

Acta N° 4		
Fecha: 13 de marzo 2026	Modalidad Presencial: Calle 63 A 28-75, Sala Esmeralda y Zafiro - Piso 4	Hora Programada: 2:00 p.m. a 4:00 p.m.
I.OBJETIVO Y ORDEN DEL DÍA		
Objetivo		
Realizar seguimiento a los compromisos acordados durante la reunión del mes noviembre de 2025 entre la Asociación de Usuarios y el prestador Falck de Colombia.		
Agenda		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Comentarios del Junta Directiva de la Asociación de Usuarios 2. Comentarios de prestador Falck Servicios Logísticos 		
II.TEMAS ABORDADOS		
<p>Se inicia la reunión estando presentes, prestador Falck Servicios Logísticos, Junta Directiva de la Asociación de Usuarios, por parte de Aliansalud asistió de manera virtual el área de Convenios y de manera presencial el Componente de Participación Social, registrados en la lista de asistencia.</p>		
<p>1. Comentarios Asociación de Usuarios</p> <p>Durante la reunión Carlos Arce expone que el prestador Falck ha incumplido con los compromisos derivados de los 2 espacios anteriores, dentro de los que se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El conductor debe salir con un tiempo anticipado para la recogida de cada usuario, esto por si se presenta algún tema de movilidad. • Si sucede algún tema de retraso en el tiempo de recogida, contactar a los usuarios para ponerlos en conocimiento de la situación. • Atención oportuna y de calidad por medio del call center habilitado. • Humanización en el servicio. • Código QR en los vehículos para la calificación del servicio. • Hacer seguimiento para conocer cómo se prestó el servicio. <p>Claudia Cubillos expone su inconformidad con el servicio ya que su hija es usuaria, adicional por medio de audios y una llamada telefónica deja en conocimiento las experiencias de servicio de 5 usuarios, dentro de los comentarios se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incumplimiento en la hora acordada para la recogida tanto para llevar a los servicios como para retornar a la vivienda, lo que ocasiona que se pierdan citas programas con anticipación, toma de exámenes, aplicación de medicamentos. • La comunicación con los funcionarios del call center es poco resolutive, en la mayoría de los casos les indican que el servicio esta retrasado y se encuentran ubicando un 		

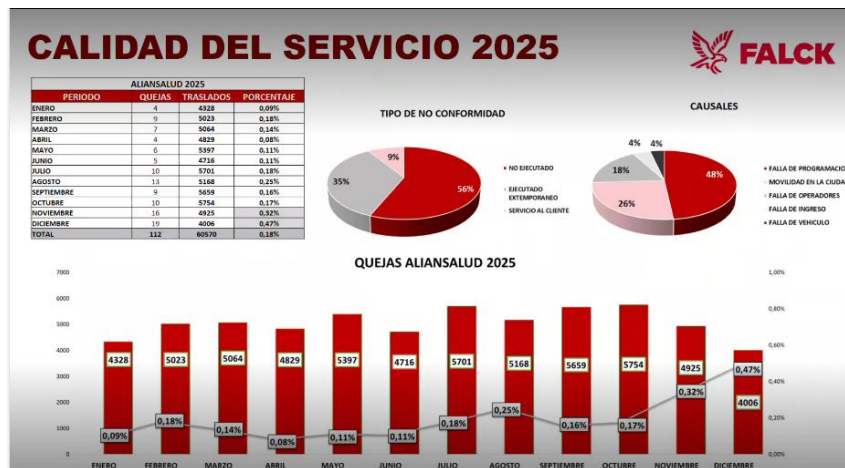
nuevo vehículo, mencionándoles que, de no poder esperar, se traslade por sus medios.

- No evidencian facilidad para interponer PQR.
- En ocasiones se ha evidenciado que la limpieza del vehículo no es la mejor, no cuenta con antideslizante y los usuarios en su mayoría usan silla de ruedas.
- Deshumanización en el servicio por parte de algunos conductores.

