

ACTA No. 004- RENDICIÓN DE CUENTAS ASOCIACIÓN DE USUARIOS CENTROS MÉDICOS UMD.

Resolución 2063 del 2017. Ministerio de Salud y Protección Social.

La Asociación de Usuarios de los Centros Médicos UMD, en la ciudad de Bogotá D.C, a las 2:00 p.m. del 28 de abril del 2022, lleva a cabo su rendición de cuentas de la gestión realizada en el año 2021 y dando cumplimiento a la normativa vigente Res. 2063 del 2017 del Ministerio de Salud y Protección Social artículo 11.2. Rendición de cuentas a los asociados. Esta fue previamente convocada, el 28 de marzo del 2022 a través de la página web de la Unidad Médica y de Diagnóstico y por correo electrónico a los usuarios de dicha entidad.

ASISTENTES:

Como representante de la entidad Unidad Médica y de Diagnóstico, asistieron las siguientes personas:

- Rafael Díaz Reyes- Jefe de Calidad y Servicio.
- Nelson Pérez Cruses- Profesional de Calidad y Servicio.

Otros asistentes:

Usuarios en general e integrantes de la Asociación de Usuarios de acuerdo con los datos consignados en la lista de asistencia que hace parte de la presente acta.

Orden del día.

1. Referenciación.
2. Rendición de cuentas participación de la Asociación de Usuarios en el plan de acción 2021.
3. Presentación de indicadores de servicio del 2021 de la Unidad Médica y de Diagnóstico.
4. Planeación de servicio para el 2022.
5. Novedades CM.
6. Preguntas.

Desarrollo.

Se da inicio con el saludo por parte de los representantes de la entidad Unidad Médica y de Diagnóstico, dándose a conocer a toda la audiencia, las fechas en las que se enviaron las invitaciones a la rendición de cuentas, siendo estas el 28 de marzo, 18 de abril y 25 de abril del 2022.

1. Referenciación.
 - Resolución 2063 del 2017, la cual define la Política de Participación Social en Salud y da alcance a las Asociaciones de Usuarios, en rendir cuentas a los asociados y ciudadanía en general.

2. Rendición de cuentas participación de la Asociación de Usuarios en el plan de acción 2021.
 - Conformación de la Asociación de Usuarios Centros Médicos UMD, el 20 de noviembre 2020.
 - Se da alcance a nivel nacional.
 - Junta Directiva compuesta por: Adriana Mejía (presidenta), Diana Ortegón (suplente de presidenta), Héctor Montoya y Verónica Vernaes (asociados).
 - Ejecución eje estratégico
 - 1- Fortalecimiento Institucional: se realizaron las siguientes actividades:
 - Publicación del curso Política de Participación Social en Salud en la plataforma interna Actualízate, en donde del total de los inscritos, se logró el 63% de participación (realización y aprobación).
 - Capacitación virtual en la Política de Participación Social en Salud, en la cual se logró una participación de 40 funcionarios de las regionales Antioquia y Occidente, equivalente al 25% de la planta de la UMD.
 - 2- Empoderamiento de La ciudadanía y las Organizaciones Sociales en Salud. Se realizaron las siguientes actividades:
 - Se realizó acompañamiento a la Asociación de Usuarios por parte de los representantes de la UMD, generando asistencia técnica, apoyo en la elaboración de actas y temas relacionados con la participación social en salud, Esta información se está publicando en la página web en la sección actas.
 - Se implementó cronograma de fechas especiales para homenajear a los integrantes de la Asociación de Usuarios en su día de cumpleaños.
 - Como estrategia de incentivar la inscripción a la Asociación de Usuarios de los Centros Medicos UMD, se publicó en los televisores de los centros médicos un espacio publicitario haciendo alusión al mecanismo de inscripción, el cual tuvo como resultado dos nuevos ingresos.
 - 3- Impulso a La Cultura de la Salud, realizándose, las siguientes actividades:
 - se compartió a los integrantes de la Asociación de Usuarios, las invitaciones recibidas por el ente territorial (Secretaría Distrital de Salud de Bogotá), en donde se abren espacios para que la ciudadanía adquiera conocimientos en salud y participen en estos temas de interés general.
 - 4- Control Social en Salud. Se realizaron las siguientes actividades:
 - Se programó una capacitación dirigida a las Asociados en donde los temas principales fueron las formas de participación en salud y rendición de cuentas. Esta capacitación se realizó el 18 de noviembre del 2021 y se contó con la asistencia del 100% de los integrantes.
 - 5- Gestión y Garantía en Salud con Participación en el Proceso de Decisión. Se realizaron las siguientes actividades:
 - Se realizó en el mes de mayo del 2021, una reunión vía web, con el Gerente de la Unidad Médica y de Diagnóstico, en conjunto con los integrantes de la Asociación de Usuarios con una asistencia del 80%.
 - Se abordaron los siguientes temas:
 - ❖ Plan de vacunación covid-19 de la UMD.
 - ❖ Proyectos de ampliación de la UMD.
 - ❖ Los Asociados presentaron sus sugerencias frente al servicio recibido en la UMD.

- Invitación a los asistentes de la rendición de cuentas de la Asociación de Usuarios CM a inscribirse a la Asociación de Usuarios Centros Médicos UMD, por correo electrónico.
3. Presentación de indicadores de servicio 2021 de la Unidad Médica y de Diagnóstico.
- Tasa de reclamos radicados en el 2021 vs 2020, con un incremento del 53%.
 - Consolidado de las principales causales de reclamos años 2021 Vs 2020.
 - Indicador de Oportunidad Respuesta Reclamos 2021.
 - Nivel de Satisfacción 2020-2021.
 - Usuarios atendidos 2020 Vs 2021.
4. Planeación de servicio 2022.
- Capacitaciones internas al personal de la UMD, en temas de:
 - Conceptos de servicio al cliente.
 - Lenguaje verbal y no verbal.
 - Presentación personal.
 - Política de Participación Social en Salud.
 - Buzón de sugerencias virtual.
 - Ejecución del plan de acción 2022.
5. Novedades Centros Médicos.
- Acceso a Telemedicina.
 - Puntos de vacunación COVID-19
 - Tomas de pruebas COVID-19
 - Agendamiento de citas.
6. Preguntas.

