

ACTA ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA
ASOCIACIÓN DE USUARIOS CENTROS MÉDICOS UMD.

ACTA No.004

En la ciudad de Bogotá D.C. a las 02:30 p.m. del 22 de abril del 2026, se da inició a la Asamblea general ordinaria de la **ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE LOS CENTROS MEDICOS DE LA UNIDAD MÉDICA Y DE DIAGNÓSTICO**, en adelante Asociación de Usuarios Centros Médicos UMD, con la presencia de los afiliados asistentes, previa convocatoria publicada en la página web de la UMD y envío por correo electrónico, con la finalidad de depurar el libro de asociados, elección de la junta directiva y planificar las actividades del plan de acción.

Se propuso a los asistentes el siguiente orden del día, el cual recibió aprobación unánime.

1. IDENTIFICACIÓN DE LOS ASISTENTES A LA ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA.
2. NOMBRAMIENTO DE LA COMISIÓN PARA ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DEL ACTA DE LA ASAMBLEA.
3. PRESENTACIÓN GENERALIDADES UNIDAD MEDICA Y DE DIAGNOSTICO S.A. (Indicadores de servicio I Trim-2026)
4. DEPURACIÓN DEL LIBRO DE ASOCIADOS.
5. REVISIÓN DE ACTIVIDADES 2026.
6. PROPOSICIONES Y VARIOS.

Desarrollo de la reunión:

1. IDENTIFICACIÓN DE LOS ASISTENTES A LA ASAMBLEA PARA CONFORMAR LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS CENTROS MÉDICOS UMD.

La Asamblea General Ordinaria se llevó a cabo en la ciudad de Bogotá de manera virtual a través de la herramienta Microsoft Teams y se contó con la presencia de los siguientes asociados activos:

Adriana Mejía Gómez

Manuel Humberto Pimentel Moreno

Funcionarios de la UMD:

Nelson Norvey Perez Cruces

2. NOMBRAMIENTO DE LA COMISIÓN PARA ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DEL ACTA DE LA ASAMBLEA.

Se decide conformar la comisión que estudie, apruebe y suscriba el acta a las siguientes personas:

Adriana Mejía Gómez

Manuel Humberto Pimentel Moreno

3. PRESENTACIÓN GENERALIDADES UNIDAD MEDICA Y DE DIAGNOSTICO S.A.

Nelson Perez Cruces (Profesional de Servicio y Calidad) realiza la presentación de los indicadores de servicio correspondiente al primer trimestre del año 2026.

Se informa sobre el comportamiento de los reclamos, evidenciando un incremento frente al mismo periodo del año anterior asociado al aumento de usuarios y servicios en los centros médicos, se mencionan algunas situaciones que están generando inconformidad en los usuarios frente a los servicios y se termina de explicar cómo se realiza la gestión de reclamos indicando que estos se analizan para luego determinar cuáles serán aprobados o rechazados.

Se presenta la medición del NPS del primer trimestre del 2026, cumpliendo con la meta establecida y destacándose con buenas recomendaciones por parte de los usuarios quienes califican de manera positiva.

Se adjunta la presentación en la presente acta.

4. DEPURACIÓN DEL LIBRO DE ASOCIADOS.

Teniendo en cuenta lo establecido por los estatutos de la Asociación de Usuarios se establece la metodología para la depuración del libro de inscritos a la asociación, para esta asamblea no se realiza depuración ya que no se cuenta con una base de inscritos que incumpla con lo establecido.

NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS	ESTADO	INASISTENCIA	NUEVO ESTADO	FECHA DEPURACIÓN
ADRIANA MEJÍA GÓMEZ	ACTIVO		ACTIVO	N/A
MANUEL HUMBERTO PIMENTEL MORENO	ACTIVO		ACTIVO	N/A

5. REVISIÓN DE ACTIVIDADES 2026.

La asociación de usuarios define las siguientes actividades en su plan de acción para realizar durante este 2026:

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD PROGRAMADA	% AVANCE RESPECTO AL TOTAL PROGRAMADO PARA EL AÑO	RESULTADO (descripción cualitativa de lo ejecutado, respecto de la meta propuesta)
REALIZAR SEGUIMIENTO TRIMESTRAL A LA EJECUCION DE LOS RECURSOS FINANCIEROS Y HUMANOS ASIGNADOS A LA PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD ESTE REPORTE SE LE ENVIARA A LA SECRETARIA DE SALUD DISTRITAL	25%	Se estará ejecutando durante los demás trimestres
PUBLICAR EN LA INTRANET DE CAPACITACION DE LA COMPAÑIA CURSO DE PARTICIPACION SOCIAL 2026	0%	Se estará ejecutando en el tercer trimestre
ELABORAR PIEZA EDUCATIVA ORIENTADA A LA ASOCIACION DE USUARIOS CON PALABRAS CLAVES DE LA POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL	0%	Se estará ejecutando en el segundo trimestre
REALIZA UN ESPACIO QUE PERMITA EL FORTALECIMIENTO DE LA ATENCIÓN CON UN ENFOQUE DIFERENCIAL	0%	Se tiene prevista la ejecución para el tercer trimestre
DISEÑAR Y SOCIALIZAR VIA MAILING MATERIAL INFORMATIVO SOBRE EL DERECHO A LA SALUD LOS DEBERES DE LOS USUARIOS Y LOS MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA	0%	Se tiene prevista la ejecución para el tercer trimestre
REALIZAR SEGUIMIENTO A LA CARNETIZACION DE ASOCIADOS NUEVOS	0%	Se tiene prevista la ejecución para el segundo trimestre
PROMOCIONAR EL USO DE LOS CANALES DIGITALES INSTITUCIONALES PARA QUE LA ASOCIACION DE USUARIOS ACCEDAN A INFORMACION EN SALUD Y PARTICIPEN ENN LOS ESPACIOS INSTITUCIONALES USANDO CANALES COMO LO SON LA REVISTA VIVIR BIEN PODCAST Y REDES SOCIALES	100%	ejecutado
REALIZAR PIEZA EDUCATIVA PARA FORTALECER EN LOS ASOCIADOS EL USO CANALES VIRTUALES	0%	Se tiene prevista la ejecución para el tercer trimestre
IMPLEMENTAR ESPACIOS EN LOS CENTROS MEDICOS DE LA UMD QUE PERMITA LA DISTRIBUCION DE LOS VOLANTES PARA INCENTIVAR LA INSCRIPCION	100%	ejecutado
SOCIALIZAR CON LOS INTEGRANTES DE LA ASOCIACION DE USUARIOS LAS INVITACIONES QUE SE RECIBA DE LOS ENTES TERRITORIALES	0%	Se tiene prevista la ejecución para el tercer trimestre
PROGRAMAR ENVIO MASIVO VIA MAILING A USUARIOS DE LA UMD INCENTIVANDO LA INSCRIPCION A LAASOCIACION DE USUARIOS	0%	Se tiene prevista la ejecución para el tercer trimestre
ELABORAR Y SOCIALIZAR VIA MAILING PIEZA EDUCATIVA CON TEMA RELACIONADO A PREVENCION DE ENFERMEDADES	0%	La actividad está programada para el cuarto trimestre
PUBLICAR EN REDES SOCIALES RECOMENDACIONES DE AUTOCUIDADO Y PREVENCION DE ENFERMEDADES	100%	ejecutado

