

Acta N°15

Fecha: 20 de agosto 2026	Modalidad Virtual: Microsoft Teams	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 la IPS Bienestar; por parte de la IPS socialización de Indicadores, PQR y planes de mejora y por parte de la Asociación dar recomendaciones con base a reclamaciones recibidas.

Agenda

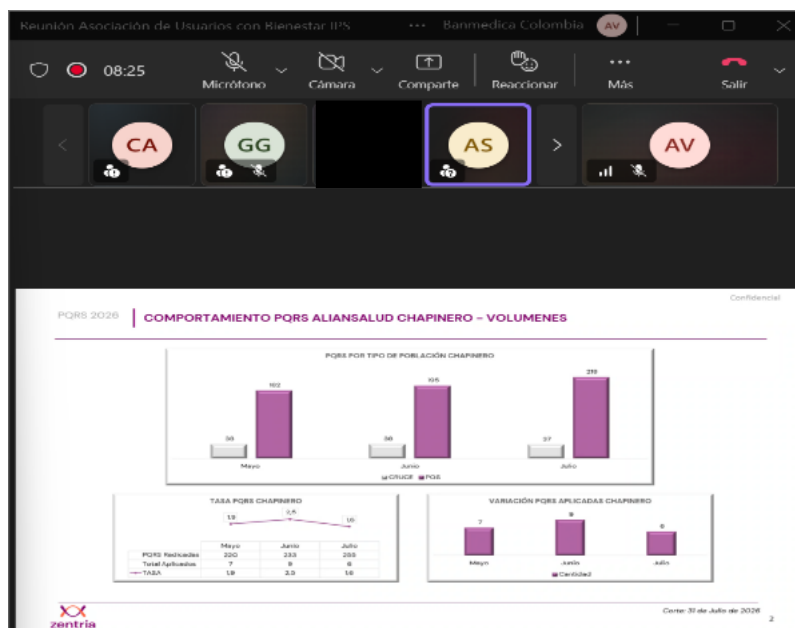
1. Presentación IPS Bienestar
2. Comentarios Asociación de Usuarios

