



ASOCIACIÓN DE USUARIOS

- 41 - Asociación Enero 2026

Lunes, 26.01.2026 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 el usuario 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>Se da inicio a la primera reunión del 2026 resaltando dos aspectos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Logros alcanzados en el 2025 con Boletín Discusión de plan de acción del 2026 a partir de las oportunidades de mejora detectadas en el 2025, escuchando comentarios y sugerencias de la ASOHUN. <p>Asistentes:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>NOMBRE</th> <th>CÉDULA</th> <th>CARGO</th> <th>FIRMA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Danna González Sánchez</td> <td></td> <td>Presidenta ASOHUN</td> <td>Asistencia virtual</td> </tr> <tr> <td>Felipe Castillo</td> <td></td> <td>Integrante ASOHUN</td> <td>Asistencia virtual</td> </tr> <tr> <td>Carmen Julia Sotelo</td> <td></td> <td>Integrante ASOHUN</td> <td>Asistencia virtual</td> </tr> <tr> <td>Salomón Ferreira Ardila</td> <td></td> <td>Integrante ASOHUN</td> <td>Asistencia virtual</td> </tr> <tr> <td>Julio Abel Sánchez Leiva</td> <td></td> <td>Integrante ASOHUN</td> <td>Asistencia virtual</td> </tr> <tr> <td>Mónica Sánchez Bernal</td> <td></td> <td>Secretaria ASOHUN</td> <td>Asistencia virtual</td> </tr> <tr> <td>Natalia Corredor Parra</td> <td></td> <td>Jefa Experiencia al Usuario HUN</td> <td>Asistencia virtual</td> </tr> <tr> <td>Daniela Suárez Cardona</td> <td></td> <td>Experiencia al Usuario HUN</td> <td>Asistencia virtual</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;"><i>Natalia Corredor Parra</i></p> <p>2. Abordaje según cronograma anual establecido</p> <p>Se presentan planes de acción de los procesos, los cuales se diseñan a partir de la evidencia de los derechos y deberes vulnerados en el 2025. Donde se evidencia:</p> <p>Tomando como referencia nuestra carta de derechos (ABC) y la discriminación por causa, se puede determinar que los derechos que el HUN se ven afectados de esta manera porcentualmente:</p> <p>Atención Integral: 97,1% Buen trato: 2% Comunicación plena: 0,8%</p>			NOMBRE	CÉDULA	CARGO	FIRMA	Danna González Sánchez		Presidenta ASOHUN	Asistencia virtual	Felipe Castillo		Integrante ASOHUN	Asistencia virtual	Carmen Julia Sotelo		Integrante ASOHUN	Asistencia virtual	Salomón Ferreira Ardila		Integrante ASOHUN	Asistencia virtual	Julio Abel Sánchez Leiva		Integrante ASOHUN	Asistencia virtual	Mónica Sánchez Bernal		Secretaria ASOHUN	Asistencia virtual	Natalia Corredor Parra		Jefa Experiencia al Usuario HUN	Asistencia virtual	Daniela Suárez Cardona		Experiencia al Usuario HUN	Asistencia virtual
NOMBRE	CÉDULA	CARGO	FIRMA																																				
Danna González Sánchez		Presidenta ASOHUN	Asistencia virtual																																				
Felipe Castillo		Integrante ASOHUN	Asistencia virtual																																				
Carmen Julia Sotelo		Integrante ASOHUN	Asistencia virtual																																				
Salomón Ferreira Ardila		Integrante ASOHUN	Asistencia virtual																																				
Julio Abel Sánchez Leiva		Integrante ASOHUN	Asistencia virtual																																				
Mónica Sánchez Bernal		Secretaria ASOHUN	Asistencia virtual																																				
Natalia Corredor Parra		Jefa Experiencia al Usuario HUN	Asistencia virtual																																				
Daniela Suárez Cardona		Experiencia al Usuario HUN	Asistencia virtual																																				

Lo cual hace evidenciar procesos a priorizar y causas, las cuales se abordaron una a una. La jefa de Experiencia al Usuario del HUN, Natalia Corredor da paso al informe de las acciones de mejora basados en el análisis de los hallazgos reportados en 2025 a través de las PQRS, las encuestas de satisfacción y Línea de Frente, que consolidó y presenta Daniela Suárez Cardona.

