

**RESPUESTA A COMPROMISOS DERIVADO DE LA AUDIENCIA DE RENDICIÓN DE  
CUENTAS PERIODO 2021  
FECHA 14 JULIO 2022**

Atendiendo el compromiso adquirido durante la Audiencia de Rendición de Cuentas realizada el pasado 14 de julio, se da respuesta a los puntos registrados en el acta de la siguiente manera.

1. Concertar con el señor Carlos García una sesión de acompañamiento para revisar en conjunto con la EPS el canal virtual y validar si la dificultad manifestada es un caso puntual o es un hallazgo que requiera un plan de mejora específico.

Se programó reunión para hacer el acompañamiento y verificar conjuntamente la dificultad de don Carlos García con la radicación en la página web de Aliansalud para el día 3 de agosto de 2022 a las 9:30am. Sin embargo, en comunicación verbal entre el señor Carlos García y Jenny Olave, Analista de Participación social, se confirmó que el señor García realizó la validación y pudo realizar el trámite.

2. Revisar con la IPS Bienestar Colina la oportunidad de agendamiento de citas para toma de laboratorio clínico.

Si bien, los tiempos de atención establecidos para el agendamiento de citas para la toma de laboratorio clínico, no cuentan con una normatividad específica, Aliansalud acordó un tiempo máximo de atención y la IPS Bienestar está implementando un plan de mejora para ajustar la oportunidad.

3. Respuesta de la solicitud realizada por la señora Stella Sandoval, sobre la información por localidad de Bogotá del número de usuarios con plan PURO y con plan MIXTO, por trimestre, desde el primer trimestre 2021 al segundo trimestre 2022.

Se adjunta en el anexo N. 1 la información de la georreferenciación correspondiente al I. y II. Trimestres del 2022. La información correspondiente a los cuatro trimestres del año 2021 se entregará vía correo electrónico a la señora Stella Sandoval en la medida que se vaya generando.

En relación con el dato del número de usuarios con plan mixto, es necesario aclarar que no es posible suministrar la información porque se trata de un dato asociado a la compañía de medicina prepagada.

4. Respuesta a la señora Maura Campos, ¿cuántos buzones físicos existen pues se han retirado como forma de comunicarse los usuarios?

Aliansalud EPS no cuenta actualmente con buzón de sugerencias físico. Con ocasión de la emergencia sanitaria ocasionada por el Covid-19, los buzones fueron retirados y sustituidos por el buzón de sugerencias virtual a través del código QR. No obstante, para las personas con dificultades en la utilización de la herramienta virtual continúa la opción de radicación presencial en la oficina de atención o telefónicamente a través de la línea de asistencia Aliansalud.

Adicionalmente, los canales de comunicación con los usuarios son:

- Oficina de Atención, ubicada en el Centro Comercial Plaza Central Cr 65 11-50, Piso 2, Lc 2-87 y 2-88.
- En la modalidad virtual-opción contáctenos PQR ingresando por la página web [www.aliansalud.com.co](http://www.aliansalud.com.co)
- Línea de asistencia telefónica en Bogotá 601-7568000 y a nivel nacional 01 8000123703.

