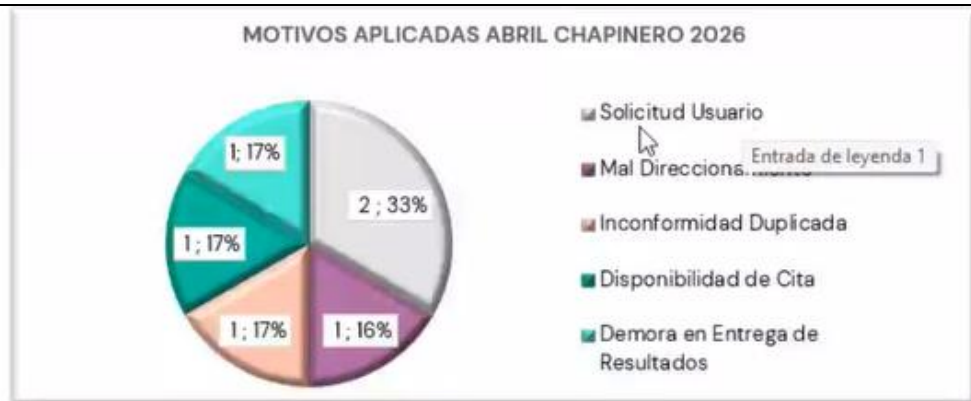


Acta N° 9														
Fecha: 15 de mayo 2026	Modalidad Presencial: Calle 63 A 28-75, Sala Esmeralda y Zafiro - Piso 4	Hora Programada: 09:00 a.m. a 11:00 a.m.												
I.OBJETIVO Y ORDEN DEL DÍA														
Objetivo Realizar un espacio de diálogo entre la Asociación de Usuarios y la IPS Bienestar donde se socialicen los Indicadores, PQR y plan de mejora de la IPS.														
Agenda 1. Presentación de la IPS Bienestar 2. Comentarios de la Asociación de Usuarios														
II.TEMAS ABORDADOS														
Se inicia la reunión estando presentes el equipo de Bienestar IPS, 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. 1. Presentación de la IPS Bienestar Anderson Cuellar presenta los indicadores y principales motivos de pqr de las sedes de la IPS. Bienestar Chapinero  <table border="1"> <caption>PQRS POR TIPO DE POBLACIÓN CHAPINERO 2026</caption> <thead> <tr> <th>Mes</th> <th>CRUCE</th> <th>POS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Febrero</td> <td>48</td> <td>143</td> </tr> <tr> <td>Marzo</td> <td>34</td> <td>189</td> </tr> <tr> <td>Abril</td> <td>34</td> <td>221</td> </tr> </tbody> </table> Explica que la contingencia de medicamentos y novedades de la industria ha llevado al aumento de las pqr, sin embargo, se ha venido trabajando de la mano con la EPS.			Mes	CRUCE	POS	Febrero	48	143	Marzo	34	189	Abril	34	221
Mes	CRUCE	POS												
Febrero	48	143												
Marzo	34	189												
Abril	34	221												



Frente a los motivos de pqr menciona que:

- **Solicitud usuario**, hace mención de esos casos donde, aunque el médico tratante le brinda la indicación al usuario de en cuánto tiempo debe ser el control, este lo solicita antes, aclara que en la IPS se brinda el agendamiento dentro del tiempo establecido por la norma, sin embargo, algunos usuarios solicitan citas antes del control.
- **Mal direccionamiento**, corresponde al proceso de autorizaciones donde se gestiona la autorización de un servicio bajo un código cups y al llegar a la prestación del servicio se evidencia que el cups cambio. Aclara que la IPS realizó el ajuste y proceso de actualización correspondiente de los códigos.
- **Inconformidad duplicada**, se refiere a las diferentes radicaciones que se reciben por los canales de la IPS.
- **Disponibilidad de citas**, algunas especialidades con mayor impacto en el mes de abril para ambos centros médicos fueron Medicina Familiar y Medicina Interna, y en este sentido desde la IPS se continúa trabajando con los profesionales y con la EPS para garantizar la entrega de agenda mínimo a 3 meses o con IPS alternas para que el usuario cuente con disponibilidad de agenda.

Carlos Arce pregunta quién actualiza los códigos cups.

Frente a esto Anderson Cuellar y German Novoa explican que cada uno de los actores debe realizar este proceso de actualización de los códigos cups, es decir lo realizan las EPS, IPS y las diferentes instituciones de salud.

Maura Campos pregunta, si el cambio de cups lo hace la IPS, cuánto tiempo tarda el usuario en recibir la respuesta.