ASOCIACIÓN DE USUARIOS CENTROS MEDICOS UMD– ACTA DE REUNIÓN

ELABORAR PIEZA COMUNICATIVA HACIENDO ALUSION A LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES Y SOCIALIZARLA VIA MAILING	0%	La actividad está programada para el tercer trimestre
ESTABLECER UN ESPACIO DE SOCIALIZACION DE LOS PROMOCION Y PREVENCION QUE SE TIENEN EN LA UMD ORIENTADO A LA ASOCIACION DE USUARIOS	0%	La actividad está programada para el tercer trimestre
REALIZAR CAPACITACION A LOS INTEGRANTES DE LA ASOCIACION DE USUARIOS EN RENDICION DE CUENTAS	100%	ejecutado
REALIZAR PIEZA COMUNICATIVA PARA LOS INTEGRANTES DE LA ASOCIACION DE USUARIOS RESALTANDO LAS FUNCIONES QUE TIENEN COMO ASOCIADOS Y LAS CONDICIONES DE PERDIDA DE ESTA CONDICION	0%	La actividad está programada para el cuarto trimestre
SOCIALIZAR Y PROMOVER LOS CANALES INSTITUCIONALES DE COMUNICACION COMO LOS SON PQRS LINEA DE AGENDAMIENTO DE CITAS PAGINA WEB	0%	La actividad está programada para el cuarto trimestre
REALIZAR VISITAS A LOS CENTROS MEDICOS EN DONDE SE PERMITA LA PARTICIPACION DE LOS ASOCIADOS	0%	La actividad está programada para el tercer trimestre
PROGRAMAR UN ESPACIO EN DONDE SE DE A CONOCER LOS NIVELES DE SERVICIO DE LA ENTIDAD PERMITIENDO LA PARTICIPACION	0%	La actividad está programada para el cuarto trimestre
REALIZAR Y SOCIALIZAR A LOS FUNCIONARIOS DE LA UNIDAD MEDICA Y DE DIAGNOSTICO MEDIANTE PIEZA COMUNICATIVA EN TEMATICA DE CONTROL SOCIAL	0%	La actividad está programada para el tercer trimestre
DESTINAR UN ESPACIO DE PARTICIPACION EN LAS REUNIONES MENSUALES CON LOS INTEGRANTES DE LA ASOCIACION DE USUARIOS CON EL FIN DE REVISAR ACCIONES DE MEJORA	17%	Se estara ejecutando durante los demás trimestres
PROGRAMAR UNA SESION CON REPRESENTANTE DE ALTA DIRECCION DE LA UNIDAD MEDICA Y DE DIAGNOSTICO Y LOS INTEGRANTES DE LA ASOCIACION DE USUARIOS PERMITIENDO LA PARTICIPACION EN LA TOMA DE DECISIONES	0%	La actividad está pr

6. PROPOSICIONES Y VARIOS.

Se presentan los siguientes puntos expuestos por los asociados, que consideran necesarios que se tengan en cuenta:

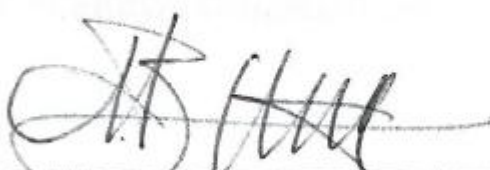
- Manuel Humberto Pimentel Moreno presenta su inconformidad frente a la asignación de citas con profesionales específicos, indicando la importancia de continuar los procesos con el mismo especialista.
- Se explica que la asignación de citas se maneja de manera que sea por especialidad y no por profesional.
- Se presenta la apertura de un nuevo centro médico ubicado en Cali llamado ciudad jardín
- Actualización de nuevos Colmiguitos para los usuarios más pequeños.

Sin más asuntos que tratar, se dio por finalizada la reunión a las 03:45 pm


Firma: Nelson Perez- secretario

Los miembros de la comisión para la aprobación del acta de la reunión aprueban el contenido de esta.


Firma: Adriana Mejía Gomez



Firma: Manuel Pimentel Moreno

Asamblea General Ordinaria

ASOCIACIÓN DE USUARIOS CENTROS
MÉDICOS UMD 2026

4/05/2026

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

ORDEN DEL DÍA

1. IDENTIFICACIÓN DE LOS ASISTENTES A LA ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA.
2. NOMBRAMIENTO DE LA COMISIÓN PARA ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DEL ACTA DE LA ASAMBLEA.
4. PRESENTACIÓN GENERALIDADES UNIDAD MEDICA Y DE DIAGNOSTICO S.A. (Indicadores de servicio I Trim-2026)
5. DEPURACIÓN DEL LIBRO DE ASOCIADOS
4. REVISIÓN DE ACTIVIDADES 2026.
5. PROPOSICIONES Y VARIOS.

4/05/2026



PRESENTACIÓN GENERALIDADES UNIDAD MÉDICA Y DE DIAGNÓSTICO S.A.



5 Principales Causales de Reclamos CMC Marzo 2026

DEMORA ATENCION SERV. MEDICO CM PRE

- Demora atención consulta externa.
135 Reclamos - 41% de esta causal
- Demora entrega de resultados de imagenología.
40 Reclamos - 12% de esta causal
- Demora entrega de resultados de Laboratorios
26 Reclamos - 8% de esta causal

Total Causal 2026 : 331 reclamos
Participación sobre total reclamos: 23%
Total Aprobados 2026: 222 reclamos: 67%

INCONF. MANEJO MEDICO CM PRE

- Inconformidad manejo médico.
166 Reclamos - 61% de esta causal
- Inconformidad tratamiento odontológico.
75 Reclamos -28% de esta causal
- Inconformidad por Incapacidad.
7 Reclamos - 3% de esta causal

Total Causal 2026 : 272 reclamos
Participación sobre total reclamos : 19%
Total Aprobados 2026: 83 reclamos: 31%

INCONF. SERVICIO PERSONAL CM PRE

- Actitud presonal administrativo.
74 Reclamos - 46% de esta causal
- Actitud del médico.
46 Reclamos - 29% de esta causal
- Actitud del servicio de laboratorio.
11 Reclamos -7% de esta causal

