

**ACTA No. 007**

FECHA	LUGAR/MODALIDAD DE REUNIÓN	HORA DE INICIO
20 de agosto del 2025	Modalidad virtual – Plataforma Microsoft Teams	14:00

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

Presentar los resultados de los indicadores del primer semestre 2025 de la UMD, comparados con el mismo periodo de 2024, y recoger observaciones de los asistentes.

**ORDEN DEL DÍA:**

- Bienvenida y presentación.
- Socialización del comportamiento de indicadores (2024 vs 2025).
- Análisis del NPS y satisfacción de usuarios.
- Observaciones y comentarios de los asistentes.
- Despedida.

**II. ASUNTOS TRATADOS**

- **Bienvenida:**  
La reunión inició con palabras de Nelson Pérez, quien saludó a los asistentes y explicó el objetivo del encuentro.
- **Comportamiento de indicadores:**
  - Reclamos enero–junio 2024: 2.683
  - Reclamos enero–junio 2025: 2.786 (incremento del 4%).
  - Crecimiento significativo en marzo (505 reclamos vs 454 en 2024).
  - Este aumento está relacionado con el incremento de usuarios y eventos.
- **Usuarios y eventos:**
  - 2024: 427.460 usuarios / 951.231 eventos.
  - 2025: 473.213 usuarios / 1.074.542 eventos (incremento del 11% y 13% respectivamente).
- **NPS (Net Promoter Score):**
  - Enero 2024: 86 / enero 2025: 85
  - Junio 2024: 86 / junio 2025: 84
  - En general, leve disminución de 1-2 puntos.
- **Satisfacción por servicio:**  
La mayoría de los ítems presentan mejora frente a 2024, salvo una leve reducción en “conformidad con el diagnóstico”.
- **Operatividad y expansión:**  
Nelson Pérez resaltó que el crecimiento de usuarios y eventos implica fortalecer la operatividad en los centros médicos, ajustando horarios y avanzando en proyectos de expansión como nuevas sedes.

- **Rotación de personal:**

Se discutió la alta rotación en personal administrativo y asistencial. Nelson explicó que es una situación común en el sector salud debido a horarios exigentes y presión en el servicio. Desde la Gerencia de Personas se han implementado estudios, planes de bienestar y beneficios para fidelizar a los empleados.

Se adjunta presentación en la presente acta para tener mayor detalle.

III. COMPROMISOS		RESPONSABLES
IV. PROXIMA REUNIÓN		
Pendiente definir		
V. OBSERVACIONES O INQUIETUDES PRESENTADAS DURANTE LA REUNIÓN.		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se reiteró la importancia de no descuidar la calidad en la atención pese al crecimiento.</li> <li>• Manuel Pimentel destacó que los resultados son razonablemente buenos.</li> <li>• Se sugirió continuar fortaleciendo programas de fidelización para disminuir la rotación del personal.</li> </ul>		
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 Mejía	Microsoft teams
VII. INASISTENCIA		
VIII. Hora de terminación		