2. Comentarios Prestador Falck

Julián Calderón agradece y entiende los comentarios presentados por los usuarios, refiriere que tienen conocimiento e inicia presentando los indicadores:

PQR Enero – Diciembre 2025:



Claudia Cubillos pregunta cuál fue el medio de recepción de las PQR reportadas ya que no ha logrado contactarse con Falck para radicar una queja mediante su call center.

Julián Calderón confirma que son recibidas mediante Aliansalud.

Claudia Cubillos pregunta por donde las recibió Aliansalud.

Alejandra Vargas confirma los canales de recepción de las PQR.

Sandra Ospitia menciona por medio del chat, que los usuarios cuentan además con la línea de tutelas de Aliansalud a través de la cual se hace la validación con el prestador.

Claudia Cubillos realiza el ejercicio de llamar al call center de Falck, donde atendieron la llamada con un tiempo de espera de 5 minutos. Frente a esto, Julián Calderón complementa indicando que la página web también se encuentra habilitada.

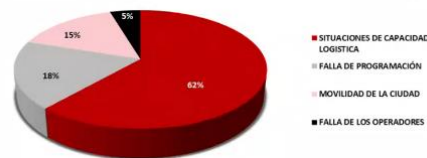
CALIDAD DEL SERVICIO 2026



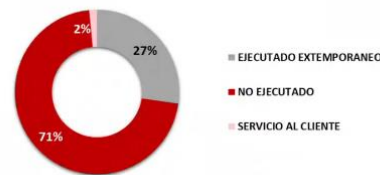
ALIANSSALUD 2026			
PERIODO	QUEJAS	TRASLADOS	PORCENTAJE
ENERO	25	4599	0,54%
FEBRERO	43	5195	0,83%
MARZO	16	2512*	0,64%

*a 12 de marzo

CAUSALES DE LAS QUEJAS



TIPO DE NO CONFORMIDAD



Julián Calderón comenta que, durante el mes de noviembre-diciembre 2025 y enero 2026, los conductores prefirieron trabajar de manera particular en los lugares de mayor turismo, adicional el tema del incremento del salario mínimo en comparación con el IPC les ha ocasionado dificultades con la contratación, sumado a esto, la movilidad de la ciudad de Bogotá se ha visto afectada por temas de lluvias, la construcción del metro, manifestaciones y demás. Así mismo, la alta rotación de los funcionarios tanto del call center como de los conductores.

Todo esto ocasionando demora en los servicios que se encuentran programados, para lo cual han realizado reuniones de seguimiento con Aliansalud con el fin de ponerlos en conocimiento de las diferentes situaciones. Adicional, en los momentos en que se ve afectado el servicio por alguno de los temas mencionados anteriormente, han buscado alternativas con conductores que se encuentren cerca del punto de recogida, han realizado sensibilización a los conductores, funcionarios del call center respecto a la humanización del servicio, la calidad, entre otros temas.

DIFICULTADES



- Dinámicas del mercado (sector transporte), costos de vehículos, repuestos, rodamientos, mantenimientos,
- Diciembre – Enero no fue posible el ingreso de vehículos adicionales por nula disponibilidad de vehículos en el mercado. (Los vehículos de transporte especial se enfocaron en actividades de turismo)
- Aumento de salario mínimo – IPC no consecuente.
- Ventaja competitiva en el trabajo con plataformas de transporte - Informalidad (No se tienen en cuenta requisitos que como empresa de transporte si se deben contemplar)
- Tarifa asignada a operadores contratistas (Poco atractiva)

ACCIONES

- Mantener las gestiones que se vienen desarrollando para el fortalecimiento de flota. Se han ingresado 8 vehículos al mes de febrero. Sin embargo es necesario fortalecer en zonas periféricas especialmente el Sur.
- Identificación de estrategias para ser mas atractivos al mercado de contratistas.
- Generar los acercamientos con clientes frente a las condiciones contractuales y negociación de tarifas.
- Mantener estrategias de seguimiento y prevención con usuarios de mayor afectación, manteniendo el contacto permanente con los usuarios.
- Evaluar la necesidad de efectuar devolución de usuarios a Aliansalud para que sean asignados a otro proveedor.