Total Causal 2026 : 161 reclamos
Participación sobre total reclamos : 11%
Total Aprobados 2026: 77 reclamos: 48%

INCLUMPLIMIENTO HORARIOS CM PRE

- Inconformidad por cancelación de cita.
99 Reclamos - 54% de esta causal
- Inconformidad no atención por llegada tarde.
52 Reclamos - 28% de esta causal
- Inconformidad no atención consulta de telemedicina.
23 Reclamos - 13% de esta causal

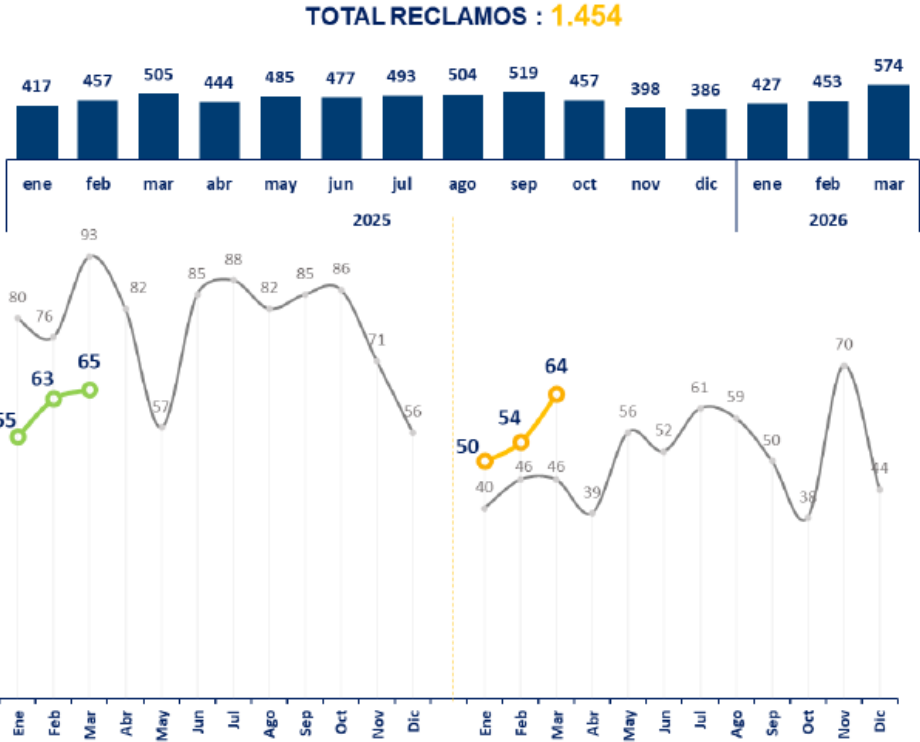
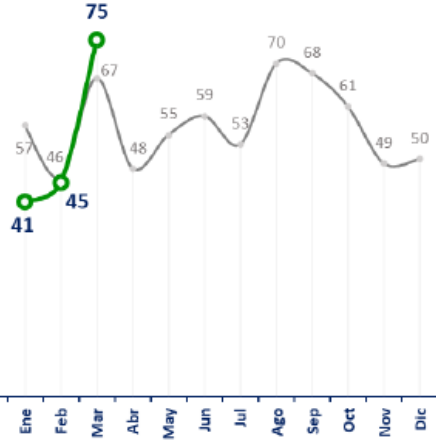
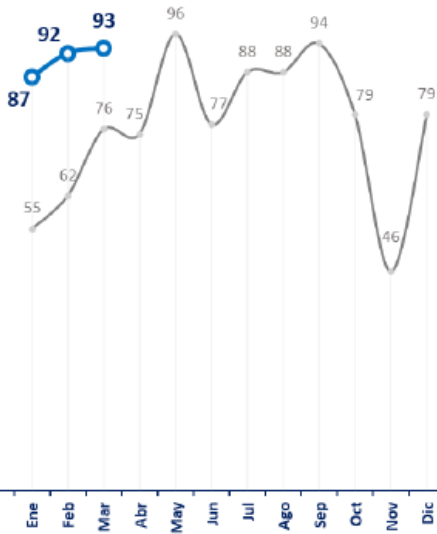
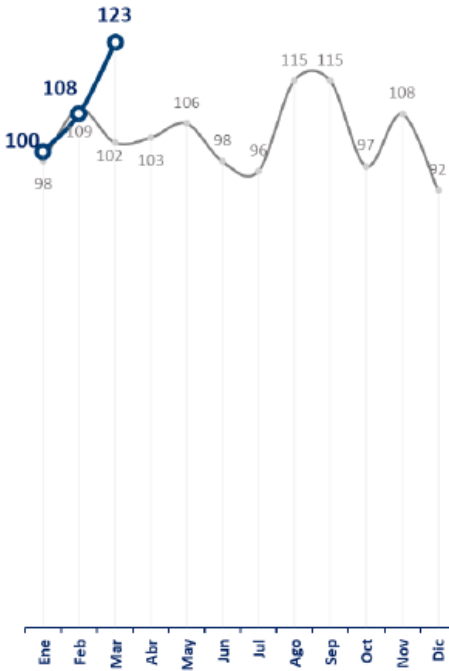
Total Causal 2026 : 183 reclamos
Participación sobre total reclamos : 13%
Total Aprobados 2026: 58 reclamos: 32%

INCONF. OPORTUNIDAD-DISPONIBILIDAD CITAS

- No disponibilidad de agenda especialidad.
161 Reclamos - 96% de esta causal
- Demora oportunidad de citas.
6 Reclamos - 4% de esta causal

