

**RESPUESTA A COMENTARIO PRESENTADO DURANTE LA AUDIENCIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS PERIODO 2019
FECHA 29 OCTUBRE 2020**

Para efectos de garantizar la participación de los usuarios, integrantes de la Asociación de Usuarios y ciudadanía en general en el proceso de Rendición de Cuentas virtual se realizaron las siguientes actividades:

1. Publicación del informe de gestión de la entidad el 16 de septiembre de 2020 para consulta antes de la audiencia pública en el link: <https://www.aliansalud.com.co/Paginas/Redenciondecuentas.aspx>
2. En la página web de la EPS en el link: <https://www.aliansalud.com.co/Paginas/Contactenos-PQR.aspx> se encuentra dispuesto un espacio para que la comunidad en general presente sus comentarios u observaciones respecto del informe de la Rendición de Cuentas, hasta la fecha de elaboración del acta se confirma que no se recibieron comentarios.
3. Los asistentes a la conferencia virtual de Rendición de Cuentas disponían para presentar sus comentarios u observaciones el chat o solicitando la palabra a través del aplicativo Microsoft Teams, las intervenciones estuvieron relacionadas con el informe de rendición de cuentas.

Con respecto al último punto Aliansalud EPS dio respuesta a los interrogantes y comentarios presentados por los asistentes a la Audiencia de Rendición de Cuentas de conformidad con lo establecido en la Circular 00008 de 2018 expedida por la Superintendencia Nacional de Salud.

Así mismo y con respecto a aquellos asuntos que tuvieran que tener un análisis mayor, se procedió a responderlos dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de realización de la audiencia a través de su publicación en la página web de la EPS, así:

Comentario:

Se solicita a Aliansalud EPS, evaluar la posibilidad de tener una oficina de atención al usuario hacia la zona norte de la ciudad.

Respuesta:

Actualmente contamos con la oficina de atención al usuario ubicada en el Centro Comercial Plaza Central ubicado en la Cr 65 11-50, Piso 2, Lc 2-87 y 2-88 Plaza Noticias.

Horario:

Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Aliansalud ha fortalecido la página web y habilitó el acceso a la Oficina virtual para que los usuarios y empleadores puedan realizar las transacciones que se relacionan a continuación, y gestión de autorizaciones médicas. Es por esto por lo que no se tiene proyectada la apertura de otra oficina de atención al usuario.

TIPO DE USUARIO	PROCESO	TRAMITE		
COTIZANTE	SOLICITUD ADMINISTRATIVA	Actualización de datos personales		
		Actualización tipo y número de documento de identidad		
		Ajustes de cartera (aportes) Independiente		
		Autorizaciones medicas		
		Cambio de IPS (centro médico primario)		
		Cancelación de contrato		
		Certificado de Aportes Independiente		
		Certificado y consulta de contrato		
		Corrección de nivel de atención y generación de remisión de IPS		
		Devolución de aportes independiente		
		Estado de cuentas y paz y salvos Independientes		
		Exclusión de beneficiarios		
		Portabilidad		
		Radicación de reembolsos		
		Radicación y consulta de incapacidades		
		Reporte - Registro de incapacidades independiente		
		Revalidación de incapacidades o desacuerdo de liquidaciones independientes		
		Registro pago de incapacidades independiente		
		Separación de contratos		
		Unificación de contratos		
TIPO DE USUARIO	PROCESO	TRAMITE		
EMPLEADOR	SOLICITUD ADMINISTRATIVA	Actualización de datos Empleador		
		Ajustes de cartera (aportes)		
		Cambio de empleador - Empleador ya existente en Aliansalud		
		Cambio de empleador - Empleador nuevo en Aliansalud		
		Certificados de Aportes		
		Devolución de aportes - Trabajador dependiente		
		Devolución de aportes - Por valor mayor pagado		
		Estado de cuentas y paz y salvos		
		Registro pago de incapacidades		
		Certificado de incapacidades		
		Revalidación de incapacidades o desacuerdo de liquidaciones		
		Radicación y consulta de incapacidades		
		TIPO DE USUARIO	PROCESO	TRAMITE
		COTIZANTES Y BENEFICIARIOS	AUTORIZACIONES MEDICAS	Radicación de autorizaciones para procedimientos quirurgicos
Radicación de autorizaciones para exámenes especializados				
Radicación de autorizaciones para medicamentos				
Impresión de autorizaciones de procedimientos				
Impresión de autorizaciones Mipres				
Consulta estado de autorizaciones				