

**ACTA No. 006**

FECHA	LUGAR/MODALIDAD DE REUNIÓN	HORA DE INICIO
25/07/2025	Modalidad virtual – Plataforma Microsoft Teams	14:00

**I. OBJETIVO DE LA REUNIÓN Y ORDEN DEL DÍA****OBJETIVO:**

Rendir cuentas de las actividades realizadas por la Asociación durante 2024.

**ORDEN DEL DÍA:**

- Bienvenida y presentación.
- Referenciación.
- Rendición de cuentas de gestión 2024
- Socialización de resultados.
- Espacio para preguntas e inquietudes.
- Despedida.

**II. ASUNTOS TRATADOS**

La reunión inició con palabras de bienvenida por parte de Nelson Pérez, quien presentó a los asistentes: Manuel Pimentel, presidente de la Asociación de Usuarios; Adriana Mejía, presidenta suplente; Nicol Alexandra Rincón, integrante del equipo de Jefatura que apoyará los procesos de participación social y elaboración de actas; el doctor Rafael, jefe de servicio; y él mismo como apoyo logístico.

- **Referencia**

El marco de la política de participación social en salud está basado en la Resolución 2063 de 2017 del Ministerio de Salud y Protección Social, esta política que busca garantizar el derecho a la participación ciudadana. En el sector de la salud y fortalecer la capacidad de las personas para ejercer este derecho, la política, participación social en salud se basa en 5 ejes estratégicos y 33 líneas de acción articulados a través de estrategias de gestión de educación y comunicación. Se presentó el informe de actividades realizadas durante el año 2024, destacando la representación de los usuarios, la participación en espacios institucionales y el fortalecimiento del vínculo con la comunidad.

- **Rendición de cuentas de gestión 2024**

1. Eje estratégico fortalecimiento institucional: Se realizó 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.

- Elaborar pieza educativa orientada a la asociación de usuarios con palabras claves de la política de participación social en salud
- Realizar charla virtual a los funcionarios de la entidad en atención humanizada con enfoque en equidad a población LGBTQ

**2.Eje estratégico empoderamiento de la ciudadanía y las organizaciones sociales en salud**

- Acompañar a los integrantes de la asociación de usuarios en la elaboración de actas de reunión, rendición de cuentas y asamblea general
- Realizar seguimiento a la carnetización de asociados nuevos
- Implementar actualizaciones periódicas al micrositio web de la asociación de usuarios
- Realizar pieza educativa para fortalecer en los asociados el uso de canales virtuales
- Promover las formas de convocatoria de los espacios de participación que reconozca las dinámicas territoriales y comunitarias del sector salud

**3.Eje estratégico impulso a la cultura de la salud.**

- Definir e implementar las estrategias de incidencia y formación para fortalecer la salud publica en concertación con las comunidades.
- Diseñar una estrategia de comunicación e información para la promoción y socialización de una cultura de bienestar y salud con perspectiva comunitaria
- Promover un programa de formación de formadores comunitarios en salud pública con enfoque de derechos diferencial y de genero
- Conformar y/o consolidar mecanismos de espacios para que la ciudadanía participe y se apropie de los programas de promoción y prevención

**4.Eje estratégico control social en salud**

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

**5.Eje estratégico gestión y garantías en salud con participación en proceso de decisión**

- Imprimir los dispositivos que le permitan a la ciudadanía participar en la gestión del sector salud en los niveles territoriales e institucionales

- **Socialización de resultados.**

- Reducción de reclamos por incumplimiento horario: Disminución del 15% respecto al 2023 (de 1100 a 940 reclamos). Principal causa: cancelación de citas por novedades con el profesional.
- Inconformidad con el manejo médico: Aumento leve del 0,3%. Representa el 13% de los reclamos. Muchos casos se rechazan por pertinencia médica validada por auditoría.
- Servicio del personal administrativo: Incremento del 86% en reclamos. Causa principal: actitud del personal en la recepción y monitoreo. Se están ejecutando intervenciones formativas como “Yo Soy Colmédica” y estrategias con ARL para manejo emocional.
- Oportunidad en agendamiento de citas:  
Reducción del 12% en reclamos. Continúa el seguimiento a la oferta de especialidades y mejoras en canales de comunicación.
- Indicador NPS  
Cumplimiento de metas tres años consecutivos:
  - 2022: NPS 82 / Meta 82
  - 2023: NPS 84 / Meta 83
  - 2024: NPS 85 / Meta 84

- **Espacio para preguntas e inquietudes.**

Se da inicio al espacio de socialización de resultados e inquietudes, con el propósito de resolver preguntas de los asistentes.