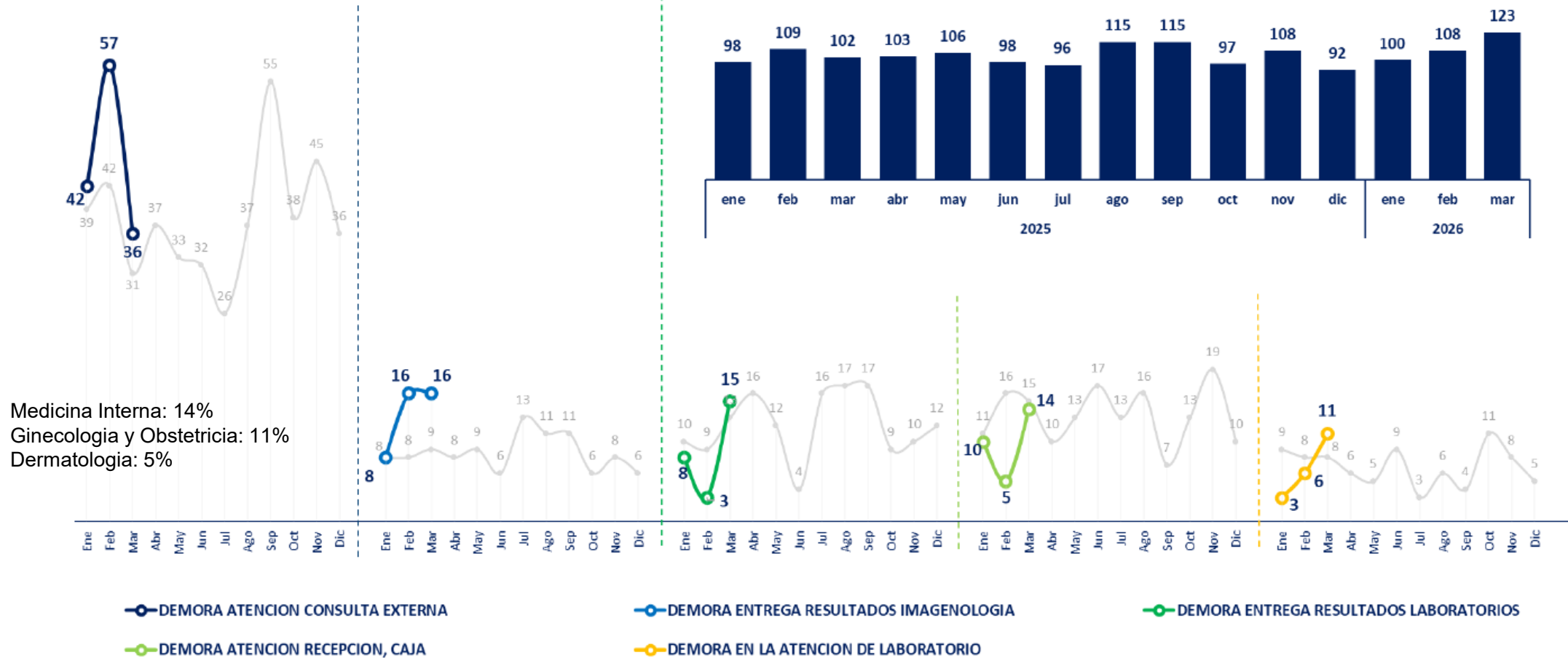
Total Causal 2026 : 168 reclamos
Participación sobre total reclamos : 12%
Total aprobados 2026: 9 reclamos: 5%

MES	USUARIOS	EVENTOS	RAD
ENERO 2025	77.706	178.021	417
FEBRERO 2025	79.995	179.917	457
MARZO 2025	81.100	186.439	505
ENERO 2026	80.334	179.267	427
FEBRERO 2026	85.491	190.149	453
MARZO 2026	88.479	200.456	574
Mar 2026 Vs Mar 2025	9%	8%	14%
Mar 2026 Vs Feb 2026	3%	5%	27%