## Anexo N. 1 Georreferenciación año 2022

TOTAL DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS POR UBICACIÓN GEOGRÁFICA - I TRIMESTRE 2022 (Afilados 31 Marzo 2022)							
No.	LOCALIDAD	BIENESTAR CHAPINERO	BIENESTAR COLINA	TOTAL BIENESTAR IPS	UMD	OTRAS IPS	TOTAL DE USUARIOS EPS
1	SUBA	11.151	37.971	49.122	2.659	258	52.039
2	USAQUÉN	13.053	29.941	42.994	1.846	209	45.049
3	ENGATIVÁ	10.596	5.557	16.153	3.373	167	19.693
4	CHAPINERO	12.412	4.389	16.801	972	76	17.849
5	FONTIBÓN	4.821	1.792	6.613	6.200	109	12.922
6	KENNEDY	3.570	1.004	4.574	7.355	83	12.012
7	TEUSAQUILLO	6.093	1.476	7.569	3.193	72	10.834
8	BARRIOS UNIDOS	5.565	1.975	7.540	1.277	77	8.894
9	CIUDAD BOLÍVAR	2.519	975	3.494	3.032	78	6.604
10	USME	3.723	1.126	4.849	1.653	76	6.578
11	PUENTE ARANDA	1.875	569	2.444	3.267	60	5.771
12	BOSA	1.896	809	2.705	2.960	57	5.722
13	SANTA FÉ	2.595	890	3.485	995	97	4.577
14	RAFAEL URIBE	2.140	474	2.614	1.687	46	4.347
15	LOS MÁRTIRES	1.079	417	1.496	1.033	61	2.590
16	SAN CRISTÓBAL	1.412	256	1.668	648	45	2.361
17	LA CANDELARIA	693	347	1.040	301	24	1.365
18	ANTONIO NARIÑO	645	152	797	525	27	1.349
19	TUNJUELITO	325	79	404	564	12	980
21	No Geo	11.602	9.109	20.711	7.982	435	29.128
22	Sin Dirección	485	360	845	176	14	1.035
<b>TOTAL BOGOTÁ D.C.</b>		<b>98.250</b>	<b>99.668</b>	<b>197.918</b>	<b>51.698</b>	<b>2.083</b>	<b>251.699</b>
OTROS MUNICIPIOS		1.699	2.568	4.267	684	81	5.032
OTRAS CIUDADES		433	475	908	136	273	1.317
SOACHA		280	80	360	364	6	730
<b>GRAN TOTAL</b>		<b>100.662</b>	<b>102.791</b>	<b>203.453</b>	<b>52.882</b>	<b>2.443</b>	<b>258.778</b>

TOTAL DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS POR UBICACIÓN GEOGRÁFICA - II TRIMESTRE 2022 (Afilados 30 Junio 2022)							
No.	LOCALIDAD	BIENESTAR CHAPINERO	BIENESTAR COLINA	TOTAL BIENESTAR IPS	UMD	OTRAS IPS	TOTAL DE USUARIOS EPS
1	SUBA	11112	38202	49314	2659	189	52162
2	USAQUÉN	13088	30303	43391	1807	169	45367
3	ENGATIVÁ	10451	5517	15968	3341	115	19424
4	CHAPINERO	12385	4442	16827	979	62	17868
5	FONTIBÓN	4812	1707	6519	6259	77	12855
6	KENNEDY	3464	956	4420	7511	51	11982
7	TEUSAQUILLO	6105	1446	7551	3162	58	10771
8	BARRIOS UNIDOS	5525	1897	7422	1267	44	8733
9	CIUDAD BOLÍVAR	2424	906	3330	3012	52	6394
10	USME	3651	1090	4741	1659	44	6444
11	PUENTE ARANDA	1822	549	2371	3342	47	5760
12	BOSA	1849	765	2614	3015	25	5654
13	SANTA FÉ	2533	895	3428	1019	76	4523
14	RAFAEL URIBE	2080	428	2508	1690	16	4214
15	LOS MÁRTIRES	1060	406	1466	1044	54	2564
16	SAN CRISTÓBAL	1396	275	1671	637	27	2335
17	LA CANDELARIA	704	353	1057	316	23	1396
18	ANTONIO NARIÑO	628	158	786	532	22	1340
19	TUNJUELITO	312	76	388	566	7	961
21	No Geo	11837	9536	21373	8301	427	30101
22	Sin Dirección	404	297	701	165	11	877
<b>TOTAL BOGOTÁ D.C.</b>		<b>85.401</b>	<b>90.371</b>	<b>175.772</b>	<b>43.817</b>	<b>1.158</b>	<b>220.747</b>
OTROS MUNICIPIOS		1.571	2.354	3.925	646	76	4.647
SOACHA		267	64	331	363	4	698
Otras Ciudades		403	464	867	123	230	1.220
<b>GRAN TOTAL</b>		<b>99.883</b>	<b>103.086</b>	<b>202.969</b>	<b>53.415</b>	<b>1.906</b>	<b>258.290</b>

