ACTA No. 005 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 2:00 pm del 02 de julio del 2026, lleva a cabo su rendición de cuentas de la gestión realizada en el año 2025, 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 17 de junio del 2026 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:

- 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 2025.
3.Presentación de indicadores de servicio 2025 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.

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 2025.

- Ejecución eje estratégico 1- Fortalecimiento Institucional: se realizaron las siguientes actividades:
    - Actualizar el curso de la política de participación social en salud y realizar seguimiento de cumplimientos.
    - 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:
    - Brindar asistencia a la asociación de usuarios en la ejecución de la política de participación social en salud.
    - Resaltar el rol de los integrantes de la asociación de usuarios.
    - Aprovechar el uso de la tecnología para la publicación de información de la política de participación social en salud.
    - Fortalecer el uso de canales virtuales dispuestos por el asegurador para el acceso a los servicios de salud.
- Ejecución eje estratégico 3- – Impulso A La Cultura De La Salud. Se realizaron las siguientes actividades:
    - Fortalecer a los integrantes de la asociación de usuarios en prevención de enfermedades.
    - Socializar una cultura de autocuidado y bienestar a la ciudadanía.
    - Sensibilizar a los integrantes de la asociación de usuarios respecto a sus derechos y deberes como usuarios de la unidad médica y de diagnóstico.
    - Apropiar a la ciudadanía en los programas de prevención de la unidad médica y de diagnóstico.

- Ejecución Eje estratégico 4- – Control Social En Salud. Se realizaron las siguientes actividades:
    - Fortalecer a los integrantes de la asociación de usuarios en temas de control social en salud.
    - Fortalecer el acceso a la información pública de la entidad y política de participación social en salud.
    - Posicionar el control social en los integrantes de la asociación de usuarios de la UMD.
    - Impulsar el desarrollo de capacidades ciudadanas para el control social.
    - Fortalecer a los funcionarios de la entidad en conceptos de control social en salud.

- Ejecución Eje estratégico 5 – Gestión Y Garantía En Salud Con Participación En El Proceso De Decisión. Se realizaron las siguientes actividades:

    - Implementar dispositivo que permita la participación de los integrantes de la asociación de usuarios.
    - Fortalecer los escenarios para la participación en la decisión.

3. Presentación de indicadores de servicio 2025 de la Unidad Médica y de Diagnostico.

- Tasa de reclamos radicados en el 2024 VS 2025, con un incremento del 3%.
- Consolidado de las principales causales de reclamos años 2024 Vs 2025
- Nivel de Satisfacción 2024-2025.
- Criterios de satisfacción.

4. Novedades de la Unidad Médica y de Diagnostico.

- Apertura del CM Ciudad Jardin - Cali
- Apertura del CM Pacific Center - Cali

Como otro punto adicional, se tiene la ratificación de los estatutos, en donde por parte del presidente Manuel Pimentel manifiesta que no hay ningún cambio ni actualización.

5. Preguntas.

No se presentan dudas ni preguntas.

Intervenciones.

- No se presentan intervenciones.

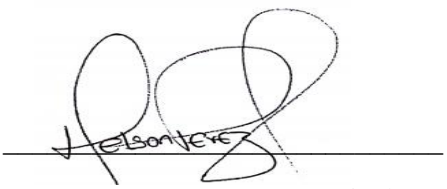
NOTA: A pesar de la convocatoria realizada no se obtuvo mayor participación, solo se conto con la asistencia del presidente Manuel Pimentel.

Finalización.

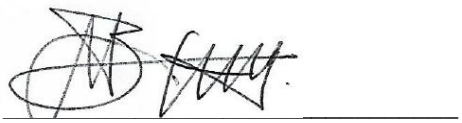
Se da por finalizada la rendición de cuentas de la Asociación de usuarios Centros Medicos UMD a las 3:00 pm.

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 (03) día del mes de julio del 2026.



Nelson Perez Cruses- Profesional de Calidad y Servicio CM UMD



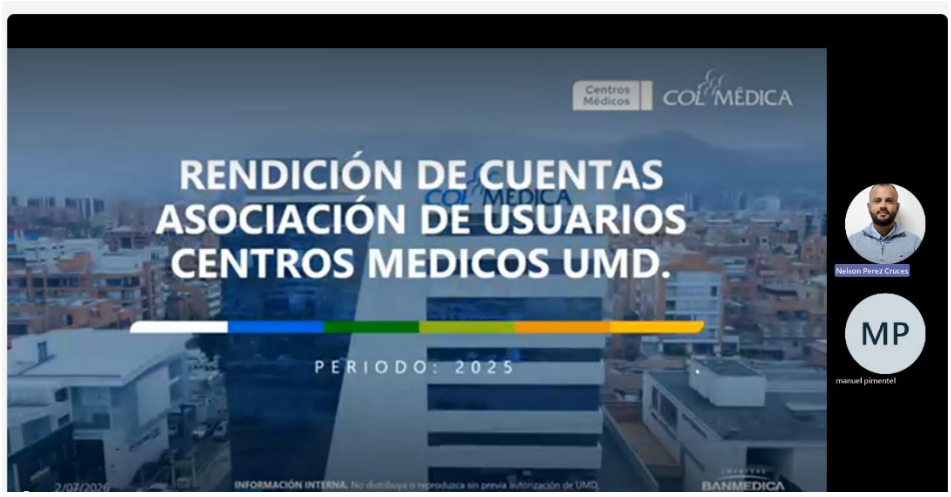
Manuel pimentel- presidente Asociación de Usuarios Centros Medicos UMD.

Anexos.

Anexo 1. Lista de asistencia.

Nombre completo	Rol
Nelson Perez Cruces	Organizador
Manuel Pimentel	Presidente de la Asociación

Anexo 2. Ejecución rendición de cuentas.





Anexo 3. Invitación correo electrónico.



Centros Médicos | COLMÉDICA

RENDICIÓN DE CUENTAS ASOCIACIÓN DE USUARIOS CENTROS MEDICOS UMD.

PERIODO: 2025

23/07/2026

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

EMPRESAS BANMEDICA

Centros Médicos COLMÉDICA

ORDEN DEL DÍA

1. Contextualización

2. Ejecución del plan de acción 2025.

3. Presentación de indicadores de servicio 2025 de la Unidad Médica y de Diagnostico.

4. Preguntas.

23/07/2026



EMPRESAS BANMEDICA



Centros Médicos | COLMÉDICA

CONTEXTUALIZACIÓN

23/07/2026

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

EMPRESAS BANMEDICA

Invitación

Correo electrónico enviado el 25 de junio 2026
Base: 772 usuarios



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

Marco Normativo

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

Rendición de Cuentas Asociación de Usuarios Centros Medicos UMD.

23/07/2026





EJECUCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN 2025

23/07/2026

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



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: Publicar en la intranet de capacitación de la compañía curso de participación social 2025





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

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
Hacemos bien, lo que te hace bien.

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

Actividad 01: Realizar un espacio que permita el fortalecimiento de la atención con un enfoque diferencial



Atención a la población LGBTIQ+ con Enfoque Diferencial UMD

Iniciar



Centros Médicos UMD

Hacemos bien, lo que te hace bien.



