

# RENDICIÓN DE CUENTAS ASOCIACIÓN DE USUARIOS CENTROS MEDICOS UMD.

PERIODO: 2023

# ORDEN DEL DÍA

1. Contextualización
2. Ejecución del plan de acción 2023.
3. Presentación de indicadores de servicio 2023 de la Unidad Médica y de Diagnóstico.
4. Preguntas.



# CONTEXTUALIZACIÓN





RENDICIÓN DE CUENTAS ASOCIACIÓN DE USUARIOS CENTROS MÉDICOS UMD

La Asociación de Usuarios de la Unidad Médica y de Diagnóstico te invita a participar en la presentación del informe de gestión 2023.

**Fecha**  
10 De Julio 2024

**Hora**  
2:00 p.m.

**Lugar**  
Virtual Microsoft Teams

Debes confirmar tu asistencia antes del 9 de julio 2024 a las 9:00 a.m.

[Hazlo aquí](#)

**¡Te esperamos!**

En cumplimiento de lo establecido en la resolución 2063 del 2017. Ministerio de Salud y Protección Social.

Los Centros Médicos Colmédica son operados por UMD.



# Invitación



Página Web publicada el 12 de junio 2024

Correo electrónico enviado el 14 de junio 2024  
Base: 270 usuarios

# Marco Normativo

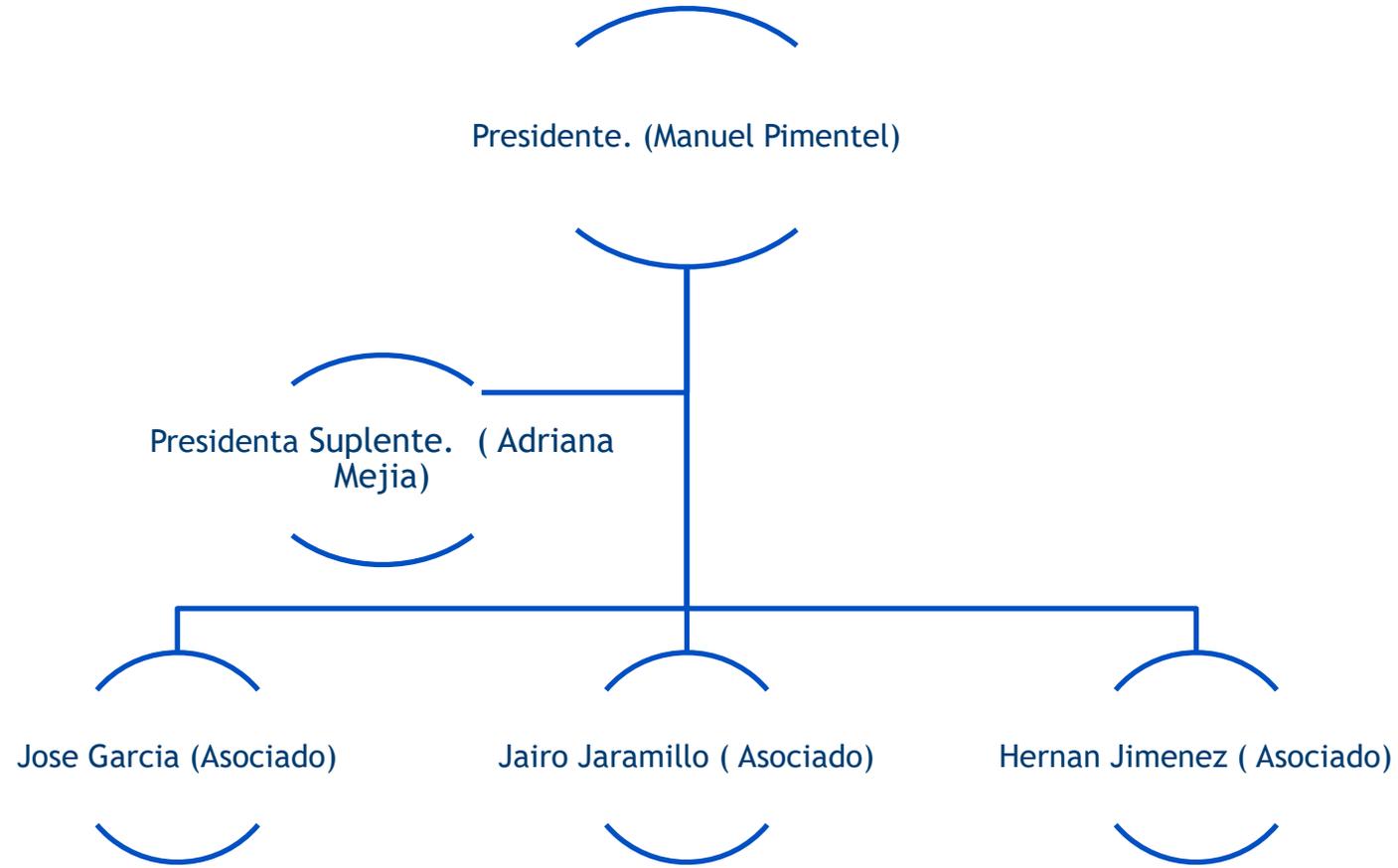
Res.2063-2017: Política de  
Participación Social en Salud.-  
Ministerio de Salud