No se presentan dudas ni preguntas.

Intervenciones.

- Adriana Mejía sugiere a la entidad que se debe buscar mecanismos más directos al usuario con el fin de que ellos conozcan acerca de la Asociación de Usuarios y de esta manera tener una mayor acogida. Reitera que percibe que esta información no está llegando a los usuarios de la manera correcta y por lo tanto hay desinformación y desconocimiento de la existencia de la Asociación. Propone que en las facturas físicas se pueda incluir una invitación a los usuarios para que se inscriban y de igual manera para los pagos virtuales de las UPD, donde se evidencie un mensaje llamativo resaltando la inscripción a la Asociación ya que esto les garantiza que el usuario si está accediendo a los servicios de la UMD cumpliendo con lo exigido en los estatutos, cosa que no ocurre

cuando se envía correo electrónico masivo. Rafael Diaz como Jefe de Calidad y Servicio de la entidad responde a esta sugerencia, indicando que se recibirá y se estudiará, qué medios se podrán utilizar y llegar al usuario de la manera más eficiente posible.

- Adriana Mejía indica que se debe socializar en los diferentes canales de comunicación de la UMD, los resultados que se obtuvieron en el año anterior como los niveles de servicio, resaltando el aporte de los usuarios que hacen mediante sus reclamos, NPS y la participación de la Asociación.

Finalización.

Se da por finalizada la rendición de cuentas de la Asociación de Usuarios Centros Médicos UMD a las 3:40 pm, no sin antes agradecer por la asistencia e invitando a las personas interesadas a inscribirse a la Asociación y hacer partícipes en este proceso de mejora en la calidad del servicio de la UMD.

Se adjunta en la presente acta la lista de asistencia, constancias de convocatorias y presentación de puntos tratados en la rendición de cuentas.

En la ciudad de Bogotá D.C., se firma el quinto (5) día del mes de mayo de 2022.



Rafael Díaz Reyes

ID Firma: 536ae6b8-d079-49a4-a2f9-9f1bde29409a
Titular: COLMÉDICA MEDICINA PREPAGADA S.A.
Emitido por: Olimpia EDC Sub

Rafael Díaz Reyes- Jefe Calidad y Servicio CM UMD



Nelson Norway Perez Cruses

ID Firma: 9d0f1347-c7b3-498d-9a15-104df5626d5b
Titular: COLMÉDICA MEDICINA PREPAGADA S.A.
Emitido por: Olimpia EDC Sub

Nelson Pérez Cruses- Profesional de Calidad y Servicio CM UMD

Adriana Mejía

Adriana Mejía Gómez- Presidenta Asociación de Usuarios Centros Médicos UMD.

Anexos.

Anexo 1. Lista de asistencia.

LISTA DE ASISTENCIA	
Total asistentes	13
Título de la reunión	RENDICIÓN DE CUENTAS ASOCIACIÓN DE USUARIOS CM UMD
Lugar de la reunión	Microsoft Teams
Fecha y Hora de inicio de la reunión	28/04/2022 13:54
Fecha y Hora de finalización de la reunión	28/04/2022 15:40

Nombre completo	Hora de Unión	Rol
Nelson Perez Cruces	28/04/2022 13:54	Organizador
Andres Cazdy Capunder	28/04/2022 13:54	Moderador
Adriana Mejia	28/04/2022 13:57	Presidenta Asociación.
Laura Paola Bello	28/04/2022 14:00	Moderador
Diana Paola Rodriguez Solorzano	28/04/2022 14:02	Moderador
Rafael Enrique Diaz Reyes	28/04/2022 14:02	Expositor
Sara Isabel Hernandez Florez	28/04/2022 14:03	Moderador
Yuliani Maria Suarez Cayaffa	28/04/2022 14:05	Moderador
Diana Araceli Ortegon Barragan	28/04/2022 14:05	Moderador
Ana Yanira Sanabria Morales	28/04/2022 14:10	Moderador
Andres Cazdy Capunder	28/04/2022 14:10	Moderador
Karina Painchault	28/04/2022 14:36	Moderador
Carol Andrea Gomez Pulido	28/04/2022 14:36	Moderador

Anexo 2. Ejecución rendición de cuentas.



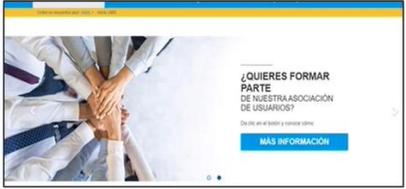
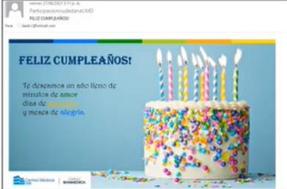
ORDEN DEL DÍA

1. Referenciación
2. Rendición de cuentas participación de la Asociación de Usuarios en el plan de acción 2021.
3. Presentación de indicadores de servicio 2021 de la Unidad Medica y de Diagnostico.
4. Planeación de servicio 2022.
5. Novedades CM
6. Preguntas.