Fecha publicación: 5 agosto 2022

## Anexo N.2 Georreferenciación año 2021

TOTAL DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS POR UBICACIÓN GEOGRÁFICA - I TRIMESTRE 2021 (Afiliados 31 marzo)							
TOTAL							
No.	LOCALIDAD	BIENESTAR CHAPINERO	BIENESTAR COLINA	TOTAL BIENESTAR IPS	UMD	OTRAS IPS	TOTAL DE USUARIOS EPS
1	SUBA	10.706	36.699	47.405	2.678	234	50.317
2	USAQUÉN	12.860	29.079	41.939	1.748	141	43.828
3	ENGATIVÁ	10.399	5.132	15.531	3.342	92	18.965
4	CHAPINERO	12.541	4.264	16.805	972	68	17.845
5	FONTIBÓN	4.828	1.589	6.417	6.017	74	12.508
6	KENNEDY	3.657	728	4.385	6.985	58	11.428
7	TEUSAQUILLA	6.082	1.252	7.334	3.101	60	10.495
8	BARRIOS UNIDOS	5.528	1.740	7.268	1.292	43	8.603
9	CIUDAD BOLAÑOS	2.606	892	3.498	3.131	49	6.678
10	USME	3.680	657	4.337	1.668	34	6.039
11	PUENTE ARANDA	1.888	457	2.345	3.143	38	5.526
12	BOSA	1.799	471	2.270	2.851	27	5.148
13	SANTA FÉ	2.521	742	3.263	966	62	4.291
14	RAFAEL URIBE	2.026	240	2.266	1.695	20	3.981
15	LOS MÁRTIRES	1.007	309	1.316	1.004	29	2.349
16	SAN CRISTÓBAL	1.409	178	1.587	639	23	2.249
17	LA CANDELA	660	320	980	278	19	1.277
18	ANTONIO NAHARRA	576	105	681	456	16	1.153
19	TUNJUELITO	343	49	392	601	13	1.006
	No Geo	13.267	10.340	23.607	8.307	548	32.462
	Sin Dirección	301	240	541	129	6	676
	<b>TOTAL BOGOTÁ</b>	<b>85.116</b>	<b>84.903</b>	<b>170.019</b>	<b>42.567</b>	<b>1.100</b>	<b>213.686</b>
	<b>OTROS MUNICIPIOS</b>	<b>251</b>	<b>333</b>	<b>584</b>	<b>96</b>	<b>23</b>	<b>703</b>
	<b>SOACHA</b>	<b>202</b>	<b>39</b>	<b>241</b>	<b>258</b>	<b>1</b>	<b>500</b>
	<b>Otras Ciudades</b>	<b>76</b>	<b>74</b>	<b>150</b>	<b>23</b>	<b>85</b>	<b>258</b>
	<b>GRAN TOTAL</b>	<b>99.213</b>	<b>95.929</b>	<b>195.142</b>	<b>51.380</b>	<b>1.763</b>	<b>248.285</b>

