

RENDICIÓN DE CUENTAS ASOCIACIÓN DE USUARIOS CENTROS MEDICOS UMD.

Periodo de gestión: 2024

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL. No distribuya ni reproduzca sin previa autorización de Colmédica.

Los Centros Médicos Colmédica son operados por UMD.



Orden del día.

1. Contextualización

2. Ejecución del plan de acción 2024.

3. Presentación de indicadores de servicio 2024 de la Unidad Médica y de Diagnostico.

4. Novedades CM

5. Preguntas.

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL. No distribuya ni reproduzca sin previa autorización de Colmédica.

Los Centros Médicos Colmédica son operados por UMD.



Contextualización

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL. No distribuya ni reproduzca sin previa autorización de Colmédica.

Los Centros Médicos Colmédica son operados por UMD.

Marco Normativo

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

Esta política busca garantizar el derecho a la participación ciudadana en el sector salud y fortalecer la capacidad de las personas para ejercer este derecho. La PPSS se basa en cinco ejes estratégicos y 33 líneas de acción, articulados a través de estrategias de gestión, educación y comunicación.

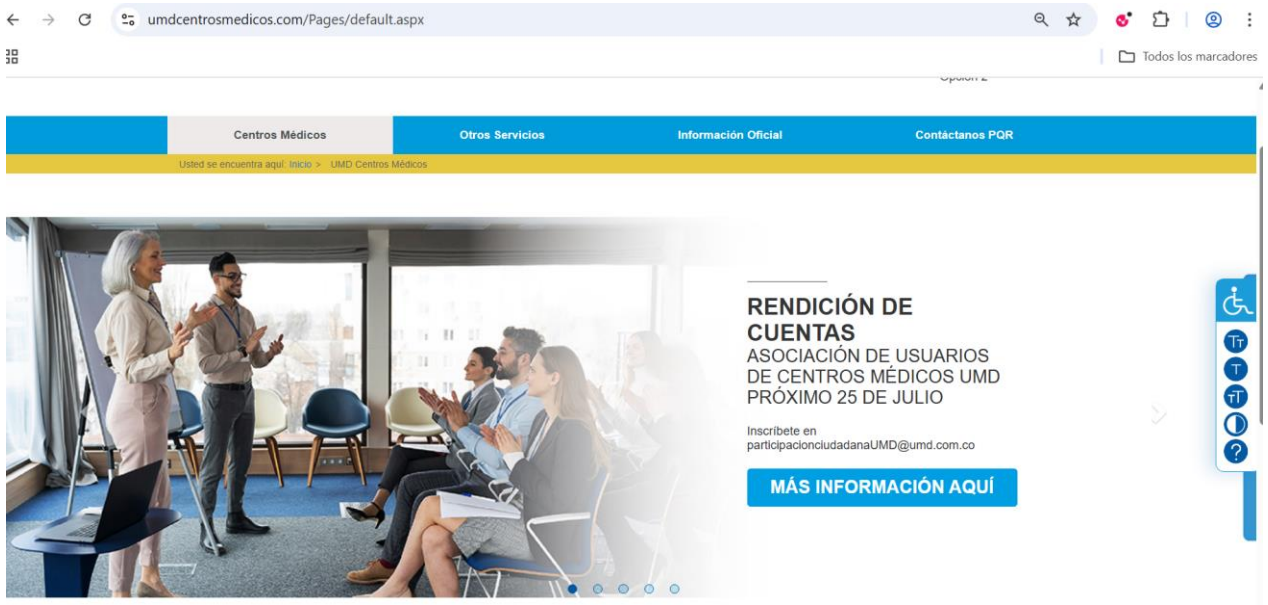
Programación de actividades para la ejecución de la Política de Participación Social en Salud.

Rendición de Cuentas Asociación de Usuarios Centros Medicos UMD.

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL. No distribuya ni reproduzca sin previa autorización de Colmédica.

Invitación Rendición de cuentas.





INFORMACIÓN CONFIDENCIAL. No distribuya ni reproduzca sin previa autorización de Colmédica.



EJECUCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN 2024

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL. No distribuya ni reproduzca sin previa autorización de Colmédica.

Los Centros Médicos Colmédica son operados por UMD.

Centros Médicos | COLMÉDICA

EJE ESTRATÉGICO 1- FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL



INFORMACIÓN CONFIDENCIAL. No distribuya ni reproduzca sin previa autorización de Colmédica.

Los Centros Médicos Colmédica son operados por UMD.

EMPRESAS BANMEDICA

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: Programar curso virtual a los funcionarios de la entidad de carácter obligatorio, en donde el tema principal es la política de participación social en salud.





INFORMACIÓN CONFIDENCIAL. No distribuya ni reproduzca sin previa autorización de Colmédica.

Los Centros Médicos Colmédica son operados por UMD.

Eje estratégico 1-Fortalecimiento Institucional.

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

Actividad 01: Elaborar pieza educativa orientada a la asociación de usuarios con palabras claves de la política de participación social en salud.