Rendición de Cuentas  
Asociación de Usuarios Centros  
Medicos UMD.



# Composición actual de la Asociación de Usuarios Centros Médicos UMD



# EJECUCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN 2023



## EJE ESTRATÉGICO 1- FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL.

## Eje estratégico 1-Fortalecimiento Institucional.

**Línea B: Definir los programas de formación y capacitación al personal del sector salud para la generación de capacidades para el derecho a la participación**

Actividad 01: Actualizar el curso de la política de participación social en salud y realizar seguimiento de cumplimientos.



The screenshot shows a course completion interface. At the top, there is a photo of a smiling male healthcare worker in blue scrubs and a surgical cap. Below the photo, the course title is "POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL - UMD 2023". The start date is "20-10-2023 01:00 a. m." and the end date is "31-12-2024 11:59 p. m.". A blue "Iniciar" button is visible. At the bottom, a green progress bar indicates "100 %".



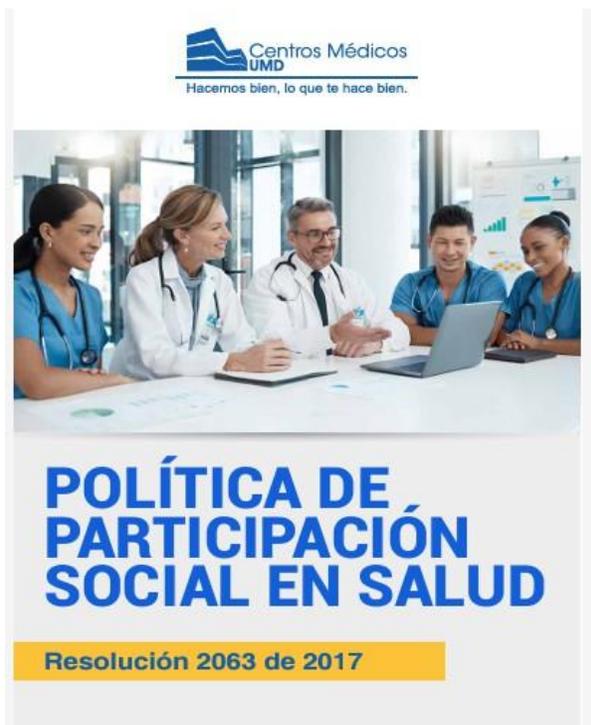
The screenshot shows a certificate from Centros Médicos UMD. The text on the certificate reads: "Certificado", "NELSON NORVEY PEREZ CRUSES", "ID: 1090450186", "ha completado satisfactoriamente el curso", "POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD UMD 2022", and "Fecha de expedición: 10-11-2023". The Centros Médicos UMD logo is at the bottom.

Se realiza actualización del curso de la Política de Participación Social en Salud a los funcionarios de la entidad, con una participación del 50%. Adicionalmente, a los funcionarios que realizaran el curso de manera completa, se le entregaba un certificado de cumplimiento.

## Eje estratégico 1-Fortalecimiento Institucional.

**Línea E: Realizar gestiones interinstitucionales para la formación de la comunidad en planeación, presupuestación y control social en salud**

Meta 01: Fortalecer a la asociación de usuarios en temas de participación social en salud



Actividad 01: Se publica en la página web de la UMD, la cartilla de la política de Participación Social en Salud. [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfefindmkaj/https://www.umdcentrosmedicos.com/Documents/2023/Politica-de-participacion-social-en-salud.pdf](https://www.umdcentrosmedicos.com/Documents/2023/Politica-de-participacion-social-en-salud.pdf)

## Eje estratégico 1-Fortalecimiento Institucional.

**Línea H: Incorporar el enfoque diferencial en el desarrollo de los espacios de participación en salud en la definición e implementación de los programas del sector salud**

Meta 01: Incorporar el enfoque diferencial en el desarrollo de los espacios de participación social

CURSOS CENTROS M



**ENFOQUE POBLACIONAL, DIFERENCIAL Y DE GENERO UMD 2023**

Inicio  
31-10-2023 01:00 a. m.  
Finalización  
31-12-2023 11:59 p. m.

