

# INFORME PLAN DE ACCIÓN POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD – **PPSS 2021**

Clínica  ColSanitas

ENERO 2022



# PLAN DE ACCION PPPSS 2021



## Avances & Logros

### Eje 1: FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

Gestión de  
Recursos Financieros



Estrategia de cualificación  
del talento humano



Construcción y actualización  
de lineamientos técnicos



## EJE 1 / La Meta 01

### Actividad 01 >

Asignación de presupuesto, se encuentra dispuesto y aprobado para cubrir todas las actividades para la vigencia 2021, tanto en recurso humano, logística e insumos.

#### No. Actividades realizada 1

- Cumplimiento II semestre.

Garantizar recurso humano, tecnológico y administrativo para el desarrollo del ámbito de participación al interior de Clínica Colsanitas



# EJE 1 / La Meta 01

## Actividad 02 >



No. Actividades realizada 4- Cumplimiento II semestre. Aprendizaje de la Política de Participación Social en Salud

# EJE 1 / La Meta 02

## Actividad 01 >

**Comunicación:** Asignación de presupuesto, se encuentra dispuesto y aprobado para cubrir todas las actividades para la vigencia 2021, tanto en recurso humano, logística e insumos.

### No. Actividades realizada 1

Cumplimiento II semestre con 6.267 visualizaciones de funcionarios(as) en Clínica Colsanitas.

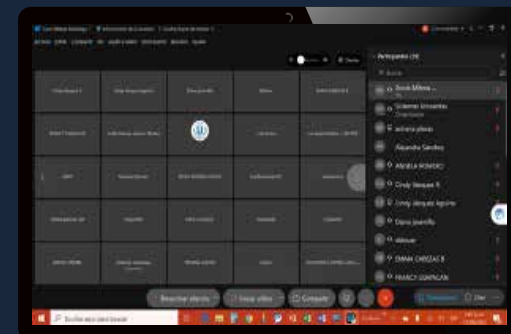
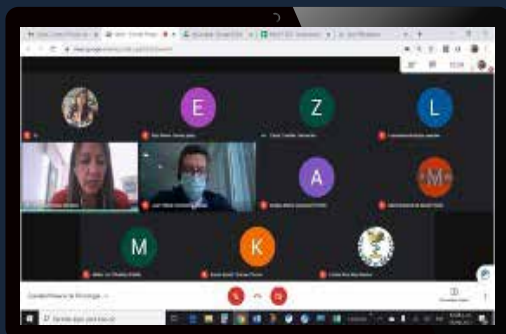
Enlace del vídeo: <https://sites.google.com/keralty.com/keraltycoronavirus/cita-con-el-experto>



## EJE 1 Lb / Meta 01

### Actividad 01 >

Capacitación divulgación a todo el recurso humano a nivel nacional con cronograma Coordinadores sede.



**No. Actividades realizada 2**

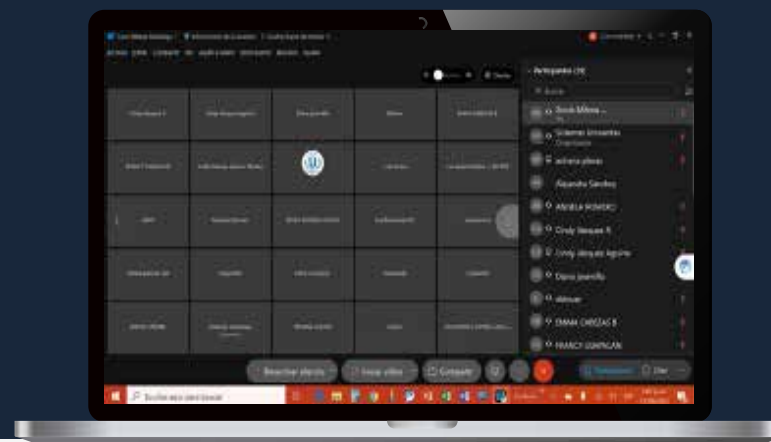
Cumplimiento I y II semestre; Con un participación del 97 funcionarios(as) Clínica Colsanitas