INFORMACIÓN CONFIDENCIAL. No distribuya ni reproduzca sin previa autorización de Colmédica.

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

Actividad 01: Realizar charla virtual a los funcionarios de la entidad en atención humanizada con enfoque en equidad a población LGBTQ



INFORMACIÓN CONFIDENCIAL. No distribuya ni reproduzca sin previa autorización de Colmédica.



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

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL. No distribuya ni reproduzca sin previa autorización de Colmédica.

Los Centros Médicos Colmédica son operados por UMD.

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

Actividad 01: Acompañar a los integrantes de la asociación de usuarios en la elaboración de actas de reunión, rendición de cuentas y asamblea general.

Evidencia:
https://www.umdcentrosmedicos.com/Pages/Actas/2024.aspx

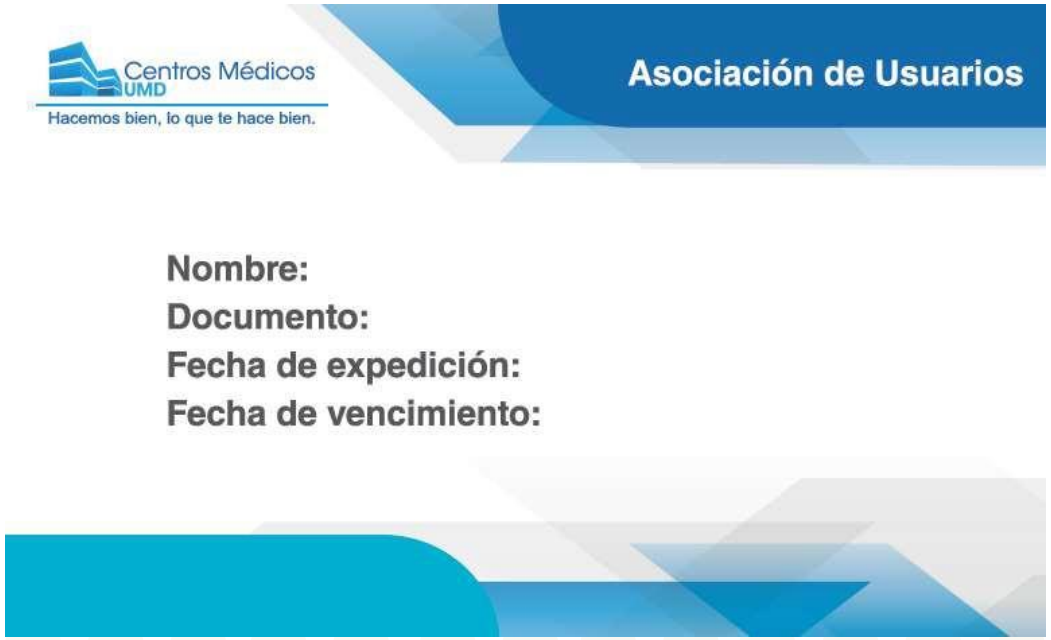




INFORMACIÓN CONFIDENCIAL. No distribuya ni reproduzca sin previa autorización de Colmédica.

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

Actividad 01: Realizar seguimiento a la carnetización de asociados nuevos



Evidencias:
Se hace la entrega del carné por envío de correo electrónico

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL. No distribuya ni reproduzca sin previa autorización de Colmédica.

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

Actividad 01: Implementar actualizaciones periódicas al micrositio web de la asociación de usuarios.



Evidencia: Se carga en la página web: https://www.umdcentrosmedicos.com/Pages/asociacion-de-usuarios.aspx las actas de reuniones mensuales y evidencias de ejecución de la política de participación social en salud.

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL. No distribuya ni reproduzca sin previa autorización de Colmédica.

Los Centros Médicos Colmédica son operados por UMD.

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

Actividad 01: Realizar pieza educativa para fortalecer en los asociados el uso de canales virtuales



INFORMACIÓN CONFIDENCIAL. No distribuya ni reproduzca sin previa autorización de Colmédica.

Línea D: Fortalecer las estrategias de información y comunicación incluido el acceso a medios, boletines, periódicos que posibilite espacios a las organizaciones para impulsar y visibilizar sus procesos participativos.





INFORMACIÓN CONFIDENCIAL. No distribuya ni reproduzca sin previa autorización de Colmédica.