TOTAL DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS POR UBICACIÓN GEOGRÁFICA - II TRIMESTRE 2021 (Afiliados 30 Junio)							
TOTAL							
No.	LOCALIDAD	BIENESTAR CHAPINERO	BIENESTAR COLINA	TOTAL BIENESTAR IPS	UMD	OTRAS IPS	TOTAL DE USUARIOS EPS
1	SUBA	10.730	36.676	47.406	2.910	283	50.599
2	USAQUÉN	12.774	29.161	41.935	2.000	177	44.112
3	ENGATIVÁ	10.244	5.067	15.311	3.426	115	18.852
4	CHAPINERO	12.357	4.304	16.661	1.013	81	17.755
5	FONTIBÓN	4.725	1.589	6.314	6.017	80	12.411
6	KENNEDY	3.575	731	4.306	7.138	73	11.517
7	TEUSAQUILLA	5.975	1.243	7.218	3.144	71	10.433
8	BARRIOS UNIDOS	5.434	1.740	7.174	1.296	44	8.514
9	CIUDAD BOLAÑOS	2.571	915	3.486	3.224	50	6.760
10	USME	3.670	672	4.342	1.665	49	6.056
11	PUENTE ARANDA	1.888	463	2.351	3.208	48	5.607
12	BOSA	1.744	478	2.222	2.882	27	5.131
13	SANTA FÉ	2.447	717	3.164	982	63	4.209
14	RAFAEL URIBE	1.985	249	2.234	1.684	25	3.943
15	LOS MÁRTIRES	990	311	1.301	1.013	31	2.345
16	SAN CRISTÓBAL	1.394	189	1.583	655	23	2.261
17	LA CANDELA	671	306	977	281	26	1.284
18	ANTONIO NAHARRA	590	110	700	496	16	1.212
19	TUNJUELITO	332	49	381	608	6	995
	No Geo	12.595	10.216	22.811	8.136	728	31.675
	Sin Dirección	182	120	302	87	5	394
	<b>TOTAL BOGOTÁ</b>	<b>84.096</b>	<b>84.970</b>	<b>169.066</b>	<b>43.642</b>	<b>1.288</b>	<b>213.996</b>
	<b>OTROS MUNICIPIOS</b>	<b>137</b>	<b>128</b>	<b>265</b>	<b>51</b>	<b>29</b>	<b>345</b>
	<b>SOACHA</b>	<b>214</b>	<b>41</b>	<b>255</b>	<b>215</b>	<b>62</b>	<b>532</b>
	<b>Otras Ciudades</b>	<b>79</b>	<b>70</b>	<b>149</b>	<b>15</b>	<b>135</b>	<b>299</b>
	<b>GRAN TOTAL</b>	<b>97.303</b>	<b>95.545</b>	<b>192.848</b>	<b>52.146</b>	<b>2.247</b>	<b>247.241</b>

TOTAL DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS POR UBICACIÓN GEOGRÁFICA - III TRIMESTRE 2021 (Afiados 30 Septiembre)							
TOTAL							
No.	LOCALIDAD	BIENESTAR CHAPINERO	BIENESTAR COLINA	TOTAL BIENESTAR IPS	UMD	OTRAS IPS	TOTAL DE USUARIOS EPS
1	SUBA	10.239	36.789	47.028	253	2.614	49.895
2	USAQUÉN	12.956	29.675	42.631	206	1.930	44.767
3	ENGATIVÁ	10.059	4.989	15.048	101	3.380	18.529
4	CHAPINERO	12.307	4.247	16.554	88	979	17.621
5	FONTIBÓN	4.653	1.554	6.207	94	6.049	12.350
6	KENNEDY	3.383	702	4.085	57	7.175	11.317
7	TEUSAQUILLA	6.056	1.268	7.324	68	3.148	10.540
8	BARRIOS UN	5.267	1.687	6.954	65	1.177	8.196
9	CIUDAD BOL	2.296	688	2.984	52	2.850	5.886
10	USME	3.318	666	3.984	41	1.556	5.581
11	PUENTE ARA	1.786	460	2.246	54	3.302	5.602
12	BOSA	1.763	480	2.243	29	3.079	5.351
13	SANTA FÉ	2.382	737	3.119	82	954	4.155
14	RAFAEL URIB	1.851	231	2.082	23	1.572	3.677
15	LOS MÁRTIR	959	289	1.248	45	1.022	2.315
16	SAN CRISTÓE	1.447	208	1.655	34	683	2.372
17	LA CANDELA	662	297	959	38	288	1.285
18	ANTONIO NA	609	109	718	17	519	1.254
19	TUNJUELITO	327	49	376	12	619	1.007
	No Geo	11.173	8.411	19.584	502	8.059	28.145
	Sin Dirección	453	217	670	8	159	837
	<b>TOTAL BOGOTÁ</b>	<b>82.320</b>	<b>85.125</b>	<b>167.445</b>	<b>1.359</b>	<b>42.896</b>	<b>211.700</b>
	<b>OTROS MUNICIPI</b>	<b>1.394</b>	<b>2.026</b>	<b>3.420</b>	<b>84</b>	<b>593</b>	<b>4.097</b>
	<b>SOACHA</b>	<b>196</b>	<b>48</b>	<b>244</b>	<b>3</b>	<b>292</b>	<b>539</b>
	<b>Otras Ciudades</b>	<b>402</b>	<b>376</b>	<b>778</b>	<b>352</b>	<b>149</b>	<b>1.279</b>
	<b>GRAN TOTAL</b>	<b>95.938</b>	<b>96.203</b>	<b>192.141</b>	<b>2.308</b>	<b>52.148</b>	<b>246.597</b>