Se aclara que se analizaron las molestias, representadas en inconformidades de PQRS, satisfacción y línea de frente, en donde en lo contemplado en línea de frente están las solicitudes también de la asociación de usuarios. Todo lo relacionado se revisó con jefes y líderes de los procesos. Explican los hallazgos dados con mayor frecuencia y las acciones pendientes en el marco del Plan de Acción de cinco (5) procesos, de un total de siete (7). Siendo los procesos informados los de:

- Hospitalización

Demora en la atención: Realizar seguimiento y retroalimentación a personal de los casos de demora y actitud de servicio en la respuesta a interconsultas, valoración hospitalaria, rondas. Generar y realizar seguimiento a los compromisos pactados

Actitud de servicio: Realizar seguimiento y retroalimentación mensual a personal de acuerdo a los casos de demora en la respuesta a llamados de enfermería, y actitud de servicio generando y realizando seguimiento a los compromisos pactados

Inconformidad con el concepto médico: Realizar seguimiento y retroalimentación mensual a personal de acuerdo a los casos de demora en la respuesta a llamados de enfermería, y actitud de servicio generando y realizando seguimiento a los compromisos pactados.

Presentar propuesta para fortalecer el proceso de comunicación e información en el equipo de especialistas, priorizando aquellas especialidades con mayores niveles de incumplimiento, de acuerdo a reporte de PQRS entregado por el proceso de experiencia del usuario.

- Atención ambulatoria

Demora en la atención:

1. Evaluación de señalización
2. Definir compromisos con profesionales con especialistas por incumplimiento
3. Reportar a TH los casos de especialistas que se demoren en la atención
4. Presentar informes de gestión realizada con la información de las demoras en la atención
5. Validar la vigencia de las autorizaciones, de los pacientes que se realicen autogestión para notificar autogestión
6. Gestionar la asignación de credenciales para verificación de credenciales con EPS

Prescripción médica:

1. Establecer reuniones con Aliansalud para verificar los casos reportados por prescripción médica
2. Definir acuerdos con Aliansalud para que acepten la HC como justificante de manera que entreguen los medicamentos
3. Parametrizar dosis concentraciones en Hosvital

Actitud de servicio:

1. Realizar actas de compromisos con especialistas por actitud de servicio (especialidades quirúrgicas y ambulatorias)

- Agendamiento

Inoportunidad de agenda:

1. Realizar envío de oferta de oportunidad de consulta especializada a la Jefatura comercial.
2. Realizar reporte trimestral a las EAPB de los oferta de oportunidad de consulta especializada, solicitando no rebasar los toques ofertados en relación a las consultas especializadas autorizadas.
3. Realizar capacitación en EPM del proceso de agendamiento en la metodología y tiempos de respuesta de PQRS, evaluando los conocimientos adquiridos.
- 4 Realizar reuniones semanales para revisar demanda insatisfecha las PQRS por oportunidad de respuesta (Riesgo SUPERSALUD),
- 5 Presentar propuesta de ampliación de planta de personal para el equipo de agendamiento, buscando ampliar la cobertura de atención en los canales de agendamiento establecidos.

- Facturación

Facturación de servicios:

1. Realizar la devolución del dinero oportunamente en término de 24h cuando el medio de pago es efectivo o tarjeta
2. Realizar la devolución oportuna del dinero cuando el pago sea realizado por QR en un plazo no mayor a 15 días hábiles

Actitud de servicio:

1. Realizar la devolución del dinero oportunamente en término de 24h cuando el medio de pago es efectivo o tarjeta
2. Realizar la devolución oportuna del dinero cuando el pago sea realizado por QR en un plazo no mayor a 15 días hábiles

Demora de la atención:

1. Continuar con modelo de facturación no presencial para disminuir filas
2. Realizar rondas de apoyo en momentos alta de demanda de la facturación para la admisión de usuarios próximos a hora de su cita

- Rehabilitación

Inoportunidad de agenda:

- 1 Gestionar la contratación de un fisiatra para hospitalización el cual liberara tiempo de otros profesionales
2. Programar reunión con Comercial para programar reuniones con EPS y analizar la demanda insatisfecha y capacidad máxima de atención por EPS
- 3 Realizar análisis de capacidad instalada VS oportunidad de consulta

- Atención en cirugía

Inoportunidad de agenda:

1. Ofertar las horas valle de salas de cirugía a las especialidades con mas demanda
2. Optimizar la programación quirúrgica de acuerdo a los tiempos de realización establecidos para cada procedimiento .

3. Proponer fechas tentativas por parte de los profesionales al momento de realizar la junta quirúrgica , para minimizar los tiempos de programación.
 4. Sensibilizar a los auxiliares de agendamiento sobre la importancia de validar si los procedimientos ordénalos se encuentran pactados con la EPS y autorizados antes de realizar el agendamiento de consultas requeridas en el proceso pre quirúrgico
- 5 Realizar revisiones mensuales de los procedimientos que fueron retirados del portafolio de servicios, para definir el protocolo de los pacientes que están pendientes por atención.

Prescripción medica:

1. Sensibilizar a los aux. de agendamiento sobre la importancia de validar si los procedimientos ordénalos se encuentran pactados con la EPS y autorizados antes de realizar el agendamiento de consultas requeridas en el proceso prequirúrgico
2. Realizar revisiones mensuales de los procedimientos que fueron retirados del portafolio de servicios, para definir el protocolo de los pacientes que están pendientes por atención.