Anderson Cuellar explica que, en algunos casos es posible realizar la gestión interna y ajuste correspondiente de manera inmediata, sin embargo, hay otros en donde se brinda respuesta en 2 o 3 días, para ello se confirman los datos al usuario para el envío de manera electrónica.

Carlos Arce sugiere que cuando se presente alguna contingencia que conlleve a la cancelación de las citas, se pueda informar de manera clara y oportuna al usuario.

Anderson Cuellar explica que, desde la IPS se realiza este ejercicio, cuando se presenta alguna novedad con el especialista y se debe reagendar o cambiar de prestador, se llama al usuario y se le brinda la información bien sea del cambio de autorización o de nueva disponibilidad de agenda.

German Novoa complementa indicando que en ocasiones esta gestión presenta algunas dificultades, esto debido a que los usuarios no realizan la actualización de datos pese a que desde la EPS han realizado campañas de actualización.

Maura Campos pregunta si se puede confirmar o cancelar la cita por mensaje de texto.

German Novoa explica que, mediante WhatsApp el usuario recibe un día antes un mensaje por medio del cual puede confirmar o cancelar. Este mensaje se envía para todas las citas agendadas y la respuesta recibida esta sobre el 35%, aun así, pese a la confirmación, algunos usuarios presentan inasistencia.

Carlos Arce sugiere se pueda realizar una gestión educativa donde se recuerde al usuario la importancia de asistir a las citas médicas o cancelarlas con un tiempo prudente.

Angie Ovalle menciona que desde la EPS se han realizado campañas de educación al usuario por medio de la página web, boletín mensual y video en la sala de espera, recordando el deber de cumplir las citas agendadas o cancelarlas en el caso de no poder asistir, indica se reforzará nuevamente la campaña.

Bienestar Colina



Anderson Cuellar menciona que, la sede Colina inicio el año con un aumento significativo, sin embargo, se ha evidenciado una disminución en la radicación de pqr en los meses de marzo y abril. La sede ha continuado trabajando para garantizar los servicios de puerta de entrada y la capacidad instalada de Medicina Familiar al 100% durante el I trimestre.

En abril se implementó en ambas sedes el auto agendamiento de pacientes crónicos, con el fin de que salgan de las consultas ya agendados. Lo anterior, teniendo en cuenta que se ha

presentado dificultad de los usuarios con los canales de acceso, en mayor proporción de los pacientes adultos mayores. Con esto, se busca garantizar la disminución de este tipo de inconformidades y mejorar la experiencia de los usuarios.

Carlos Arce resalta la importancia de este proceso y sugiere que el médico tratante pueda tener en cuenta el tiempo de control, para que no se quede el usuario sin consulta y medicamentos 2 o 3 días. German Novoa indica lo revisarán al interior.



Anderson Cuellar indica que Bienestar IPS busca que ambos centros médicos puedan continuar trabajando y garantizando una experiencia al usuario de manera efectiva.

Carlos Arce menciona que, frente al programa de telemedicina, se continúa presentando desconocimiento para el acceso.

Germana Novia indica que actualmente la IPS cuenta con diferentes canales como WhatsApp, App Alone, Call Center, página web, sugiere validar un refuerzo a los usuarios cruce.

Encuestas de Satisfacción

Anderson Cuellar explica que se implementó una mejora en la encuesta, evaluando 5 dimensiones:

Las 5 Dimensiones



- ✓ Accesibilidad
- ✓ Cortesía
- ✓ Resolutividad
- ✓ Comunicación
- ✓ Satisfacción Global

La Métrica de Lealtad (NPS)



Probabilidad de recomendar el servicio a un familiar, amigo o vecino.

German Novoa complementa indicando que las mejoras son a nivel metodológico y tecnológico, el usuario recibe la encuesta al celular en 24 horas, luego de la consulta, con el objetivo de evaluar cómo le fue en la atención. Aclara que, se puede llegar a evidenciar que la

calificación disminuya, debido al cambio de la metodología, adicional, solo del 5 al 10% de los usuarios contesta la encuesta. Resalta que, se podrá identificar quién atendió al usuario, permitiendo así identificar acciones de mejora.

Anderson Cuellar refiere que, aunque la respuesta sea baja, se va a contar con una calificación que va a permitir identificar oportunidades de mejora y en torno a ello implementar planes de trabajo.

Radiografía Sede Colina: Dimensiones de Atención



Radiografía Sede Chapinero: Dimensiones de Atención



Consistencia operativa: Se replican los altos estándares de atención clínica observados en la Sede Colina.