TOTAL DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS POR UBICACIÓN GEOGRÁFICA - IV TRIMESTRE 2021 (Afiados 31 Diciembre)							
TOTAL							
No.	LOCALIDAD	BIENESTAR CHAPINERO	BIENESTAR COLINA	TOTAL BIENESTAR IPS	UMD	OTRAS IPS	TOTAL DE USUARIOS EPS
1	SUBA	10.473	37.102	47.575	2.723	245	50.543
2	USAQUÉN	12.628	29.487	42.115	1.870	209	44.194
3	ENGATIVÁ	10.159	5.093	15.252	3.424	104	18.780
4	CHAPINERO	12.255	4.281	16.536	986	78	17.600
5	FONTIBÓN	4.628	1.585	6.213	6.126	85	12.424
6	KENNEDY	3.388	743	4.131	7.277	51	11.459
7	TEUSAQUILLA	5.914	1.241	7.155	3.169	72	10.396
8	BARRIOS UN	5.312	1.763	7.075	1.307	54	8.436
9	CIUDAD BOL	2.437	941	3.378	3.221	63	6.662
10	USME	3.408	682	4.090	1.643	46	5.779
11	PUENTE ARA	1.772	462	2.234	3.267	48	5.549
12	BOSA	1.620	458	2.078	2.935	23	5.036
13	SANTA FÉ	2.402	720	3.122	981	94	4.197
14	RAFAEL URIB	1.942	263	2.205	1.684	18	3.907
15	LOS MÁRTIR	976	300	1.276	1.038	64	2.378
16	SAN CRISTÓE	1.358	183	1.541	660	37	2.238
17	LA CANDELA	663	315	978	288	32	1.298
18	ANTONIO NA	616	128	744	539	22	1.305
19	TUNJUELITO	322	50	372	608	11	991
	No Geo	10.173	7.748	17.921	7.245	382	25.548
	Sin Dirección	491	294	785	215	10	1.010
	<b>TOTAL BOGOTÁ</b>	<b>82.273</b>	<b>85.797</b>	<b>168.070</b>	<b>43.746</b>	<b>1.356</b>	<b>213.172</b>
	<b>OTROS MUNICIPI</b>	<b>1.761</b>	<b>2.603</b>	<b>4.364</b>	<b>709</b>	<b>183</b>	<b>5.256</b>
	<b>SOACHA</b>	<b>237</b>	<b>50</b>	<b>287</b>	<b>345</b>	<b>6</b>	<b>638</b>
	<b>Otras Ciudades</b>	<b>222</b>	<b>213</b>	<b>435</b>	<b>69</b>	<b>289</b>	<b>793</b>
	<b>GRAN TOTAL</b>	<b>95.157</b>	<b>96.705</b>	<b>191.862</b>	<b>52.329</b>	<b>2.226</b>	<b>246.417</b>

Fecha actualización: 23 agosto 2022