Eje estratégico 2- Empoderamiento De La Ciudadanía Y Las Organizaciones Sociales En Salud

- Se implementó cronograma de fechas especiales, para homenajear a los integrantes de la asociación de usuarios en su día de cumpleaños.
- Se publicó en la pagina web de la UMD, invitación a inscribirse a la asociación de usuarios y de igual manera se realizó la publicidad en los TV de los centros médicos, en donde en el 2021, se obtuvo 2 nuevos ingresos.



Anexo 3. Invitación correo electrónico.

Archivo Mensaje ¿Qué desea hacer?

ma. 22/03/2022 16:39
Unidad Médica de Diagnóstico <umd@umd.com.co>
TEST MAIL **Participa en la rendición de cuentas**

Para Nelson Perez Cruces

Mensaje reenviado el 12/04/2022 7:52.
Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web.

Si no ves estas imágenes en tu correo, haz clic aquí

Nelson Perez Cruces



Centros Médicos UMD
Hacemos bien, lo que le hace bien.



**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 2021**.

Fecha: Jueves 28 de abril de 2022
Hora: 2:00 p.m.
Lugar: Vía teams

[Únete a la transmisión aquí](#)

Confirma tu asistencia al correo:
participacionusuarios@umd.com.co

[Ingresa aquí para más información](#)

En cumplimiento de lo establecido en la resolución 2003 del 2017.
Ministerio de Salud y Protección Social.



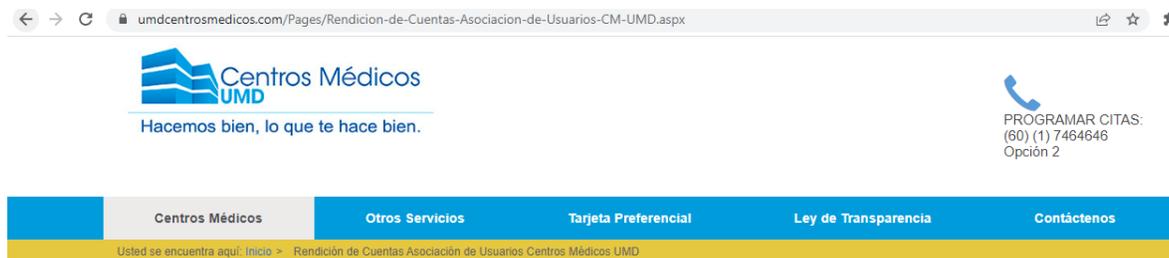
Para asegurar la entrega de tus correos, si no se ve la imagen, por favor ingresa a umd.com.co a la sección de administración de correo.
Este mensaje fue enviado a umd@umd.com.co

© 2022 Derechos Reservados
Colombia Médica Propaganda
Calle 102 # 2-38-25
Este mensaje fue enviado a través de umd@umd.com.co por Colombia Médica Propaganda

Anexo 4. Publicación página web.



Anexo 5. Publicación informe de gestión 2021 e ingreso al espacio de preguntas.



Rendición de cuentas Asociación de Usuarios Centros Medicos UMD

Dando cumplimiento a la Resolución 2063 del 2017 del Ministerio de Salud y Protección Social, la Asociación de Usuarios de los Centros Medicos UMD presenta el informe de rendición de cuentas de los siguientes periodos:

- Informe 2021

Por favor déjanos tus dudas e inquietudes respecto a la gestión que se realiza desde la Asociación de Usuarios Centros Medicos UMD, las cuales serán resueltas el día de la audiencia que se llevará a cabo el 28 de abril del 2022 a las 2:00 pm. Ingresa aquí.



RENDICIÓN DE CUENTAS- ASOCIACIÓN DE USUARIOS CENTROS MEDICOS UMD.

AÑO 2021

Invitación.



La Asociación de Usuarios de la Unidad Médica y de Diagnóstico, te invita a participar en la presentación del **Informe de Gestión 2021**.

Fecha: Jueves 28 de abril de 2022

Hora: 2:00 p.m.

Lugar: Vía teams

[Únete a la transmisión aquí](#)

Confirma tu asistencia al correo:
participacionciudadanaumd@umd.com.co

[Ingresa aquí para más información](#)

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



Para asegurar la entrega de nuestros e-mail en tu correo,

Fechas :

