

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

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

La Asociación de Usuarios de los Centros Medicos UMD, en la ciudad de Bogotá D.C, a las 3:30 pm del 17 de agosto del 2023, lleva a cabo su rendición de cuentas de la gestión realizada en el año 2022, 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, previamente convocada el 19 de julio del 2023 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 Diagnostico, asistieron las siguientes personas:

- Rafael Diaz Reyes- Jefe de Calidad y Servicio.
- Nelson Perez 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 2022.
- 3.Presentación de indicadores de servicio 2022 de la Unidad Médica y de Diagnostico.
- 4.Novedades CM
- 5.Preguntas.

Desarrollo.

Se da inicio con el saludo por parte de los representantes de la entidad Unidad Médica y de Diagnostico, donde además da a conocer a toda la audiencia las fechas en las que se enviaron las invitaciones a la rendición de cuentas, las cuales fueron: 18 de julio y 27 de julio del 2023.

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 Medicos UMD el 20 de noviembre 2020.
 - Alcance a nivel nacional.
 - Junta directiva compuesta por: Manuel Pimentel (Presidente de la Asociación), Adriana Mejia (suplente de presidente).
 - Ejecución eje estratégico 1- Fortalecimiento Institucional: se realizaron las siguientes actividades:
 - 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.
 - Fortalecer a la asociación de usuarios en temas de participación social en salud.
 - Incorporar el enfoque diferencial en el desarrollo de los espacios de participación social
 - Ejecución eje estratégico 2- Empoderamiento De La Ciudadanía Y Las Organizaciones Sociales En Salud. Se realizaron las siguientes actividades:
 - Fortalecer a la asociación en temas de interés en salud y derecho a la salud.
 - Resaltar el rol de los integrantes de la asociación de usuarios
 - Fortalecer el conocimiento en manejo de tecnología implementada por la UMD.
 - Promover las formas de convocatorias de los espacios de participación.
 - Ampliar la base de asociados
 - Ejecución eje estratégico 3- – Impulso A La Cultura De La Salud. Se realizaron las siguientes actividades:
 - Promover la salud publica en la ciudadanía
 - Promover la salud pública con enfoque de derecho diferencial.
 - Ejecución Eje estratégico 4- – Control Social En Salud. Se realizaron las siguientes actividades:
 - Fortalecer el conocimiento en control social.
 - Fomentar la participación ciudadana.
 - Vincular a la ciudadanía en el ejercicio de control social.
 - Reforzar los conceptos de participación social y funciones de la asociación.
3. Presentación de indicadores de servicio 2022 de la Unidad Médica y de Diagnostico.
 - Tasa de reclamos radicados en el 2022 VS 2021 , con un incremento del 9%.
 - Consolidado de las principales causales de reclamos años 2022 Vs 2021.
 - Indicador de Oportunidad Respuesta Reclamos 2021.
 - Nivel de Satisfacción 2022-2021.
 - Criterios de satisfacción.

4. Novedades de la Unidad Medica y de Diagnostico.

- Apertura del CM Chía Belenus.
- Remodelación CMC Colina
- Campaña Colmiguitos.
- Actualización App y Web Colmedica.
- Implementación del Kiosko para el trámite de autorizaciones.
- Capacitación a los funcionarios en experiencia del cliente.

5. Preguntas.

No se presentan dudas ni preguntas.

Intervenciones.

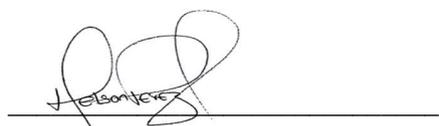
- Adriana Mejía sugiere hacer seguimiento al servicio en la recepción ya que percibe falta de colaboración con el paciente.
- Manuel Pimentel indica que hay que fortalecer la exigencia con el uso de tapa bocas ya que ha evidenciado que los usuarios ingresan sin medidas de bioseguridad.

Finalización.

Se da por finalizada la rendición de cuentas de la Asociación de usuarios Centros Medicos UMD a las 4:30 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 Unidad Médica y de Diagnostico.

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 (18) día del mes de agosto de 2023.



Nelson Perez Cruses- Profesional de Calidad y Servicio CM UMD



Manuel pimentel- presidente Asociación de Usuarios Centros Medicos 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	17/08/2023 15:30
Fecha y Hora de finalización de la reunión	17/08/2023 16:30

Nombre completo	Rol
Nelson Perez Cruces	Organizador
Adriana Mejia	Asociada
Rafael Enrique Díaz Reyes	Organizador
Manuel Pimentel	Presidente de la Asociación

Anexo 2. Ejecución rendición de cuentas.