- La señora Adriana, monitora de la sede Santa Bárbara, reportó fallas constantes en la impresora del consultorio destinado a chequeos ejecutivos. El señor Nelson Pérez, desde la Jefatura de Servicio y Calidad, tomó nota de la novedad y mencionó que se hará el respectivo reporte al área técnica encargada para su pronta solución.
- También se manifestó la preocupación por algunos casos administrativos que afectan la oportunidad en la atención. Adriana solicitó que se establezca un canal claro de seguimiento para estos casos. Nelson Pérez aclaró que ya se está fortaleciendo la ruta de comunicación directa con las jefaturas de servicio, a fin de mejorar la respuesta y trazabilidad de los casos reportados.
- En cuanto a los correos enviados por la Asociación de Usuarios que aún no han recibido respuesta, el señor Manuel solicitó mayor agilidad. Nelson Pérez se comprometió a hacer seguimiento inmediato a los casos y verificar los correos

pendientes de respuesta, reiterando la importancia de mantener una comunicación efectiva.

- Finalmente, se planteó la inquietud sobre algunas situaciones en las que los monitores terminan asumiendo funciones administrativas que no les competen. Frente a esto, la señora Mónica Guerrero recordó que los monitores no deben realizar actividades que estén por fuera de su rol de observación y acompañamiento, e indicó que este punto será revisado en las reuniones internas de coordinación para evitar desvíos de funciones.

- **Despedida**

El señor Nelson Pérez agradece la participación de los asistentes, resalta el acompañamiento que brindará la aprendiz Nicol Alexandra Rincón en el seguimiento de los mensajes recibidos a través del correo de la Asociación de Usuarios, y se compromete a continuar motivando a quienes han mostrado interés. Finaliza deseando un feliz fin de semana y un buen descanso para todos los presentes.

III. COMPROMISOS	RESPONSABLES

#### IV. PROXIMA REUNIÓN

Pendiente definir

#### V. OBSERVACIONES O INQUIETUDES PRESENTADAS DURANTE LA REUNIÓN.

Se habló sobre la importancia de seguir fortaleciendo la estrategia de humanización, no solo con actividades, sino también mostrando los resultados que se han logrado. También se comentó la necesidad de revisar los correos de las personas que han escrito a la Asociación de Usuarios, para motivarlos a participar y no perder ese interés. Además, se destacó el valor del programa *Yo soy Colmédica* como una actividad práctica que ayuda a los funcionarios a ponerse en el lugar del usuario y brindar una mejor atención.

VI. FIRMA ASISTENTES		
INTEGRANTES	NOMBRES	FIRMAS
Funcionario de la UMD	Pérez Cruces	Microsoft teams
Aprendiz	Rincón Vargas	Microsoft teams
Presidente	Manuel Pimentel	Microsoft teams
Usuario de la UMD	Adriana Mejia	Microsoft teams

ASOCIACIÓN DE USUARIOS CENTROS MEDICOS UMD– ACTA DE REUNIÓN

Jefe De Servicio Y Calidad	Diaz Reyes	Microsoft teams
VII. INASISTENCIA		
VIII. Hora de terminación		
15:27		

# RENDICIÓN DE CUENTAS ASOCIACIÓN DE USUARIOS CENTROS MEDICOS UMD.

Periodo de gestión:  
2024



# 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 Diagnóstico.
4. Novedades CM
5. Preguntas.

# Contextualización

# 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.



Rendición de Cuentas  
Asociación de Usuarios  
Centros Medicos UMD.