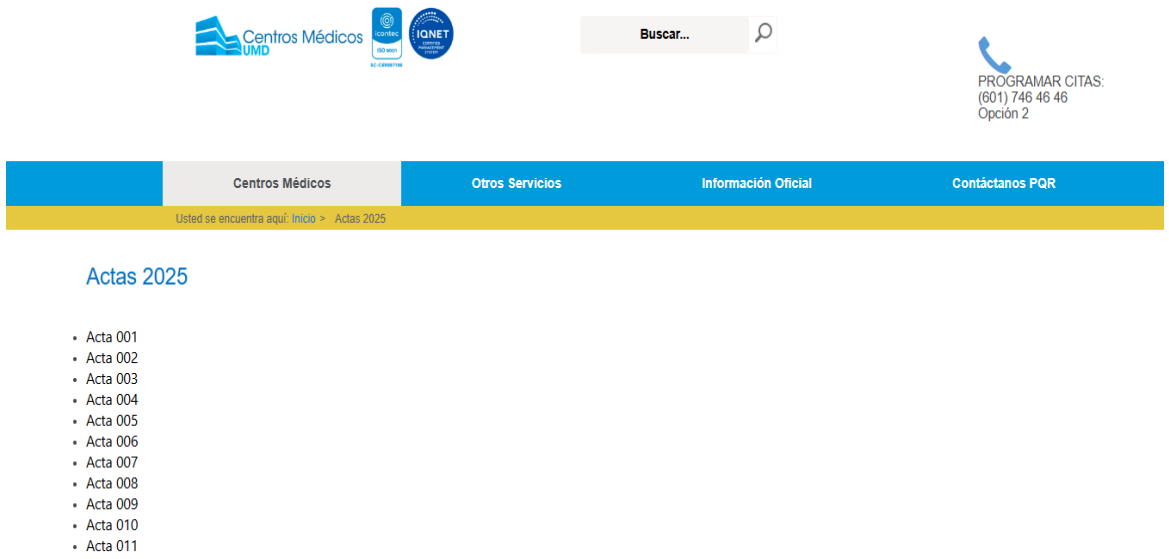
EJE ESTRATÉGICO 2 - EMPODERAMIENTO DE LA CIUDADANÍA Y LAS ORGANIZACIONES SOCIALES EN SALUD.

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/2025.aspx

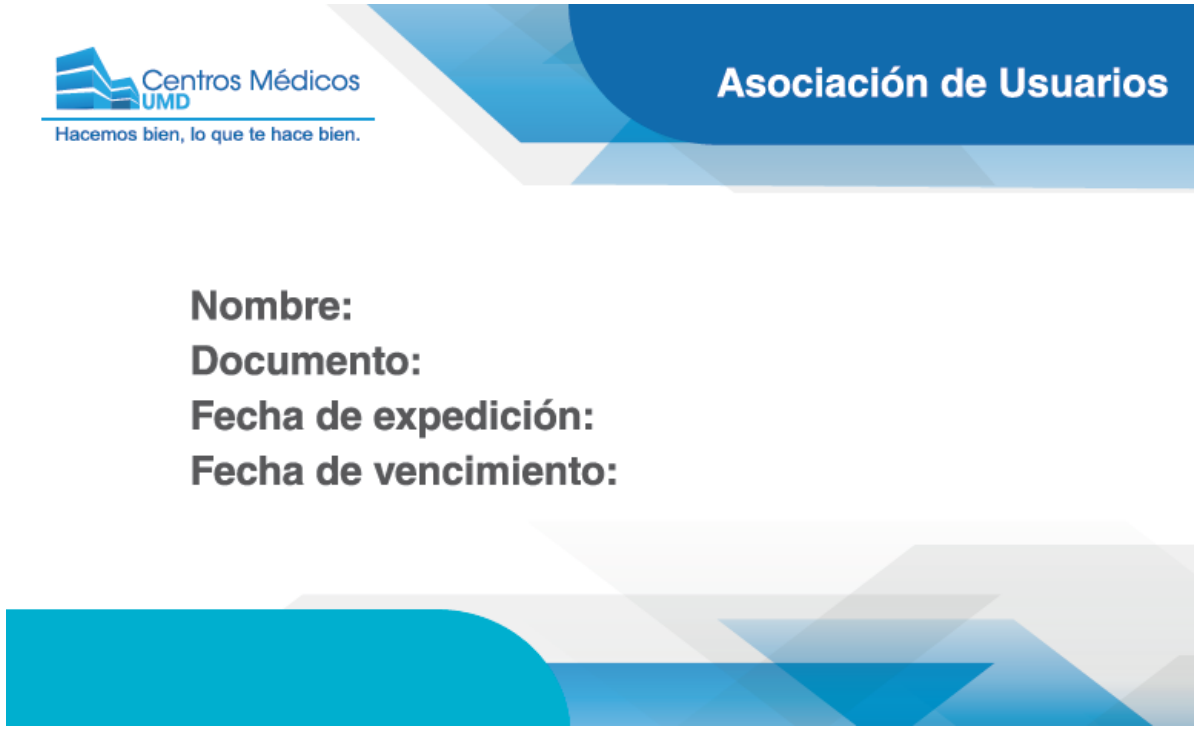


Centros Médicos UMD
Hacemos bien, lo que te hace bien.

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

Actividad 01: Realizar seguimiento a la carnetización de asociados nuevos



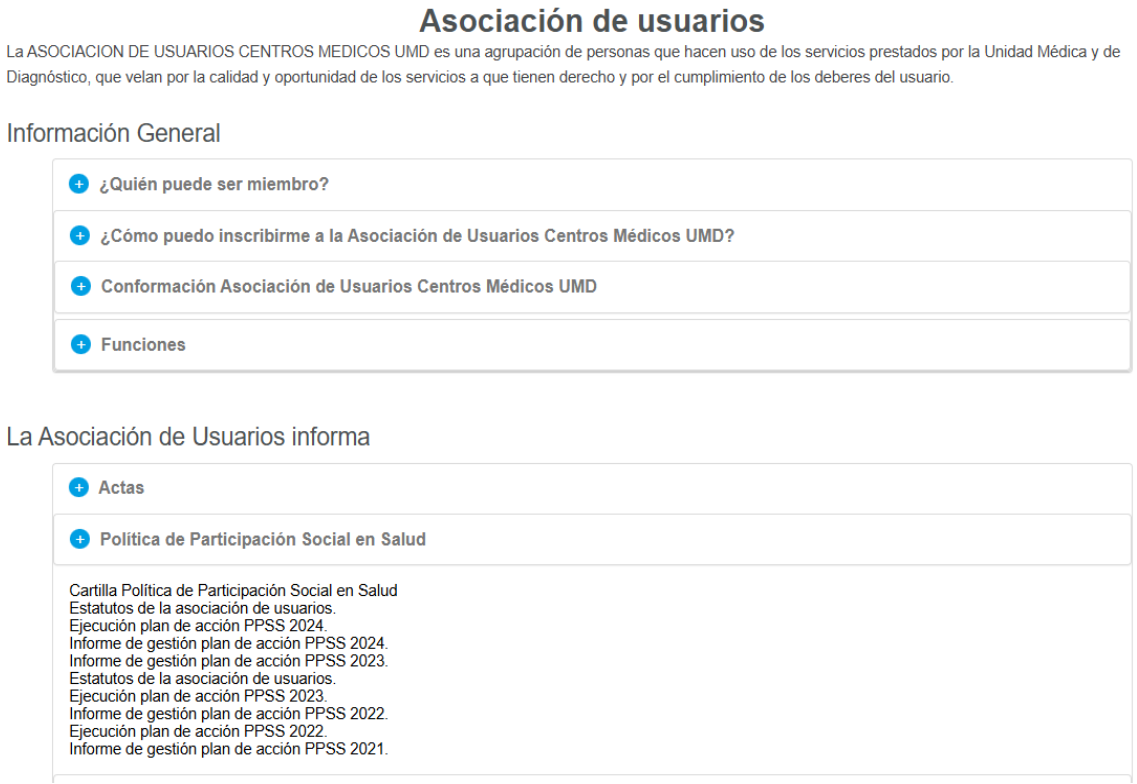
Evidencias:
Se hace la entrega del carné por envío de correo electrónico