Iniciar

Actividad 01: se diseñó y se publicó en la plataforma interna de la UMD el curso virtual de Enfoque Poblacional Diferencial y de Género. Con una participación del 38%



## **EJE ESTRATÉGICO 2 - EMPODERAMIENTO DE LA CIUDADANÍA Y LAS ORGANIZACIONES SOCIALES EN SALUD.**

## Eje Estratégico 2 - Empoderamiento De La Ciudadanía Y Las Organizaciones Sociales En Salud.

**Línea A: Crear una estrategia pedagógica permanente en salud para cualificar a los ciudadanos en los procesos de participación, en los temas de interés en salud y en el derecho a la salud**

Meta 01: Brindar asistencia a la asociación de usuarios en la ejecución de la política de participación social en salud.



Actividad 01: En el año 2023, se realizaron 5 reuniones, en donde se destinó espacios para la participación de los Asociados, con el fin de garantizar la prestación de los servicios en los centros médicos.

## Eje Estratégico 2 - Empoderamiento De La Ciudadanía Y Las Organizaciones Sociales En Salud.

### Línea B: Establecer los incentivos que propicien la participación social y comunitaria

Meta 01: Resaltar el rol de los integrantes de la asociación de usuarios



Actividad 02: Se resalta en el día de cumpleaños de los integrantes de la Asociación de Usuarios, mediante el envío de una tarjeta por correo electrónico.

## Eje Estratégico 2 - Empoderamiento De La Ciudadanía Y Las Organizaciones Sociales En Salud.

### Línea C: Impulsar y promocionar las iniciativas del uso y apropiación de las tecnologías de información y las comunicaciones en las organizaciones sociales en salud

Meta 01: Aprovechar el uso de la tecnología para la publicación de información de la política de participación social en salud.

#### Asociación de usuarios

La ASOCIACION DE USUARIOS CENTROS MEDICOS UMD es una agrupación de personas que hacen uso de los servicios prestados por la Unidad Médica y de Diagnóstico, que velan por la calidad y oportunidad de los servicios a que tienen derecho y por el cumplimiento de los deberes del usuario.

##### Información General

+ ¿Quién puede ser miembro?
+ ¿Cómo puedo inscribirme a la Asociación de Usuarios Centros Médicos UMD?
+ Conformación Asociación de Usuarios Centros Médicos UMD
+ Funciones

##### La Asociación de Usuarios informa

+ Actas
+ Política de Participación Social en Salud
+ Rendición de Cuentas Asociación de Usuarios

Actividad 01: Se diseña un micrositio en la página web de la UMD, en donde se publica información relacionada a la Asociación de Usuarios.

## Eje Estratégico 2 - Empoderamiento De La Ciudadanía Y Las Organizaciones Sociales En Salud.

### Línea D: Impulsar y promocionar las iniciativas del uso y apropiación de las tecnologías de información y las comunicaciones en las organizaciones sociales en salud

Meta 01: Fortalecer el uso de canales virtuales dispuestos por el asegurador para el acceso a los servicios de salud.

Si requieres	 App Colmedica	 Web Colmedica	 Línea de Asistencia	 Otros Canales
Solicitar o consultar tus autorizaciones médicas	 Ver más	 Ver más	 Conoce cómo	
Todo sobre tus citas en Centros Médicos Colmedica	 Ver más	 Ver más	 Conoce cómo	 Ver más
Pagar la factura de tu plan	 Ver más	 Ver más	 Conoce cómo	 Conoce cómo
Solicitudes relacionadas a tu contrato	 Conoce cómo	 Conoce cómo		
Solicitar tus certificaciones	 Ver más	 Ver más		 Conoce cómo
Crear tu usuario y contraseña	 Ver más	 Ver más		
Cambiar tu usuario y contraseña	 Conoce cómo	 Conoce cómo		
Consultar tu historia clínica en "Mi Salud"	 Ver más	 Ver más		
Solicitar y pagar tu Atención Médica Domiciliaria	 Ver más	 Ver más	 Conoce cómo	
Acceder al servicio de telemedicina	 Ver más	 Ver más		 Ver más

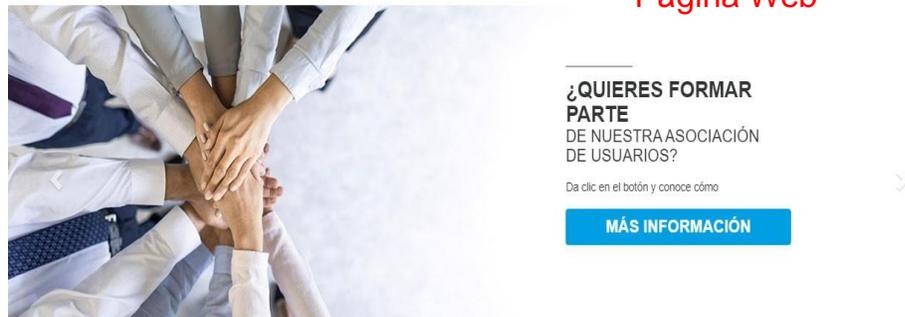
Actividad 01: el 28 de junio del 2023 se realiza un espacio virtual con los integrantes de la Asociación de Usuarios y se capacita en el uso de canales de atención del asegurador Colmedica.

