

Acta N°13		
Fecha: 14 de julio 2026	Modalidad Virtual: Microsoft Teams	Hora Programada: 11:30 a.m. a 12:30 m.
I.OBJETIVO Y ORDEN DEL DÍA		
Objetivo Realizar seguimiento al plan de acción de la Asociación de Usuarios.		
Agenda 1. Presentación Coordinadora de Servicio al Cliente 2. Socialización hallazgo de auditoria SNS 3. Seguimiento plan de trabajo Asociación de Usuarios Año 2026.		
II.TEMAS ABORDADOS		
Se inicia la reunión estando presentes los miembros de la Junta Directiva de la Asociación de Usuarios, las Coordinadoras de Servicio al Cliente y las integrantes del Componente de Participación Social. 1. Presentación Coordinadora de Servicio al Cliente Diana Zapata realiza la presentación de la nueva Coordinadora de Servicio al Cliente Yeny Bernal, quien a partir del 01 agosto 2026 la reemplazará en el cargo, esto debido a su pensión, resalta la labor que hasta el momento ha realizado la asociación de usuarios. Por su parte, Yeny Bernal se pone a disposición para dar continuidad con el apoyo y acompañamiento junto con el Componente de Participación Social a la Asociación de Usuarios, refiere ya se encuentra realizando el empalme y reitera su compromiso con el ejercicio de participación. La Junta Directiva de la Asociación le da la bienvenida. 2. Socialización hallazgo de auditoria SNS Diana Zapata explica que el pasado 13 de mayo se recibió en la Oficina de Atención Plaza Central una visita de auditoria por parte de la Superintendencia Nacional de Salud en la que revisaron diferentes aspectos, dentro de estos, un acta de reunión de la Asociación de Usuarios, frente a la cual evidenciaron el siguiente hallazgo: <i>“No se observa evidencia de firmas de los participantes, ni del responsable de su elaboración o aprobación formal del documento, ni mecanismos alternos de validación</i>		

tales como firma digital, aprobación por correo electrónico o constancia de aceptación del contenido. Esta situación limita la trazabilidad, autenticidad y formalización del soporte documental del espacio de participación ciudadana, al no garantizar de manera verificable la aprobación del contenido por parte de los integrantes de la Asociación de Usuarios, lo cual puede afectar la integridad del registro de las decisiones y compromisos derivados de la reunión”.

Por lo cual, se implementó un plan de mejora que comprende un comunicado oficial, el cual fue enviado el pasado 10 de julio al correo de la Junta Directiva de la Asociación y una socialización y diálogo, durante la presente reunión.

Angie Ovalle complementa reforzando la importancia de la revisión y firma de las actas ya que esto permite contar con una trazabilidad, que la información plasmada sea la conversada durante los espacios y contar con un respaldo de las acciones que ha realizado la Asociación en conjunto con la EPS. Menciona que, desde el Componente de Participación se continuará con el apoyo en la elaboración de las actas y posterior a cada reunión, la compartirán por correo con la Junta Directiva de la Asociación para la gestión correspondiente y su retorno.

Importancia de firmar las actas de las reuniones





Da validez : La firma certifica que lo acordado fue revisado y aprobado por los asistentes.

Genera compromiso: Quien firma se hace responsable de los acuerdos y tareas asignadas.

Evita malentendidos: Deja constancia clara de temas tratados, decisiones y responsable.

Sirve como evidencia: Es el respaldo oficial para auditorías, seguimientos y futuras consultas.

Por su parte, Carlos Arce menciona que le parece una buena medida por parte de la Supersalud y confirma el compromiso de la Junta Directiva de la Asociación de Usuarios en este proceso de revisión y firma.

3. Seguimiento plan de trabajo Asociación de Usuarios Año 2026

Angie Ovalle confirma que ya recibió el acta de la Asamblea firmada, agradece la gestión de la Junta Directiva, pregunta si por las actividades de apoyo y acompañamiento en las IPS/Oficina/Medicarte y reunión de actualización de estatutos.

Carlos Arce explica que en el mes de julio realizaron una veeduría a la IPS Bienestar Chapinero de la cual compartieron las observaciones a la coordinación de la sede, resaltando que, si bien se realizó un proceso de ampliación de la sede, la congestión de usuarios no disminuye. La

distribución en el primer piso, sala de espera de atención al usuario, entre otros espacios deben ser reevaluados.

Así mismo, han realizado el seguimiento en las últimas semanas a la agenda de laboratorios que ofrecen ambas sedes de la IPS, resultados que han compartido con los coordinadores, evidenciando que el día anterior a la reunión, se encontraba agenda con tiempo de espera de 1 día, aspecto que consideran importante a resaltar. Reitera que continuarán con el ejercicio de seguimiento.

Frente al proceso de actualización de estatutos, definieron que tendrán en cuenta su experiencia, el borrador compartido desde la Secretaría Distrital de Salud y ejemplo de unos estatutos de otra asociación, esto con el fin de diseñar un borrador que será compartido con el comité conformado para su revisión y ajustes, y aprobación final por parte de todos los integrantes de la Asociación.

Angie Ovalle agradece el apoyo con la socialización e invitación a todos los asociados para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas que se realizará el viernes 17 de julio 2026 de manera presencial y virtual.

Maura Campos explica que, debido a cita médica programada recientemente, no podrán asistir de manera presencial, sin embargo, estarán atentos mediante la plataforma Microsoft Teams y extenderán la invitación a todos los asociados.

No se presentan más comentarios, se finaliza la reunión siendo las 12:00 p.m.

III.COMPROMISOS

Revisión, firma y reenvío de las actas de reunión.	Junta Directiva de la Asociación de Usuarios
--	--

IV.PROXIMA REUNIÓN

Fecha: 05 agosto 2026

V.ACTA ELABORADA POR

Componente de Participación Social de Aliansalud EPS

VII.LISTADO DE ASISTENCIA

Nombre	Rol
Carlos Arce	Presidente Asociación de Usuarios
Maura Campos	Vocal Asociación de Usuarios
Diana Zapata	Coordinadora de Servicio al Cliente
Yeny Bernal	Coordinadora de Servicio al Cliente
Angie Ovalle	Profesional de Participación Social
Alejandra Vargas	Analista de Participación Social

*En las actas no se evidencia el aparte de las firmas en virtud de la protección de datos de los firmantes. Hace parte de la presente acta el listado de asistencia.