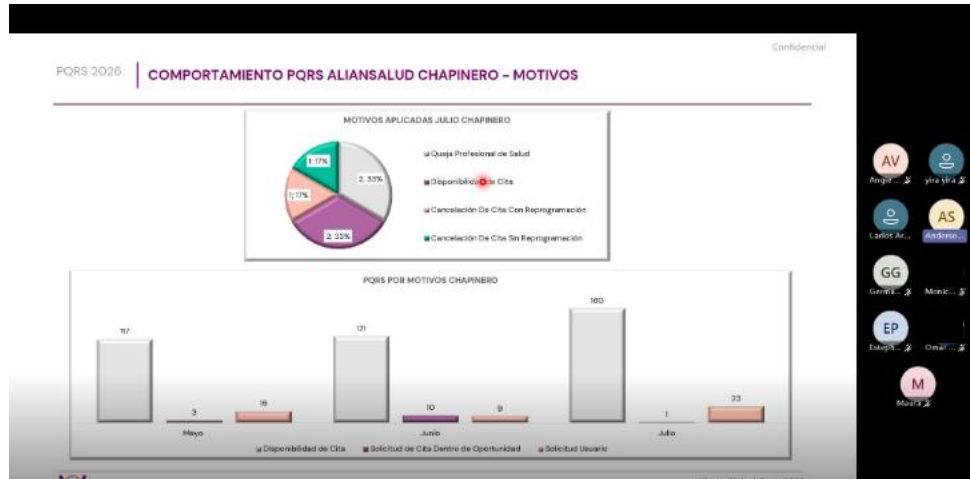
II.TEMAS ABORDADOS

1. Presentación IPS Bienestar

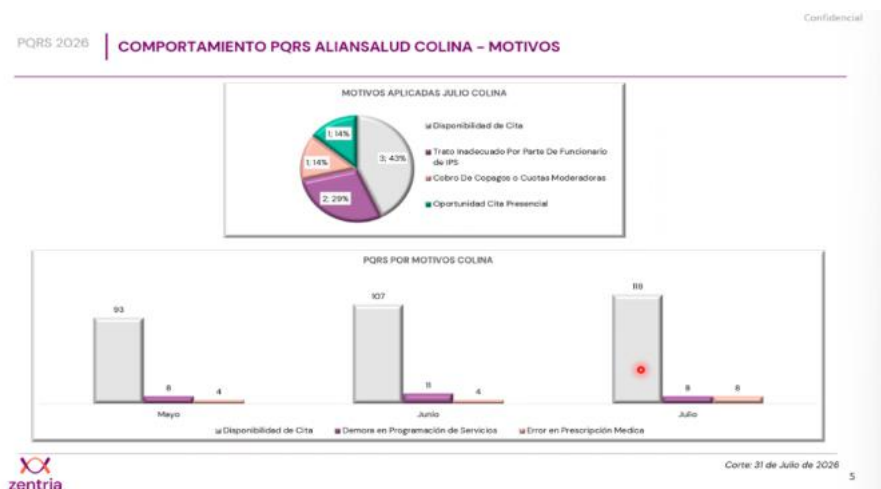
Angie Ovalle da la bienvenida a los asistentes, agradece la participación de los representantes de la Asociación de Usuarios y del equipo de Bienestar IPS, y presenta el objetivo del espacio.

Posteriormente, Anderson Cuellar Inicia presentando el comportamiento de PQR donde comenta los motivos de estas y las cantidades para cada sede.





Informa que en Bienestar Colina las quejas tienden a disminuir y desglosa cada uno de los motivos de esta sede.



Presentó los resultados de la encuesta de satisfacción y comentó que a partir de mayo se realizó cambio de la metodología de la evaluación de la encuesta, evidenciando un aumento en el número de usuarios que evalúan el servicio, aspecto que considera positivo, brinda una mayor perspectiva sobre lo que se debe mejorar. Se evalúa tanto la percepción del servicio como la gestión de cada una de las sedes a través del NPS.

Destacó los avances obtenidos en la percepción de calidad de los servicios y explicó los principales hallazgos identificados en las encuestas aplicadas en las sedes de Chapinero y Colina. Asimismo, socializó las oportunidades de mejora relacionadas con tiempos de espera, oportunidad de atención, espacios físicos y procesos administrativos.

Carlos Arce menciona que conoce situaciones relacionadas con la IPS colina respecto a citas de Medicina General con oportunidad de agenda a 1 mes, de igual forma, al asistir a la IPS evidenció a 2 usuarios que presentaron también temas con la oportunidad de agenda. Por otro lado, indica que el digiturno de la sede no es claro y por lo mismo en ocasiones se hace fila fuera de la sala, no hay quien direcciones y oriente a los usuarios.

Las citas de control de pacientes crónicos que deben ser asignadas cada 3 meses, se están agendando con un tiempo mayor, lo que causa que los usuarios se queden sin medicamentos algunos días, sugiere que puedan entregar ordenes de medicamentos para 6 meses y así no tener inconveniente con las agendas.

Frente a estas observaciones, German Novoa explicó que los indicadores de satisfacción reflejan la experiencia global de los usuarios y que los casos particulares reportados son analizados para los respectivos planes de acción. Asimismo, indicó que derivado de las encuestas y la identificación de la fila al ingreso de la sede Colina, como plan de mejora se implementará un segundo digiturno, para las citas de crónicos se revisarán los procesos de asignación automática en sistema, ya que posiblemente sea por dejar el tiempo de control a 90 días, validarán la posibilidad de dejarlo a 70 días, esto con el fin de evitar demoras que puedan afectar la continuidad de los tratamientos.