- 28 de Marzo 2022
- 18 de Abril 2022
- 25 de Abril 2022





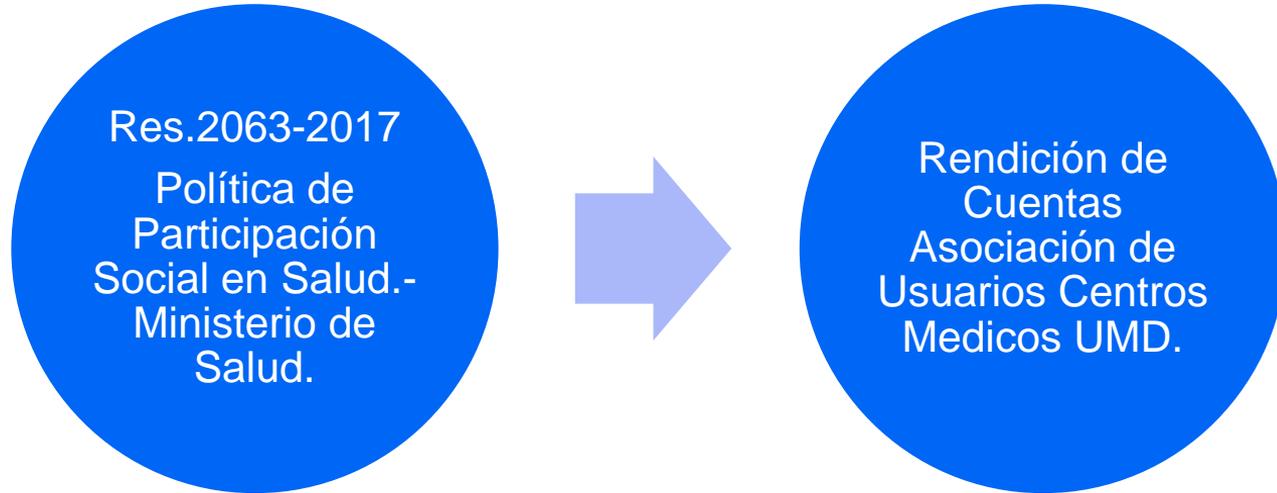
ORDEN DEL DÍA

1. Referenciación
2. Rendición de cuentas participación de la Asociación de Usuarios en el plan de acción 2021.
3. Presentación de indicadores de servicio 2021 de la Unidad Medica y de Diagnostico.
4. Planeación de servicio 2022.
5. Novedades CM
6. Preguntas.



1. Referenciación

Referenciación rendición de cuentas.



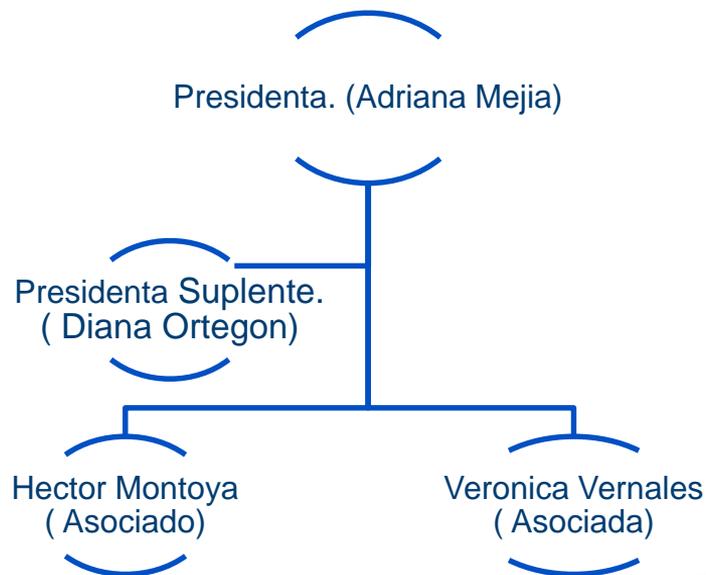


2. Rendición de cuentas participación de la Asociación de Usuarios en el plan de acción 2021.

Asociación de Usuarios Centros Médicos UMD.

La Asociación de Usuarios fue conformada en noviembre 2020 para velar por la prestación del servicio ofrecido por la Unidad Medica y de Diagnostico , su alcance es a nivel nacional, y promueve la participación de nuestros usuarios en las regionales (Norte, Occidente, Centro y Antioquia).

La Junta Directiva de la Asociación de Usuarios Centros Medicos UMD, esta compuesta de la siguiente manera:



Eje estratégico 1- Fortalecimiento Institucional.

Se realizaron las siguientes actividades como estrategia de fortalecimiento a los funcionarios de la UMD frente al reconocimiento e identificación de la asociación de usuarios como mecanismo de apoyo a la mejora en la prestación del servicio

- Publicación del curso Política de Participación Social en Salud en la plataforma interna Actualízate, en donde del total de los inscritos, el porcentaje de realización y aprobación fue del 63%.
- Capacitación virtual en la Política de Participación Social en Salud, en la cual se recibió una participación de 40 funcionarios.

Curso

100%

Guía didáctica Ver tutor Glosario Preguntas frecuentes Documentos

Unidades del curso

Tarea	Evaluación
PRESENTACION POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD Terminado 1	EVALUACION POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD Terminado - Aprobado Intentos 1 2



Eje estratégico 2- Empoderamiento De La Ciudadanía Y Las Organizaciones Sociales En Salud

Se realizaron las siguientes actividades:

- Se realizó acompañamiento a la Asociación de Usuarios por parte de los representantes de la UMD, generando asistencia técnica, apoyo en la elaboración de actas y temas relacionados con la participación social en salud, esta información se está publicando en la página web en la sección actas.
- <https://www.umdcentrosmedicos.com/Pages/asociacion-de-usuarios.aspx>

• Declarar disuena la Asociación de Usuarios por las causales establecidas por la ley y por lo establecido en el estatuto de la asociación.

• Propender porque la Asociación de Usuario, promueva la vinculación permanente de usuarios a la misma fortaleciendo la organización.

1.1 Actas

- Actas 2020
- Actas 2021
- Actas 2022

2.2 Política de participación social en salud

- Informe de gestión plan de acción PPSS 2021

Acerca de UMD

- Información corporativa
- Derechos y deberes
- Asociación de usuarios
- Política de privacidad
- Reporte Circular 003 - Código de Conducta y Buen Gobierno
- Segundo Reporte Circular 003 de 2018
- Código de Conducta
- Política de Calidad
- Organigrama
- Ley de Transparencia
- Circular N° 018 de septiembre 22 - 2021 - Matriz TIA