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

# Invitación Rendición de cuentas.

Centros  
Médicos

COLMÉDICA





**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 2024.

**Fecha**  
 **25** De Julio 2025

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

**Lugar**  
 Virtual Microsoft Teams

**Confirmar asistencia antes del 24 de julio 2025 a las 2:00 p.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.









**RENDICIÓN DE CUENTAS**  
ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE CENTROS MÉDICOS UMD  
PRÓXIMO 25 DE JULIO

Inscríbete en [participacionciudadanaUMD@umd.com.co](mailto:participacionciudadanaUMD@umd.com.co)

**MÁS INFORMACIÓN AQUÍ**

# EJECUCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN 2024

# 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.



# 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.

Centros Médicos UMD

## Política de Participación Social en Salud

Es el derecho de todos los ciudadanos a influir en las decisiones sobre su salud y cómo se garantiza.

**Se basa en estos principios:**

- Derechos
- Territorialidad
- Diversidad
- Solidaridad
- Autonomía
- Equidad
- Transparencia
- Corresponsabilidad

**Rendición de cuentas**  
Los representantes ciudadanos en asociaciones de usuarios, COPACOS, juntas directivas y otros espacios deben rendir cuentas a sus miembros y a la ciudadanía para fomentar la transparencia.

**Respeto al derecho a la participación en salud**  
Las entidades del sistema de salud deben respetar y no limitar el derecho a la participación social en salud, evitando cualquier práctica discriminatoria y facilitando la participación conforme a la normativa vigente.

**Para más información ingresa aquí**

Los Centros Médicos Colmédica son operados por UMD.

Seguimos en Centros Médicos UMD

Centros Médicos UMD

### 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



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

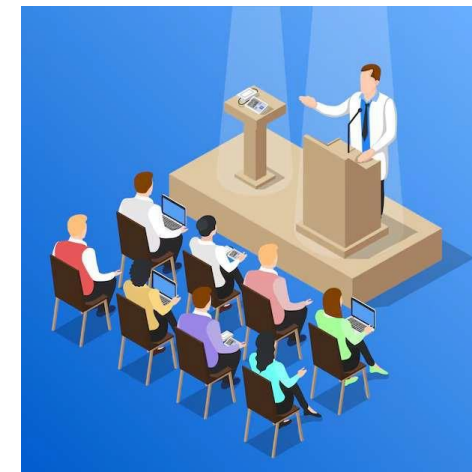
# Eje Estratégico 2 - Empoderamiento De La Ciudadanía Y Las Organizaciones Sociales En Salud.

**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**

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>



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

### Actividad 01: Realizar seguimiento a la carnetización de asociados nuevos



**Nombre:**

**Documento:**

**Fecha de expedición:**

**Fecha de vencimiento:**

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

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.

### 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

Cartilla Política de Participación Social en Salud  
Estatutos de la asociación de usuarios.  
Informe de gestión plan de acción PPSS 2023.  
Estatutos de la asociación de usuarios.  
Ejecución plan de acción PPSS 2023.  
Informe de gestión plan de acción PPSS 2022.  
Ejecución plan de acción PPSS 2022.  
Informe de gestión plan de acción PPSS 2021.

## Eje Estratégico 2 - Empoderamiento De La Ciudadanía Y Las Organizaciones Sociales 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**

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



## 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.**



¿Sabes qué es 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 la Unidad Médica y de Diagnóstico, que velan por la calidad y oportunidad de los servicios a los que tienen derecho y por el cumplimiento de los deberes del usuario.

### ¿Cómo puedo inscribirme a la Asociación de Usuarios de los Centros Médicos (UMD)?

Escríbenos al correo: [asociacionusuariosumdc@gmail.com](mailto:asociacionusuariosumdc@gmail.com), indicando:

- Nombre completo
- Dirección
- Número y tipo de documento
- Número de contacto

En máximo 3 días hábiles te notificaremos el registro.

### ¿Quién puede ser miembro?

De conformidad con lo dispuesto en el Decreto 1757 de 1994, podrán formar parte de la Asociación con carácter de asociados, todas las personas naturales que acrediten la calidad de usuarios mediante la utilización del servicio de la UNIDAD MÉDICA Y DE DIAGNÓSTICO S.A. y que manifiesten libremente su voluntad de inscribirse a la organización. Se entiende como usuario, el usuario que ha recibido algún servicio dentro de los centros médicos de la UNIDAD MÉDICA Y DE DIAGNÓSTICO S.A a nivel nacional, en el último año calendario.