## EJE 1 Lb / Meta 01

### Actividad 02 >

Capacitación divulgación a funcionarios(as) recurso humano a nivel nacional



### No. Actividades realizada 1

Cumplimiento II semestre. Con un participación de 555 funcionario(as) en Clínica Colsonitas





# EJE 1 Le / Meta 01

## Actividad 01 >

Fomento plan de formación capacitación asociación de usuarios en participación social en salud como veedor del cumplimiento de los lineamientos de atención

EPS Sanitas  
AUTOSERVICIO AL USUARIO

ACTA 06-2021

FECHA DE LA GESTION  
24 08 2021  
DD MM AAAA

Tipo de gestión
Videokonferencia
Correo electrónico
Escrito
Personalizado (nota)

REPRESENTANTES EPS	
Nombre	Cargo
Ligia Cristiana Nieto Marin	Directora De Oficina
Luisy Katherine Hernández	Coordinadora De Laboratorio
Gabriel Felipe Esquinas Posada	Director Centro Médico Armenia
Carol Viviana Vargas Mejía	Asesora De Cuentas Medicas
Vanessa Paola Osorio Carizares	Directora De Aseguramiento

REPRESENTANTES DE LOS USUARIOS	
Nombre	Cargo
Mini Johana Zapata Oviedo	Suplente
Morés Acherman	Usuario

Intenido: Clara Sofía Cruz Verde

TEMAS TRATADOS

Se da inicio a la reunión siendo las 11:05 Am por videoconferencia a través de la plataforma de Google Calendar, contando con la presencia de 7 usuarios, 5 funcionarios Keratty y 1 funcionaria de la Droguería Cruz Verde.

Se da inicio con la intervención del Dr Gabriel Esquinas director del centro médico quien nos cuenta que en el centro médico se realizó la contratación de 45 médicos generales nuevos y se está en proceso de recolección de documentos para la contratación de 2 más esto con el fin de mejorar la oportunidad de agenda.

Por infraestructura del centro médico lo cual ya se encuentra a tope, se está prestando el servicio de atención domiciliaria y por la modalidad de Tele consulta esto mientras continúe la declaración de emergencia dada por el ministerio de salud, esta esta declarada de hasta el 31/08/2021, una vez esta alerta sea levantada los profesionales regresaran a la planta física del centro médico.

Se está a la espera de traslado de pediatra para el horario de la tarde, y médico internista el cual estará en horario de la tarde, esta vinculación se espera tener a partir del 01 de septiembre 2021.

Se realizó ampliación de agenda de dermatología para mejorar la oportunidad, se proyecta la contratación de otro especialista de dermatología dada la demanda de servicios por parte de nuestros usuarios.

El servicio de ortopedia se encuentra con buena oportunidad en agendas, adicional se encuentra realizando procedimientos básicos en centro médico.

La médica farmacia Ileana Diazconesa para el horario de la mañana con el ingreso de medicina interna en

1 de 4

### No. Actividades realizada 2

Cumplimiento I y II semestre; participación de reuniones 8 en la ciudad de Armenia



# EJE 1 Lh / Meta 01

## Actividad 01 >

Promover e incorporar el enfoque diferencial con nuestros derechos y deberes en cada uno de los servicios en el desarrollo de los espacios de participación en salud

**¿CÓMO LO ATENDIMOS?**  
No satisface el derecho personalísimo, que sea garantado  
Exclusivo de opinión sobre nuestros servicios

Consultivo:

Forma: (Impreso en versión de 6/08)

Centro/Departamento por vincular a la OIG: \_\_\_\_\_  
Sección de la OIG: \_\_\_\_\_  
Fecha: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_  
Departamento o servicio al cual se presta el servicio: \_\_\_\_\_

Califique los siguientes servicios de acuerdo con los registros de los años (1 a cinco (5), donde UNO (1) es EXCELENTE y CINCO (5) es MUY MALO. Por favor marque con una (X) su respuesta.