Información General

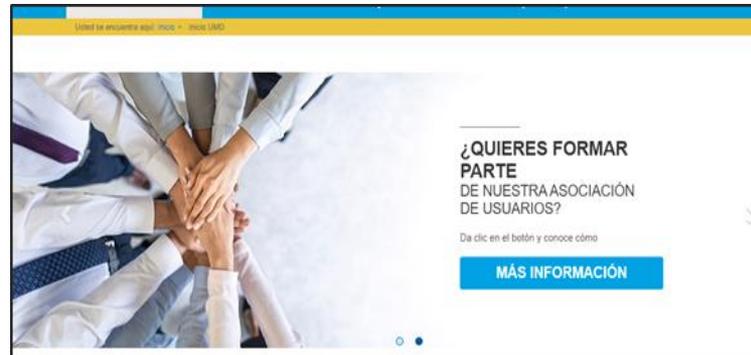
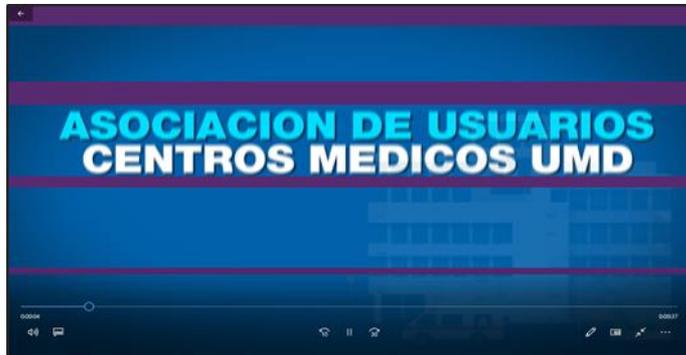
- Estados financieros 2014-2015
- Estados financieros 2016-2016
- Estados financieros 2017-2018
- Estados financieros 2018-2017
- Estados financieros 2019-2018
- Estados financieros 2020-2019

Encuentranos en:

VIGILADO Supersalud

Eje estratégico 2- Empoderamiento De La Ciudadanía Y Las Organizaciones Sociales En Salud

- Se implementó cronograma de fechas especiales, para homenajear a los integrantes de la asociación de usuarios en su día de cumpleaños.
- Se publicó en la pagina web de la UMD, invitación a inscribirse a la asociación de usuarios y de igual manera se realizó la publicidad en los TV de los centros médicos, en donde en el 2021, se obtuvo 2 nuevos ingresos.



Eje estratégico 3- – Impulso A La Cultura De La Salud

Para el cumplimiento del eje estratégico No. 3, se compartió a los integrantes de la Asociación de Usuarios las invitaciones recibidas por el ente territorial (Secretaría Distrital de Salud de Bogotá), en donde se abren espacios para que la ciudadanía adquiera conocimientos en salud y participen en estos temas de interés general.



Defensoría del Pueblo #NosUnenTusDerechos

Semana de la Cultura de la Seguridad Social 2021

Foro Virtual

Invita
Carlos Camargo Assis
Defensor del Pueblo

Martes **27** de abril de 2021

9:30 a.m. – 12:00 m.
Transmisión por:
 Microsoft Teams

“Promovemos espacios de conocimiento y divulgación de la Seguridad Social Integral para una vida digna”



Díaz Pardo, Luz Myriam <LMDiaz@saludcapital.gov.co> | Nelsy_camasca_contratista@coomeva.com.co; Inaj_soa@coomeva.com.co; Margarita Ardila Ochoa - Alkansalud; + 56

Sesión capacitación integrantes asociaciones de usuarios.

Mensaje reenviado el 21/06/2021 10:04 p. m.
Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web.

Sesión de Fortalecimiento de Capacidades Integrantes de COPACOS y Asociaciones de Usuarios

Fecha: Miércoles, 23 de Junio de 2021
Lugar: Reunión Virtual por Teams
Hora: 9:00 a 11:00 am
Tema: Conversatorio Reforma a la Salud.

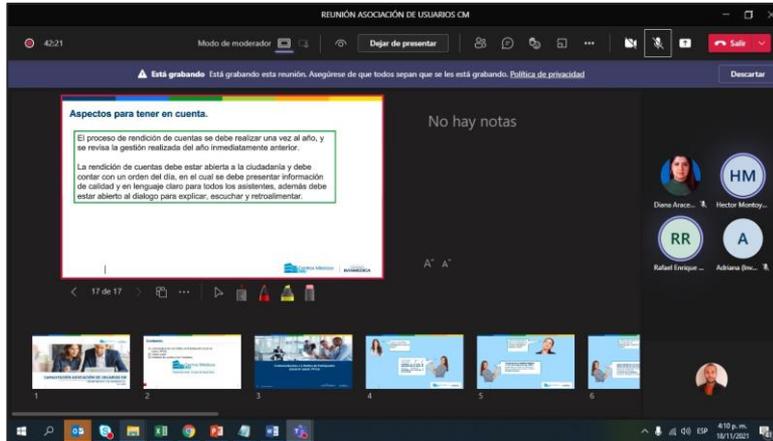
MUCHAS GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN

Reunión de Microsoft Teams

Únase desde su equipo o aplicación móvil
[Haga clic aquí para unirse a la reunión](#)

Eje estratégico 4- – Control Social En Salud

Se programó una capacitación en donde los temas principales fueron las formas de participación en salud y rendición de cuentas. Esta capacitación se realizó el 18 de noviembre del 2021 y se contó con la asistencia del 100% de los integrantes.



Eje estratégico 5- – Gestión Y Garantía En Salud Con Participación En El Proceso De Decisión

Se realizó en el mes de mayo del 2021, reunión vía Temas con el gerente de la Unidad Medica y de Diagnóstico, en conjunto con los integrantes de la Asociación de Usuarios cuya asistencia fue del 80%.

En este espacio, se abordaron los siguientes temas:

- Plan de vacunación covid-19 de la UMD.
- Proyectos de ampliación de la UMD.
- Los asociados presentaron sus sugerencias frente al servicio recibido en la UMD.