## Eje Estratégico 2 - Empoderamiento De La Ciudadanía Y Las Organizaciones Sociales En Salud.

Línea D: Impulsar y promocionar las iniciativas del uso y apropiación de las tecnologías de información y las comunicaciones en las organizaciones sociales en salud

Meta 01: Fortalecer el uso de canales virtuales dispuestos por el asegurador para el acceso a los servicios de salud.

### Página Web



Actividad 02: se publica en la página web de la UMD la invitación para pertenecer a la Asociación de usuarios. Adicionalmente, en los televisores de los centros médicos también se realiza la invitación.



TV Centros médicos.

## Eje Estratégico 2 - Empoderamiento De La Ciudadanía Y Las Organizaciones Sociales En Salud.

**Línea E: Promover las formas de convocatoria de los espacios de participación que reconozca las dinámicas territoriales y comunitarias del sector salud.**

Meta 01: Promover las formas de participación de los integrantes de la asociación de usuarios de la UMD.

**CICLO TODOS CON SALUD: PARTICIPACIÓN SOCIAL EN EL SECTOR SALUD**

**WEBINAR**

**GESTIÓN DE LA SALUD CON ENFOQUE DIFERENCIAL CON ÉNFASIS EN SALUD MENTAL**

Fecha: Miércoles 26 de julio de 2023  
Hora: 4:00 pm

@OEIColombia Oficina Regional @Secretariadistritaldesalud

Con la participación de:

**GISELA NIETO**  
Jefa de la Oficina de Equiparación de Oportunidades HDN

**DAVID GARCÍA LEÓN**  
Gestor poblacional de discapacidad y salud mental SDS

Logos: OEI, SECRETARÍA DE SALUD, BOGOTÁ

Actividad 01: En el 2023, se socializaron 5 invitaciones del ente de control a los integrantes de la Asociación de Usuarios.



## EJE ESTRATÉGICO 3 - IMPULSO A LA CULTURA DE LA SALUD

## Eje Estratégico 3 - Impulso A La Cultura De La Salud

### Línea A: Definir e implementar las estrategias de incidencia y formación para fortalecer la salud publica en concertación con las comunidades

Meta 01: Fortalecer a los integrantes de la asociación de usuarios en prevención de enfermedades.

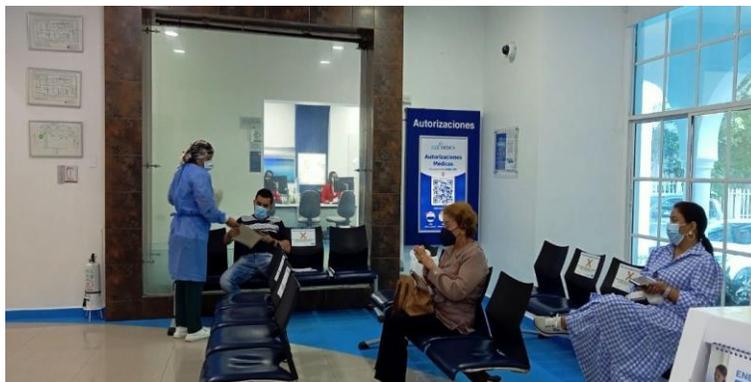


Actividad 01: Se realiza capsulas de prevención de enfermedades, por medio de piezas publicitarias las cuales fueron socializadas por correo electrónico a los integrantes de la asociación de usuarios, y de igual forma se realizaron publicaciones en la red social de Instagram para la visualización de la comunidad en general.

## Eje Estratégico 3 - Impulso A La Cultura De La Salud

**Línea B: Diseñar una estrategia de comunicación e información para la promoción y socialización de una cultura de bienestar y salud con perspectiva comunitaria**

Meta 01: Socializar una cultura de autocuidado y bienestar a la ciudadanía.



Actividad 01: Durante el 2023, en los Centros Médicos de la UMD se realizó campañas orientada a los pacientes con relación al lavado de manos para la prevención de enfermedades. Esta actividad se hizo de manera nacional.