**I. SERVICIO ADMINISTRATIVO**

	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO
a) Cantidad de la información recibida sobre: - Insumos, gases y distribución - Reparto para personal o los servicios en - Instalaciones o sala.	5	4	3	2	1
b) Disponibilidad de personal - Personal de enfermería - Personal de la oficina	5	4	3	2	1
c) Disponibilidad de insumos - Disponibilidad de medicamentos - Disponibilidad de otros insumos	5	4	3	2	1

**II. ATENCIÓN MÉDICO ASISTENCIAL**

	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO
a) Disponibilidad en la atención - Tiempo, oportunidad y respeto por parte del - Personal de la salud que lo atiende	5	4	3	2	1
b) Calidad de la información brindada y recibida - en la historia clínica de la enfermedad - respecto a los antecedentes médicos, - diagnósticos, tratamientos y riesgos de - salud.	5	4	3	2	1
c) Información acerca de los servicios - ofertados y su cobertura por su plan de - salud.	5	4	3	2	1
d) Información y recomendaciones - complementarias para el cuidado de la - salud.	5	4	3	2	1
e) Información brindada acerca de los - derechos y deberes como paciente	5	4	3	2	1

**III. INSTALACIONES**

	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO
a) Adecuación	5	4	3	2	1
b) Cantidad de las instalaciones	5	4	3	2	1
c) Limpieza y mantenimiento	5	4	3	2	1
d) Disponibilidad de agua de las - instalaciones	5	4	3	2	1
e) Seguridad en las instalaciones - ante un siniestro	5	4	3	2	1

**IV. ¿En general cómo califica el servicio recibido en esta institución?**

EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO
5	4	3	2	1

**V. ¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta institución?**

SI SIEMPRE	SI	NO SIEMPRE	NO
5	4	3	2

**OPINIÓN DEL INTERESADO**  
Por favor indique la información de contacto y sus datos personales que debe de identificarse:

a) Nombre del Interesado: \_\_\_\_\_  
b) Teléfono: \_\_\_\_\_  
c) Dirección de domicilio: \_\_\_\_\_  
d) Celular: \_\_\_\_\_  
e) Fecha de nacimiento: \_\_\_\_\_  
f) Número del paciente (en caso de ser diferente al consultado): \_\_\_\_\_  
g) Año de nacimiento del paciente: \_\_\_\_\_  
h) Si pertenece al seguro por qué desea mejorar con una o varias de estas recomendaciones: \_\_\_\_\_

CELULAR:  SEGURO:  OIG:


Dr. Carl

**Clinica Coisanitas**

Si tiene alguna sugerencia por favor registre el espacio   
 Muchas gracias por su colaboración

No. Actividades realizada 17  
Cumplimiento I y II semestre; con una divulgación de 14'674 usuarios(as)





**Eje 2:**  
EMPODERAMIENTO  
DE LA CIUDADANIA  
Y LAS ORGANIZACIONES

## Avances & Logros

Capacitación y formación a  
funcionarios(as) en participación  
Social en salud



Estrategias de comunicación



Seguimiento al suministro  
de apoyo logístico para las  
formas e instancias



## EJE 2 La / Meta 01

### Actividad 01 >

Elaboración de metodología  
y contenidos en la participación



**No. Actividades realizada 1**

Cumplimiento I y II semestre, educación continua a usuarios (as) de Clínica Colsanitas