ASOCIACIÓN DE USUARIOS CENTROS MEDICOS UMD– ACTA DE REUNIÓN

15:29		
-------	--	--

# REUNIÓN ASOCIACIÓN DE USUARIOS

AGOSTO 2025



# Orden del día.

1. Presentación de indicadores de servicio primer semestre 2025.
2. Novedades CMC.
3. Espacio de participación.

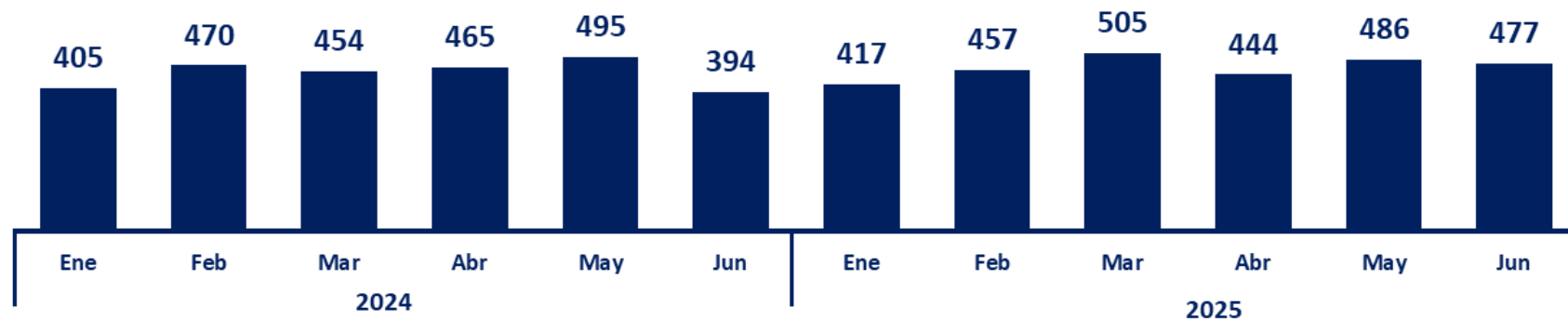


# PRESENTACIÓN DE INDICADORES DE SERVICIO 2025 DE LA UNIDAD MÉDICA Y DE DIAGNOSTICO.



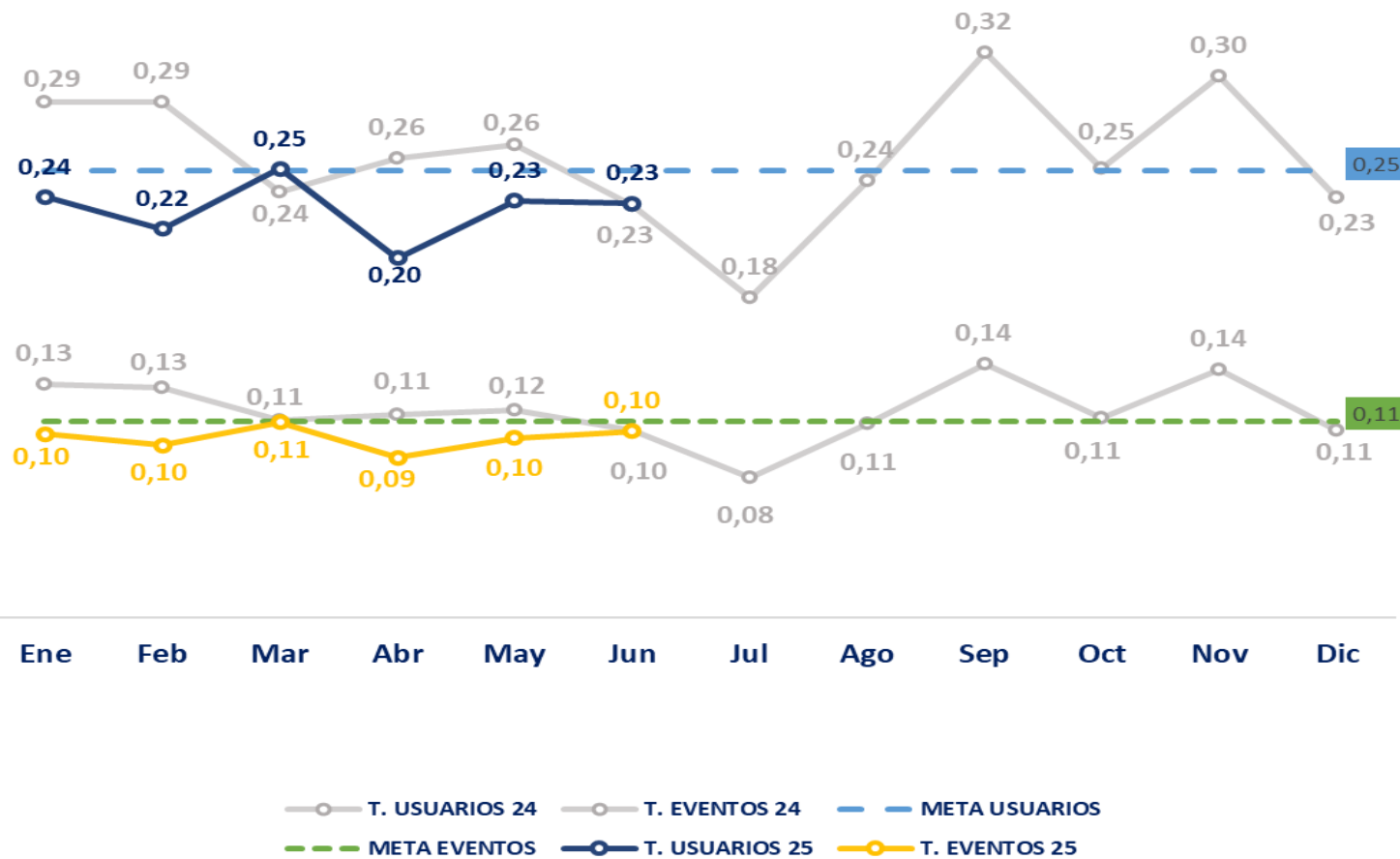
# Comportamiento histórico radicación de reclamos