## Eje Estratégico 3 - Impulso A La Cultura De La Salud

**Línea C: Promover un programa de formación de formadores comunitarios en salud publica con enfoque de derecho diferencial y de genero.**

Meta 01: Sensibilizar a los integrantes de la asociación de usuarios respecto a sus derechos y deberes como usuarios de la unidad médica y de diagnóstico.



Actividad 01: El 16 de noviembre 2023 se realiza una charla virtual de sensibilización, en cuanto a los derechos y deberes que tienen los pacientes de la UMD. A esta charla hacen presencia solo el 42% de los integrantes de la Asociación de Usuarios.

## Eje Estratégico 3 - Impulso A La Cultura De La Salud

Línea D: Conformar y/o consolidar mecanismos de espacios para que la ciudadanía participe y se apropie de los programas de promoción y prevención.

Meta 01: Apropiar a la ciudadanía en los programas de prevención de la unidad médica y de diagnóstico.

Centros Médicos COL MÉDICA

### HÁBITOS SALUDABLES

**ALIMENTACIÓN SANA:**

- Consume frutas y verduras.
- Aumenta el consumo de aguas.
- Disminuye el consumo de bebidas azucaradas y café.
- Reduce el consumo de bebidas alcohólicas.
- Come raciones moderadas.
- Modera el consumo de sal.
- Disminuye la comida chatarra y grasas.

**ACTIVIDAD FÍSICA:**

- Realiza actividad física según indicaciones médicas.
- Realiza una rutina de ejercicio de forma gradual.
- Si es posible, utiliza bicicleta.
- Lleva a cabo pausas activas durante tu jornada laboral.
- Evita usar ascensores y escaleras eléctricas.

<https://www.feelbycolmedica.com/habitos-de-vida-saludable>

Centros Médicos COL MÉDICA

INFORMACIÓN INTERNA. No distribuya o reproduzca sin previa autorización de UNDA, administradora de los Centros Médicos Col Médica.

Actividad 01: El 16 de noviembre 2023 se realiza capacitación virtual de hábitos saludables, dirigido a los integrantes de la Asociación de Usuarios. A este espacio hacen presencia solo el 42% de los integrantes de la Asociación de Usuarios.



## EJE ESTRATÉGICO 4 - CONTROL SOCIAL EN SALUD

## Eje Estratégico 4 - Control Social En Salud

**Línea A: Impulsar procesos de capacitación y formación para el desarrollo de capacidades ciudadanas en los espacios de control social en salud en temas relacionados con la gestión pública.**

**Meta 01: Fortalecer a los integrantes de la asociación de usuarios en temas de control social en salud.**

RV: CAPACITACION SDS: PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD.

ParticipacionciudadanaUMD ✓ Aceptar ? Provisional ✗ No aceptar 🕒 Proponer nueva hora 👤 ⋮

Necesario 👤 adrianamejiago@gmail.com; 👤 Nemired@yahoo.com; 👤 Sandra Milena, Rodriguez Ramirez; 👤 ago.calidad@gmail.com; 👤 Nelson Perez Cruces; 👤 manuelhache2018@gmail.com; 👤 oscar.granadosd@gmail.com; 👤 llave3@hotmail.com; 👤 jaj100@gmail.com; 👤 hejimo57@yahoo.es; 👤 Asociación de usuarios umdcentrosmedicos lu. 14/08/2023 8:35

🕒 martes, 15 de agosto de 2023 15:00-16:00 📍 Reunión de Microsoft Teams

Muy buenos días estimados Asociados.

Me permito compartirles la siguiente invitación para una sesión que nos brindará la Secretaría Distrital de Salud en relación a la Política de Participación Social en Salud que se llevará a cabo en la siguiente fecha:

Fecha: martes 15 de agosto 2023  
Hora: 03:00 pm  
Lugar: Microsoft Teams

Agradezco de su asistencia.

**Actividad 01:** El 15/08/2023 se agenda un espacio con la Secretaría Distrital de Salud Bogota, con el fin de brindar un soporte técnico a los integrantes de la Asociación con relación a la participación social en salud y rendición de cuentas.

## Eje Estratégico 4 - Control Social En Salud

**Línea B: Mejorar el acceso A la información por parte de la ciudadanía A través de la ampliación de canales de comunicación por parte de las instituciones.**

**Meta 01: Fortalecer el acceso a la información pública de la entidad y política de participación social en salud.**

### Asociación de usuarios

La ASOCIACION DE USUARIOS CENTROS MEDICOS UMD es una agrupación de personas que hacen uso de los servicios prestados por la Unidad Médica y de Diagnóstico, que velan por la calidad y oportunidad de los servicios a que tienen derecho y por el cumplimiento de los deberes del usuario.