Conoce más de nosotros en: [www.umdcentrosmedicos.com](http://www.umdcentrosmedicos.com)

¡Te esperamos!

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

ESCUELA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN SALUD

**CURSO ALIMENTACIÓN CONSIENTE Y SOSTENIBLE: CIUDADANÍAS ALIMENTARIAS PARA BOGOTÁ**



Plataforma Virtual TEAMS

[Link en la descripción](#)

**MIÉRCOLES**  
**23 de Octubre**  
**3:00 p.m. - 06:00 p.m.**

\*Se entrega constancia de participación por parte de la Secretaría Distrital de Salud  
\*Trae tus gafas de lectura, esfero y agenda para tomar apuntes.



**Curso Cuidadores y Cuidadoras: una experiencia de cara a la resiliencia**

Curso co-creado con comunidades de cuidadores (as), principalmente la Red Internacional del Cuidado y la Organización Color y Esperanza Internacional



**Jueves 30 mayo de 2024**  
**2:00-5:00 pm**

**Virtual**  
Plataforma TEAMS

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

Centros  
Médicos

COLMÉDICA

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

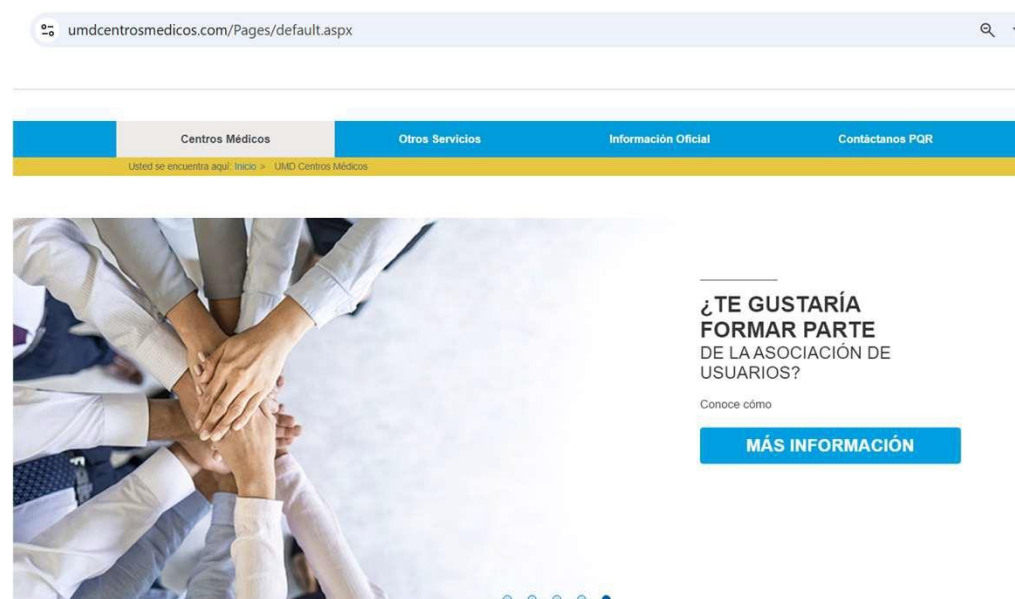


**¿Conoces la Asociación de Usuarios de los Centros Médicos UMD?**

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**



umdcentrosmedicos.com/Pages/default.aspx

Centros Médicos Otros Servicios Información Oficial Contáctanos PQR

Usted se encuentra aquí: Inicio > UMD Centros Médicos

**¿TE GUSTARÍA FORMAR PARTE DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS?**

Conoce cómo

**MÁS INFORMACIÓN**

# 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.**



11 2 1

centrosmedicoscolmedica Tu intestino y tu cerebro están conectados por una red de millones de... más  
29 de julio de 2024



6 2

centrosmedicoscolmedica Conocer tu salud es clave para vivir plenamente. 😊 ¡No subestimes el po... más  
2 de abril de 2024



5 2

centrosmedicoscolmedica Evita usar productos demasiado grasos o pesados, esto puede obst... más

## 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.**



# 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.**

Apreciado(a) colaborador(a)

Día a día 07. 2024



### Conoce cómo brindar una atención inclusiva a la comunidad LGBTQI+\*

La diversidad sexual y de género hace referencia a la posibilidad que tiene una persona de asumir, expresar y vivir su orientación sexual e identidad de género de una manera libre y responsable. Conozcamos algunos conceptos clave para atender a los usuarios.