Centros Médicos COL MÉDICA

ORDEN DEL DÍA

1. Contextualización
2. Ejecución del plan de acción 2022.
3. Presentación de indicadores de servicio 2022 de la Unidad Médica y de Diagnóstico.
4. Novedades CM.
5. Preguntas.

17/08/2023

1:06 / 1:09:56

RR Rafael Enrique Diaz Reyes

MP manuel pimentel (Invita...

Nelson Perez Cruces

A Adriana

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

Actividad 01: El 23 de septiembre del 2022 se realiza capacitación a los integrantes de la Asociación de Usuarios por parte de la Unidad Medica y de Diagnostico en temas relacionados a la atención de población vulnerable y con enfoque diferencial. Acta: [chrome-extension://efaidnbnmnibpcjpcglclefindmkai/https://www.umdcentrosmedicos.com/Documents/Actas/2022/Acta-009.pdf](https://www.umdcentrosmedicos.com/Documents/Actas/2022/Acta-009.pdf)

ENFOQUE DIFERENCIAL Y POBLACIONES VULNERABLES

ASOCIACION DE USUARIOS CENTROS MEDICOS UMD- 23/09/2022

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

RR Rafael Enrique Diaz Reyes

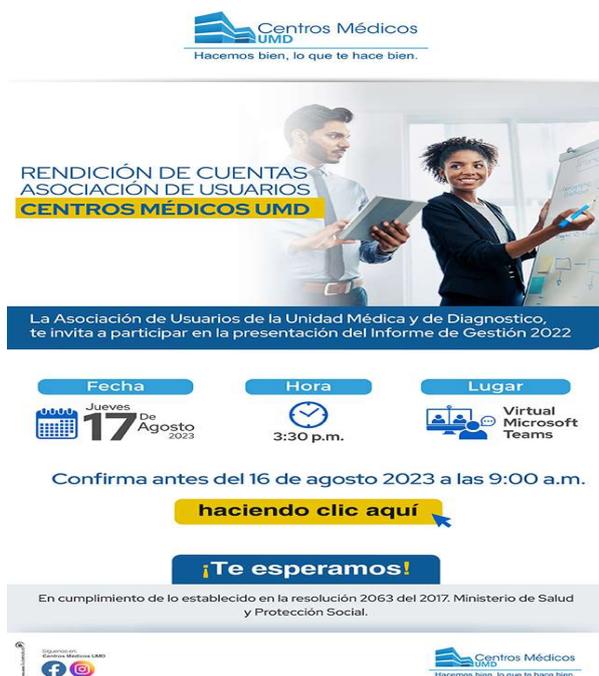
MP manuel pimentel (Invita...

Nelson Perez Cruces

A Adriana

7:53 / 1:09:56

Anexo 3. Invitación correo electrónico.



Centros Médicos UMD
Hacemos bien, lo que te 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 2022

Fecha
Jueves 17 De Agosto 2023

Hora
3:30 p.m.

Lugar
Virtual Microsoft Teams

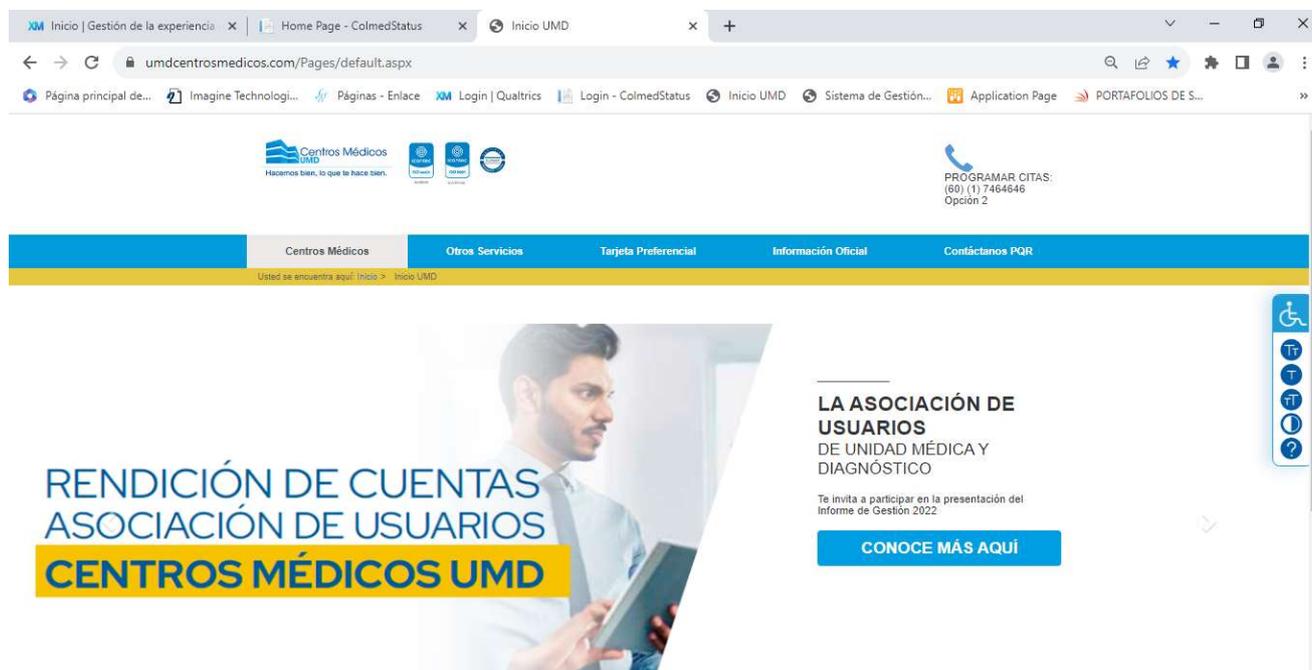
Confirma antes del 16 de agosto 2023 a las 9:00 a.m.
haciendo clic aquí