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



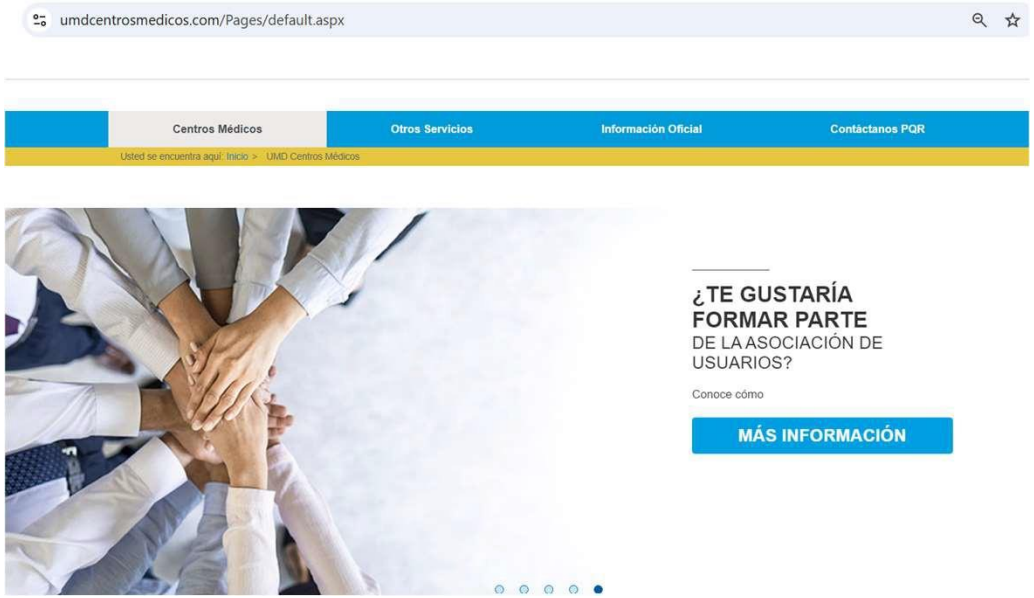


INFORMACIÓN CONFIDENCIAL. No distribuya ni reproduzca sin previa autorización de Colmédica.

Los Centros Médicos Colmédica son operados por UMD.

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





INFORMACIÓN CONFIDENCIAL. No distribuya ni reproduzca sin previa autorización de Colmédica.



Centros Médicos COLMÉDICA

EJE ESTRATÉGICO 3 - IMPULSO A LA CULTURA DE LA SALUD

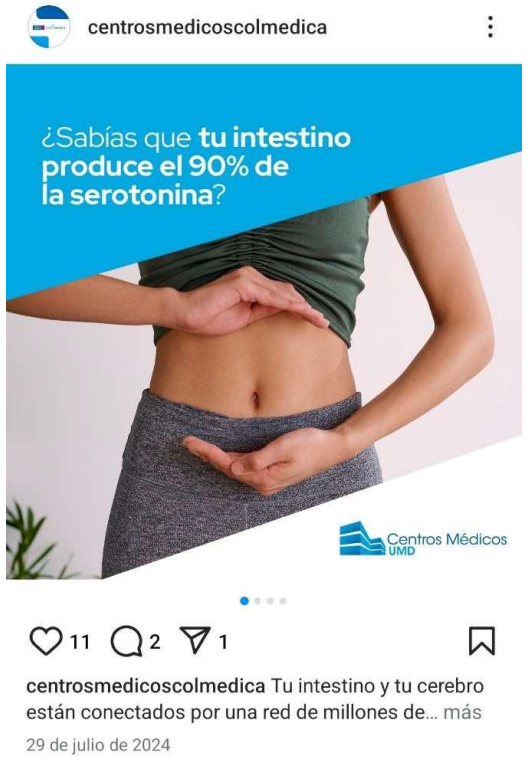
INFORMACIÓN CONFIDENCIAL. No distribuya ni reproduzca sin previa autorización de Colmédica.

Los Centros Médicos Colmédica son operados por UMD.

EMPRESAS BANMEDICA

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.





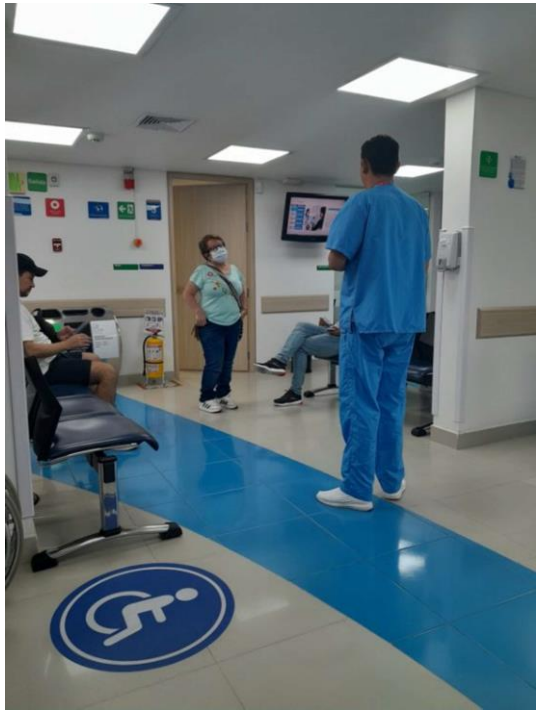


INFORMACIÓN CONFIDENCIAL. No distribuya ni reproduzca sin previa autorización de Colmédica.

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.







INFORMACIÓN CONFIDENCIAL. No distribuya ni reproduzca sin previa autorización de Colmédica.

