



ASOCIACIÓN DE USUARIOS

- 36 - Asociación septiembreMartes, 30.09.2025 08:00 **DURACIÓN:** 01:00 | HUN

Objetivo	Garantizar el cumplimiento de la Política de Participación Social de Salud, dejando registro de las reuniones realizadas, donde se fomenta la participación de la Asociación de Usuarios.																						
Asistentes	PARTICIPANTES	ASISTIDO	FIRMAS																				
	 Alix Constanza Rojas Escamilla - Directora de Calidad <i>Miembro</i>	✓																					
	 Natalia Corredor Parra - Jefe de Experiencia del Usuario <i>Miembro</i>	✓																					
Funciones	<p>Asesorar a los usuarios sobre la libre elección de EPS – IPS, servicios y coberturas de la entidad.</p> <p>Vigilar la prestación, calidad y oportunidad de los servicios de salud y proponer estrategias de mejoramiento de acuerdo a la normatividad vigente.</p> <p>Defender los derechos de los afiliados y defender el cumplimiento de sus organizaciones sociales dentro de los parámetros normativos.</p> <p>Servir de canal de comunicación entre los usuarios de la IPS –afiliados a la EPS y entes territoriales o Nacionales.</p> <p>Hacer seguimiento a las quejas, reclamos y planes de mejoramiento y ejercer la Veeduría en Salud.</p> <p>Representar los intereses de los afiliados en otros espacios de representatividad a nivel comunitario.</p> <p>Asesorar a los afiliados en aspectos relacionados a planes de beneficios, derechos y obligaciones sociales.</p> <p>Proponer a juntas directivas y entes de control estrategias para una mejor atención de los ciudadanos que acuden a los servicios de IPS o EPS según el caso y para avanzar en la garantía de la salud como derecho.</p> <p>Educar y promover en su comunidad los estilos de vida saludable y el auto-cuidado personal y cuidado del ambiente.</p>																						
Temas desarrollados	<p>1. Saludo y presentación</p> <p>Presentación de asistentes</p> <p>Dado que no habíamos tenido la oportunidad de realizar reuniones presenciales en las que coincidiéramos quienes conformamos actualmente la Asociación de Usuarios del Hospital Universitario Nacional (ASOHUN), nos presentamos y contamos brevemente la experiencia de cada uno con el HUN.</p> <p>Respecto a quienes no han participado, se recuerda que con la ausencia en las últimas cuatro sesiones se pierde la continuidad como integrante de la ASOHUN. Se acuerda que continúan Felipe Castillo y Arturo Agudelo como suplentes de Danna y Larisa en caso de que se requiera. Para el caso de Ana María Mora y Aida Palacios, al no haber participado en las últimas reuniones, ni reaccionado en el grupo de WhatsApp a los llamados desde el 22 de marzo de 2025 Ana y desde el primero de agosto de 2025 Aida, no podrán continuar haciendo parte de la ASOHUN.</p> <p>Asistentes:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>NOMBRE</th> <th>CARGO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Danna González Sánchez</td> <td>Presidenta ASOHUN</td> </tr> <tr> <td>Mireya Rodríguez</td> <td>Integrante ASOHUN</td> </tr> <tr> <td>Larisa Mancera</td> <td>Integrante ASOHUN</td> </tr> <tr> <td>Carmen Julia Sotelo</td> <td>Integrante ASOHUN</td> </tr> <tr> <td>Salomón Ferreira</td> <td>Integrante ASOHUN</td> </tr> <tr> <td>Julio Abel Sánchez Leiva</td> <td>Integrante ASOHUN</td> </tr> <tr> <td>Mónica Sánchez Bernal</td> <td>Secretaria ASOHUN</td> </tr> <tr> <td>Natalia Corredor Parra</td> <td>Jefa Experiencia al Usuario HUN</td> </tr> <tr> <td>Daniela Suárez</td> <td>Experiencia al Usuario HUN</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;"><i>Natalia Corredor Parra</i></p> <p>2. Abordaje según cronograma anual establecido</p>			NOMBRE	CARGO	Danna González Sánchez	Presidenta ASOHUN	Mireya Rodríguez	Integrante ASOHUN	Larisa Mancera	Integrante ASOHUN	Carmen Julia Sotelo	Integrante ASOHUN	Salomón Ferreira	Integrante ASOHUN	Julio Abel Sánchez Leiva	Integrante ASOHUN	Mónica Sánchez Bernal	Secretaria ASOHUN	Natalia Corredor Parra	Jefa Experiencia al Usuario HUN	Daniela Suárez	Experiencia al Usuario HUN
NOMBRE	CARGO																						
Danna González Sánchez	Presidenta ASOHUN																						
Mireya Rodríguez	Integrante ASOHUN																						
Larisa Mancera	Integrante ASOHUN																						
Carmen Julia Sotelo	Integrante ASOHUN																						
Salomón Ferreira	Integrante ASOHUN																						
Julio Abel Sánchez Leiva	Integrante ASOHUN																						
Mónica Sánchez Bernal	Secretaria ASOHUN																						
Natalia Corredor Parra	Jefa Experiencia al Usuario HUN																						
Daniela Suárez	Experiencia al Usuario HUN																						