¡Te esperamos!

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

Anexo 4. Publicación página web.



Inicio | Gestión de la experiencia | Home Page - ColmedStatus | Inicio UMD

umdcentrosmedicos.com/Pages/default.aspx

Página principal de... Imagine Technologi... Páginas - Enlace XM Login | Qualtrics Login - ColmedStatus Inicio UMD Sistema de Gestión... Application Page PORTAFOLIOS DE S...

  PROGRAMAR CITAS:
(60) (1) 7464646
Opción 2

Centros Médicos Otros Servicios Tarjeta Preferencial Información Oficial Contáctanos PQR

Usted se encuentra aquí: Inicio > Inicio UMD

**RENDICIÓN DE CUENTAS
ASOCIACIÓN DE USUARIOS
CENTROS MÉDICOS UMD**

**LA ASOCIACIÓN DE
USUARIOS
DE UNIDAD MÉDICA Y
DIAGNÓSTICO**

Te invita a participar en la presentación del Informe de Gestión 2022

CONOCE MÁS AQUÍ



RENDICIÓN DE CUENTAS ASOCIACIÓN DE USUARIOS CENTROS MEDICOS UMD.

PERIODO: 2022

ORDEN DEL DÍA

1. Contextualización
2. Ejecución del plan de acción 2022.
3. Presentación de indicadores de servicio 2022 de la Unidad Médica y de Diagnóstico.
4. Preguntas.

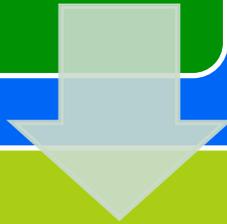


CONTEXTUALIZACIÓN



Marco Normativo

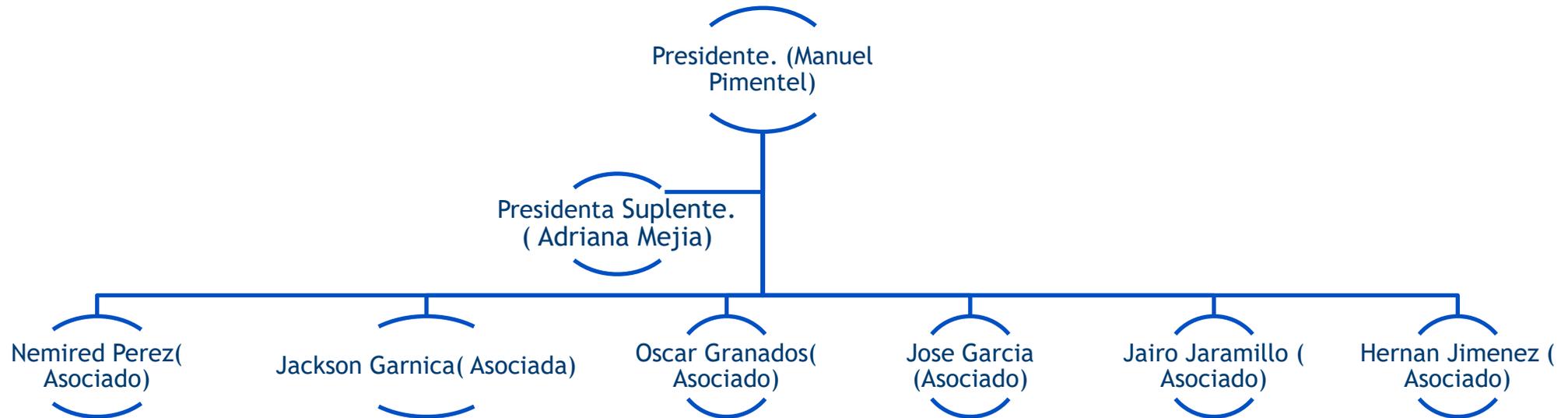
Res.2063-2017:
Política de
Participación
Social en Salud.-
Ministerio de
Salud