- **Sexo biológico** es el género asignado al nacer: Femenino (F), Masculino (M).
- **Sexo de identificación** es el género con el que se identifica la persona: Femenino (F), Masculino (M), Transexual (T), No binario (NB).
- **Transexual (T)** es aquella persona que se identifica con un género diferente al asignado al nacer.
- **No binario (NB)** es aquel individuo que puede identificarse con características tanto femeninas como masculinas.

**Ten en cuenta estos tips a la hora de atender a población LGBTQI+\***

- Siempre brinda una atención respetuosa.
- Sé empático y ten una escucha activa.
- Utiliza los pronombres y artículos masculino, femenino o neutro según la identidad de género de la persona.
- Evita suponer o asumir la identidad de género de una persona por su tono de voz o aspecto.
- Utiliza los nombres identitarios que la persona manifiesta.
- No asumas que todas las personas son heterosexuales.

COLMÉDICA Alian+stud Centros Médicos

Atención a la población LGBTQI+ con Enfoque Diferencial



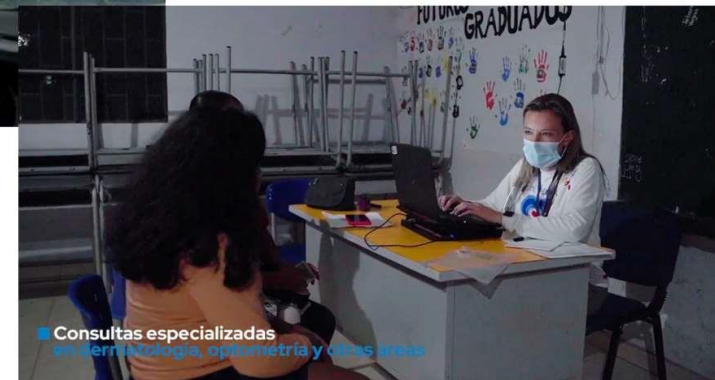
## Atención a la población LGBTQI+ con Enfoque Diferencial

Iniciar

EMPRESAS  
BANMEDICA COLMÉDICA Alian+stud COLMÉDICA Centros Médicos

# 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.**



# 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.

  
Hacemos bien, lo que te hace bien.



La Asociación de Usuarios de la  
Unidad Médica y de Diagnóstico

Te invita a participar en:

**La Asamblea General Ordinaria 2024**

**Fecha:** Jueves 21 de marzo 2024  
**Hora:** 02:00 p.m.  
**Lugar:** Microsoft Teams

Confirmar asistencia antes del miércoles 20 de marzo 2024 al correo:  
[participacionciudadanaUMD@umd.com.co](mailto:participacionciudadanaUMD@umd.com.co)

**¡Te esperamos puntualmente!**

   
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 2023.