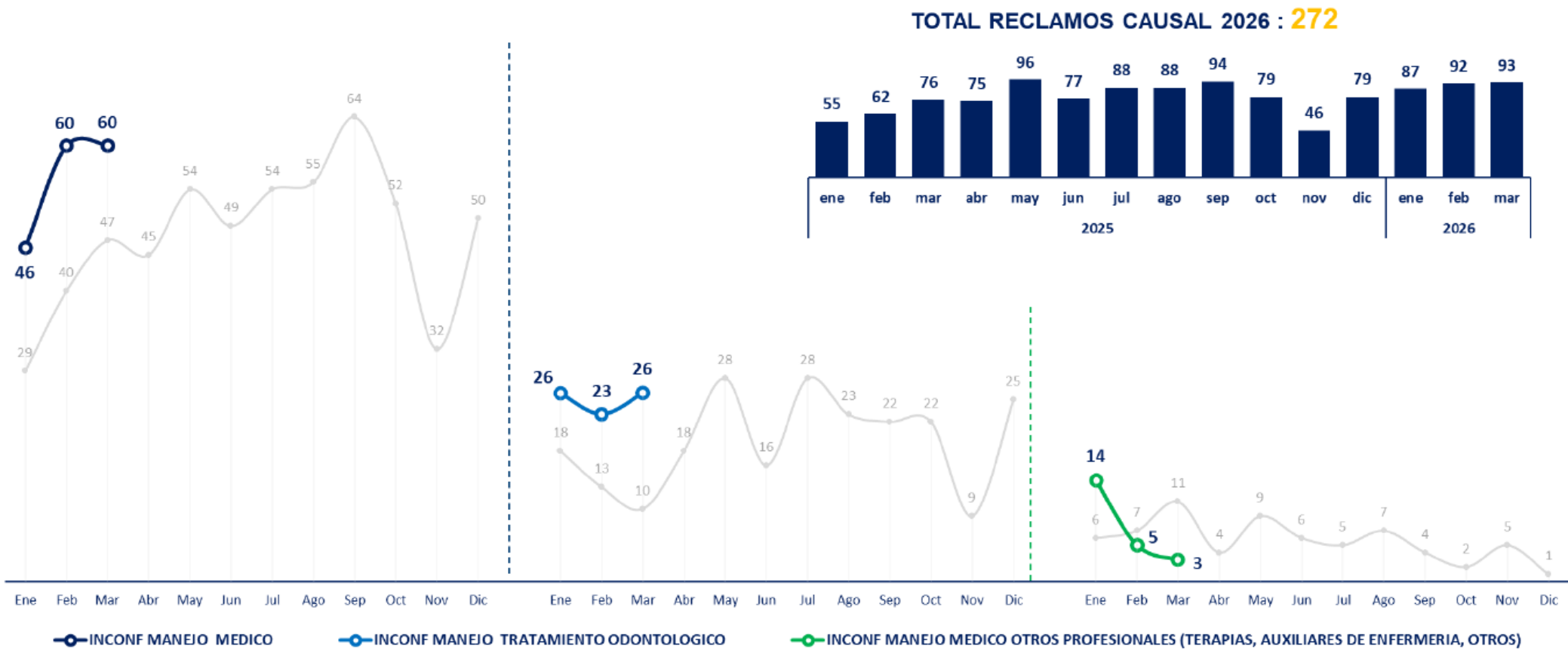


1. Demora atención servicio médico CM PRE

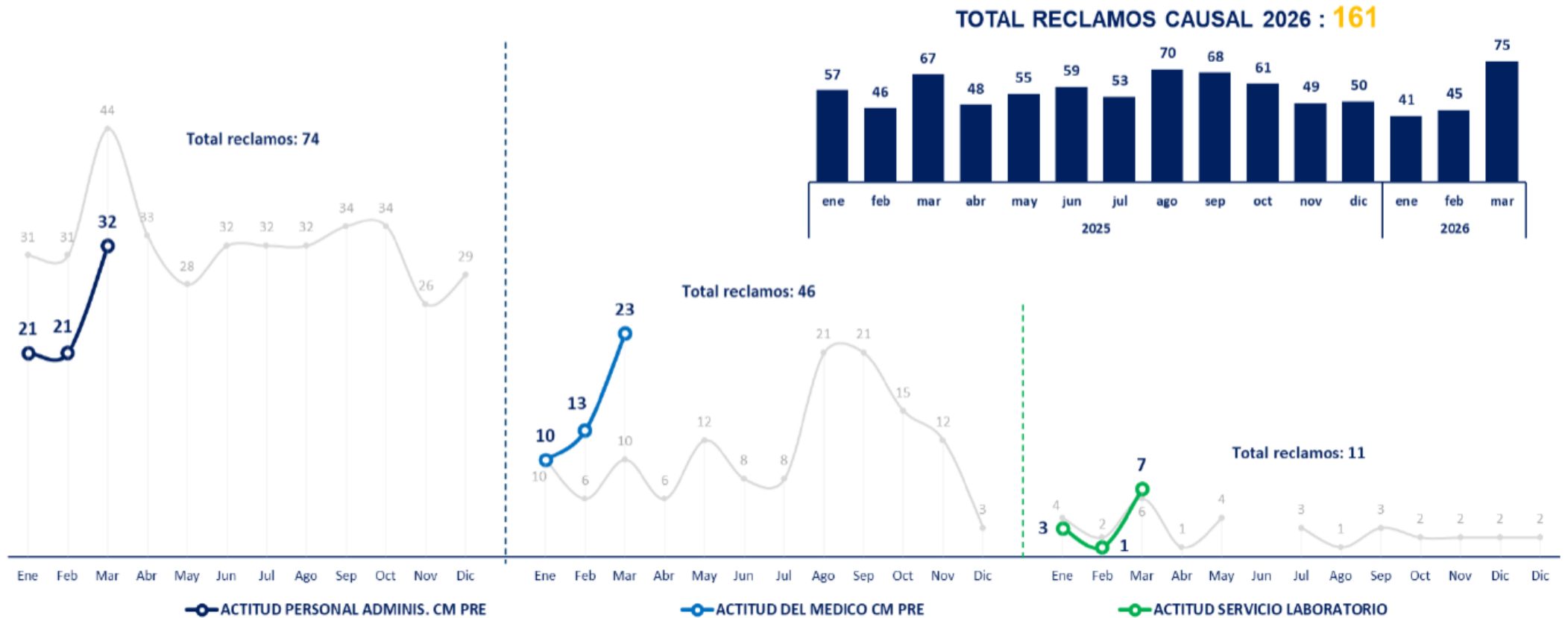
TOTAL RECLAMOS CAUSAL 2026 : 331