	RADICADOS	VAR. RADICADOS
Ene- Jun 2024	2.683	
Ene- Jun 2025	2.786	4%



Datos reclamos radicados:  
Corte 30/06/2025

# Indicador radicación de reclamos.



COMPORTAMIENTO HISTORICO				
MES	USUARIOS	EVENTOS	RAD	APRO
ENERO 2024	67.912	150.259	405	194
FEBRERO 2024	72.739	163.201	470	210
MARZO 2024	67.562	145.307	454	161
ABRIL 2024	74.249	168.082	465	191
MAYO 2024	75.233	170.869	495	179
JUNIO 2024	69.765	153.513	394	143
ENERO 2025	77.706	178.021	417	183
FEBRERO 2025	79.995	179.917	457	174
MARZO 2025	81.100	186.439	504	205
ABRIL 2025	77.498	174.044	444	156
MAYO 2025	81.414	188.632	484	180
JUNIO 2025	75.490	167.489	480	172
TOTAL 2024	427.460	951.231	2.683	20%
TOTAL 2025	473.203	1.074.542	2.786	-4%
% VARIACIÓN	11%	13%	4%	

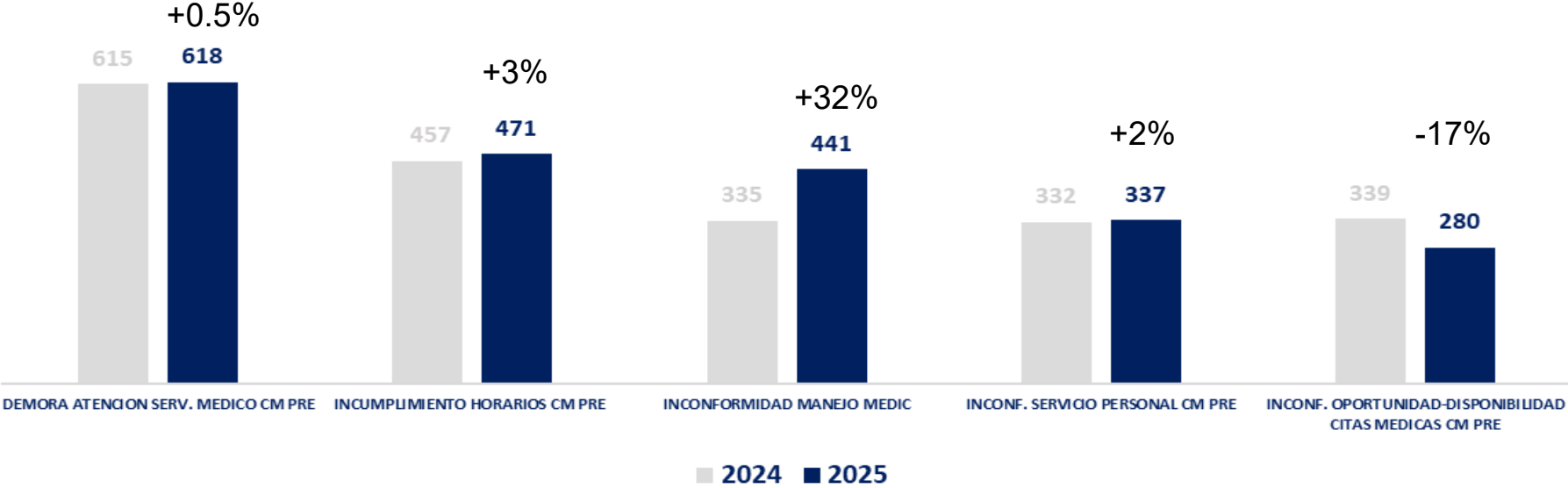
Datos reclamos radicados y  
aprobados:  
Corte 30/06/2025