#### Información General

+ ¿Quién puede ser miembro?
+ ¿Cómo puedo inscribirme a la Asociación de Usuarios Centros Médicos UMD?
+ Conformación Asociación de Usuarios Centros Médicos UMD
+ Funciones

#### La Asociación de Usuarios informa

+ Actas
+ Política de Participación Social en Salud

**Actividad 01:** Se diseña el micrositio de la Asociación de Usuarios en la página web de la UMD, en donde se actualiza de manera constante la información y se publican las actas de las reuniones.

## Eje Estratégico 4 - Control Social En Salud

**Línea C: Posicionar el control social como elemento básico de la democracia y la transparencia en salud, lo cual incluye el reconocimiento a veedores y a sus redes.**

Meta 01: Posicionar el control social en los integrantes de la asociación de usuarios de la UMD.



Actividad 01: En el mes de octubre y noviembre 2023, se programó una visita por parte de la Asociación de usuarios en el CM Cedritos y CM Colina respectivamente, con el fin de evidenciar aspectos de mejora en el servicio.

## Eje Estratégico 4 - Control Social En Salud

**Línea D: Implementar los mecanismos que permitan fortalecer la participación ciudadana en el análisis de información para que esta contribuya a que las autoridades hagan un manejo transparente de los asuntos y recursos públicos.**

Meta 01: Impulsar el desarrollo de capacidades ciudadanas para el control social.



Actividad 01: en el mes de enero y diciembre del 2023, la UMD presentó a la Asociación de Usuarios los niveles de servicios con el fin de proponer ideas que ayuden al mejoramiento del servicio.

## Eje Estratégico 4 - Control Social En Salud

**Línea E: Definir e implementar una estrategia de formación dirigida a los funcionarios y la ciudadanía para el fortalecimiento y promoción del control social en las instituciones del sector salud.**

Meta 01: Fortalecer a los funcionarios de la entidad en conceptos de control social en salud.



**¿Conoces la Asociación de Usuarios de los Centros Médicos UMD?**

la Asociación de Usuarios de los Centros Médicos UMD es una agrupación de personas que hacen uso de los servicios prestados por UMD (Unidad Médica y de Diagnóstico), y que velan por la calidad y oportunidad de los servicios a los que tienen derecho y también por el cumplimiento de los deberes del usuario.

[Conoce más aquí](#)

Actividad 01: se realiza socialización al interior de la UMD en cuanto a la Política de Participación Social en Salud y la existencia de la Asociación de Usuarios. Esta socialización se hizo vía email a todos los funcionarios de la UMD.



## EJE ESTRATÉGICO 5 - GESTIÓN Y GARANTÍA EN SALUD CON PARTICIPACIÓN EN EL PROCESO DE DECISIÓN.

## Eje estratégico 5 - gestión y garantía en salud con participación en el proceso de decisión.

**Línea B: Implementar los dispositivos que le permitan a la ciudadanía participar en la gestión del sector salud en los niveles territoriales e institucionales.**

Meta 01: Implementar dispositivo que permita la participación de los integrantes de la asociación de usuarios.



Actividad 01: Durante el 2023, se organizaron reuniones virtuales con la Asociación de usuarios en donde se destinó un espacio para la participación social, con el fin de que la UMD escuchara sus preocupaciones y dar una solución.

## Eje estratégico 5 - gestión y garantía en salud con participación en el proceso de decisión.

### Línea D: Fortalecer los escenarios para la participación en la decisión.

Meta 01: Fortalecer los escenarios para la participación en la decisión.