Fecha	Hora	Lugar
 <b>10</b> De Julio 2024	 2:00 p.m.	 Virtual Microsoft Teams

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

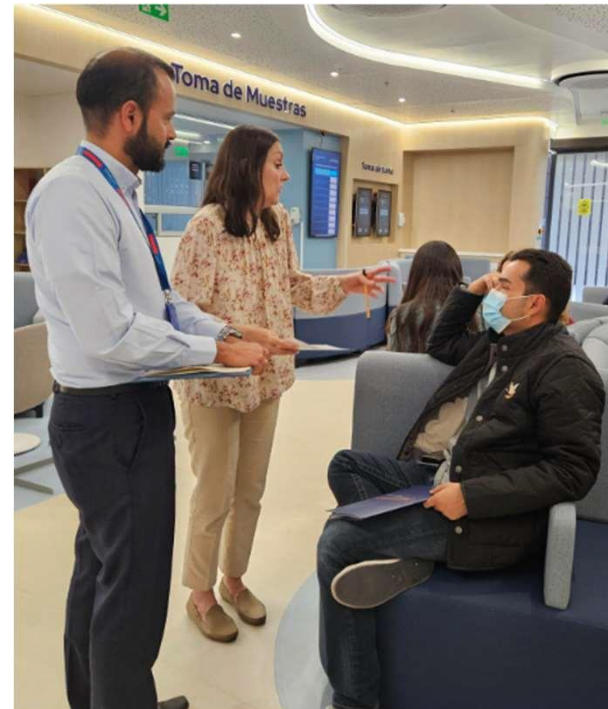
**Hazlo aquí**

**¡Te esperamos!**

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

## 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.**



## 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.



## 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.**



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