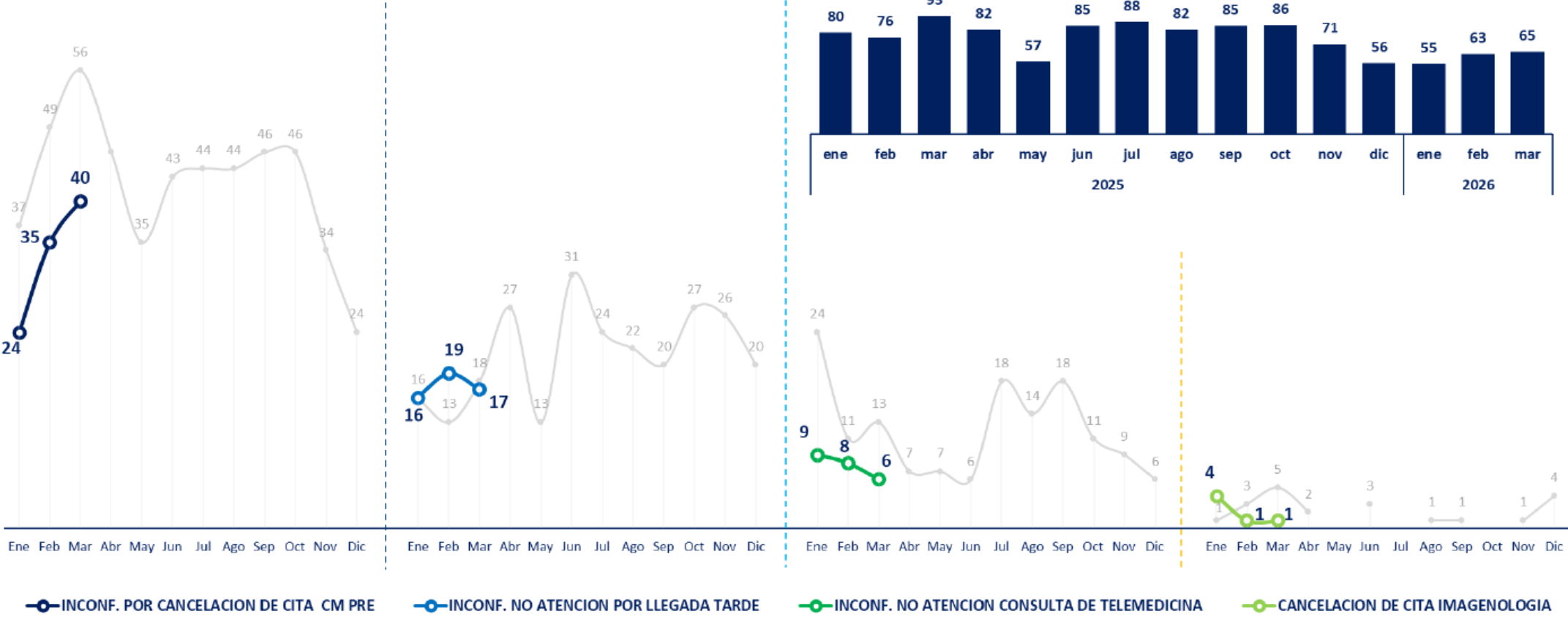
2. Inconformidad manejo médico CM PRE



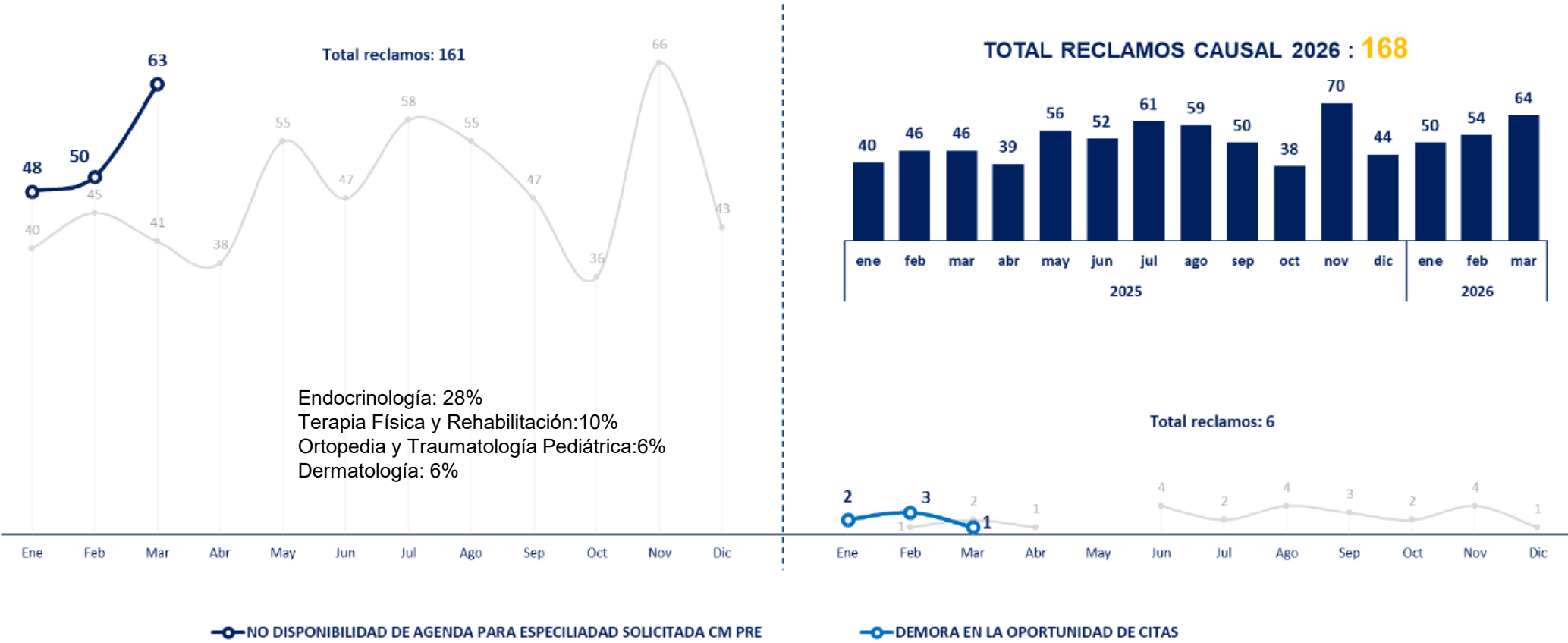
3. Inconformidad servicio personal CM PRE