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

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

Actividad 01: Implementar actualizaciones periódicas al micrositio web de la asociación de usuarios.



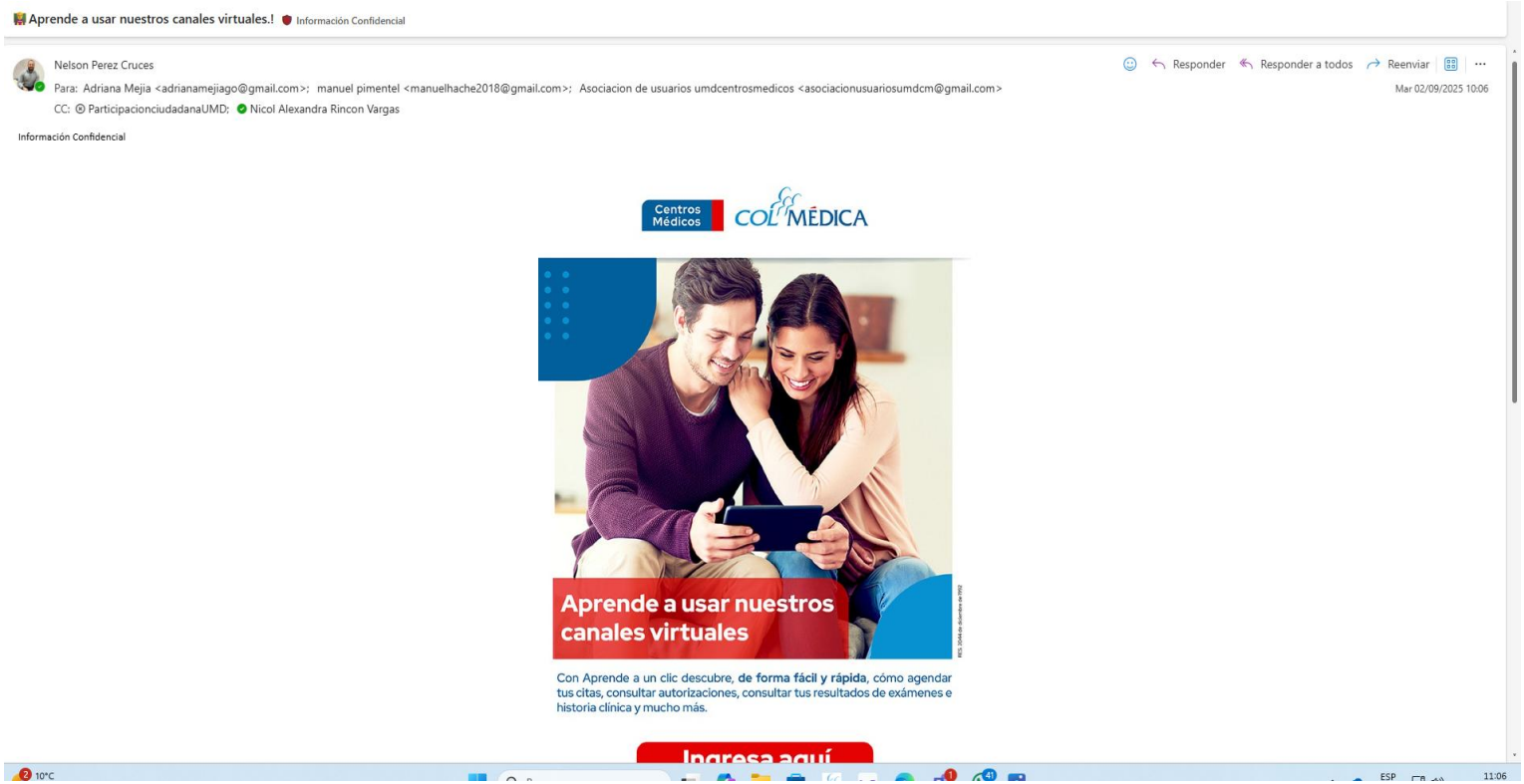
Evidencia: Se carga en la página web: https://www.umdcentrosmedicos.com/Pages/asociacion-de-usuarios.aspx las actas de reuniones mensuales y evidencias de ejecución de la política de participación social en salud.

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

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



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

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.

Centros Médicos UMD

Hacemos bien, lo que te hace bien.



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: **asociacionusuariosumdcm@gmail.com,** indicando:

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

¡Te esperamos!

Centros Médicos UMD

Hacemos bien, lo que te hace bien.

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.



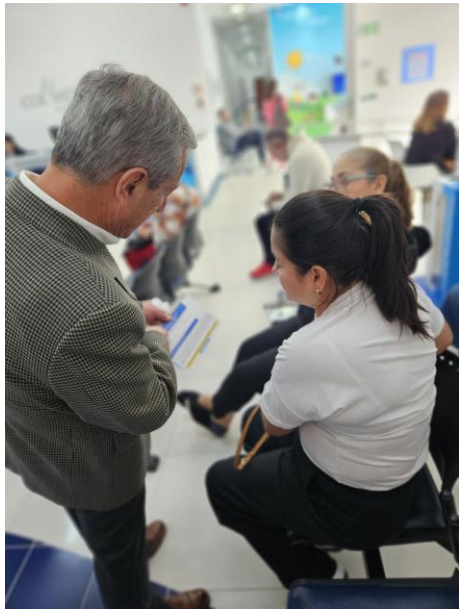




Centros Médicos UMD
Hacemos bien, lo que te hace bien.

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.





Actividad 02: Implementar espacios en los centros médicos de la umd que permita la distribución de los volantes para incentivar la inscripción.

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



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.