- **Informe Encuesta de Satisfacción y PQRS**

Natalia Corredor Parra, jefe de Experiencia del Usuario del HUN, nos presenta y explica el informe de Satisfacción del Usuario luego el de PQRS para el mes de agosto de 2025. Aclarando que el detalle de su información es confidencial, aborda: el marco normativo, las recomendaciones de la acreditación de actualizar la encuesta de satisfacción, la observancia oportunidades de mejora más que de problemáticas y el consentimiento informado para la presencia de estudiantes durante la atención. Luego nos muestra los atributos que se miden, sus porcentajes y metas en la experiencia del usuario con los servicios del hospital. Se detiene especialmente en el atributo de Accesibilidad, por debajo de la meta, donde la demanda en agenda que hacen algunas EPS supera la capacidad instalada ofertada. Menciona cinco especialidades, con la agenda llena, para las cuales ha sido difícil aumentar el número de especialistas por motivos ajenos al hospital. Al preguntar por los pacientes particulares, se aclara que no son quienes ocupan las agendas y que, en la Visión 2035, son fundamentales para la sostenibilidad financiera del hospital. Adicionalmente, nos informa que están en proceso de cambio en la planta telefónica y sistema de programación de agendamiento en el marco de las oportunidades de mejora inidentificadas, así como que hubo ajustes en el operador de la alimentación. Dentro del informe señala el análisis que realizan de la voz del usuario en hospitalización en "momentos wow" y "puntos de dolor", asociados por color para las acciones correspondientes.

Daniela Suárez, del equipo de Experiencia del Usuario del HUN, nos presenta el informe de las PQRS con datos según tipo y número de casos general y específico por categoría. Menciona que también se reciben felicitaciones que se transmiten en una jornada especial con quienes las recibieron.

- **Apertura de buzones**

Daniela Suárez también nos explica el formato de seguimiento de apertura de los 16 buzones que existen en los diferentes pisos del hospital, con lo cual nos trasladamos hasta el buzón localizado frente a Oncología, para atestiguar su apertura, siendo la primera vez para dos de las integrantes de la ASOHUN. Se procede a abrirlo, encontrando que se cuenta la presencia de un (1) formato diligenciado correspondiente de una Queja, de lo cual Mónica Sánchez Bernal firma como testigo.

De vuelta al salón, nos explican la rigurosidad en la confidencialidad de su contenido. Motivo por el cual, sin hacer explícitos datos ni información privada de quien lo escribió, solo nos dan a conocer el sentido de la Queja recibida. En este caso relacionado con la asignación de citas y la responsabilidad del paciente de siempre revisar la vigencia de la autorización antes de agendar para evitar inconvenientes, con mayor precaución, en pacientes que vienen de fuera de Bogotá para no perder su cita.

Siendo las 4:08 pm se da por termina la reunión.

Natalia Corredor Parra

3. Preguntas, dudas y compromisos

Ninguno

Natalia Corredor Parra