FEBRERO - MARZO 2026



ALIANSSALUD FEBRERO - MARZO 2026				
PERIODO	PERIODO	QUEJAS	TRASLADOS	PORCENTAJE
FEBRERO	SEMANA 1	14	1234	1,13%
	SEMANA 2	19	1252	1,52%
	SEMANA 3	10	1342	0,75%
	SEMANA 4	6	1367	0,44%
MARZO	SEMANA 1	6	1255	0,48%
	SEMANA 2	11	920	1,20%

- Corte de jueves 12 de marzo - 66 quejas. 62% de las quejas son atribuibles a novedades con la disponibilidad de flota.
- Marzo inicia con buen comportamiento, aunque la segunda semana evidencia un incremento influenciado adicional de la situación de flota
- Recorridos largos (Soacha, Bosa - Usaquén, Suba)
- Dificiles condiciones climáticas (lluvias).
- Tipología de carro: Alto requerimiento de vehículos Tipo Van.



Julián Calderón complementa indicando que se han realizado 2 reuniones con Aliansalud y derivado de esto definieron entregar a la EPS 7 usuarios, a los cuales por todas estas razones no les pueden continuar prestando el servicio.

Sandra Ospitia por medio del chat, menciona desde el área de Convenios de Aliansalud teniendo en cuenta la contingencia, se realizó la contratación de 3 prestadores adicionales octubre 2025 para mitigar y dar cumplimiento a los servicios. Actualmente, se encuentra en proceso de contratación 2 prestadores adicionales.

Julián Calderón manifiesta que, la mayoría de los casos comentados durante esta reunión son antiguos, al hacer la validación no tienen reporte de casos recientes, han realizado los seguimientos y acompañamiento tal cual como se acordó en los espacios anteriores.

Martín Hernández indica que entiende las inconformidades, con base en los motivos expuestos menciona que no se pueden comprometer a que se tenga solución en una semana o un mes, pero que de manera articulada con la EPS seguirán trabajando en mejorar el servicio, se compromete a revisar el aseo de los vehículos, antideslizante y temas de humanización; de ser necesario validarán si se requiere entregar más usuarios a la EPS, esto con el fin de poder cumplir con todos los servicios programados con la mayor calidad.

Adicional, comenta que están trabajando en el desarrollo de una APP donde el usuario podrá hacer seguimiento al vehículo, firmar y dejar sus comentarios una vez finalizado el servicio.

Finalmente, Carlos Arce sugiere trabajar en la encuesta de calificación del servicio.

Angie Ovalle resalta la importancia de estos espacios de diálogo entre la Asociación de Usuarios, el prestador y Aliansalud EPS, agradece el compromiso y disposición de todos los asistentes.

No se presentaron más comentarios, se da por terminada la reunión siendo las 03:50 p.m.

III. COMPROMISOS	
1. Continuar con las acciones planteadas en su plan de acción.	Falck Servicios Logísticos
IV. ASISTENTES	
Martín Hernández Julián Felipe Calderón Juan Manuel Rojas	Falck Servicios Logísticos
Carlos Eugenio Arce Claudia Patricia Cubillos Márquez Maura Teresa Campos Villamizar	Presidente Asociación Usuarios de Aliansalud Secretaria Asociación Usuarios de Aliansalud Vocal Asociación Usuarios de Aliansalud
Sandra Ospitia Angie Ovalle Valbuena Alejandra Vargas Gómez	Aliansalud EPS
V. ACTA ELABORADA POR	
Componente de Participación Social	