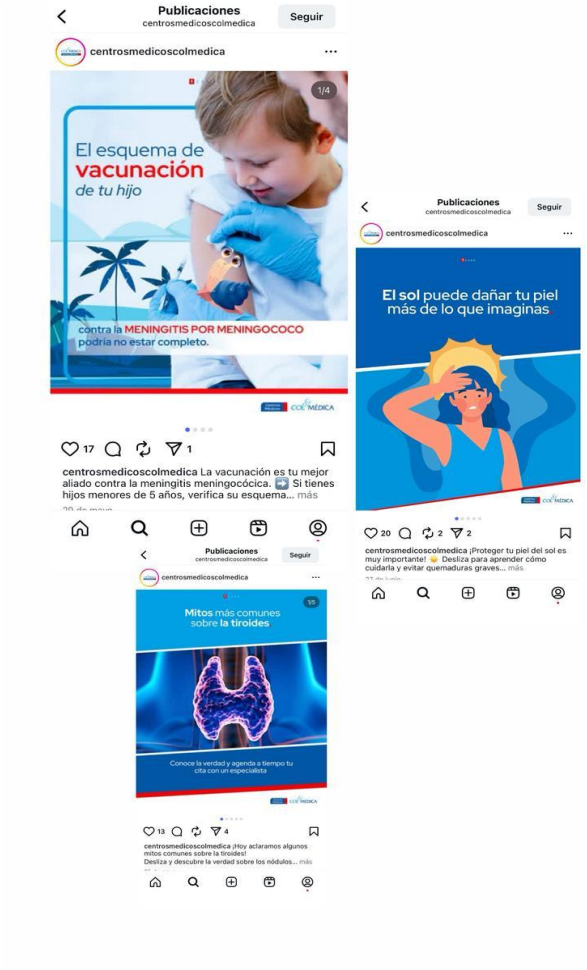


Actividad 01: Elaborar y socializar vía mailing pieza educativa con tema relacionado a prevención de enfermedades

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

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.



Actividad 01: Publicar en redes sociales recomendaciones de autocuidado y prevención de enfermedades

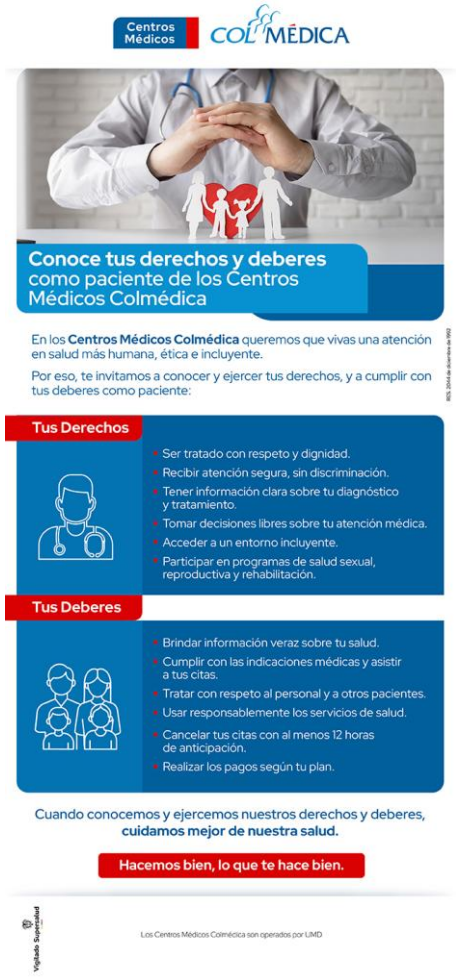
Centros Médicos UMD

Hacemos bien, lo que te hace bien.

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.

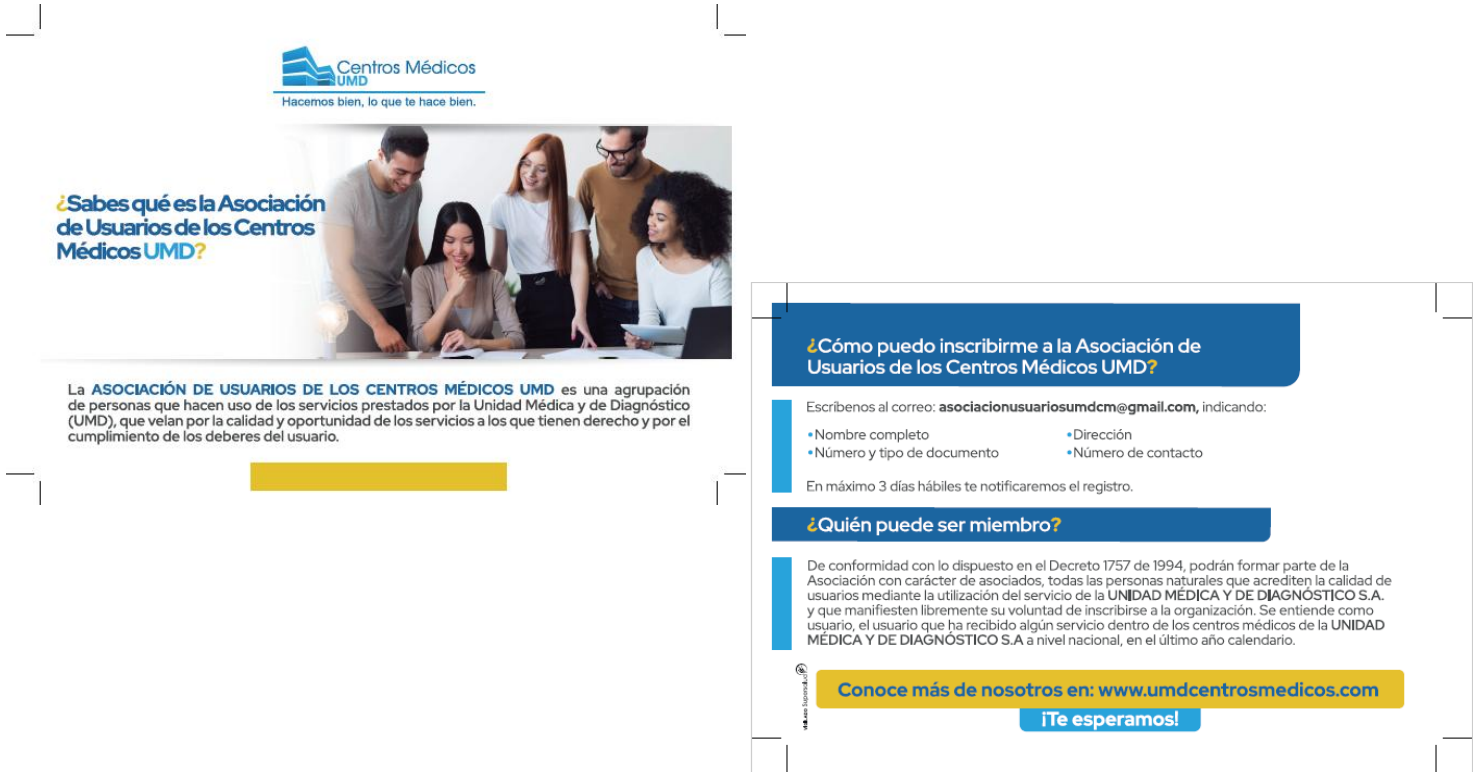
Actividad 01: Elaborar pieza comunicativa haciendo alusión a los derechos y deberes de los pacientes y socializarla vía mailing



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

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.