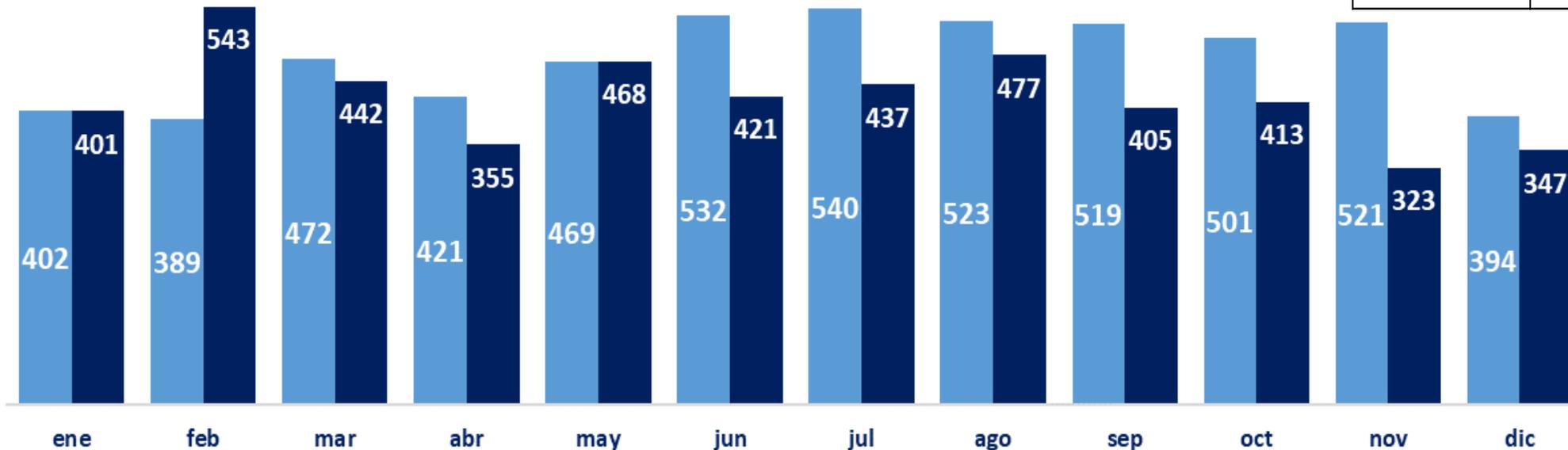
Actividad 01: En el mes de diciembre 2023, se organizó un espacio entre un representante de la junta directiva de la UMD y los integrantes de la Asociación de Usuarios con el fin de dar a conocer lo que se ha venido realizando desde la entidad para el mejoramiento del servicio, pero a su vez, que los asociados expresaran sus necesidades directamente a la dirección de la UMD, como mecanismo de participación.

# Presentación de indicadores de servicio 2023 de la Unidad Médica y de Diagnostico.

# Comportamiento histórico radicación de reclamos

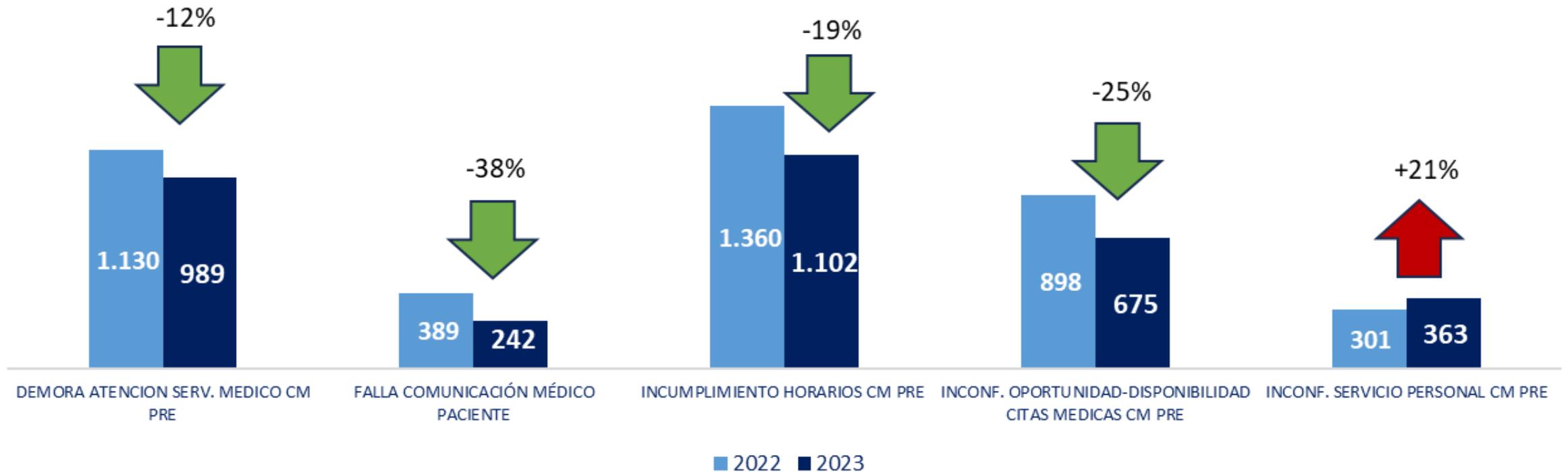
Comportamiento mensual radiación de reclamos 2023-2022

