo que también influye en la variación de la población.

Posteriormente, Maya Schlief continúa con la presentación e indica que, en cuanto a la prestación de servicios, la IPS realiza en promedio cerca de 4.600 consultas mensuales de medicina general. Sin embargo, señala que esta capacidad se ha visto afectada por dificultades en la contratación de talento humano, rotación del personal, ausentismo, incapacidades y licencias.

Carlos Arce plantea la necesidad de analizar el comportamiento de los usuarios que no hacen uso de los servicios, con el fin de fortalecer estrategias de promoción y prevención.

Maya Schlief indica que la IPS ha venido implementando estrategias de demanda inducida, realizando llamadas a usuarios que no han consultado, lo cual ha permitido captar pacientes, al mismo tiempo ha incrementado la presión sobre los servicios de entrada.

Maura Campos interviene señalando casos específicos en los cuales la asignación de citas se ha realizado con tiempos superiores a los esperados, generando en algunos usuarios inconformidad.

Maya Schlief reconoce que actualmente se presentan dificultades en la oportunidad, debido a factores como el ausentismo médico, vacantes y rotación del personal que afectan la disponibilidad de agendas.

Carlos Arce comenta que, según lo expuesto, el principal cuello de botella se encuentra en los servicios de puerta de entrada, especialmente en medicina general.

Maya Schlief confirma que Medicina General y Odontología son los servicios que presentan mayor presión en términos de capacidad y oportunidad.

En relación con la asignación de citas, Maura Campos menciona que en algunos casos la información brindada por el call center no coincide con la disponibilidad real, generando confusión en los usuarios.

Maya Schlief explica que estas situaciones pueden estar relacionadas con la rotación del personal y el proceso de aprendizaje de nuevos colaboradores, así como con la forma en que se consultan las agendas dentro del sistema.

Carlos Arce señala la importancia de fortalecer herramientas tecnológicas que permitan optimizar la asignación de citas y disminuir la dependencia de la gestión manual.

Maya Schlief indica que el manejo de agendas requiere un seguimiento permanente y que, si bien el sistema cuenta con funcionalidades, su efectividad depende del control operativo continuo.

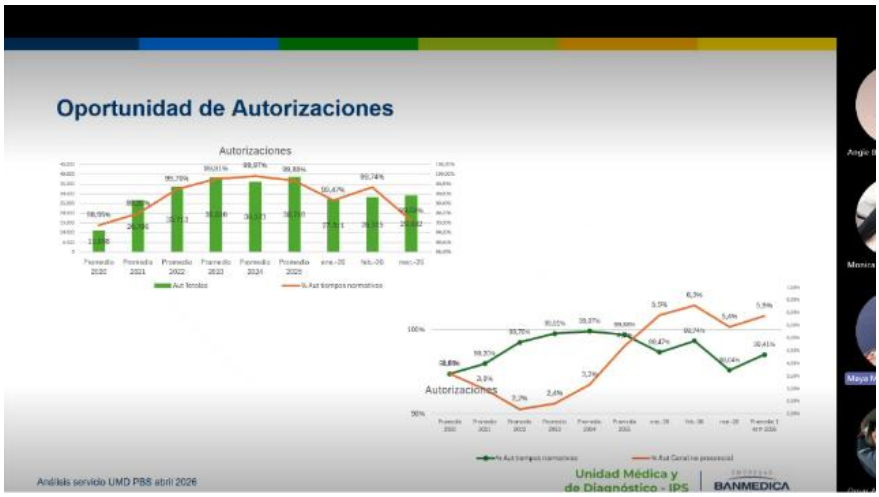
En cuanto a la oportunidad de citas, Maya Schlief señala que se presentan desviaciones en Medicina General, Odontología y Psicología, explicando que estas se relacionan con el incremento en la demanda, las actividades de promoción y mantenimiento y las limitaciones de capacidad instalada.

Carlos Arce y Maura Campos coinciden en la necesidad de mejorar la coherencia entre la información suministrada y la experiencia real del usuario.

Posteriormente, se aborda el tema de la inasistencia. Maya Schlief explica que este indicador ha aumentado especialmente como resultado de la estrategia de demanda inducida, ya que algunos usuarios aceptan las citas, pero no asisten.

Carlos Arce propone implementar estrategias de sensibilización que permitan generar mayor compromiso por parte de los usuarios frente al uso de las citas.

Maya Schlief indica que se han implementado recordatorios y acciones para mejorar la asistencia, refiere que se está trabajando en el desarrollo de un chatbot para confirmar las citas mediante WhatsApp el cual esperen entre en funcionamiento en el último trimestre del año, aunque reconoce que sigue siendo un reto.



En relación con el proceso de autorizaciones, Maya Schlief informa que se realizan aproximadamente 40.000 autorizaciones mensuales, siendo la gran mayoría generadas de manera inmediata.

Maura Campos expone casos en los cuales los usuarios no recibieron respuesta oportuna, lo que generó inconformidad y pérdida de confianza en el servicio.

Carlos Arce señala que es fundamental informar al usuario sobre el estado de su solicitud, incluso cuando se encuentre en trámite, con el fin de evitar incertidumbre.

Maya Schlief reconoce la situación e indica que se implementaron planes de mejora para normalizar la operación, reducir los pendientes y retomar el cumplimiento de los tiempos.