Actividad 01: Realizar volantes incentivando la prevención de enfermedades y entregarlos en la sala de espera de la umd

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



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 publica.

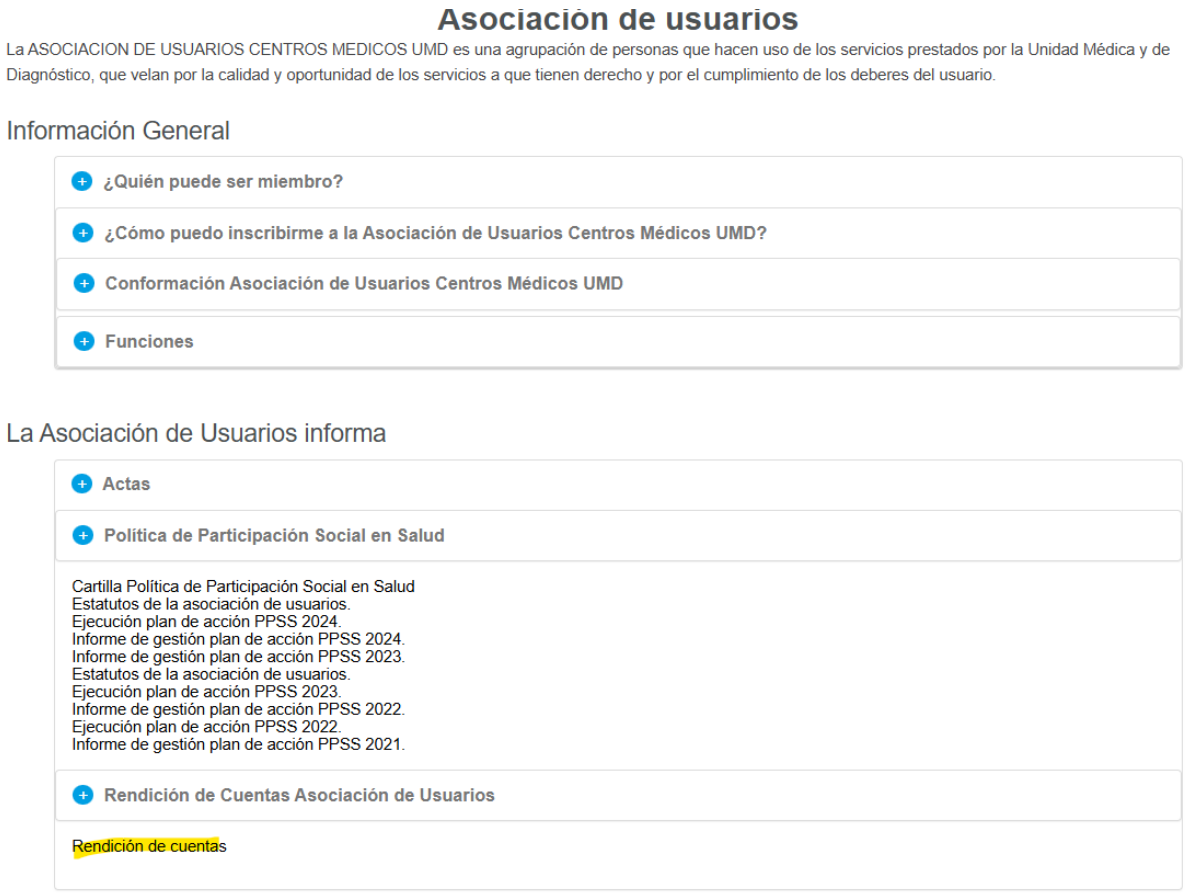


Actividad 01 Realizar pieza comunicativa para los integrantes de la asociación de usuarios resaltando las funciones que tienen como asociados y las condiciones de perdida de esta condición

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

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



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.
Ejecución plan de acción PPSS 2024.
Informe de gestión plan de acción PPSS 2024.
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.

- Rendición de Cuentas Asociación de Usuarios

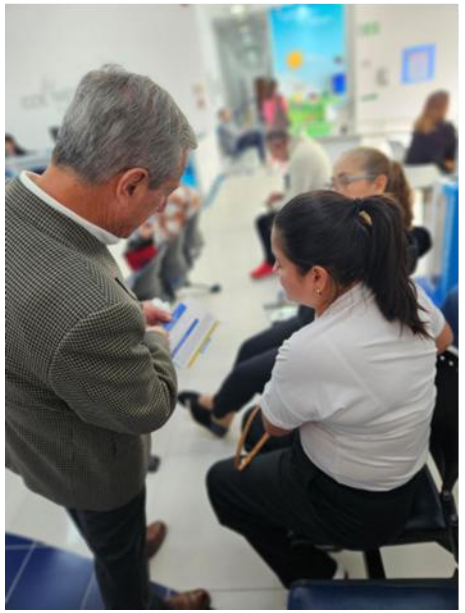
Rendición de cuentas

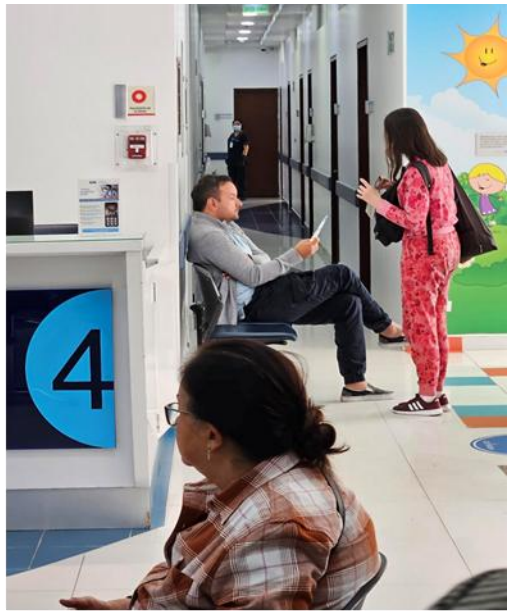
Actividad 01: Crear un acceso directo al micrositio de rendición de cuentas

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

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.