Rendición de
Cuentas
Asociación de
Usuarios
Centros
Medicos UMD.



Composición actual de la Asociación de Usuarios Centros Médicos UMD



EJECUCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN 2022



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: 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.



Se implementa curso virtual en Política de Participación Social en Salud a los funcionarios de la entidad, con una participación del 68%. Adicionalmente, a los funcionarios que realizaron 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: El 22 de junio del 2022 se realiza capacitación por parte de la secretaría de salud, en donde se tratan temas como la Política de Participación Social en Salud. Se cuenta con la asistencia del 50% de los Asociados. Acta: <chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.umdcenrosmedicos.com/Documents/Actas/2022/Acta-006.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



Actividad 01: El 23 de septiembre del 2022 se realiza capacitación a los integrantes de la Asociación de Usuarios por parte de la Unidad Medica y de Diagnostico en temas relacionados a la atención de población vulnerable y con enfoque diferencial. Acta: <chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.umdcentrosmedicos.com/Documents/Actas/2022/Acta-009.pdf>



**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: Fortalecer a la asociación en temas de interés en salud y derecho a la salud



Actividad 01: En el año 2022, se realizaron 11 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.

Acta:

<https://www.umdcentrosmedicos.com/Pages/Actas/2022.aspx>

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



Asociación de Usuarios

Nombre:

Documento:

Fecha de expedición:

Fecha de vencimiento:

Actividad 01: Se diseñó carnet de identificación para todos los integrantes de la Asociación de Usuarios Centros Medicos UMD. Se carnetizó un total de 10 asociados durante el 2022.



Hacemos bien, lo que te hace bien.

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 envían 3 felicitaciones de cumpleaños a los integrantes de la Asociación de Usuarios, resaltando su participación y compromiso.

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: Fortalecer el conocimiento en manejo de tecnología implementada por la UMD



Actividad 01: Se realiza capacitación a los integrantes de la Asociación de usuarios en el uso de los canales (App Colmedica, Mi salud, Doctor UMD). Se contó con el 80% de asistencia.

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

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

Meta 01: Promover las formas de convocatorias de los espacios de participación



Juntos Somos Más

No es lo mismo escuchar que vivir la experiencia de la participación

Haz parte de nuestros grupos de participación social

¡Inscríbete!
participacionsocial05@subrednorte.gov.co

Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud
Norte E.S.E.

BOG

Actividad 01: Durante el 2022, se recibieron 4 invitaciones por parte de la secretaria de salud, las cuales se enviaron a los integrantes de la Asociación de Usuarios, con el fin de que participaran en estos espacios.

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: Ampliar la base de asociados



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

Te invitamos a hacer parte de la asociación de usuarios de UMD

Un espacio para que puedas aportar tus conocimientos y experiencias como usuario y de esta manera mejorar la calidad de los servicios.

Para hacer parte de la asociación, envíanos un correo asociacionusuariosumdc@gmail.com con tu nombre completo, No. de celular, tipo y número de identificación.

Mayor información aquí

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



04 Octubre 2022 01:05 pm

COL MÉDICA

TURNO	PISO / MÓDULO
CP133	P1 / 3
CP132	P1 / 1
CP131	P1 / 2
CP130	P1 / 1
CP129	P1 / 1

¿cómo formar parte de nuestra asociación de usuarios?

Inscribiéndose al correo electrónico: asociacionusuariosumdc@gmail.com especificando los siguientes datos:

Nombre: No. Documento:

Actividad 01: Se implementa pieza publicitaria en los televisores de los centros médicos a nivel nacional, adicionalmente, se realiza correo masivo invitando a los usuarios a inscribirse a la Asociación de usuarios. Se tiene un resultado de 8 nuevos ingresos para el 2022.



**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: Promover la salud publica en la ciudadanía



Actividad 01: Se realiza capacitación en la prevención de enfermedades mentales con una asistencia del 83%. También se enviaron piezas publicitarias para prevenir el cáncer de mama y la violencia hacia la mujer.