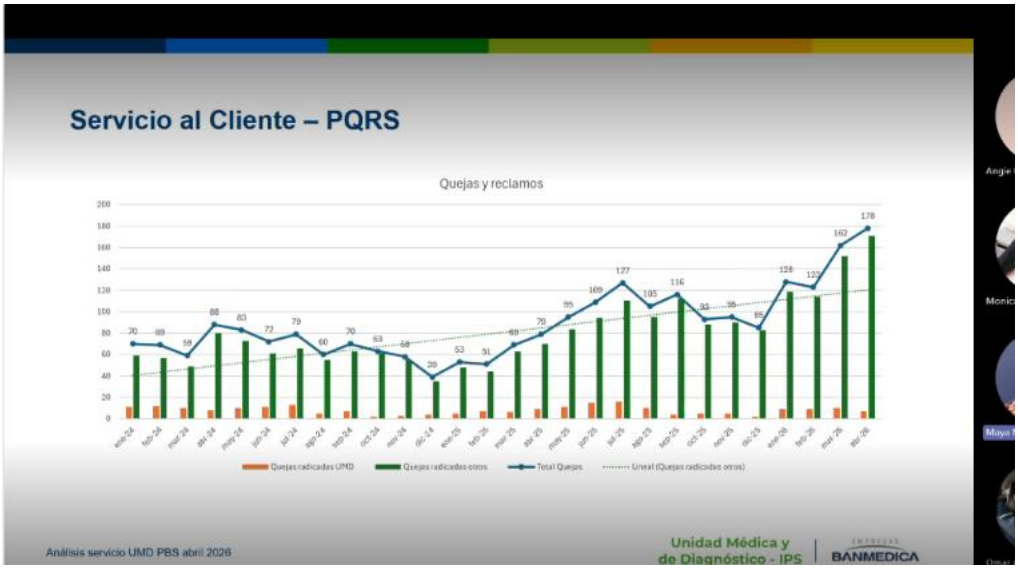
Carlos Arce solicita se genere el informe que permita evidenciar cuántas solicitudes se gestionaron dentro de los tiempos normativos y cuántas por fuera de estos. Maya Schlief toma nota de la solicitud.

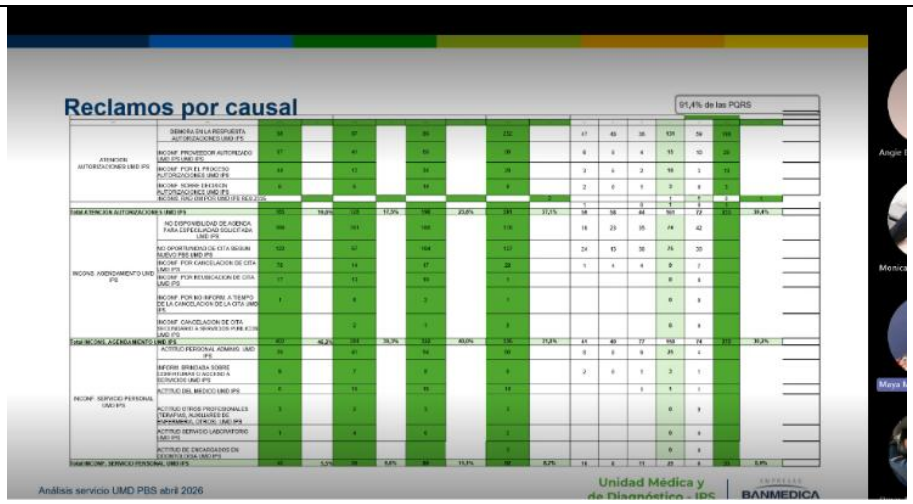
Carlos Arce indica que la Asociación requiere recibir información de cuando se realiza el cierre de los casos que remite a la Oficina de Atención al Usuario, con el fin de garantizar trazabilidad y seguimiento adecuado.

Maya Schlief indica que es necesario fortalecer el proceso de cierre y retroalimentación hacia la Asociación, toma nota para validarlo con la funcionaria.

Posteriormente, se presentan indicadores de satisfacción, evidenciando una disminución asociada a las dificultades operativas descritas durante la reunión.

Así mismo, se presentan indicadores de PQR, donde se observa un aumento en quejas relacionadas con oportunidad en citas, autorizaciones y tiempos de atención.





En cuanto a la atención en sede, Maya Schlief explica que los tiempos se han visto afectados por la alta rotación del personal, lo cual ha generado sobrecarga operativa.

Finalmente, se aborda el tema de las órdenes médicas. Carlos Arce comenta que algunos usuarios presentan dificultades con la impresión de autorizaciones.

Sandra Vargas interviene indicando que las órdenes son enviadas mediante mensaje de texto.

Maya Schlief complementa indicando que, una vez finalizada la consulta, al usuario le llega un mensaje de texto con un enlace para descargar las órdenes médicas, el cual generalmente se envía dentro de los 15 minutos posteriores a la atención. Señala que algunos usuarios no identifican el mensaje o lo eliminan, y para ello se está trabajando en una estrategia de sensibilización dirigida a los usuarios, con el fin de mejorar el reconocimiento de estos mensajes.

Finalmente, Angie Ovalle agradece la participación de los asistentes, resalta la importancia del espacio de diálogo y da cierre a la reunión.

III. COMPROMISOS	
1. Informar el cierre de todos los casos remitidos por la Asociación de Usuarios. 2. Remitir informe consolidado de las autorizaciones que estuvieron represadas, especificando cuántas fueron gestionadas dentro de los tiempos establecidos en la normatividad y cuántas por fuera de estos.	Unidad Médica y de Diagnóstico (UMD)
IV.ASISTENTES	
Maya Schlief	Unidad Médica y de Diagnóstico (UMD)

Sandra Vargas	
Carlos Arce Maura Campos	Presidente Asociación Usuarios de Aliansalud Vocal Asociación Usuarios de Aliansalud
Omar Lancheros Angelica Campos 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.