Fecha corte usuarios y eventos:  
30/06/2025



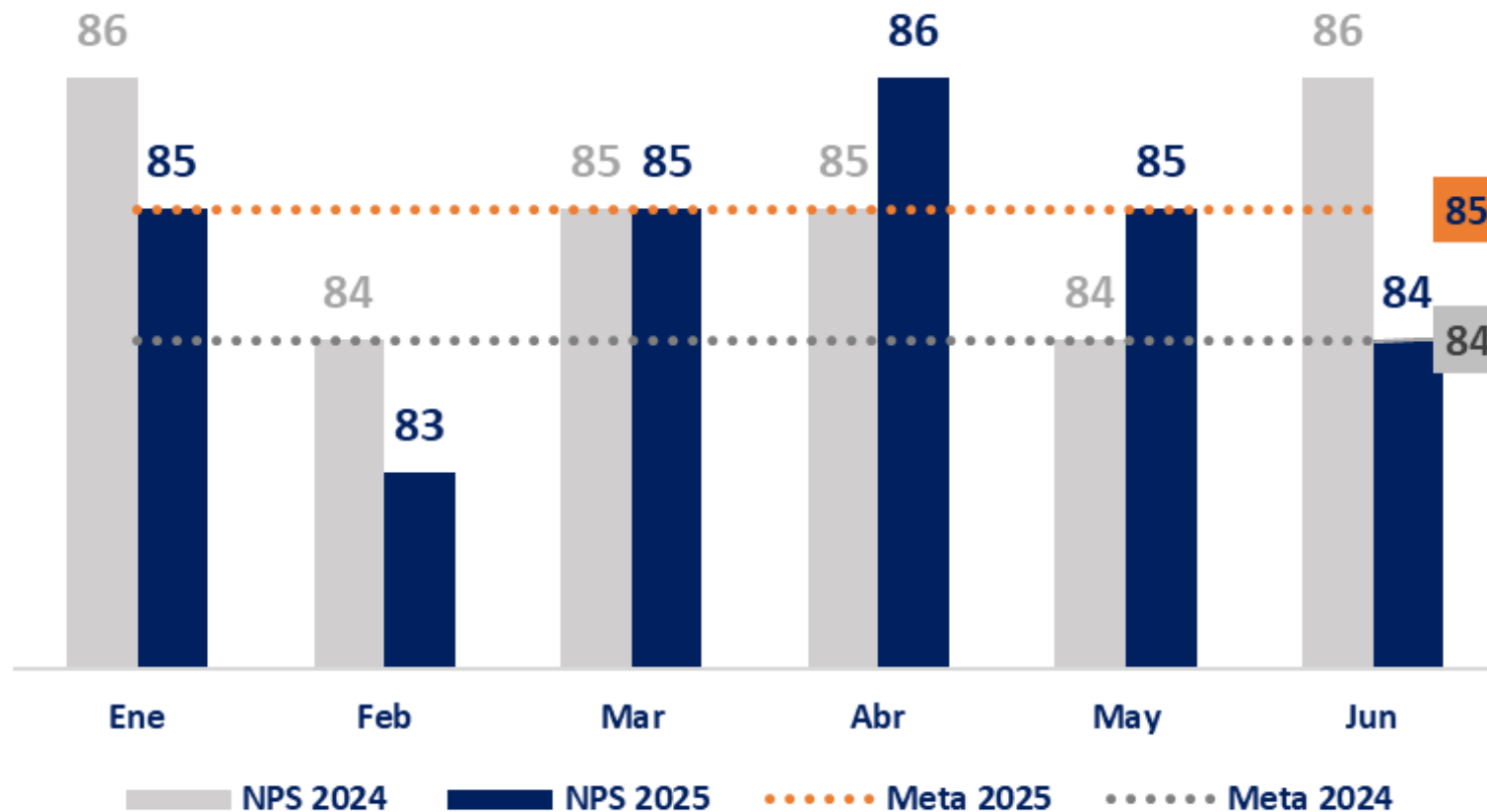
# Pareto radicación primer semestre.