Por su parte, Estephania Pinzón aclaró aspectos relacionados con el acompañamiento que se brindó sobre los casos reportados para la sede colina, explicó que teniendo en cuenta las sugerencias de la Asociación de Usuarios, actualmente las citas de programas de pacientes crónicos son asignadas directamente desde los consultorios por parte del médico tratante, situación que limita la visualización de agendas de otros profesionales para optimizar la disponibilidad de citas.

Anderson Cuellar indica se validará la asignación y parametrización del sistema para identificar que se puede mejorar. Presenta los planes de mejora y lo que se ha realizado.

Carlos Arce comenta que el médico gastroenterólogo en su última consulta no le entregó la historia clínica, lo envió a servicio al cliente. Anderson Cuellar informa realizará la retroalimentación al profesional para que realice la impresión de la historia clínica de la consulta.

German Novoa explica que en concordancia con la Política de Conciencia Ecológica y en pro de la disminución del uso de papel, es importante ir adaptando e identificando nuevas estrategias.

Por lo que Anderson Cuellar comenta que, en relación con la digitalización de procesos, se realizará la implementación de la estrategia tecnológica denominada Clara, mediante la cual los usuarios podrán recibir a través de WhatsApp la información derivada de la consulta médica, incluyendo órdenes y soportes clínicos autorizados, fortaleciendo así la accesibilidad de la información y reduciendo el uso de papel.

Adicionalmente, German Novoa informó que Bienestar IPS viene desarrollando mejoras tecnológicas orientadas a optimizar la gestión de citas, autorizaciones y solicitudes realizadas por los usuarios, incluyendo el fortalecimiento de canales digitales y la automatización de respuestas de confirmación.

Maura Campos pregunta si se tiene en cuenta el peso del archivo de la historia clínica ya que la página de Aliansalud tiene una capacidad máxima. German Novoa informa se revisará para que el archivo sea compatible con la capacidad de la página de la EPS.

Respecto a los servicios de telemedicina, Carlos Arce compartió anteriormente con la IPS un caso específico reportado por un usuario relacionado con dificultades de conectividad y seguimiento. En respuesta, Anderson Cuellar explicó que estos casos son revisados periódicamente mediante mesas de seguimiento con Aliansalud y las áreas responsables, con el fin de identificar oportunidades de mejora y garantizar la continuidad del servicio. Adicional German Novoa comenta que ahora en el proceso se tiene establecido que, si los medicamentos no pueden ser ordenados por que no cumplen indicación Invima, se llama al usuario antes de la consulta para brindar esta información y validar la viabilidad de la teleconsulta.

Carlos Arce comenta que evidenció una mejora frente a la oportunidad en las agendas de laboratorios, menciona ha realizado seguimiento constante, incluso antes de la reunión, evidenciando agenda para el mismo día.

German Novoa explica que se han realizado ajustes operativos y tecnológicos para mejorar la disponibilidad de citas y la oportunidad en la prestación del servicio. Asimismo, informó que se encuentra en marcha la implementación de una nueva plataforma tecnológica que permitirá ampliar los canales de asignación de citas, incluyendo solicitudes a través de call center y WhatsApp.

Anderson Cuellar explica que, dentro de las acciones de mejora, este cambio de plataforma se tiene proyectado para el mes de septiembre. También resalta las mejoras implementadas en la sede Chapinero como ampliación de salas de espera, reorganización de espacios de atención, fortalecimiento de los sistemas de orientación al usuario, actualización de señalización institucional; además se tiene programado el cambio de todas las pantallas y la implementación de quioscos, lo que permitirá que el servicio de atención al usuario se descongestione, aclara que estos se instalarán en ambas sedes. Finaliza indicando que durante septiembre se dará inicio al levantamiento de necesidades y al plan de mejoramiento de infraestructura de la sede Colina.

Maura Campos pregunta si dentro de estas adecuaciones se han contemplado los protocolos de evaluación.

Anderson Cuellar explica que se encuentran incluidas las salidas de emergencia, las ubicaciones de extintores, las rutas de evacuación y demás.