## EJE 2 La / Meta 01

### Actividad 01 >

Elaboración de metodología y contenidos en la participación



**No. Actividades realizada 1**

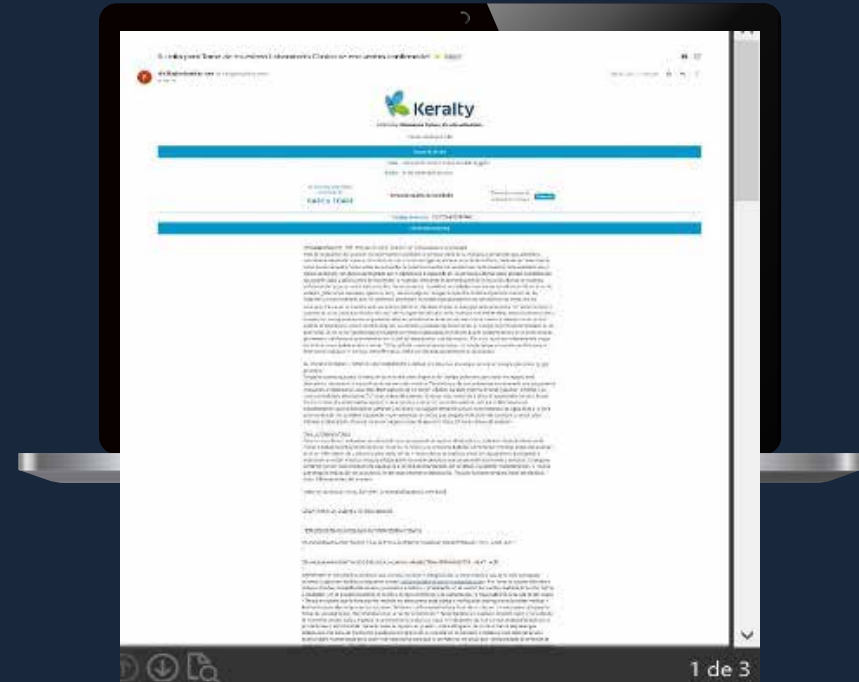
Cumplimiento I y II semestre, educación continua a usuarios (as) de Clínica Colsanitas



# EJE 2 Lc / Meta 01

## Actividad 01 >

Promoción del uso y apropiación de las Tecnologías de la información y las comunicaciones



**No. Actividades realizada 1**  
Cumplimiento apoyo Campaña en la ciudad de Armenia  
con una participación de 577 usuarios(as) durante 6 meses





# EJE 2 Lc / Meta 01

## Actividad 01 >

### 4. Boletín agendamiento refuerzo para usuarios 23 de noviembre: Recuerda agendar las citas para tus exámenes de laboratorio

Inicio > Recuerda agendar las citas para tus exámenes de laboratorio

EPS Sanitas Contigo <contacto@epsanitas.com> para mí

Mar, 23 Nov 2021, 10:46

Envíos 121.501

Descárgala en tus dispositivos móviles

Google Play | App Store

¡Ya se han iniciado para los usuarios de la zona!

¡Mantén actualizado tu celular y protege los datos de tus niños!

¡El día sigue y pronto volveremos luego de un momento!

¡En las zonas de riesgo, se han empezado con las pruebas de laboratorio y el diagnóstico de COVID-19!

¡Mantén tus dispositivos siempre actualizados y protegidos!

EPS Sanitas

Agenda tus citas de Laboratorio Clínico

Control de peso y presión arterial

1. Haz una reserva en línea, en el sitio web de tu centro de salud o en la app de tu dispositivo móvil.
2. Sigue las instrucciones para recibir la llamada de confirmación de tu cita.
3. El día de tu cita, llega al laboratorio clínico con tu tarjeta de identificación.
4. Espera en el laboratorio para que te llamen y te indiquen el momento de tu cita.
5. Sigue las indicaciones de los técnicos de laboratorio para que puedas realizar tus exámenes.
6. Consulta la agenda de tu centro de salud o llama al número de atención al cliente.
7. Si tienes preguntas, llama al número de atención al cliente.