**¿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**

# 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.**

umdcentrosmedicos.com/Pages/asociacion-de-usuarios.aspx

## 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

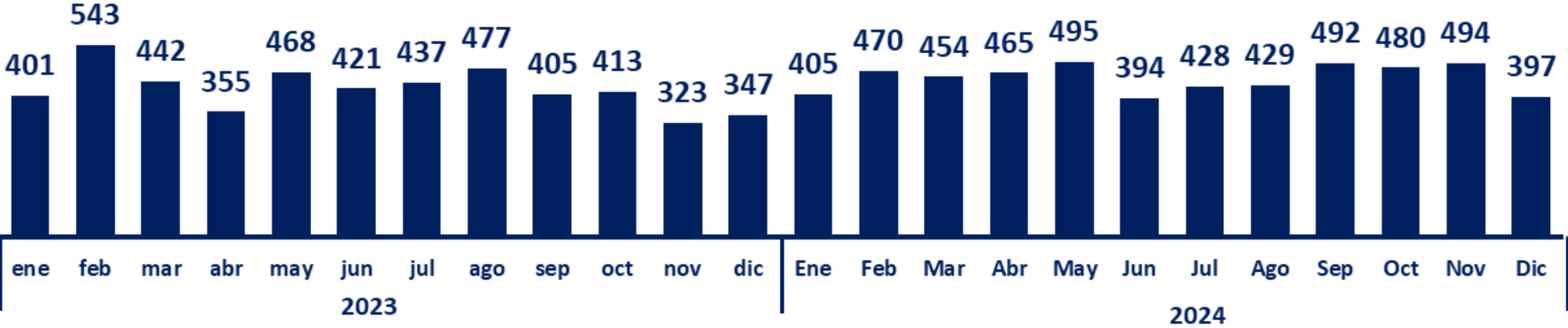
2020  
2021  
2022  
2023  
2024

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



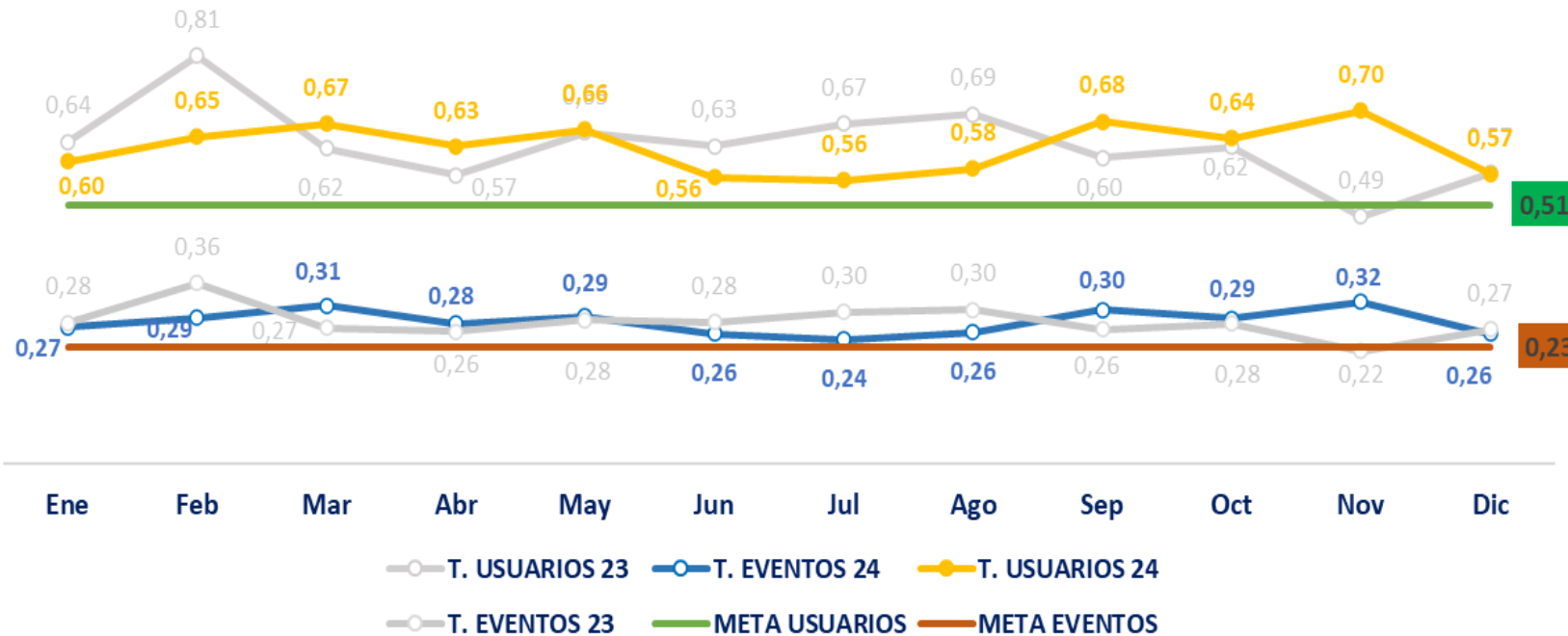
# Comportamiento histórico radicación de reclamos

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



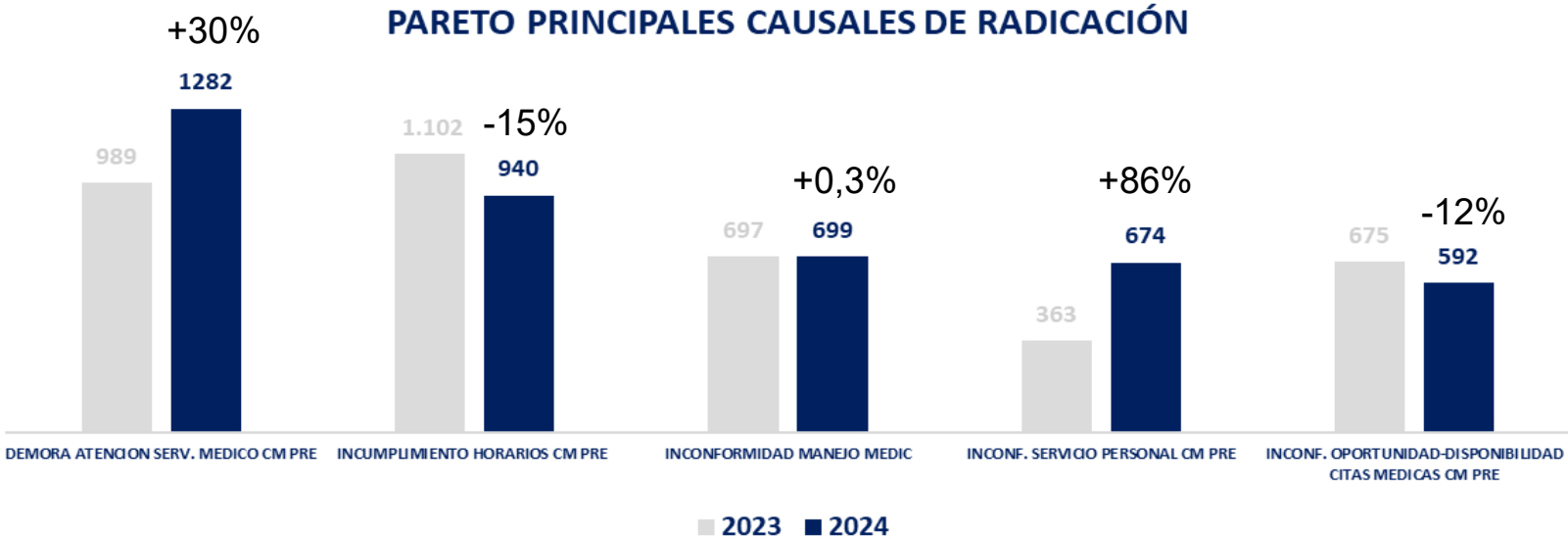
# Indicador radicación de reclamos.