Así mismo, indica que a través de las encuestas han evidenciado dificultad con el IVR, para los usuarios en ocasiones es confuso y robotizado; frente a esto ya se está trabajando para garantizar que el usuario tenga una navegación más sencilla, amigable y que se mantenga la comunicación de principio a fin.

Maura Campos menciona, han recibido comentarios de usuarios que indican que el call center no les permite avanzar en las opciones, se cae la llamada, no pueden acceder a consultas de especialistas, no incluye todas las opciones de servicios y en ocasiones no se entiende lo que dice.

German Novoa indica que las encuestas permitieron profundizar en esta causal, ya que al llamar a los usuarios se identificó que no se trata de la oportunidad de agenda sino de la contactabilidad. Adicional, al realizar pruebas, se identificó que no todos los usuarios tienen claro cómo manejar el IVR y que la usabilidad va de la mano a como se escucha, por ejemplo, si es una voz robótica, algunos usuarios prefieren colgar. Estos aspectos se encuentran dentro de las acciones de mejora que se buscan implementar en el canal telefónico.

Anderson Cuellar indica que efectivamente no se encuentran todas las opciones de servicios a través del IVR, sin embargo, este aspecto también se está trabajando al igual que la educación al usuario para el manejo de este.

Carlos Arce resalta que, al salir de consulta por medio del WhatsApp recibió un mensaje con diversas opciones y las ordenes que le entregaron en la consulta, acción que considera positiva.

German Novoa menciona que, se trata de una prueba piloto del plan de mejora que Bienestar IPS está implementando, con el cual se busca apuntar a dos objetivos, el primero en torno a un tema ambiental buscando disminuir el uso del papel y el otro, en torno a facilitar el acceso del usuario a estos documentos. La difusión a todos los usuarios se realizará aproximadamente sobre el mes de junio o una vez se finalice esta prueba piloto.

2. Comentarios Asociación de Usuarios

Carlos Arce comparte con los asistentes, el seguimiento que realizó frente a la disponibilidad de agenda para toma de laboratorios en la sede Colina y Especialistas. Refiere que, el promedio de colina para asignar una cita de laboratorio son 20 días y en sede Especialistas son 10 días.

DIA	CITA		TIEMP
	COLINA	CHAPINERO	COLINA
11	1 DE JUNIO	23 DE MAYO	20 DIAS
12	1 DE JUNIO	25 DE MAYO	19 DIAS
13	3 DE JUNIO	26 DE MAYO	20 DIAS
14	3 DE JUNIO	26 DE MAYO	19 DIAS
15	4 DE JUNIO	15 DE MAYO	19 DIAS

German Novoa menciona que la asignación de citas la manejan actualmente por un sistema que se llama COCO, el cual debe ver las citas en una interfaz llamada PANA. Desde Bienestar se identificó que este sistema no está funcionando, por lo tanto, se gestionó la autorización para realizar el cambio, proceso que ya se encuentra en curso.

Estephania Pinzón aclaró que, si se encuentran las agendas disponibles, pero el sistema no las está mostrando a los usuarios.

Carlos Arce menciona que, al salir de la consulta recibió una orden de servicios de promoción y prevención, pero no solicitó nada.

German Novoa explica que, dentro de todos los grupos o cursos de vida, hay actividades de promoción y prevención y algunas son periódicas. En este momento desde la IPS, se está tratando de que todas las actividades a las cuales tiene derecho el usuario de promoción y prevención se generen desde la consulta, estas actividades o servicios deben ser mencionados por el médico tratante dentro de la consulta.

Estephania Pinzón solicita apoyo para fomentar en los usuarios la adherencia a estas actividades de PyP.

Maura Campos pregunta si es posible tener información sobre las actividades por rango de edad, frente a esto, Estephania Pinzon indica compartirá esta información por medio de correo electrónico a la Junta Directiva de la Asociación de Usuarios.

No se presentaron más comentarios, se da por terminada la reunión siendo las 10:55 a.m.

III. COMPROMISOS

1. Refuerzo de deberes asistir o cancelar citas médicas y canales de agendamiento.	Aliansalud EPS
2. Validar que el agendamiento de pacientes crónicos no sobrepase el tiempo de tratamiento del usuario.	Bienestar IPS
3. Compartir con la Asociación información de servicios P y P por rango de edad.	

IV. ASISTENTES

Marisol Penagos Estephania Pinzón Anderson Cuellar	Bienestar IPS
Carlos Arce Maura Campos	Presidente Asociación Usuarios de Aliansalud Vocal Asociación Usuarios de Aliansalud
Sandra Ospitia Omar Lancheros 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.