EPS Sanitas

Atención al cliente: 011 231 1111

Atención al cliente: 011 231 1111

Atención al cliente: 011 231 1111

Atención al cliente: 011 231 1111

Más información: [www.epsanitas.com](http://www.epsanitas.com)



# EJE 2 Ld / Meta 01

Diseñar e implementar estrategias de información y comunicación respecto a las formas de participación social en salud

## Actividad 01 >

### Llamadas contestadas Call Center Clínica / Segmento Laboratorio Clínico

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Llamadas contestadas laboratorio clínico	*****	*****	*****	*****	*****	*****	*****	*****	241.236	*****	219.884	181.780	2.773.805
EPS	185.815	202.051	210.353	185.001	174.288	173.057	182.245	200.888	203.760	195.513	186.848	148.806	2.245.267
MP	52.001	45.263	43.870	47.661	48.384	60.880	47.015	42.004	37.476	33.968	33.036	32.974	524.538

### Tipificación llamadas contestadas Laboratorio EPS

Tipificación Nivel 3	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	%
Asignación de cita Bukeala	86.144	108.545	122.699	105.204	105.270	105.313	111.187	133.317	137.980	117.568	128.358	103.806	1.365.391	63,9%
Asignación de cita previa Covid	120	75	35	86	96	103	96	130	106	96	98	104	1.205	0,1%
Cancelación de cita	861	347	1.005	1.005	895	772	582	758	849	774	838	638	9.984	0,5%
Confirmación de cita y/o preparación	5.324	7.376	6.769	5.594	4.272	3.721	6.469	3.414	3.408	2.993	2.729	2.092	54.761	2,6%
Cuadro médico / directorio OSI	5	3	2	0	1	0	0	1	3	6	0	0	21	0,0%
Direccionamiento de Servicio	8.287	10.000	11.750	11.247	11.733	13.215	11.506	9.431	3.342	7.257	8.161	6.203	118.138	5,5%
Escalamiento Covid-19	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,0%
Falla de aplicativo	4.006	7.847	4.393	5.112	3.218	3.733	3.601	5.758	3.532	5.892	4.197	5.034	56.383	2,6%
Gestión Algoritmo Covid-19	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,0%
Información General	8	19	14	11	9	3	9	1	0	1	3	1	79	0,0%
Información General Covid-19	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0,0%
Llamada con novedad	7.022	8.563	8.421	6.130	5.520	5.387	8.357	8.854	8.911	6.381	6.213	5.146	84.905	4,0%
Llamada transferida	5.042	8.477	8.790	5.056	4.753	4.797	4.919	4.312	5.324	5.196	6.353	3.421	66.446	3,1%
No asignación de cita	7.888	3.700	10.143	8.707	8.700	9.006	9.511	9.173	9.353	6.508	7.038	5.422	101.149	4,7%
No hay agenda disponible	2.478	1.314	1.371	1.366	1.164	1.045	1.036	796	907	1.556	1.297	1.543	17.073	0,8%
Orientación informe de resultados	2.741	2.438	2.664	2.538	2.392	2.699	2.284	2.253	2.235	2.025	2.078	1.647	28.148	1,3%
Orientación preparaciones	5.568	4.774	4.707	4.102	3.899	3.514	0	3.683	3.537	2.366	3.489	2.760	42.999	2,0%
Reprogramación de cita	3.583	4.259	4.743	4.451	4.464	3.923	3.392	3.877	3.712	3.177	3.442	2.614	45.637	2,1%
Usuario no acepta disponibilidad	2.555	3.847	4.335	2.337	2.037	1.821	1.734	2.046	2.093	2.080	2.669	2.110	30.324	1,4%
Usuario no acepta punto de atención	206	264	260	176	170	155	141	115	136	130	210	149	2.112	0,1%
Generalidades producto EPS	0	1	0	0	0	1	0	0	1	2	1	0	6	0,0%
Información del modelo de autorización no presencial	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	4	0,0%
Cambio de prestador	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0,0%
Información puntos de atención	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0,0%
Información de medicamentos PBS-NO PBS (en blanco)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16	8	0	24	0,0%
<b>Total</b>	<b>27.042</b>	<b>12.875</b>	<b>8.801</b>	<b>9.792</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7.717</b>	<b>10.363</b>	<b>10.037</b>	<b>173.478</b>	<b>8.983</b>	<b>7.499</b>	<b>111.962</b>	<b>5,2%</b>
<b>Total</b>	<b>*****</b>	<b>191.986</b>	<b>*****</b>	<b>173.574</b>	<b>158.593</b>	<b>*****</b>	<b>172.541</b>	<b>*****</b>	<b>201.627</b>	<b>173.478</b>	<b>186.172</b>	<b>150.256</b>	<b>2.136.761</b>	<b>100%</b>