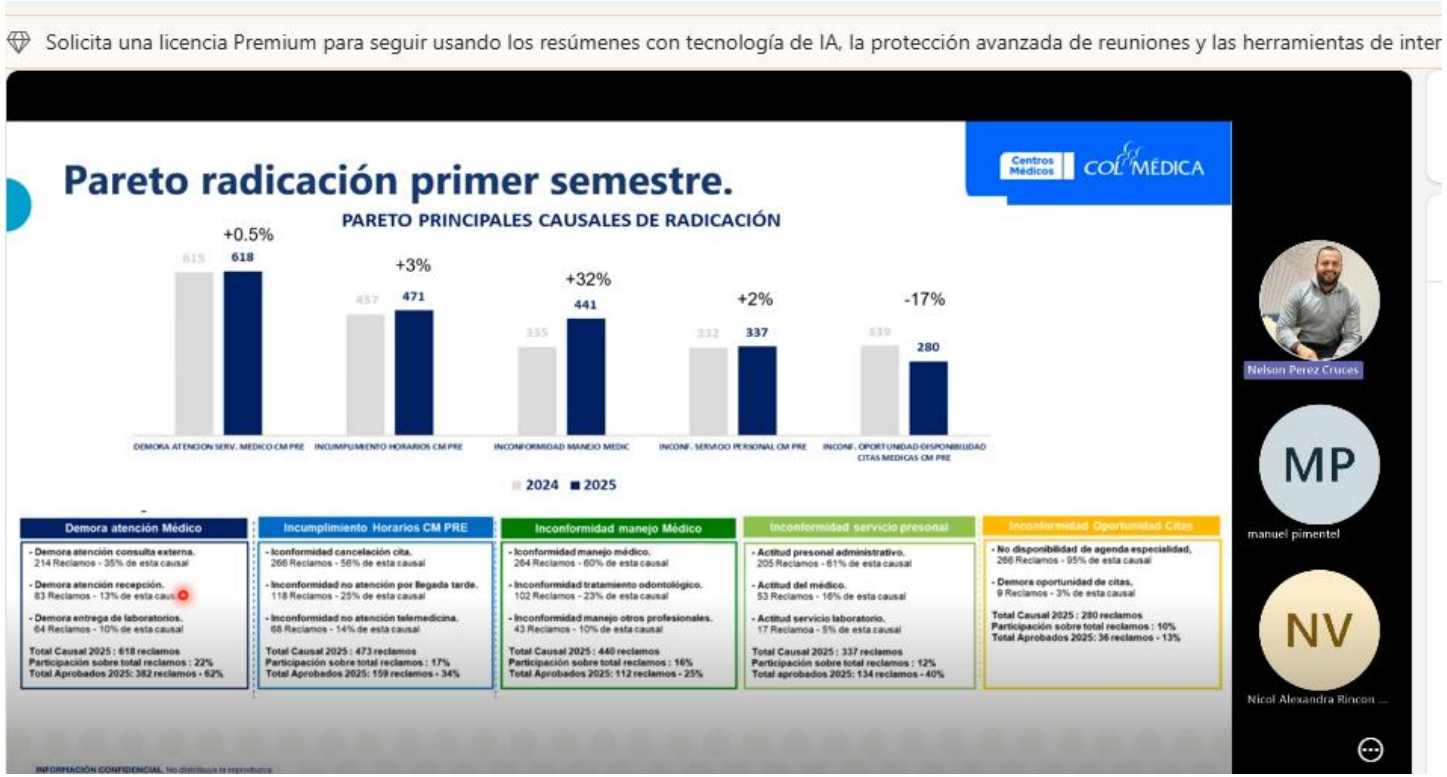


Actividad 01: Realizar visitas a los centros médicos en donde se permita la participación de los asociados

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

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.



Actividad 01: Programar un espacio en donde se de a conocer los niveles de servicio de la entidad permitiendo la participación

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

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.



Actividad 01: Realizar y socializar a los funcionarios de la unidad medica y de diagnostico mediante pieza comunicativa en temática de control social

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



EJE ESTRATÉGICO 5 - GESTIÓN Y GARANTÍA EN SALUD CON PARTICIPACIÓN EN EL PROCESO DE DECISIÓN.

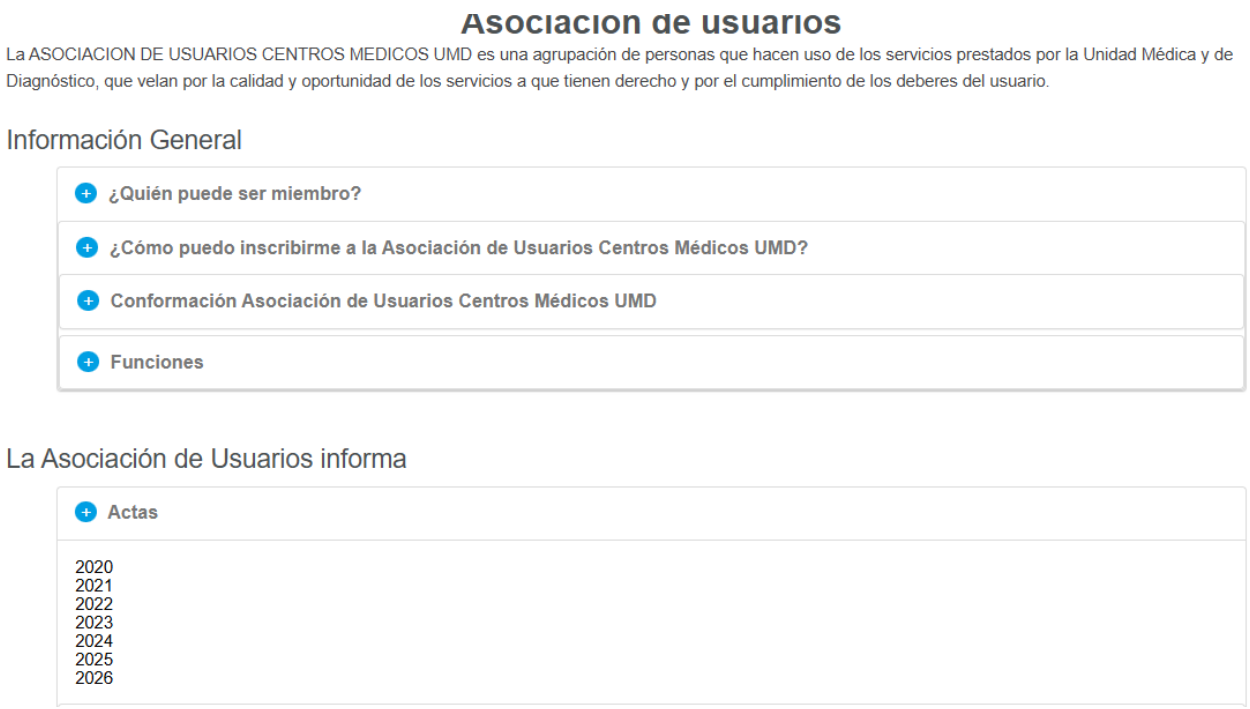
COLMÉDICA | Centros Médicos

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

EMPRESAS BANMEDICA

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.



Actividad 01: Destinar un espacio de participación en las reuniones mensuales con los integrantes de la asociación de usuarios con el fin de revisar acciones de mejora

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

Eje estratégico 5 -
Gestión y garantía en salud con participación en el proceso de decisión.