4. Incumplimiento horarios CM PRE



5. Inconformidad Disponibilidad citas médicas CM PRE



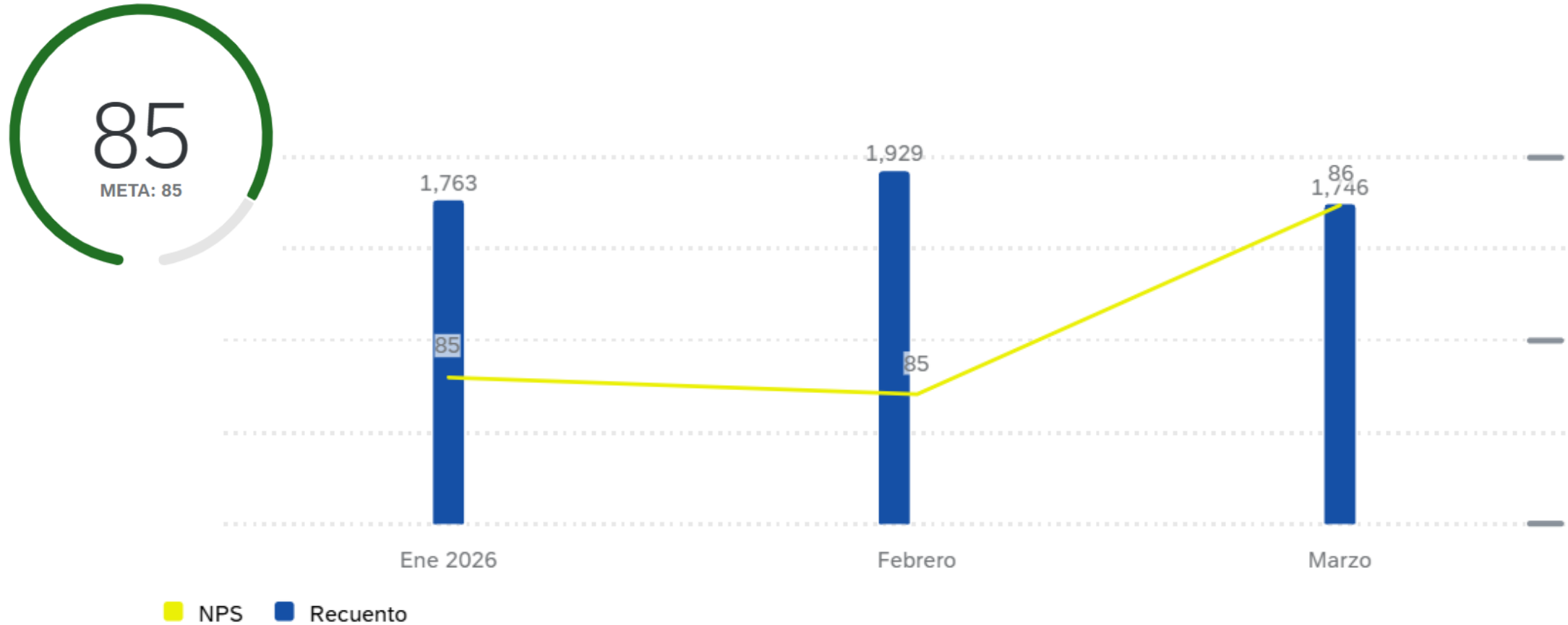
NPS TRANSACCIONAL

2026

4/05/2026

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

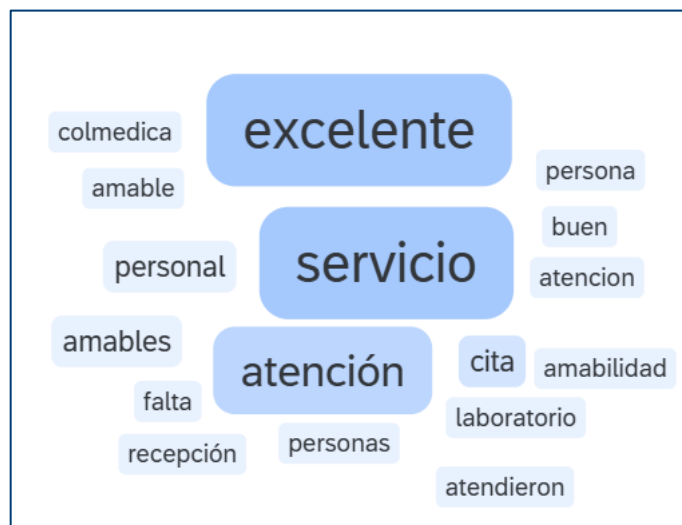
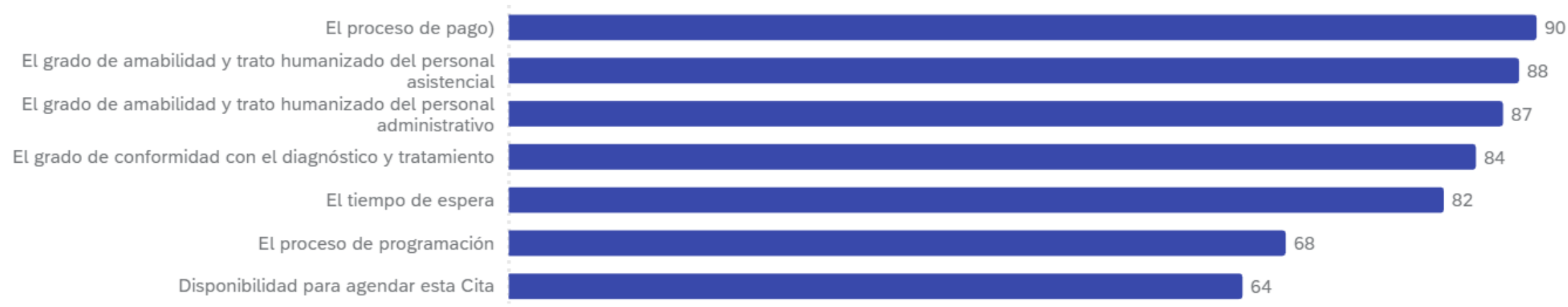
NPS 2026 UMD



- Datos a cortes 31/03/2026, Qualtrics.
- Meta NPS 2026: 85

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

Correlación I Trim 2026



Depuración de Libro de inscritos

ASOCIACIÓN DE USUARIOS CM UMD.

4/05/2026

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

Base actual

NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS	ESTADO	INASISTENCIA
ADRIANA MEJÍA GÓMEZ	ACTIVO	
MANUEL HUMBERTO PIMENTEL MORENO	ACTIVO	

REVISIÓN DE ACTIVIDADES

2026

Revisión de actividades Asociación de Usuarios CM UMD.

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD PROGRAMADA	% AVANCE RESPECTO DEL TOTAL PROGRAMADO PARA EL AÑO	RESULTADO (descripción cualitativa de lo ejecutado, respecto de la meta propuesta)
REALIZAR SEGUIMIENTO TRIMESTRAL A LA EJECUCION DE LOS RECURSOS FINANCIEROS Y HUMANOS ASIGNADOS A LA PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD ESTE REPORTE SE LE ENVIARA A LA SECRETARIA DE SALUD DISTRITAL	25%	Se estara ejecutando durante los demas trimestres
PUBLICAR EN LA INTRANET DE CAPACITACION DE LA COMPANIA CURSO DE PARTICIPACION SOCIAL 2026	0%	Se estara ejecutando en el tercer trimestre
ELABORAR PIEZA EDUCATIVA ORIENTADA A LA ASOCIACION DE USUARIOS CON PALABRAS CLAVES DE LA POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD	0%	Se estara ejecutando en el segundo trimestre
REALIZAR UN ESPACIO QUE PERMITA EL FORTALECIMIENTO DE LA ATENCIÓN CON UN ENFOQUE DIFERENCIAL	0%	Se tiene prevista la ejecución para el tercer trimestre
DISEÑAR Y SOCIALIZAR VIA MAILING MATERIAL INFORMATIVO SOBRE EL DERECHO A LA SALUD LOS DEBERES DE LOS USUARIOS Y LOS MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA	0%	Se tiene prevista la ejecución para el tercer trimestre
REALIZAR SEGUIMIENTO A LA CARNETIZACION DE ASOCIADOS NUEVOS	0%	Se tiene prevista la ejecución para el segundo trimestre
PROMOCIONAR EL USO DE LOS CANALES DIGITALES INSTITUCIONALES PARA QUE LA ASOCIACION DE USUARIOS ACCEDAN A INFORMACION EN SALUD Y PARTICIPEN EN LOS ESPACIOS INSTITUCIONALES USANDO CANALES COMO LO SON LA REVISTA VIVIR BIEN PODCAST Y REDES SOCIALES	100%	ejecutado
REALIZAR PIEZA EDUCATIVA PARA FORTALECER EN LOS ASOCIADOS EL USO DE CANALES VIRTUALES	0%	Se tiene prevista la ejecución para el tercer trimestre
IMPLEMENTAR ESPACIOS EN LOS CENTROS MEDICOS DE LA UMD QUE PERMITA LA DISTRIBUCION DE LOS VOLANTES PARA INCENTIVAR LA INSCRIPCION	100%	ejecutado
SOCIALIZAR CON LOS INTEGRANTES DE LA ASOCIACION DE USUARIOS LAS INVITACIONES QUE SE RECIBA DE LOS ENTES TERRITORIALES	0%	Se tiene prevista la ejecución para el tercer trimestre
PROGRAMAR ENVIO MASIVO VIA MAILING A USUARIOS DE LA UMD INCENTIVANDO LA INSCRIPCION A LA ASOCIACION DE USUARIOS.	0%	Se tiene prevista la ejecución para el tercer trimestre
ELABORAR Y SOCIALIZAR VIA MAILING PIEZA EDUCATIVA CON TEMA RELACIONADO A PREVENCION DE ENFERMEDADES	0%	La actividad está programada para el cuarto trimestre
PUBLICAR EN REDES SOCIALES RECOMENDACIONES DE AUTOCUIDADO Y PREVENCION DE ENFERMEDADES	100%	ejecutado
ELABORAR PIEZA COMUNICATIVA HACIENDO ALUSION A LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES Y SOCIALIZARLA VIA MAILING	0%	La actividad está programada para el tercer trimestre
ESTABLECER UN ESPACIO DE SOCIALIZACION DE LOS PROGRAMAS DE PROMOCION Y PREVENCION QUE SE TIENEN EN LA UMD ORIENTADO A LA ASOCIACION DE USUARIOS	0%	La actividad está programada para el tercer trimestre
REALIZAR CAPACITACION A LOS INTEGRANTES DE LA ASOCIACION DE USUARIOS EN RENDICION DE CUENTAS.	100%	ejecutado
REALIZAR PIEZA COMUNICATIVA PARA LOS INTEGRANTES DE LA ASOCIACION DE USUARIOS RESALTANDO LAS FUNCIONES QUE TIENEN COMO ASOCIADOS Y LAS CONDICIONES DE PERDIDA DE ESTA CONDICION	0%	La actividad está programada para el cuarto trimestre
SOCIALIZAR Y PROMOVER LOS CANALES INSTITUCIONALES DE COMUNICACION COMO LO SON PQRS LINEA DE AGENDAMIENTO DE CITAS PAGINA WEB	0%	La actividad está programada para el cuarto trimestre
REALIZAR VISITAS A LOS CENTROS MEDICOS EN DONDE SE PERMITA LA PARTICIPACION DE LOS ASOCIADOS	0%	La actividad está programada para el tercer trimestre
PROGRAMAR UN ESPACIO EN DONDE SE DE A CONOCER LOS NIVELES DE SERVICIO DE LA ENTIDAD PERMITIENDO LA PARTICIPACION	0%	La actividad está programada para el cuarto trimestre
REALIZAR Y SOCIALIZAR A LOS FUNCIONARIOS DE LA UNIDAD MEDICA Y DE DIAGNOSTICO MEDIANTE PIEZA COMUNICATIVA EN TEMATICA DE CONTROL SOCIAL	0%	La actividad está programada para el tercer trimestre
DESTINAR UN ESPACIO DE PARTICIPACION EN LAS REUNIONES MENSUALES CON LOS IINTEGRANTES DE LA ASOCIACION DE USUARIOS CON EL FIN DE REVISAR ACCIONES DE MEJORA	17%	Se estara ejecutando durante los demas trimestres
PROGRAMAR UNA SESION CON REPRESENTANTE DE ALTA DIRECCION DE LA UNIDAD MEDICA Y DE DIAGNOSTICO Y LOS INTEGRANTES DE LA ASOCIACION DE USUARIOS PERMITIENDO LA PARTICIPACION EN LA TOMA DE DECISIONES	0%	La actividad está pr