## EJE 2 Ld / Meta 01

Diseñar e implementar estrategias de información y comunicación respecto a las formas de participación social en salud

### Actividad 01 >

#### Llamadas contestadas call center clínica / Segmento Laboratorio Clínico

Tipificación Nivel 3	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	%
Asignación de cita Bukeala	17.293	19.930	19.931	18.611	19.084	20.825	18.594	9.976	14.021	14.492	15.926	13.897	202.040	44,6%
Asignación de cita previa Covid	3.827	1.771	2.513	4.685	5.608	9.031	4.338	1.349	1.448	1.179	1.552	3.008	40.309	8,9%
Cancelación de cita	216	199	176	196	216	211	156	82	86	93	94	110	1.835	0,4%
Confirmación de cita y/o preparación	1.343	1.368	1.118	998	959	1.048	1.788	377	419	460	416	395	10.689	2,4%
Cuadro médico / directorio OSI	2	3	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	8	0,0%
Direccionamiento de Servicio	5.983	4.174	4.908	6.529	6.108	8.848	5.230	1.772	2.073	2.215	2.624	3.658	54.122	12,0%
Escalamiento Covid-19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Falla de aplicativo	983	1.673	814	974	627	1.036	714	376	386	838	711	710	9.842	2,2%
Gestión Algoritmo Covid-19	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0,0%
Información General	1	1	0	1	3	1	0	0	0	0	0	1	8	0,0%
Información General Covid-19	10	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	12	0,0%
Llamada con novedad	2.820	2.475	2.016	1.970	1.822	2.3	2.235	1.034	1.737	1.559	1.723	1.678	23.443	5,2%
Llamada transferida	1.328	1.582	1.782	1.537	1.446	1.446	1.788	745	1.155	1.132	1.223	1.016	16.492	3,6%
No asignación de cita	1.328	1.580	1.565	1.247	1.429	1.429	1.506	754	1.128	1.215	1.301	1.354	16.215	3,6%
No hay agenda disponible	368	234	247	212	255	255	210	51	33	124	115	288	2.441	0,5%
Orientación informe de resultados	2.182	1.157	1.052	1.172	1.110	1.110	1.238	560	784	688	631	754	13.381	3,0%
Orientación preparaciones	2.101	2.116	1.657	1.203	1.325	1.325	0	598	670	680	688	617	12.963	2,9%
Reprogramación de cita	512	603	637	634	732	732	613	327	388	382	410	369	6.379	1,4%
Usuario no acepta disponibilidad	577	739	849	835	883	883	841	400	442	499	567	779	8.728	1,9%
Usuario no acepta punto de atención	107	100	111	98	129	129	106	58	56	53	67	78	1.103	0,2%
Presenta sintomatología	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,0%
Información medicamentos PBS - NO PBS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0,0%
Información del modelo de autorización NO PPBS (en blanco)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,0%
<b>Total</b>	<b>50.283</b>	<b>43.268</b>	<b>43.369</b>	<b>44.301</b>	<b>41.737</b>	<b>52.719</b>	<b>42.229</b>	<b>19.982</b>	<b>26.914</b>	<b>27.787</b>	<b>30.541</b>	<b>31.407</b>	<b>452.537</b>	<b>100%</b>

No. Actividades realizada 1 / Cumplimiento con identificación de tipificación de 2'773.805 manifestaciones durante año 2021



**Eje 3:**  
IMPULSO A LA  
CULTURA DE LA SALUD

## Avances & Logros

Difusión de información a los usuarios(as) con el componente de salud



Funcionarios(as) con enfoque diferencial, apropiación de modelo de atención al usuario(a)