Carlos arce pregunta si es posible incluir en el IVR la información de los canales establecidos para la cita de laboratorios.

German Novoa comenta que el cambio de la plataforma mencionado va a permitir incluir esta información, y adicional el agendamiento a través de WhatsApp.

Maura Campos informa que el IVR no brinda todas las opciones para asignación de especializadas, radiografías, exámenes.

German Novoa comenta que las especialidades y demás servicios se encuentran dentro de la segunda fase en el cambio de la plataforma.

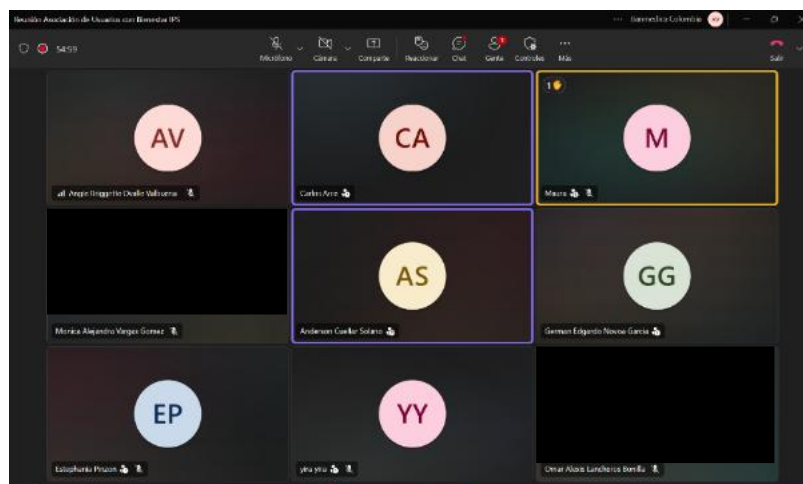
Carlos arce sugiere que cuando se radiquen documentos, el usuario pueda ver lo que envió, propone se pueda implementar esto en la oficina virtual, ya que al radicar dice en proceso, pero no es claro para los usuarios, no se conoce si falta algo más o si ya está terminada la solicitud.

German Novoa dice no se tiene, se estableció que, al radicar, los usuarios reciban al correo la confirmación de que ya quedo radicada. A partir del 10 septiembre llegará esta confirmación al radicar en oficina virtual.

Maura Campos menciona que habían acordado compartir con la asociación la encuesta de NPS para realizar la revisión conjunta. German Novoa toma nota para revisarlo en otro espacio.

Finalmente, Yira Rangel, a través del chat leído por Angie Ovalle, resaltó la importancia de garantizar que las herramientas tecnológicas implementadas permitan un acceso sencillo, seguro y oportuno, además de considerar mecanismos que validen el cargue completo de documentos antes de finalizar las solicitudes digitales.

Angie Ovalle dio cierre a la reunión, agradeció la participación de los asistentes, resaltó el valor de los aportes realizados por la Asociación de Usuarios.



No se presentan más comentarios, se finaliza la reunión siendo las 10:02 a.m

III.COMPROMISOS

Garantizar arreglos y ajustes tecnológicos asociados a la nueva plataforma de asignación de citas.	Bienestar IPS
--	---------------

IV.ACTA ELABORADA POR

Componente de Participación Social de Aliansalud EPS
--

V. ACTA REVISADA POR

Junta Directiva Asociación de Usuarios

VII. LISTADO DE ASISTENCIA

Nombre	Rol
Carlos Arce	Presidente Asociación de Usuarios
Maura Campos	Vocal Asociación de Usuarios
Yirha Rangel	Presidente suplente Junta Directiva
Anderson Cuellar	Coordinador Bienestar Chapinero IPS
Estefania Pinzón	Coordinador Bienestar Colina IPS
German Novoa	Gerente de Prestaciones Bienestar IPS
Omar Lancheros	Profesional de Convenios
Alejandra Vargas	Analista de Participación Social
Angie Ovalle	Profesional 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.