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.



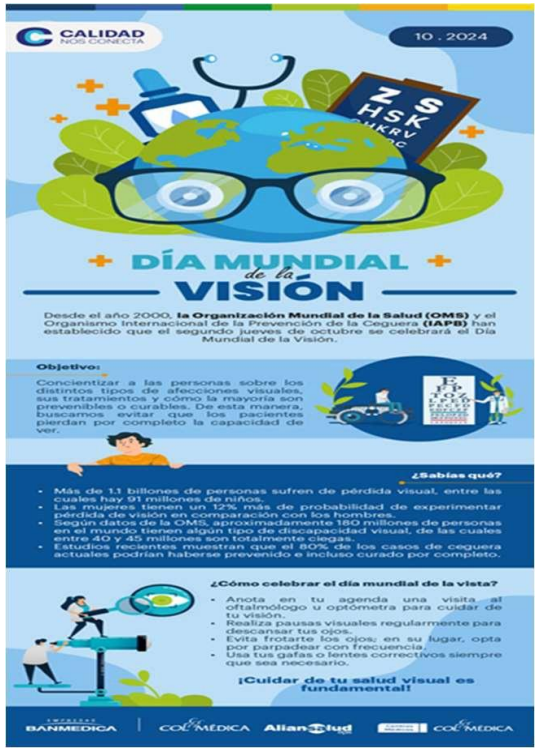
Atención a la población LGBTIQ+ con Enfoque Diferencial



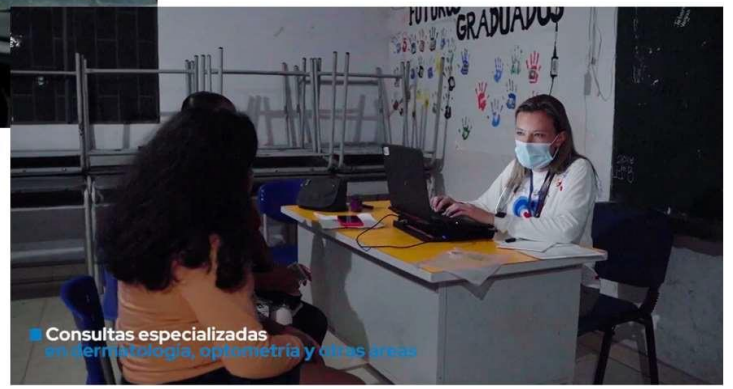
INFORMACIÓN CONFIDENCIAL. No distribuya ni reproduzca sin previa autorización de Colmédica.

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.







INFORMACIÓN CONFIDENCIAL. No distribuya ni reproduzca sin previa autorización de Colmédica.



EJE ESTRATÉGICO 4 - CONTROL SOCIAL EN SALUD

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL. No distribuya ni reproduzca sin previa autorización de Colmédica.

Los Centros Médicos Colmédica son operados por UMD.

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 publica.





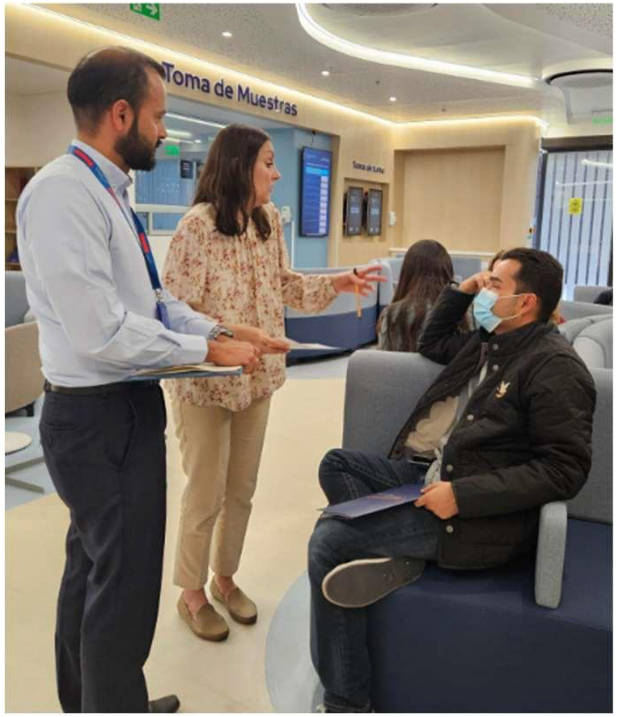
INFORMACIÓN CONFIDENCIAL. No distribuya ni reproduzca sin previa autorización de Colmédica.

Los Centros Médicos Colmédica son operados por UMD.

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.





INFORMACIÓN CONFIDENCIAL. No distribuya ni reproduzca sin previa autorización de Colmédica.

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.





INFORMACIÓN CONFIDENCIAL. No distribuya ni reproduzca sin previa autorización de Colmédica.

Los Centros Médicos Colmédica son operados por UMD.

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.



INFORMACIÓN CONFIDENCIAL. No distribuya ni reproduzca sin previa autorización de Colmédica.