## EJE 3 La / Meta 01

### Actividad 01 >

Implementar campañas de promoción y prevención para fortalecer las acciones de incidencia en salud de manera positiva en el mantenimiento de la Salud a la comunidad en cuidado individual y colectivo con enfoque diferencial



### No. Actividades realizada 2

Cumplimiento I y II semestre, Capacitación a 318 funcionarios(as) y implementación de folleto enviado con información de Toma de muestra a domicilio para adulto mayor de 90 años de Clínica Colsanitas

## EJE 3 Lb / Meta 01

### Actividad 01 >

Construir piezas de comunicación e informar para la promoción y socialización de una cultura de bienestar y salud con perspectiva comunitaria a la población



#### No. Actividades realizada 1

Cumplimiento I y II semestre, Elaboración de pieza para usuarias campaña P y P con una participación de 335.783 de Clínica Colsanitas.



Estadísticas Sedes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	total
Banco de la República / Sede Centro												11	11
Banco de la República / Sede Norte	24	45	79	35	48	44	28	53	41	35	47	18	502
Bucaramanga Clinicentro	49	71	85	88	48	60	69	80	71	66	57	31	775
Bucaramanga EPS										71	57	41	169
Cali Ciudad Jardín	95	122	132	96	60	108	87	121	123	122	114	99	1.279
Calle 80	1.170	1.302	1.342	1.443	1.261	1.274	1.294	1.384	1.432	1.110	1.178	975	15.165
Calle 96	127	216	187	152	115	100	97	163	187	172	164	129	1.809
Cartagena Clinicentro	53	81	50	51	46	41	50	56	60	51	66	41	646
Cecimin	1	10	7	3	10	7	6	8	11	12	7	10	92
Central de Referencia	6	9	7	9	3	4	6	2	5	4	39		94
Centro Diagnóstico Tunja Clínica Colsanitas	673	773	947	808	578	575	730	814	845	806	635	492	8.676
Centro Médico Colsanitas Chia	123	192	222	180	177	140	180	203	199	208	169	121	2.114
Centro Médico Colsanitas Salitre	239	357	378	318	322	323	341	365	446	379	347	278	4.093
Centro Odontológico y Diagnóstico Especializado NO	262	312	440	544	397	304	349	431	383	418	405	257	4.502
Centro Odontológico y Laboratorio Las Américas	1.564	2.128	2.494	2.959	2.020	1.683	1.811	2.011	2.163	2.132	1.887	1.522	24.374
Clínica Iberoamérica	96	139	135	58	76	109	139	109	112	115	92	102	1.250
Clínica Pediátrica	206	329	444	314	270	296	307	347	268	234	235	204	3.454
Clínica Sebastián Cali	87	1	4		1		2		1	7	4	3	111
Clínica Universitaria Colombia	32	52	62	45	39	52	53	64	59	78	59	65	660
EPS Medellín	828	932	1.042	677	732	710	810	855	868	1.052	710	666	9.882
Laboratorio Calle 30 Soledad	580	627	614	600	566	726	766	654	516	598	586	540	7.373
Laboratorio Centro Diagnóstico Bucaramanga	1.147	1.321	2.136	1.566	1.262	1.150	1.230	1.490	1.621	1.468	1.255	943	16.589
Laboratorio Centro Diagnóstico Soacha	636	666	764	916	760	865	817	815	984	1.004	962	567	9.756
Laboratorio Centro Diagnóstico Cedro Bolívar				34	45	70	46	78	69	78	67	47	456
Laboratorio Centro Diagnóstico Kennedy	717	349	315	180	520	1.111	1.188	1.240	1.276	1.241	1.038	748	9.923
Laboratorio Centro Diagnóstico Plaza de las Américas	800	997	1.200	1.612	1.195	839	865	876	1.046	877	744	487	11.538