ASOCIACIÓN DE USUARIOS CENTROS MEDICOS UMD- ACTA DE REUNIÓN		
ACTA No. 007		
FECHA	LUGAR/MODALIDAD DE REUNIÓN	HORA DE INICIO
28 de mayo del 2021	Microsoft Teams	03:30 pm
I. OBJETIVO DE LA REUNIÓN Y ORDEN DEL DÍA		
OBJETIVO: Presentar la asociación de usuarios centros médicos UMD a la Gerencia de la Unidad Médica y de Diagnóstico.		
ORDEN DEL DÍA:		
1. Presentación de la asociación al Gerente.		
2. Revisión de tareas pendientes de la reunión anterior.		
3. Avances del cumplimiento del plan de acción del 2021		
II. ASUNTOS TRATADOS		
<ul style="list-style-type: none">• Se da inicio de la reunión con la presentación de la asociación de usuarios al Gerente de la UMD el Dr. Edgar Cortes, en donde se hace una introducción de cada integrante. Se da a conocer al Dr. Cortes lo que espera la asociación en cuanto a sus recomendaciones que ayuden con el mejoramiento del servicio.• Nelson Perez indica que las tareas que se tenían de la reunión anterior correspondían en enviar las actas y estatutos al Sr. Héctor esto con el fin de contextualizarlo, Nelson Perez confirma el envío, sin embargo, dado a que el Sr. Héctor no pudo asistir quedó pendiente esta confirmación.• Por otro lado, el Dr. Cortes manifiesta que está dispuesto a recibir todas aquellas recomendaciones que salgan de la asociación las cuales pueden ser escaladas por medio de Nelson Perez y Rafael Diaz quienes son los representantes de la IPS en la asociación.• El Dr. Cortes hace una presentación de los avances que ha tenido la UMD en el plan de vacunación e ilustra los indicadores de contagio en el país y hace un llamado a la concentración del autocuidado. De igual manera da a conocer a los asociados la nueva sede torre Colmedica 122 que abrió sus puertas a los usuarios que residen en Bogotá, la cual prestará servicios odontológicos, ayudas diagnósticas, consulta prioritaria y especializada.• Se les informa a los asociados presentes que se está trabajando en un curso virtual para todos los funcionarios de la UMD en temas de participación social, la cual se espera que sea publicada en este mes de junio y de igual se están definiendo algunos temas para realizar una capacitación a la ciudadanía en general y a los asociados la cual les será comunicada, esto dando cumplimiento a nuestro plan de acción 2021.		
III. COMPROMISOS		RESPONSABLES
IV. PROXIMA REUNIÓN		
Se programa próxima reunión para el 25 de junio del 2021 a las 03:30 pm		

1

Sé parte de nuestra
Asociación de Usuarios.

Inscríbete a través del correo:

Asociacionusuariosumdc@gmail.com

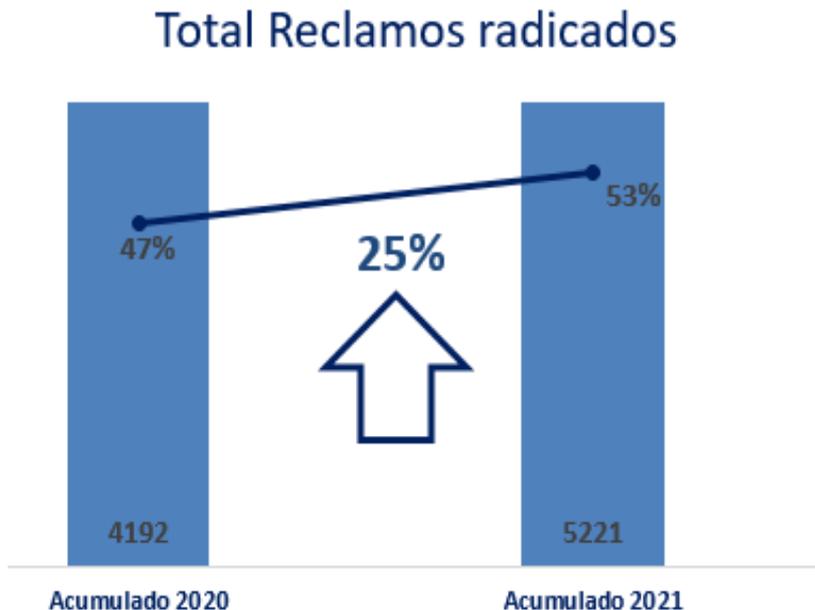
o déjanos tus datos al finalizar la
audiencia y te contactaremos.





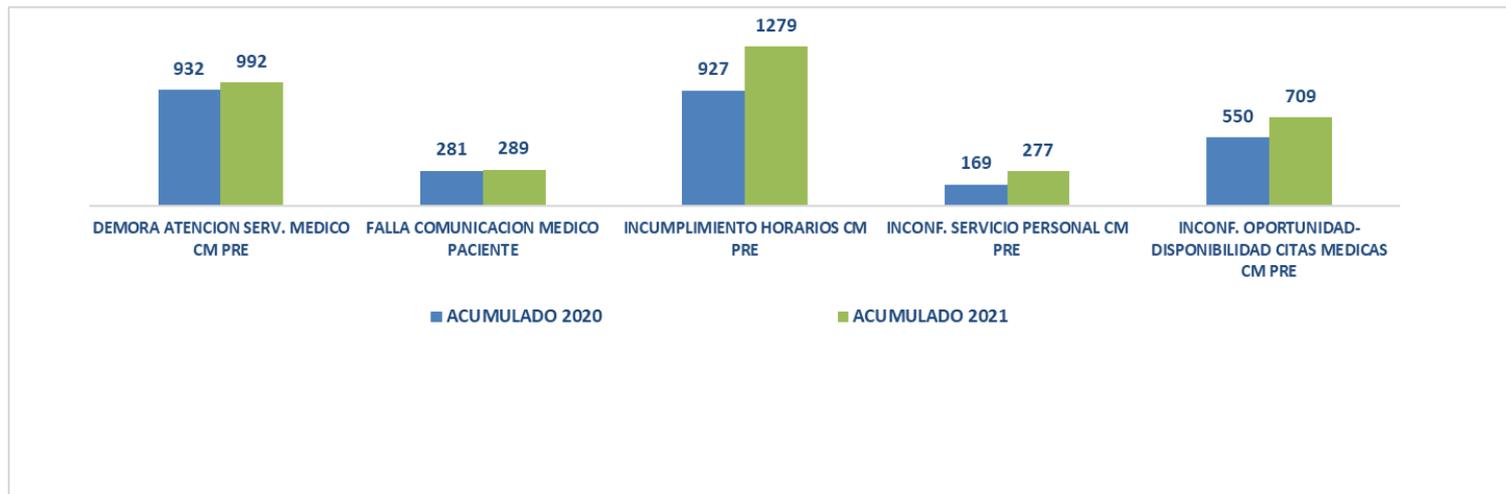
3. Indicadores de servicio Unidad Medica y de Diagnostico 2021

