

Acta N°5		
Fecha: 16 de marzo 2026	Modalidad Virtual: Microsoft Teams	Hora Programada: 10:00 a.m. a 11:00 a.m.
I.OBJETIVO Y ORDEN DEL DÍA		
Objetivo Generar un espacio de diálogo entre la Junta Directiva de la Asociación y la Gerencia de la EPS.		
Agenda 1. Comentarios de la Junta Directiva de la Asociación de Usuarios 2. Comentarios de la Gerencia de Aliansalud EPS		
II.TEMAS ABORDADOS		
Se inicia la reunión estando presentes la Junta Directiva de la Asociación de Usuarios y por parte de Aliansalud EPS, Diana Zapata, Coordinadora de Servicio al Cliente y Angie Ovalle, Profesional de Participación Social, debido a visita de ente de control, la Gerente Perla Alvarez no pudo conectarse al espacio, sin embargo, queda atenta a todos los comentarios y lo conversado durante la reunión. 1. Comentarios Junta Directiva Asociación de Usuarios Carlos Arce solicita conocer la fecha en la cual se implementarán en la página web los ajustes mencionados durante la reunión del 26 de febrero, esto ya que a la fecha continúan evidenciando que las autorizaciones desaparecen de la Oficina Virtual, adicional, que siguen autorizando de manera parcial, puesto que radicó una solicitud de la cual no fueron tenidas en cuenta las observaciones que registro al momento de la radicación. Diana Zapata toma nota de los casos comentados, explica que los ajustes mencionados no son inmediatos, sin embargo, la EPS se encuentra trabajando en los desarrollos y según lo acordado, se programará la reunión para conocer los comentarios de la Asociación frente a lo implementado. Carlos Arce refiere el 13 de marzo se reunieron con el prestador Falck encargado del servicio de transporte, indica que es importante que se realice seguimiento para conocer si este prestador puede brindar todos los servicios o si se deben realizar nuevas contrataciones. Angie Ovalle manifiesta que durante la reunión mencionada por el señor Carlos Arce, el área de Convenios Médicos de Aliansalud explico que teniendo en cuenta la contingencia, se realizó la contratación de 3 prestadores adicionales en el mes de octubre 2025 para mitigar y dar cumplimiento a los servicios. Actualmente, se encuentra en proceso la contratación de 2 prestadores adicionales. Adicional, el prestador Falck explico las acciones que como prestador seguirán implementando para cumplir con los servicios asignados, dentro los cuales se encuentra el trabajo de manera articulada con la EPS, seguimiento telefónico a usuarios, revisión del aseo		

de los vehículos, antideslizante, temas de humanización, el desarrollo de una APP donde el usuario pueda hacer seguimiento al vehículo, firmar y dejar sus comentarios una vez finalizado el servicio, esto con el fin de poder cumplir con todos los servicios programados con la mayor calidad.

No se presentaron más comentarios, se da por terminada la reunión siendo las 10:32 a.m.

III.ASISTENTES

Maura Campos Claudia Cubillos Carlos Arce	Vocal Secretaria Presidente Junta Directiva Asociación de Usuarios
Diana Zapata Angie Ovalle	Coordinadora de Servicio al Cliente Profesional de Participación Social

IV.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.