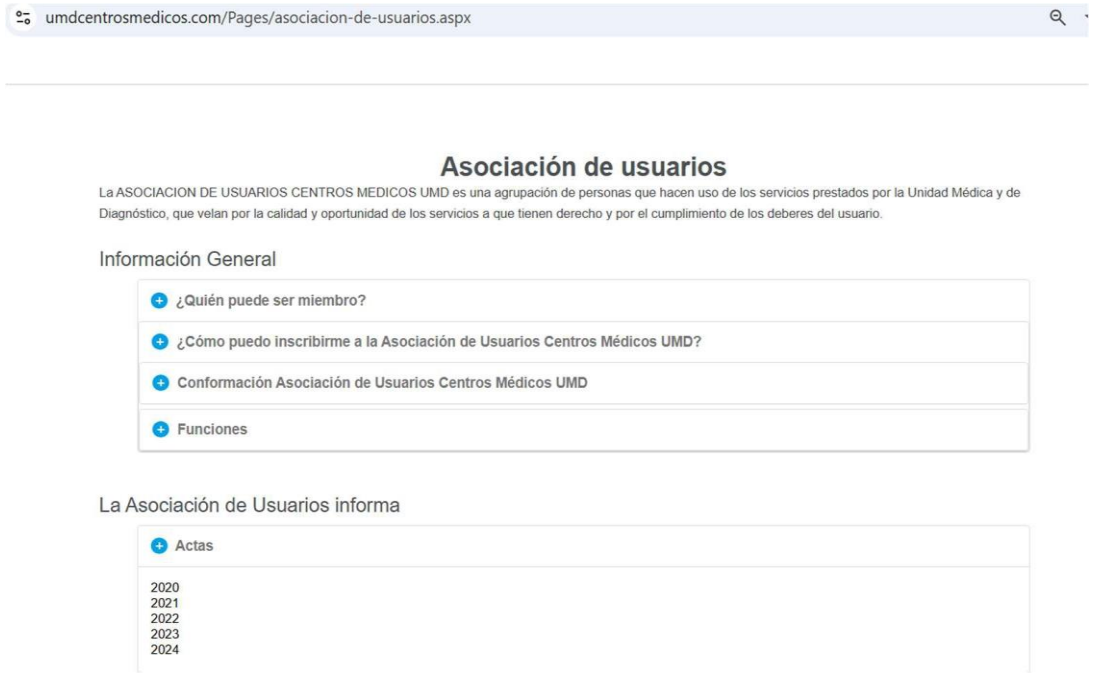
EJE ESTRATÉGICO 5 - GESTIÓN Y GARANTÍA EN SALUD CON PARTICIPACIÓN EN EL PROCESO DE DECISIÓN.

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL. No distribuya ni reproduzca sin previa autorización de Colmédica.

Los Centros Médicos Colmédica son operados por UMD.

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.



INFORMACIÓN CONFIDENCIAL. No distribuya ni reproduzca sin previa autorización de Colmédica.

Los Centros Médicos Colmédica son operados por UMD.

Centros Médicos | COLMÉDICA

PRESENTACIÓN DE INDICADORES DE SERVICIO 2024 DE LA UNIDAD MÉDICA Y DE DIAGNOSTICO.



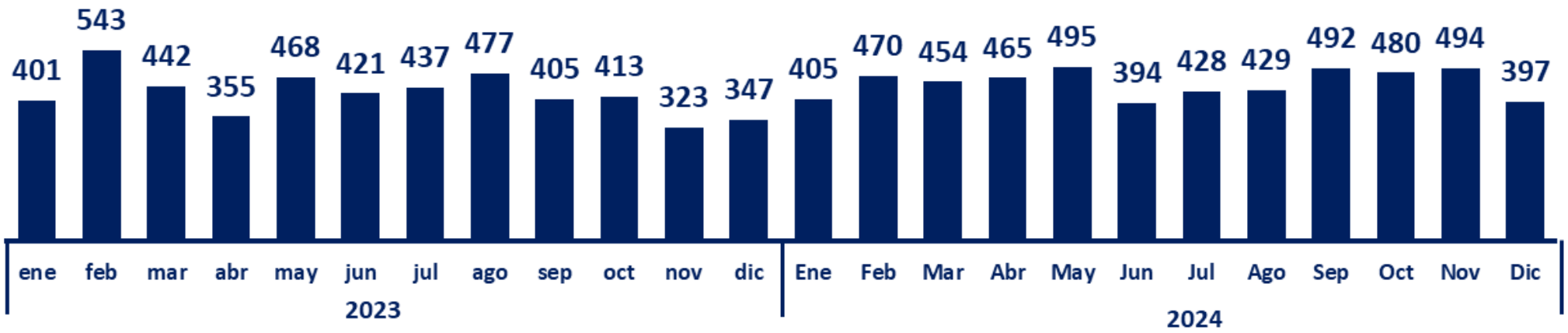
INFORMACIÓN CONFIDENCIAL. No distribuya ni reproduzca sin previa autorización de Colmédica.