Total reclamos radicados.



En el año 2021 se presenta un acumulado de 5221 reclamos radicados para centros médicos, lo cual representa un incremento del 25% en comparación al año anterior, esto teniendo en cuenta el represamiento de servicios que ocasionó la emergencia sanitaria del COVID 19. lo que afectó el servicio en centros médicos, dado a dificultades al acceso de consultas por la alta demanda recibida, recibiendo un 53% en aprobación en 2021 con un incremento del 13% en comparación con el 2020.

Consolidado de las principales causales de reclamos.



- Para el 2021, se recibe incremento en los reclamos relacionados al servicio medico (demoras, incumplimiento y oportunidad de citas, teniendo en cuenta la alta demanda recibida, por lo que se incrementó la oferta y se impulsó el uso de telemedicina con el fin de mitigar el impacto recibido.
- Leves crecimiento en cuanto a la amabilidad del personal de recepción y asistencial. Se reforzó desde las coordinaciones de cada sede con el fin de mejorar nuestro grado de humanización en el servicio.

Indicador de Oportunidad Respuesta Reclamos 2021.

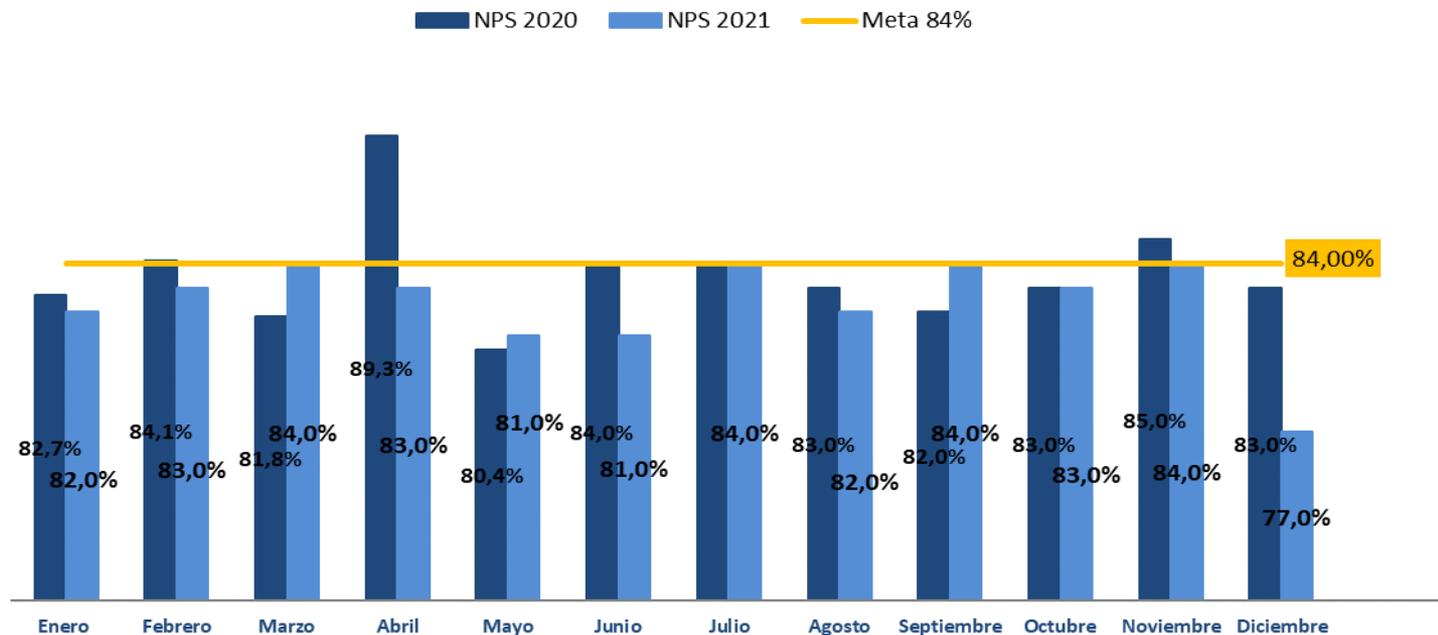
Indicador de Oportunidad respuesta reclamos 2021.



Durante el año 2021 la oportunidad en la respuesta de los reclamos recibidos se mantuvo por debajo a la meta esperada, sin embargo no se presentaron desviaciones altas.