■ 2022 ■ 2023



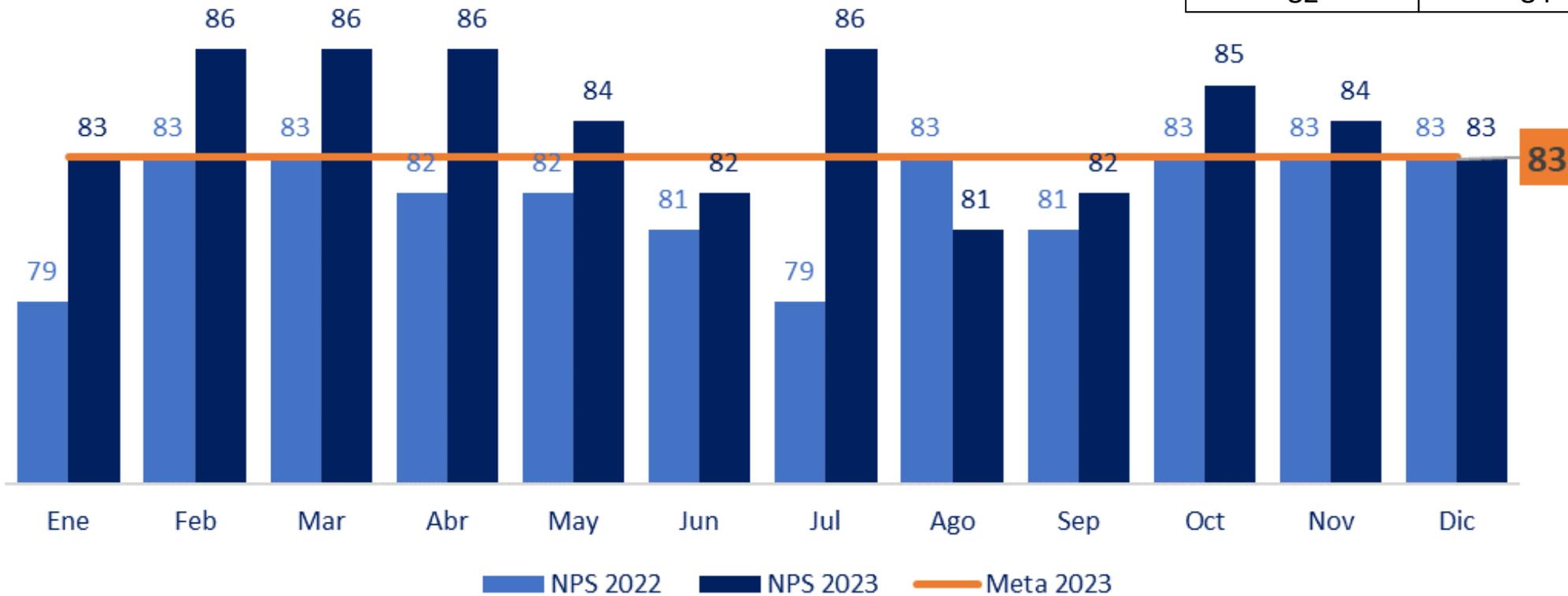
Año	Acumulado	% Variación
2022	5.683	
2023	5.032	-11%

# Consolidado de las principales causales de reclamos 2023-2022



# Niveles de satisfacción 2022-2023

Acumulado 2022	Acumulado 2023	Variación
82	84	2%



# NOVEDADES CM

# Centro Médico Colmedica Zafiro

Por ti,  
evolucionamos.

NUEVO

Centro  
Médico

COL MÉDICA  
ZAFIRO USAQUÉN

REDA 2014 de Colombia de 1993



\*Centro Médico Colmedica exclusivo para usuarios de los planes: Diamante, Zafiro, Humana Plus, Océano, Azul y Roble.  
Los Centros Médicos Colmedica son operados por UMD.  
Aplican términos y condiciones contractuales.

Centros  
Médicos

COL MÉDICA

INFORMACIÓN INTERNA. No distribuya o reproduzca sin previa autorización de UMD,  
administradora de los Centros Médicos Colmedica.

# Renovación Centro Médico Colmedica Ibagué



# Actualización Resultados de Exámenes.

CITAS MÉDICAS

CENTROS MÉDICOS

DIRECTORIO MÉDICO

RESULTADOS EXÁMENES

OFICINA VIRTUAL Y PAGOS

BENEFICIOS

SERVICIO AL CLIENTE

MI PLAN

## Mi Salud



NELSON NORVEY



Mi historia  
clínica



Mis fórmulas  
médicas



Mis órdenes  
médicas



Resultados de  
exámenes

Centros  
Médicos

COLMÉDICA

**INFORMACIÓN INTERNA.** No distribuya o reproduzca sin previa autorización de UMD, administradora de los Centros Médicos Colmédica.

5/08/2024

EMPRESAS  
**BANMEDICA**

**Centros  
Médicos**

**COLMÉDICA**

**INFORMACIÓN INTERNA.** No distribuya o reproduzca sin previa autorización de UMD,  
administradora de los Centros Médicos Colmédica.