Los Centros Médicos Colmédica son operados por UMD.

EMPRESAS BANMEDICA

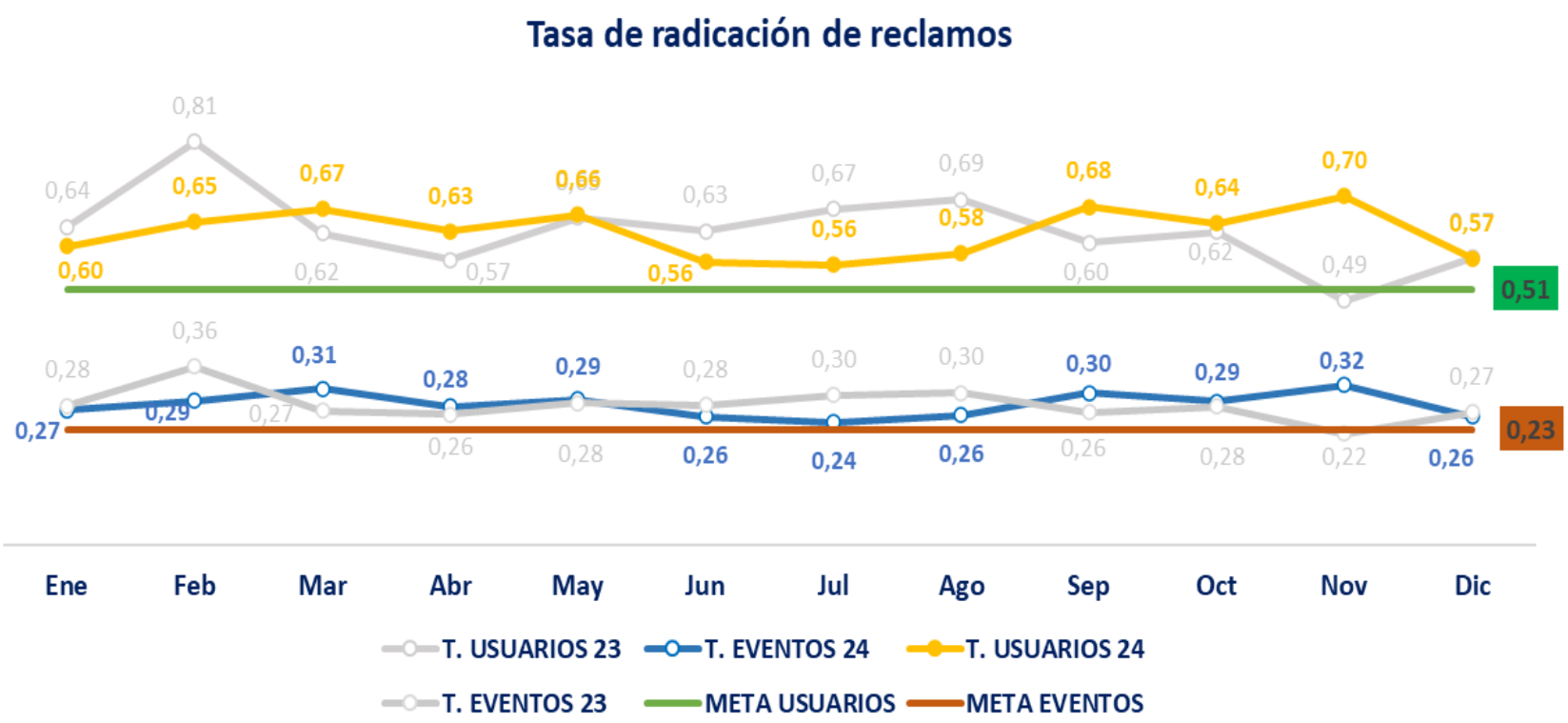
Comportamiento histórico radicación de reclamos

	RADICADOS	VAR. RADICADOS
Ene- Dic 2023	5.032	
Ene- Dic 2024	5.403	7%



INFORMACIÓN CONFIDENCIAL. No distribuya ni reproduzca sin previa autorización de Colmédica.