## PARETO PRINCIPALES CAUSALES DE RADICACIÓN



Demora atención Médico	Incumplimiento Horarios CM PRE	Inconformidad manejo Médico	Inconformidad servicio presonal	Inconformidad Oportunidad Citas
<div><div>- Demora atención consulta externa. 214 Reclamos - 35% de esta causal</div><div>- Demora atención recepción. 83 Reclamos - 13% de esta causal</div><div>- Demora entrega de laboratorios. 64 Reclamos - 10% de esta causal</div><div>Total Causal 2025 : 618 reclamos Participación sobre total reclamos : 22% Total Aprobados 2025: 382 reclamos - 62%</div></div>	<div><div>- Iconformidad cancelación cita. 266 Reclamos - 56% de esta causal</div><div>- Inconformidad no atención por llegada tarde. 118 Reclamos - 25% de esta causal</div><div>- Inconformidad no atención telemedicina. 68 Reclamos - 14% de esta causal</div><div>Total Causal 2025 : 473 reclamos Participación sobre total reclamos : 17% Total Aprobados 2025: 159 reclamos - 34%</div></div>	<div><div>- Iconformidad manejo médico. 264 Reclamos - 60% de esta causal</div><div>- Inconformidad tratamiento odontológico. 102 Reclamos - 23% de esta causal</div><div>- Inconformidad manejo otros profesionales. 43 Reclamos - 10% de esta causal</div><div>Total Causal 2025 : 440 reclamos Participación sobre total reclamos : 16% Total Aprobados 2025: 112 reclamos - 25%</div></div>	<div><div>- Actitud presonal administrativo. 205 Reclamos - 61% de esta causal</div><div>- Actitud del médico. 53 Reclamos - 16% de esta causal</div><div>- Actitud servicio laboratorio. 17 Reclamo - 5% de esta causal</div><div>Total Causal 2025 : 337 reclamos Participación sobre total reclamos : 12% Total aprobados 2025: 134 reclamos - 40%</div></div>	<div><div>- No disponibilidad de agenda especialidad, 266 Reclamos - 95% de esta causal</div><div>- Demora oportunidad de citas, 9 Reclamos - 3% de esta causal</div><div>Total Causal 2025 : 280 reclamos Participación sobre total reclamos : 10% Total Aprobados 2025: 36 reclamos - 13%</div></div>

# NPS Transaccional primer semestre 2024 Vs 2025



Datos NPS transaccional:  
Corte 30/06/2025

# Correlación primer semestre 2025 Vs 2024



Datos NPS transaccional:  
Corte 30/06/2025

**Centros  
Médicos**

**COL MÉDICA**