VARIOS.

COL MÉDICA

Nuevo Cm Cali.



Nuevos Colmiguitos

¡Estetosaurio
al rescate!



Del Lat. Curiosus - Gigantus
Pongo atención a tu corazón para
saber cómo estás por dentro.

¡Por aquí Soley!



Del Lat. Calidus - Brillare
Estoy con las mamás y bebés en sus primeros
meses para darles calor y compañía.

¡Yo soy
Altirafa!



Del Lat. Cuellus - Altitimus
Acompaño a los más peques a
volverse unos gigantes.

¡Somos
Ping y Pong!



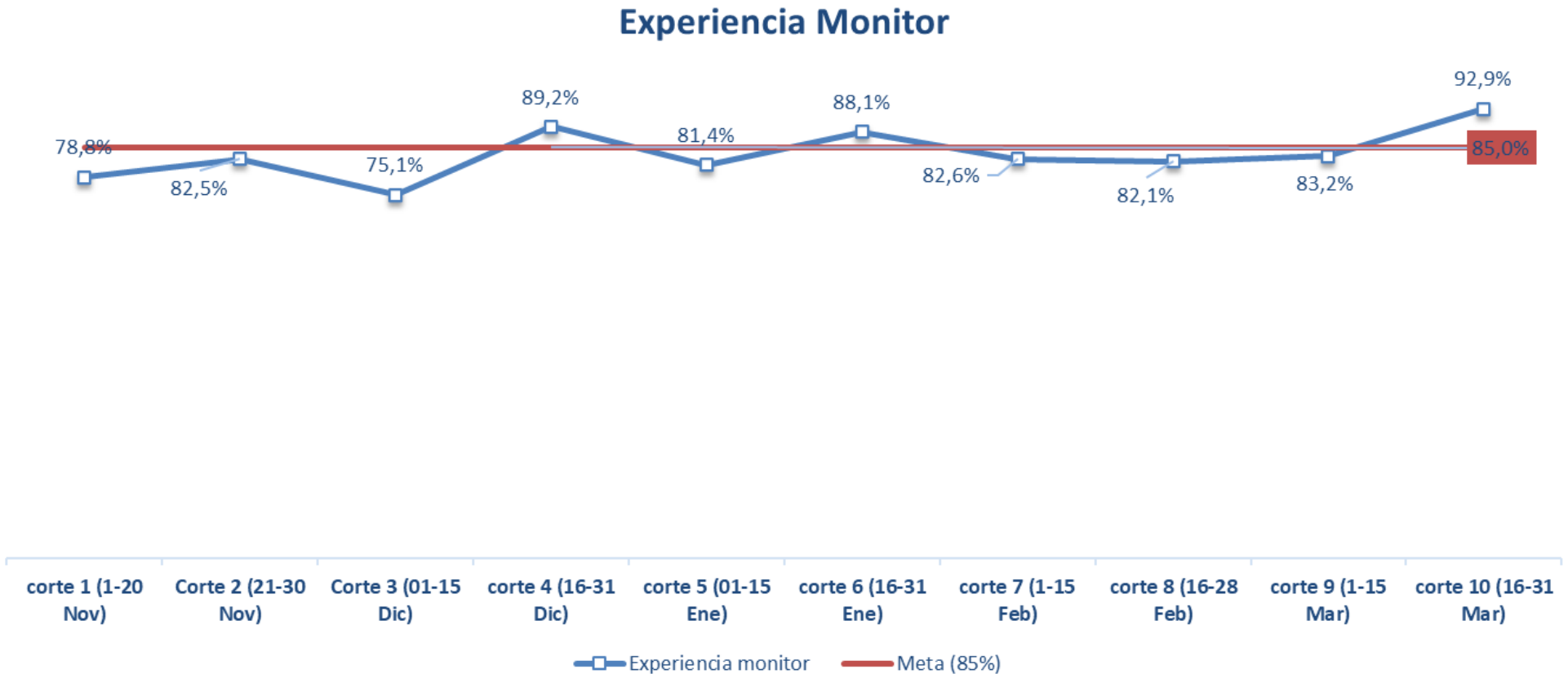
Del Lat. Activitus - Divertudus
Entre los dos hacemos que saltar
y correr sea más divertido.

¡Soy Microscopio!



Del Lat. Analytikos - Iocus
Estoy aquí para mostrarte por qué los
microbios le tienen miedo al jabón.

Medición experiencia Monitor



4/05/2026

EMPRESAS
BANMEDICA

**Centros
Médicos**

COLMÉDICA

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