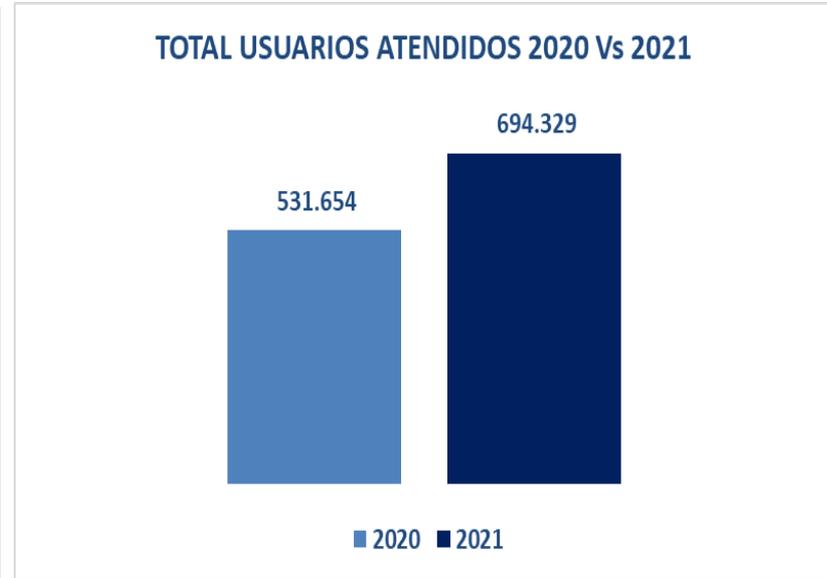
Desde la Jefatura de Servicio se realizaron seguimientos y refuerzos con las áreas involucradas en el proceso de análisis con el fin de optimizar nuestros recursos y cumplir con los tiempos de respuesta.

Nivel de Satisfacción 2020-2021



Se presenta volatilidad en nuestro indicador de satisfacción en el transcurso del año 2021, cuyo impacto se vio reflejado las inconformidades por oportunidad de citas y falla en la comunicación con el paciente.

Usuarios atendidos 2020 Vs 2021



Se recibe un incremento del 31% para el 2021 en cuanto a usuarios atendidos en los centros médicos. Teniendo en cuenta que para el año 2020, se presentó la emergencia sanitaria por lo que fue necesario iniciar cuarentenas obligatorias, lo que redujo significativamente los servicios en el segundo trimestre de ese año.

Finalizando el cuarto trimestre del 2020 y comienzos del 2021, se logra una estabilización de los servicios, incrementando la asistencia de nuestros usuarios a los servicios de la UMD.



4. Planeación de Servicio 2022

Planeación de Servicio 2022.

CAPACITACIONES INTERNAS.

- Conceptos de servicio al cliente.
- Lenguaje verbal y no verbal
- Presentación personal.
- Participación Social en Salud.



PLAN DE ACCIÓN POLITICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD.

Se ejecutará el plan de acción con la Asociación de Usuarios, incentivando la participación.

BUZON DE SUGERENCIA VIRTUAL

Se implementará buzones de sugerencias virtuales, con el fin de facilitar la recepción de las PQRS de los usuarios.



5. Novedades UMD.

Telemedicina

Atendiendo la emergencia sanitaria ocasionada por el virus del COVID-19, centros médicos implementó la telemedicina con el fin de brindar un mayor acceso en diversas especialidades a nuestros usuarios; para ello, se incluyó en la App Colmedica la opción de Telemedicina con la razón de tener todo centralizado facilitando su uso.



Versión App



Versión web

Vacunación COVID-19

La Unidad Médica y de Diagnóstico habilitó 4 centros médicos ubicados estratégicamente para el apoyo de las jornadas de vacunación en la ciudad de Bogotá, atendiendo los lineamientos del Ministerio de Salud en cuanto al programa de vacunación covid-19.



CMC CHAPINERO



CMC SALITRE CAPITAL



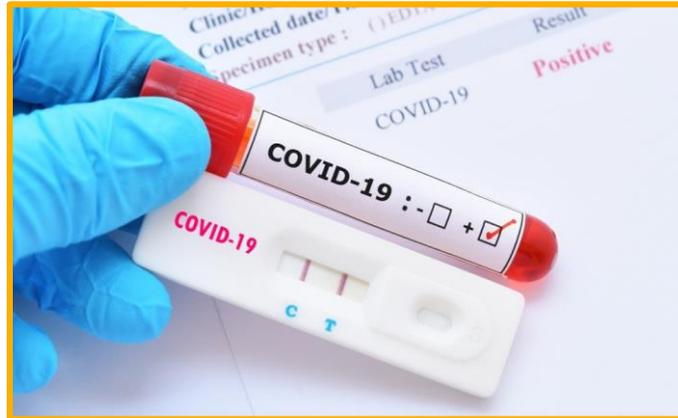
CMC TORRE SANTA BARBARA



CMC PLAZA CENTRAL

Toma de prueba COVID-19

Teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por el Ministerio de Salud, y con el fin de detectar con mayor prontitud los casos covid-19 + , la Unidad Medica y de Diagnostico, acondicionó para el 2021 algunas sedes, en las cuales los usuarios tomaron este servicio sin necesidad de una cita previa, garantizando los resultados oportunos y seguros.



Agendamiento- Modalidad de citas.

Pensando en nuestros usuarios, se implementó en la App y página web Colmedica, la opción de **modalidad**, en donde se puede realizar una búsqueda mas exacta al tipo de consulta de su preferencia o necesidad (Telemedicina o presencial)



Versión App



Versión Web

Agendamiento citas- Doctor UMD

Mediante la App Doctor UMD, el usuario puede solicitar sus citas medicas, realizar pagos y otros servicios adicionales.

Esta App está dirigida para aquellos usuarios que no cuentan con un plan de Colmedica medicina prepagada, pero que hacen uso de los servicios de la Unidad Medica y de Diagnostico.





6. Preguntas.