## Tasa de 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%

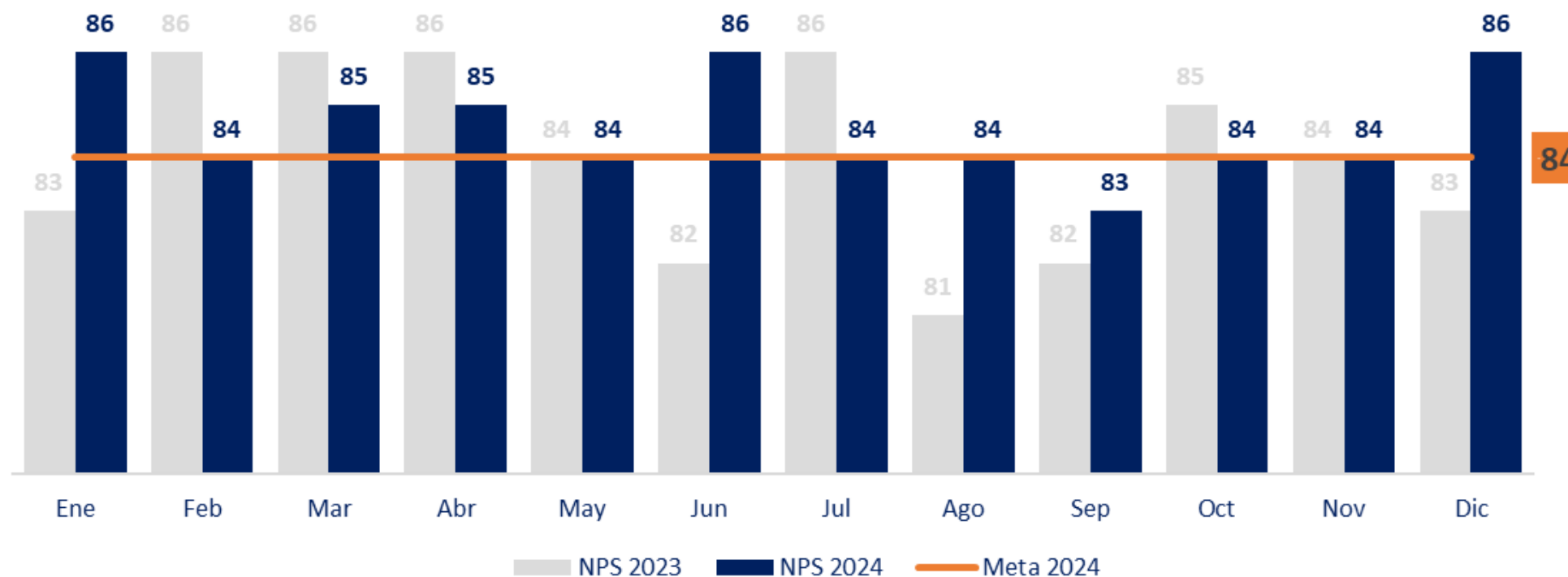
# Pareto radicación



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

# NPS Transaccional 2023 Vs 2024

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



# NOVEDADES CMC

# Apertura nuevo CMC Multiplaza



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



# Renovación CMC Alto Prado

**Fecha remodelación:**  
Febrero 2025



# Ampliación servicios CMC Chía

Fecha remodelación: Junio 2025



# Programa Yo soy Colmedica

Centros  
Médicos

COLMÉDICA



**Centros  
Médicos**

**COL MÉDICA**