Línea D: Fortalecer los escenarios para la participación en la decisión



Actividad 01: Programar una sesión con el gerente de la unidad medica y de diagnostico y los integrantes de la asociación de usuarios permitiendo la participación en la toma de decisiones

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



Centros Médicos

COLMÉDICA

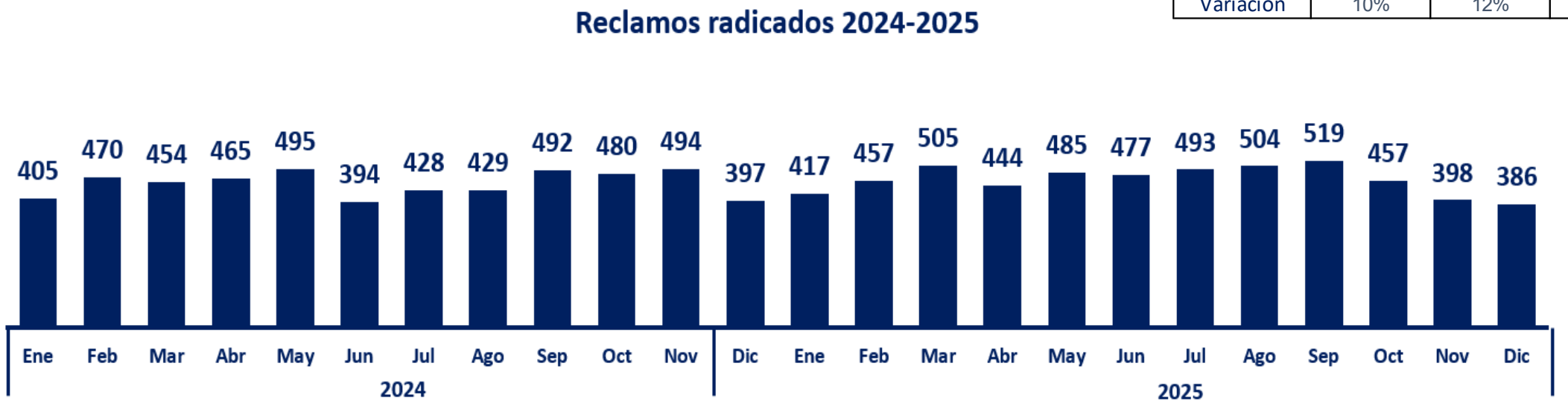
Presentación de indicadores de servicio 2025 de la Unidad Médica y de Diagnostico.

23/07/2026

EMPRESAS BANMEDICA

Comportamiento histórico radicación de reclamos

año	Usuarios	Eventos	Reclamos Rad
2.024	864.975	1.930.751	5.403
2.025	954.413	2.163.625	5.542
Variación	10%	12%	3%



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

5 Principales Causales de Reclamos CMC 2025

Demora atención Médico

- **Demora atención consulta externa.**
  451 Reclamos - 36% de esta causal
- **Demora atención recepción.**
  160 Reclamos - 13% de esta causal
- **Demora entrega de laboratorios.**
  145 Reclamos - 12% de esta causal

Total Causal 2025 : 1.239 reclamos
Participación sobre total reclamos : 22%
Total Aprobados 2025: 765 reclamos - 62%

Incumplimiento Horarios CM PRE

- **Iconformidad cancelación cita.**
  504 Reclamos - 54% de esta causal
- **Inconformidad no atención por llegada tarde.**
  257 Reclamos - 27% de esta causal
- **Inconformidad no atención telemedicina.**
  144 Reclamos - 15% de esta causal

Total Causal 2025 : 941 reclamos
Participación sobre total reclamos : 17%
Total Aprobados 2025: 318 reclamos - 34%

Inconformidad manejo Médico

- **Iconformidad manejo médico.**
  571 Reclamos - 62% de esta causal
- **Inconformidad tratamiento odontológico.**
  232 Reclamos - 25% de esta causal
- **Inconformidad manejo otros profesionales.**
  68 Reclamos - 7% de esta causal

Total Causal 2025 : 914 reclamos
Participación sobre total reclamos : 16%
Total Aprobados 2025: 247 reclamos - 27%

Inconformidad servicio presonal

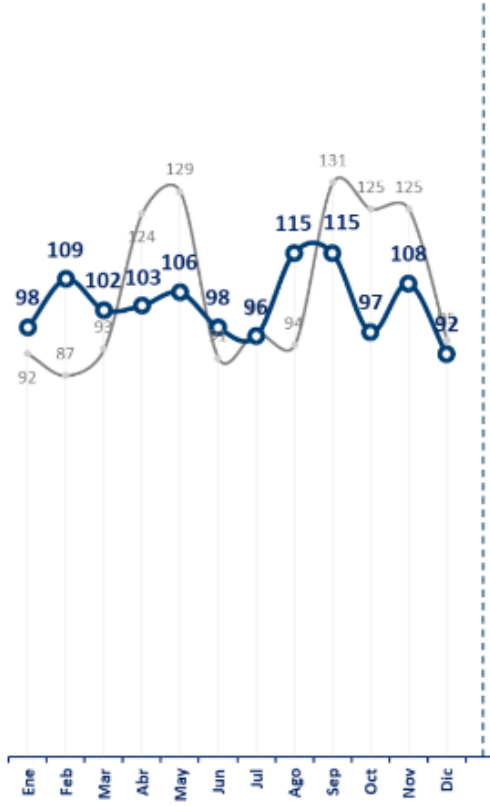
- **Actitud presonal administrativo.**
  386 Reclamos - 56% de esta causal
- **Actitud del médico.**
  132 Reclamos - 19% de esta causal
- **Actitud enfermeros o auxiliares.**
  41 Reclamoa -6% de esta causal

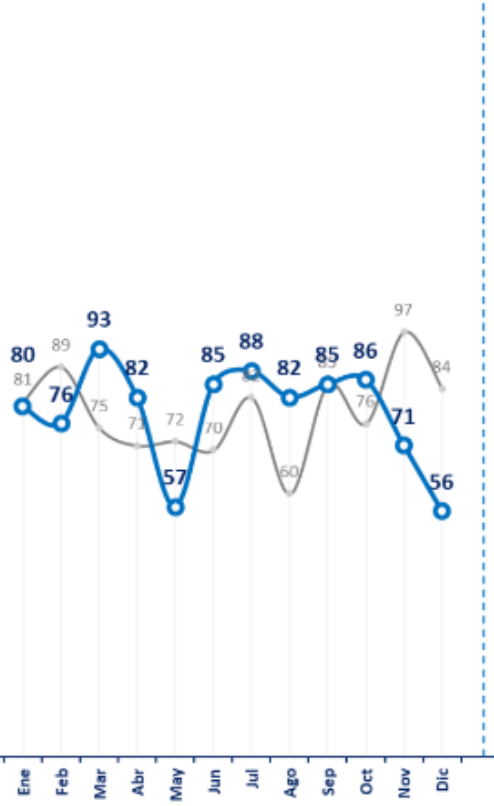
Total Causal 2025 : 684 reclamos
Participación sobre total reclamos : 12%
Total aprobados 2025: 295 reclamos - 43%