Eje Estratégico 3 - Impulso A La Cultura De La Salud

Línea C: Promover un programa de formación de formadores comunitarios en salud pública con enfoque de derecho diferencial y de género.

Meta 01: Promover la salud pública con enfoque de derecho diferencial.



Actividad 01: El 23/09/2022 se realiza capacitación en atención con enfoque diferencial y poblaciones vulnerables con una asistencia del 57% de los integrantes de la Asociación de Usuarios.

ENFOQUE DIFERENCIAL Y POBLACIONES VULNERABLES

ASOCIACIÓN DE USUARIOS CENTROS MEDICOS UMD. 23/09/2022

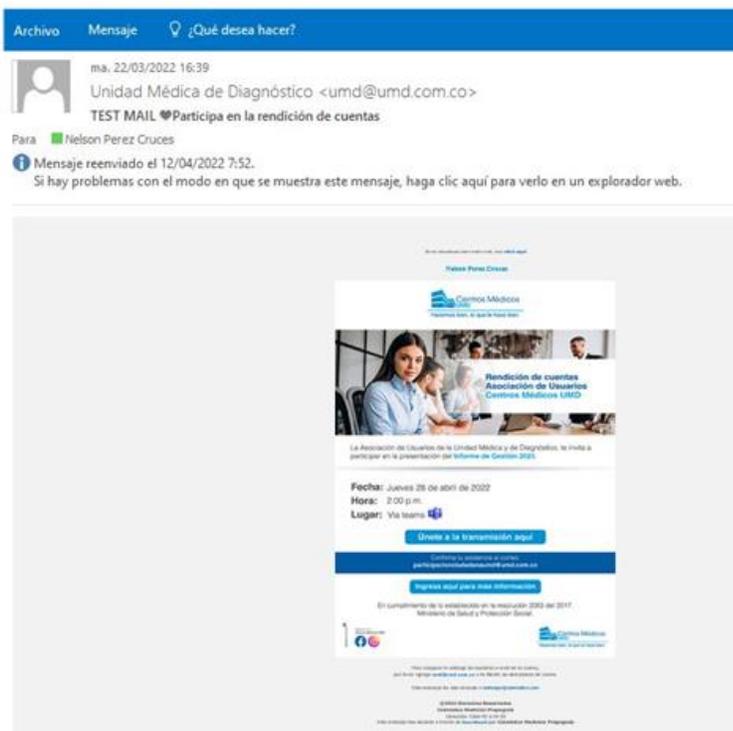


**EJE ESTRATÉGICO 4 -
CONTROL SOCIAL EN SALUD**

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 el conocimiento en control social.

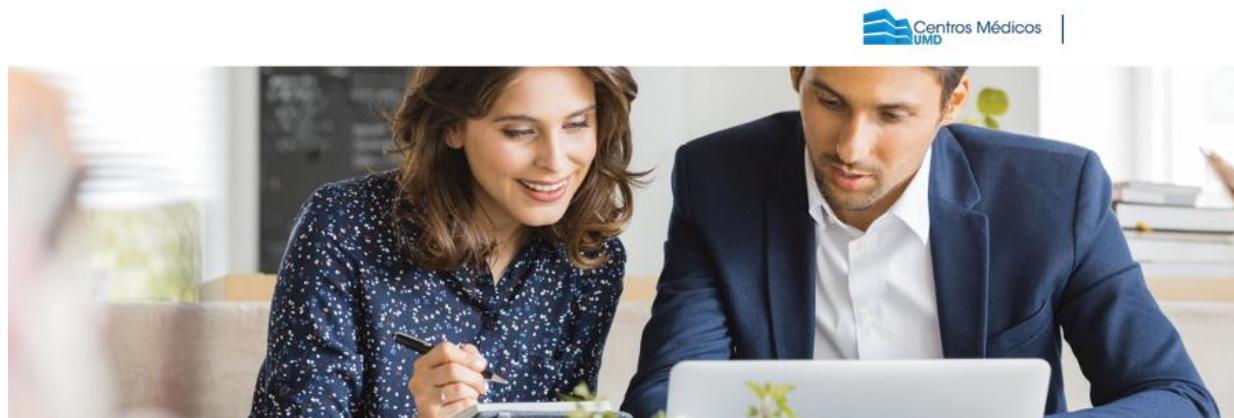


Actividad 01: El 28/04/2022 Se realiza rendición de cuentas de la Asociación de Usuarios correspondiente a las actividades ejecutadas en el año 2021. La invitación se publica en a página web de la UMD y por envío masivo de correo electrónico. Asisten 13 personas entre integrantes de la asociación y ciudadanía en general.