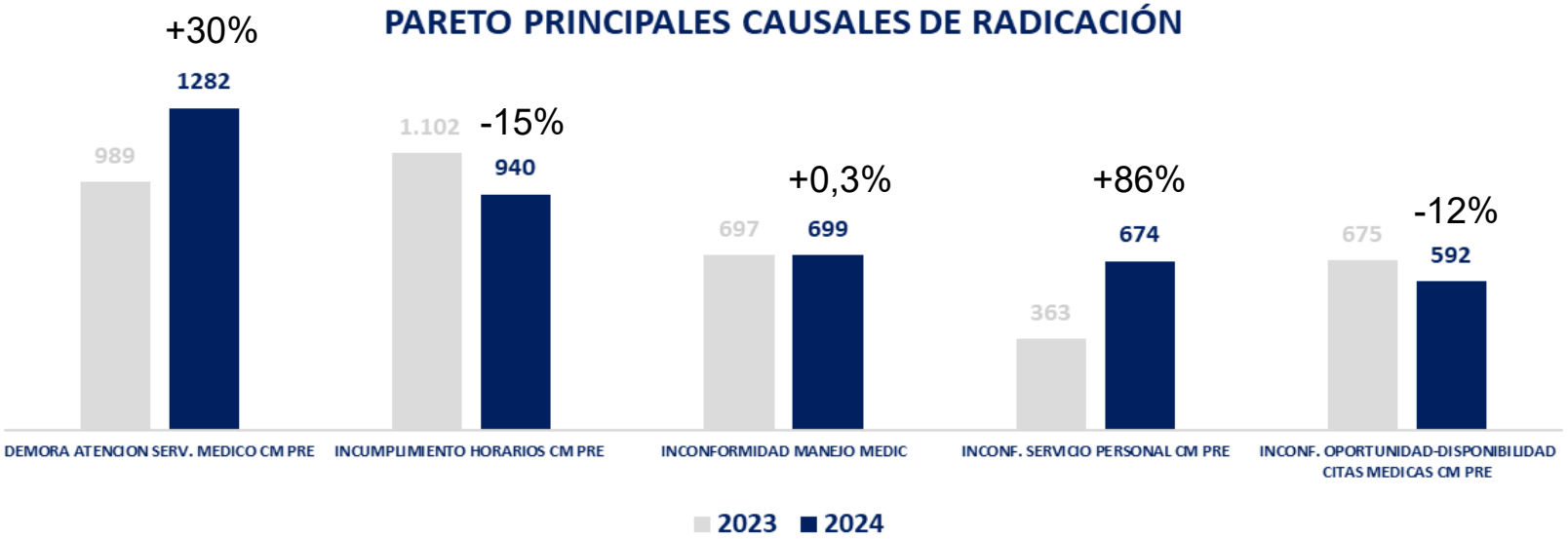
Indicador radicación de reclamos.



MES	USUARIOS	EVENTOS	RAD
ENERO 2023	62.934	143.809	400
FEBRERO 2023	67.398	152.545	543
MARZO 2023	70.961	164.862	442
ABRIL 2023	62.302	136.405	359
MAYO 2023	71.248	164.465	466
JUNIO 2023	67.005	150.443	420
JULIO 2023	65.087	146.167	437
AGOSTO 2023	69.093	157.339	477
SEPTIEMBRE 2023	67.064	153.143	405
OCTUBRE 2023	66.083	149.186	413
NOVIEMBRE 2023	66.272	145.339	323
DICIEMBRE 2023	60.352	130.398	347
ENERO 2024	67.912	150.259	405
FEBRERO 2024	72.739	163.201	470
MARZO 2024	67.562	145.307	454
ABRIL 2024	74.249	168.082	465
MAYO 2024	75.233	170.869	495
JUNIO 2024	69.765	153.513	394
JULIO 2024	76.414	174.719	428
AGOSTO 2024	73.605	165.323	429
SEPTIEMBRE 2024	72.418	161.538	492
OCTUBRE 2024	74.745	167.917	480
NOVIEMBRE 2024	70.908	154.937	494
DICIEMBRE 2024	69.425	155.086	397
TOTAL 2023	795.799	1.794.101	5.032
TOTAL 2024	864.975	1.930.751	5.403
% VARIACIÓN	9%	8%	7%

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL. No distribuya ni reproduzca sin previa autorización de Colmédica.