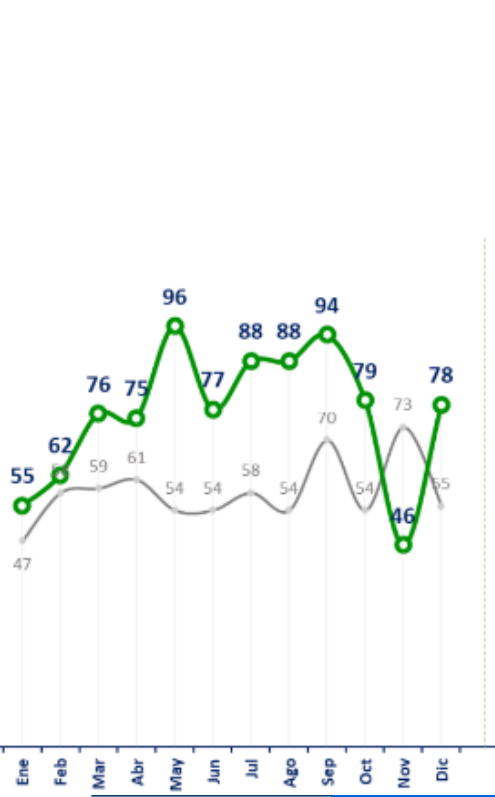
Inconformidad Oportunidad Citas

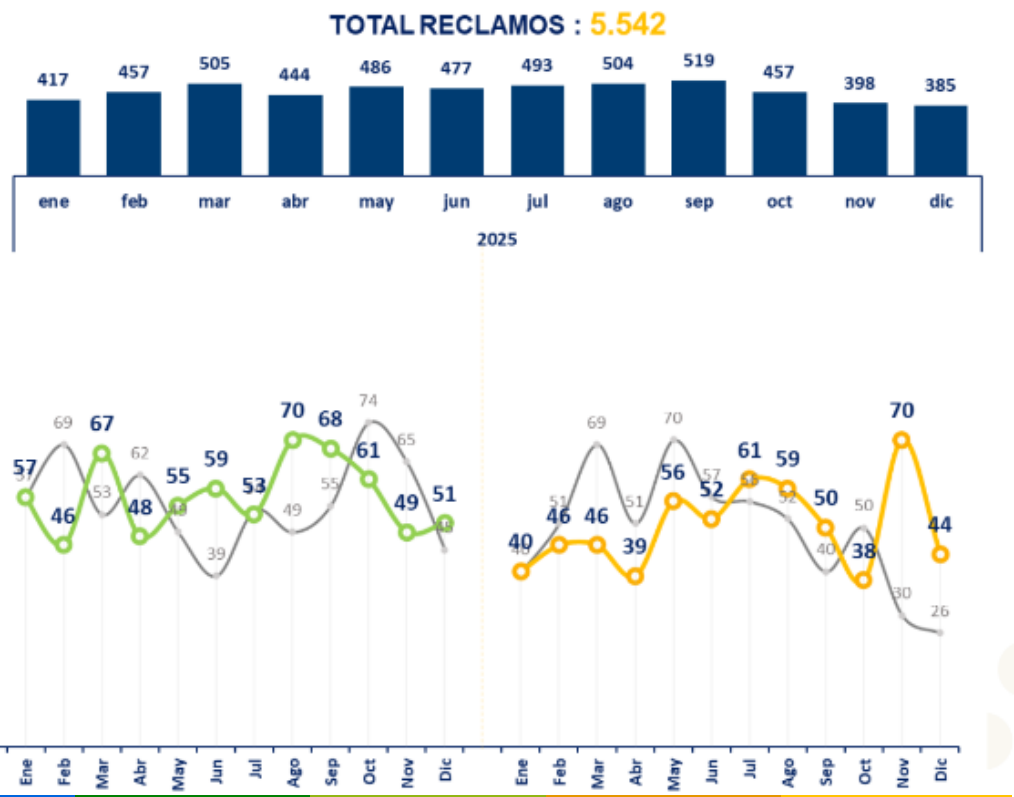
- **No disponibilidad de agenda especialidad,**
  571 Reclamos - 95% de esta causal
- **Demora oportunidad de citas,**
  24 Reclamos - 4% de esta causal

Total Causal 2025 : 601 reclamos
Participación sobre total reclamos : 11%
Total Aprobados 2025: 53 reclamos - 9%

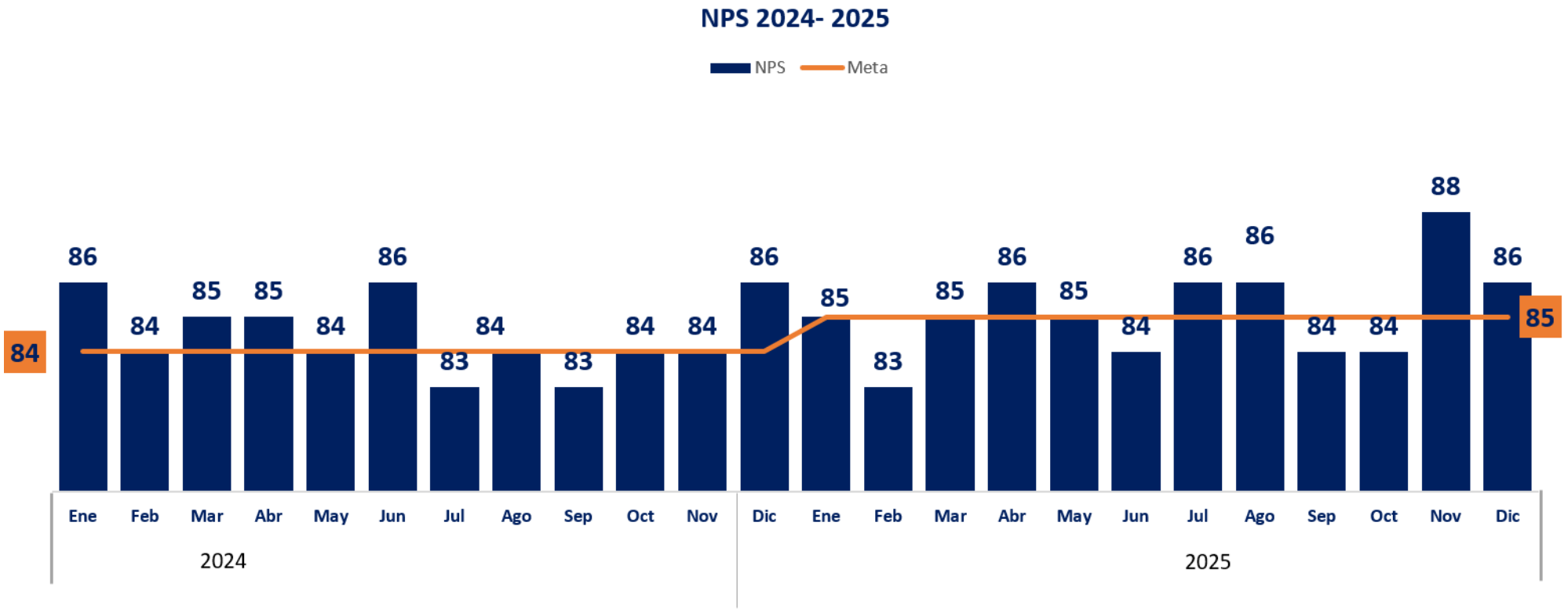








Niveles de satisfacción 2024-2025



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



Centros Médicos | COLMÉDICA

NOVEDADES CM

23/07/2026

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

EMPRESAS BANMEDICA

Centro Médico Colmedica Ciudad Jardín



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

Centro Médico Colmedica Pacific Center



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

Ratificación Estatutos y Acto administrativo

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

23/07/2026

EMPRESAS BANMEDICA



Centros Médicos COLMÉDICA

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