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: Fomentar la participación ciudadana



Centros Médicos
UMD

PRESENTACIÓN NIVELES DE SERVICIO UMD

ASOCIACIÓN DE USUARIOS CENTROS MEDICOS.
28/07/2022

ORDEN DEL DÍA:

- Reclamos 1er semestre.
- Planes de Mejora
- Telemedicina.
- NPS

Actividad 01: Se realiza el 28/07/2022 presentación de los indicadores de servicio de la Unidad Medica y de Diagnostico en el primer semestre, permitiendo la participación de los integrantes de la Asociación de Usuarios para la búsqueda de mejoras 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: Vincular a la ciudadanía en el ejercicio de control social



Actividad 01: Durante el 2022, se realizaron 11 reuniones con los integrantes de la Asociación de Usuarios y la Unidad Medica y de Diagnostico realizando espacios para escuchar los puntos de mejora en el servicio en los centros médicos.

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: Reforzar los conceptos de participación social y funciones de la asociación.

POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

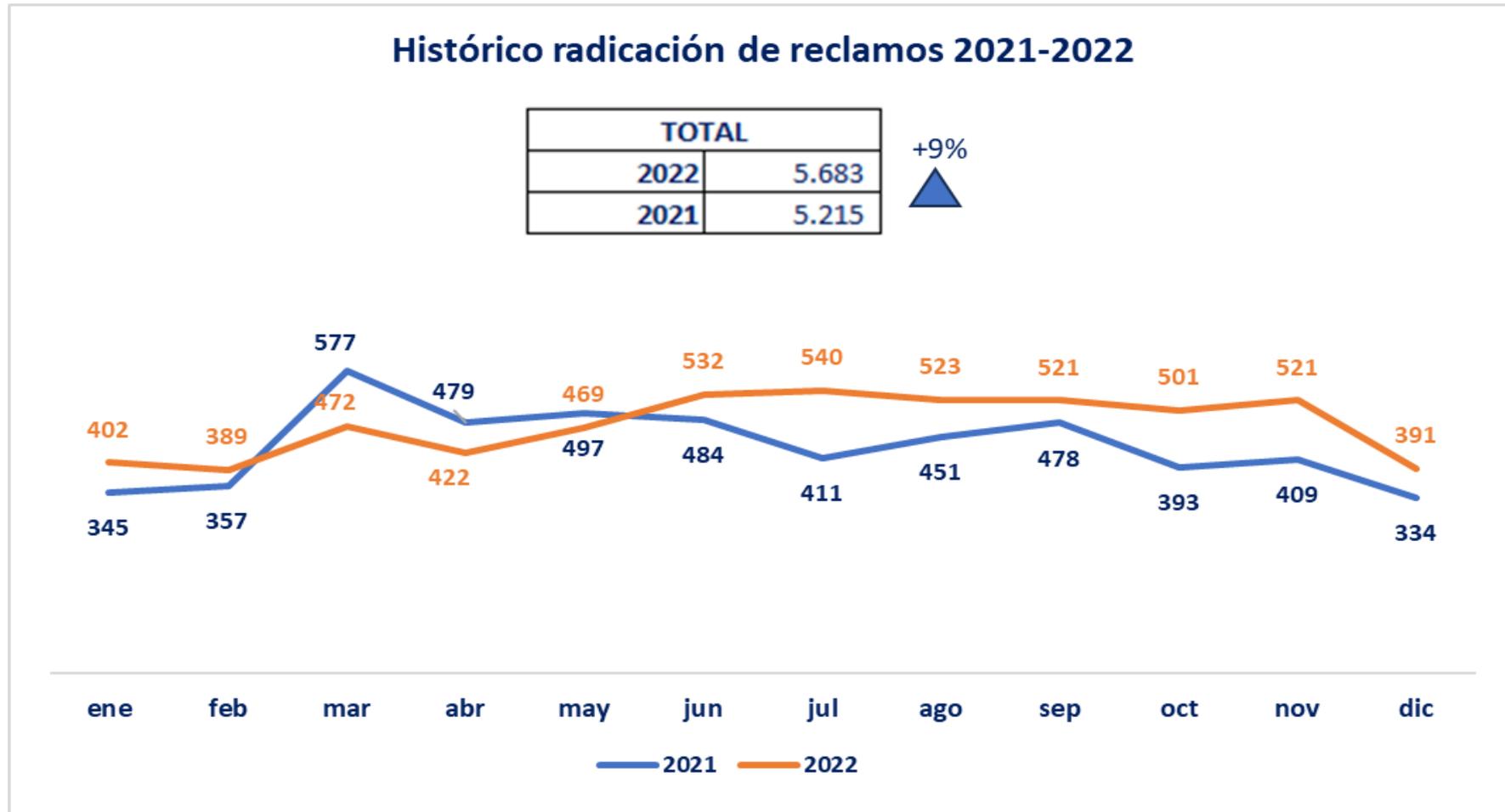
Resolución 2063 de 2017



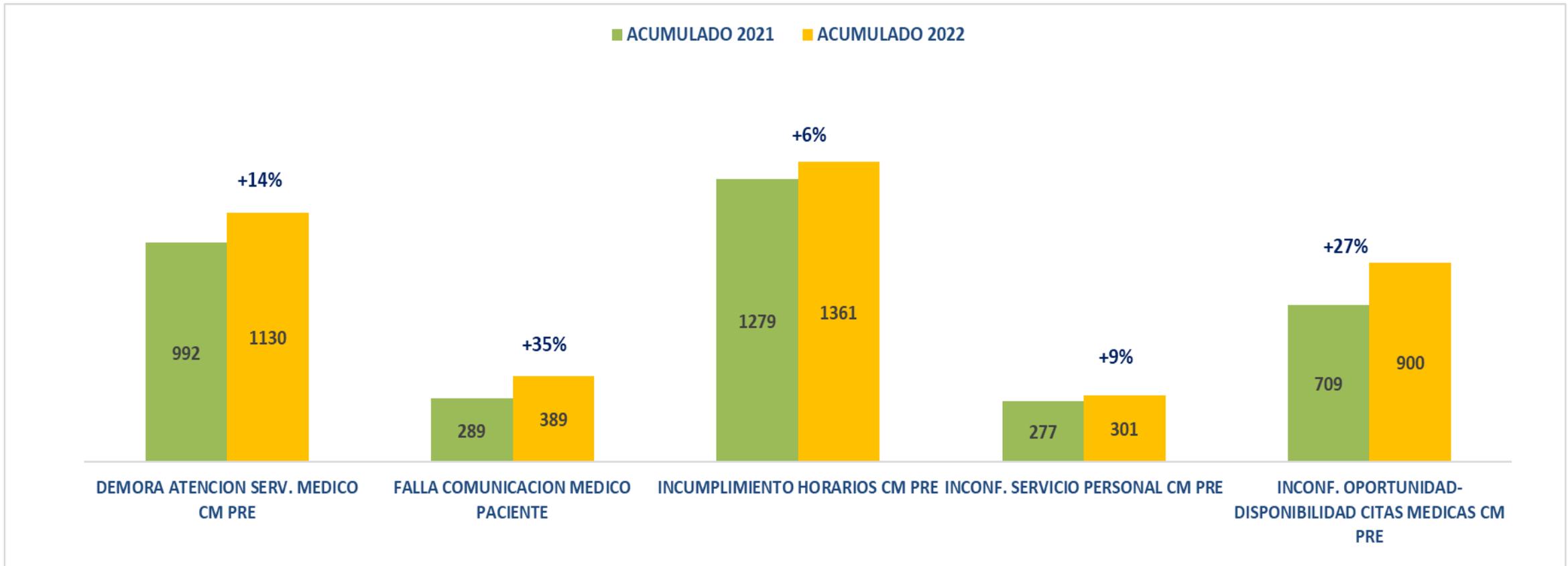
Actividad 01: Se realiza el 22 de junio del 2022, capacitación por parte de la secretaría de salud a los integrantes de la Asociación de usuarios en temas relacionados a la Política de Participación Social en Salud y las funciones que tienen las Asociaciones de Usuarios. Se recibe una asistencia del 50%

Presentación de indicadores de servicio 2022 de la Unidad Médica y de Diagnostico.

Comportamiento histórico radicación de reclamos



Consolidado de las principales causales de reclamos



Niveles de satisfacción 2021-2022



Criterios evaluados

Criterio	2021	2022
proceso de pago	85	86
El grado de amabilidad y trato humanizado del personal de recepción o administrativo	79	76
El grado de amabilidad y trato humanizado por parte del profesional de la salud	86	83
El tiempo de espera antes de ser atendido, según lo ofrecido	61	50
El grado de conformidad con el diagnóstico y tratamiento por parte del profesional de la salud	80	76
El tiempo de espera para la lectura de exámenes	65	57



NOVEDADES CM

Nuevo Centro Médico Colmédica Chía

Desde el **10 de julio** integramos nuestros Centros Médicos Colmédica en Chía para que nuestros usuarios encuentren más servicios en un solo lugar.