Pareto radicación



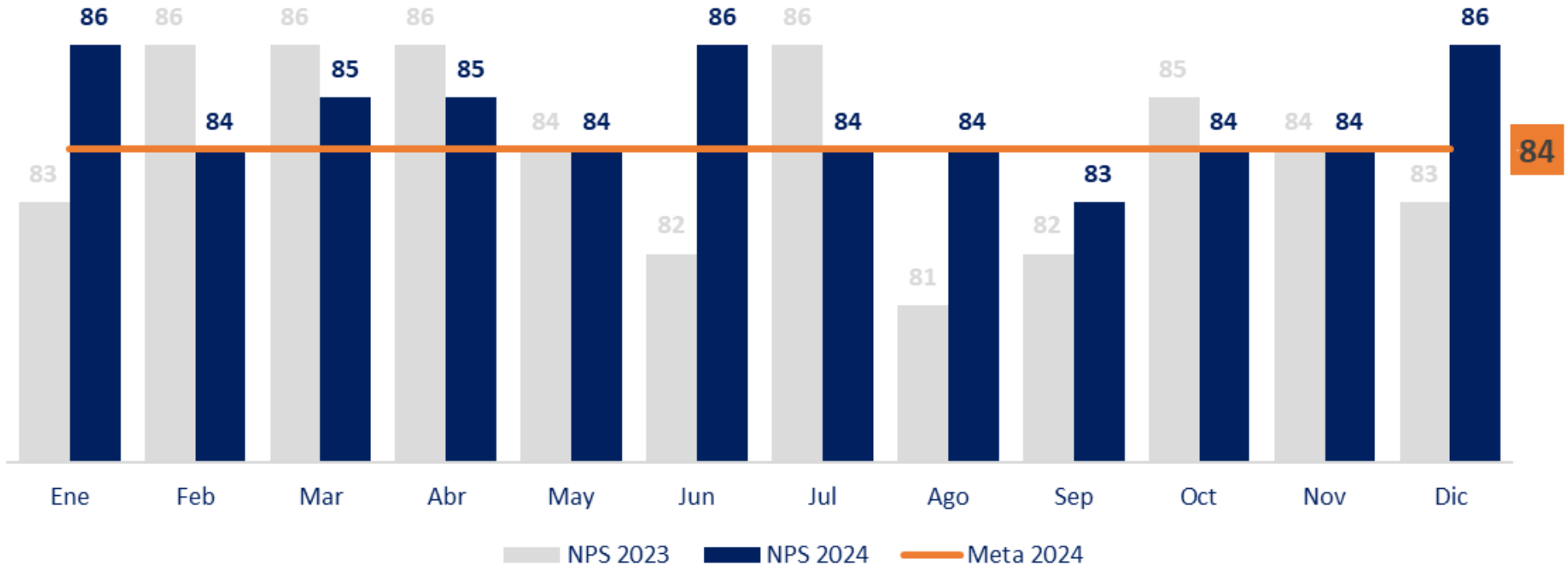
Demora atención Médico	Incumplimiento Horarios CM PRE	Inconformidad manejo Médico	Inconformidad servicio presonal	Inconformidad Oportunidad Citas
- Demora atención consulta externa. 416 Reclamos - 32% de esta causal - Demora entrega resultados imagenología. 179 Reclamos - 14% de esta causal - Demora atención recepción. 160 Reclamos - 12% de esta causal Total Causal 2024 : 1,282 reclamos Participación sobre total reclamos : 24%	- Iconformidad cancelación cita. 515 Reclamos - 55% de esta causal - Inconformidad no atención llegada tarde. 221 Reclamos - 24% de esta causal - Inconformidad no atención telemedicina. 157 Reclamos - 17% de esta causal Total Causal 2024 : 940 reclamos Participación sobre total reclamos : 17%	- Iconformidad manejo médico. 440 Reclamos - 63% de esta causal - Inconformidad tratamiento odontológico. 182 Reclamos - 23% de esta causal - Inconformidad por incapacidad emitida. 38 Reclamos - 5% de esta causal Total Causal 2024 : 699 reclamos Participación sobre total reclamos : 13%	- Actitud presonal administrativo. 368 Reclamos - 55% de esta causal - Actitud del médico. 161 Reclamos - 24% de esta causal - Actitud servicio laboratorio. 34 Reclamoa - 5% de esta causal Total Causal 2024 : 674 reclamos Participación sobre total reclamos : 12%	- No disponibilidad de agenda especialidad, 570 Reclamos - 96% de esta causal - Demora oportunidad de citas, 15 Reclamos - 3% de esta causal Total Causal 2024 : 592 reclamos Participación sobre total reclamos : 11%

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL. No distribuya ni reproduzca sin previa autorización de Colmédica.

Los Centros Médicos Colmédica son operados por UMD.

NPS Transaccional 2023 Vs 2024

Año	NPS	Meta
2022	82	82
2023	84	83
2024	85	84



INFORMACIÓN CONFIDENCIAL. No distribuya ni reproduzca sin previa autorización de Colmédica.



Centros Médicos COLMÉDICA

NOVEDADES CMC

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL. No distribuya ni reproduzca sin previa autorización de Colmédica.

Los Centros Médicos Colmédica son operados por UMD.

EMPRESAS BANMEDICA

Apertura nuevo CMC Multiplaza



Calle 19A No 72-57 Piso 3 Centro Comercial Multiplaza...
Fecha apertura: Diciembre 2024



INFORMACIÓN CONFIDENCIAL. No distribuya ni reproduzca sin previa autorización de Colmédica.

Renovación CMC Alto Prado

Fecha remodelación:
Febrero2025





INFORMACIÓN CONFIDENCIAL. No distribuya ni reproduzca sin previa autorización de Colmédica.

Ampliación servicios CMC Chía



Fecha remodelación: Junio 2025

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL. No distribuya ni reproduzca sin previa autorización de Colmédica.

Programa Yo soy Colmedica



Somos Experiencia

Usuarios, nuestra razón de ser

















INFORMACIÓN CONFIDENCIAL. No distribuya ni reproduzca sin previa autorización de Colmédica.

Centros Médicos

COLMÉDICA

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL. No distribuya ni reproduzca sin previa autorización de Colmédica.

Los Centros Médicos Colmédica son operados por UMD.

EMPRESAS BANMEDICA