Demora en la atención:

1. Solicitar actualización del aplicativo de convenios con información real de los procedimientos contratados entre las diferentes EPS y el Hospital.
 2. Fortalecer la comunicación con el área de atención al usuario unificando los canales de contacto evitando duplicidad o pérdidas en la información.
- 3 Brindar las herramientas y el apoyo requerido al cuerpo médico para agilizar el proceso de respuesta por parte del profesional
4. Socializar con los profesionales la importancia de brindar información clara y específica sobre los cuidados postoperatorios a los acompañantes del paciente, así como responder de manera asertiva las dudas que puedan surgir frente a las indicaciones.

Los procesos de Gestión administrativa y Radiología, están a la espera de generar plan y citación.

En general las acciones se centran y repiten alrededor de la demora en la atención, la actitud de servicio y la inoportunidad de agenda. La inconformidad con el concepto médico en Hospitalización, la prescripción médica en Ambulatoria y la devolución del dinero oportuna en la facturación de servicios según casos que lo requieran.

◦ **Preguntas ASOHUN y respuestas**

Desde la ASOHUN, Carmen Julia observa que ante fallas de farmacovigilancia es importante hacer capacitaciones por los efectos en los pacientes farmacodependientes que dejan de tomar la medicina indicada en medio de la crisis del sistema de salud a nivel nacional.

Danna pregunta por las inconformidades con los conceptos médicos si se trata de algún médico en específico o si es más subjetivo, de pacientes mal informados que acuden a las redes sociales o se trata de un problema de comunicación donde les queda faltando información, por el motivo que sea.

Acerca de la situación que se siguen perdiendo los pacientes por el hospital, que les implica llegar tarde a la cita por no poder encontrar fácilmente el consultorio, se observa que la señalización todavía no ayuda a orientar a los pacientes y el ruido que se hace en las salas de espera no les permite escuchar el llamado. Para lo cual se sugiere revisar sistemas de llamado a pacientes diferentes, retomar las mejoras en la señalética pendientes desde 2024 e instalar letreros de "Silencio" visibles que estimulen el control del ruido.

Julio Abel señala la importancia de identificar elementos médicos especializados en ambulatorio para la atención de pacientes como las sillas en otorrino, las sillas en salas de espera ante personas que se les ve de pie y la disponibilidad de formatos en los Buzones de Sugerencias como el reportado por el WhatsApp, el viernes 23 de enero a las 11am en la sala de espera pequeña de cirugía del segundo piso.

Salomón refuerza frente a la demora en la atención en el servicio ambulatorio que es importante entender que hay pacientes que requieren más tiempo por el estado de salud. Sugiere que en las filas haya menos regaños a quienes llegan tarde, mejor que se les recuerde que deben llegar a tiempo.

Desde Experiencia al Usuario, respecto al llamado para la atención ambulatoria se aclara que se hizo una prueba piloto para el llamado en pantalla, también que, así lleguen tarde, se están atendiendo a los pacientes con especial cuidado con quienes residen fuera de Bogotá en una gestión equitativa.

Que, para especialidades que las EPS superan los cupos disponibles en el HUN, se está entregando una carta dirigida a la EPS para una redirección a otra IPS que tenga oportunidad de agenda.

Que, durante las rondas diarias se actualizan los formatos para las PQRS en formato físico, para lo cual se revisará la instalación de esferos al lado de los buzones.

Que en pasillos no se pueden instalar sillas por norma, tampoco se puede limitar el número de acompañantes, al ser un hospital de puertas abiertas. Se está atendiendo una población de 500 pacientes al día, que es significativa ante la capacidad de infraestructura actual, si bien el HUN tiene su proyecto de expansión, es a 10 años.

Partiendo de lo anterior y aportes de la ASOHUN en los planes de acción para el 2026, adicional a lo ya planetario, se adicionará, el tema de la señalización y ruido para comunicaciones y la inclusión de Carmen Julia al comité de infecciones con el objetivo de contribuir desde su percepción de usuarios, frente a temas abordado en este comité.

Finalmente por medio de whatsapp se socializa el boletín publicado con los logros de la ASOHUN y entrevistas a la presidenta Danna y secretaria Monica.

Logros ASOHUN 2025

Natalia Corredor Parra

3. Preguntas, dudas y compromisos

TAREA	RESPONSABLE	FECHA:			
		aaaa-mm-dd	Enviar la presentación al correo de la ASOHUN	Experiencia al Usuario	2026-01-30

PLANES DE ACCIÓN 2026.

Natalia Corredor Parra

Natalia Corredor Parra @ 2026-03-09, 16:10:13