Km 2 vía Chía - Cajicá.
Belenus Chía.
Frente a Fontanar.



Conoce más de la inauguración
¡Aquí!



Más de 15
especialidades médicas
y odontológicas.



Laboratorio clínico
y terapias.



Instalaciones
modernas y
cómodas.



Te presentamos

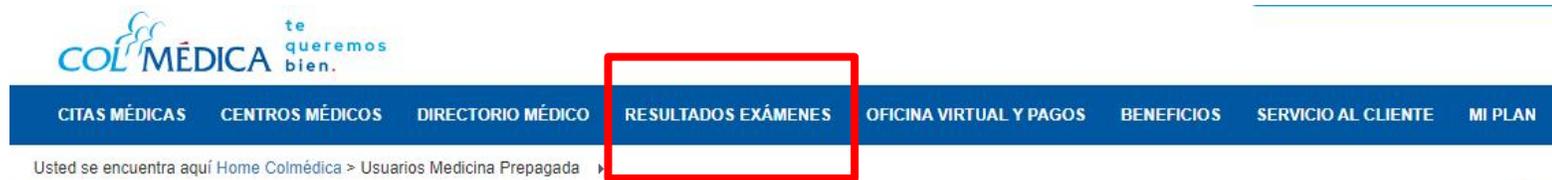
COLMIGUITOS

Un mundo en el que los usuarios más pequeños aprenderán a cuidar su salud de una manera divertida.

Conócelos aquí



Actualización App y Web Colmedica



COL MÉDICA te queremos bien.

CITAS MÉDICAS CENTROS MÉDICOS DIRECTORIO MÉDICO **RESULTADOS EXÁMENES** OFICINA VIRTUAL Y PAGOS BENEFICIOS SERVICIO AL CLIENTE MI PLAN

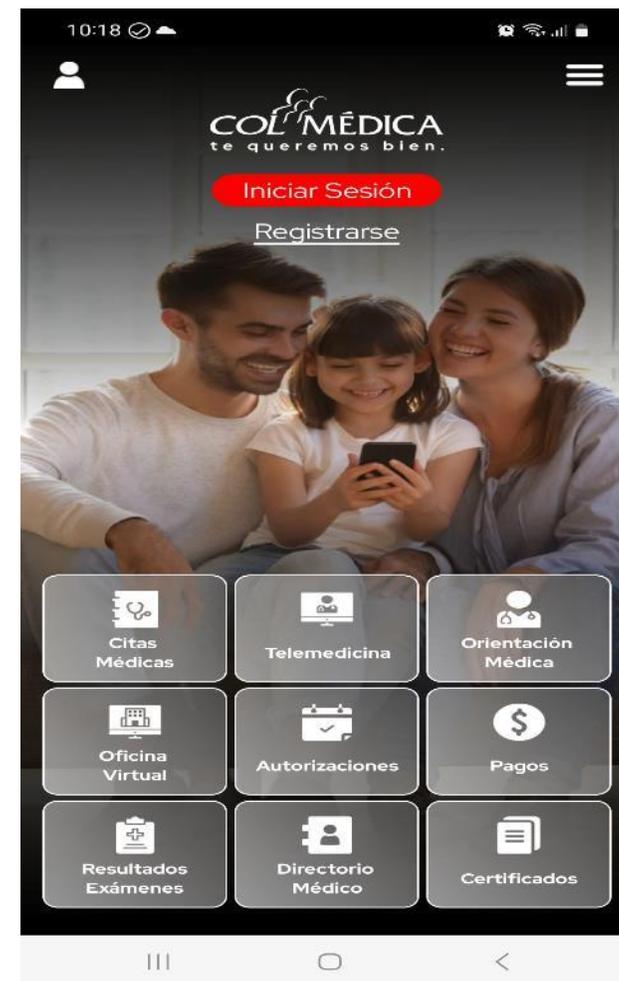
Usted se encuentra aquí Home Colmédica > Usuarios Medicina Prepagada



NUEVO CENTRO MÉDICO COLMÉDICA CHÍA

Km 2 Vía Chía Cajicá, Belenus Chía. Frenta a Fontanar.

CONOCE MÁS



10:18

COL MÉDICA te queremos bien.

Iniciar Sesión

Registrarse

Citas Médicas

Telemedicina

Orientación Médica

Oficina Virtual

Autorizaciones

Pagos

Resultados Exámenes

Directorio Médico

Certificados

Implementación del Kiosko



Capacitación a los funcionarios en Experiencia del paciente.



5/09/2023

EMPRESAS
BANMEDICA

**Centros
Médicos**

COLMÉDICA

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