Laboratorio Centro Diagnóstico Tunal		298	715	650	321		240	509	554	476	483	352	4.598
Laboratorio Centro Diagnóstico Versalles	805	764	822	666	300	603	586	612	792	993	855	617	8.412
Laboratorio Centro Diagnóstico Popayan			444	328	316	423	465	473	477	477	400	338	3.664
Laboratorio Chia EPS	378	487	679	615	444	425	560	629	596	556	485	360	6.214
Laboratorio Clínica Santa María del Lago	3	2	4	5	1	3	2	8	3	7		3	41
Laboratorio Clínico Centenario		96	130	91	50	98	116	115	117	112	126	82	1.133
Laboratorio Clínico Calle 103			38	76	73	139	170	159	172	150	141	125	1.243
Laboratorio Clínico Dime Cali	16	23	34	16	13	15	9	13	27	26	23	28	243
Laboratorio Clínico Sanitas Armenia	456	532	699	646	510	553	622	695	733	752	584	484	7.266
Laboratorio Clínico Sanitas Cali Roosevelt	89	94	106	72	43	49	69	77	105	112	113	54	983
Laboratorio Clínico Sanitas Calle 106	498	598	712	582	521	458	442	522	495	459	413	338	6.036
Laboratorio Clínico Sanitas Fontibon	483	614	700	746	687	589	556	625	644	611	548	446	7.249
Laboratorio Clínico Sanitas Providencia	364	506	714	689	509	442	501	494	538	543	539	334	6.173
Laboratorio Clínico Sanitas Santa Marta	593	734	753	511	636	606	685	729	792	764	731	575	8.109
Laboratorio Clinisanitas Armenia	4	11	21	16	8	2	1	1	3	2	4	3	76
Laboratorio Clinisanitas Pie de la Popa	328	452	617	541	383	385	349	401	427	380	366	220	4.849
Laboratorio Colina Camprestre	125	217	198	205	203	167	182	199	174	153	182	139	2.144
Laboratorio Montería	388	380	448	342	288	298	392	383	434	503	467	292	4.615
Laboratorio Nuevo Horizonte	768	795	838	898	1.156	1.400	1.495	1.482	1.283	1.684	1.478	1.291	14.568
Laboratorio Nuevo Roosevelt	840	1.146	1.470	1.440	934	1.325	1.300	1.268	1.328	1.403	1.293	1.167	14.914
Laboratorio Popayan	637	698	1.035	772	477	624	686	575	483	575	507	350	7.419
Laboratorio Santa Ana				65	69	37	105	76	87	89	54	58	658
Laboratorio UAP Flora Industrial Cali	495	491	524	701	261	580	632	640	460	473	408	401	6.066
Laboratorio UAP Ibagué	779	920	1.051	1.453	1.348	1.094	1.126	1.150	1.090	1.223	1.016	797	13.047
Laboratorio UAP Restrepo	1.424	1.486	1.656	1.843	1.560	1.478	1.412	1.300	1.481	1.270	1.141	630	16.681
Laboratorio UAP Teusaquillo	666	728	706	851	491	521	695	684	603	531	494	457	7.427
Laboratorio Valledupar	382	404	387	311	291	391	427	411	395	459	415	315	4.588
Lacorsalud IPS	195	303	327	230	195	201	227	227	296	320	255	197	2.973
Medellín Clinicentro	57	79	83	60	58	63	87	78	86	64	67	70	852
Suba	1.210	1.258	1.416	1.465	1.375	1.337	1.306	1.390	1.412	1.057	1.280	901	15.407
Toberín Clinicentro	642	810	1.167	912	681	640	704	769	841	849	739	525	9.279
Villavicencio Clinicentro	102	125	180	113	115	118	89	127	114	123	115	101	1.422
Villavicencio EPS	852	1.000	1.140	1.352	1.145	1.072	947	1.121	1.105	971	817	616	12.138
<b>Total</b>	<b>23.099</b>	<b>27.082</b>	<b>32.474</b>	<b>32.033</b>	<b>26.014</b>	<b>26.595</b>	<b>28.406</b>	<b>30.122</b>	<b>30.929</b>	<b>30.505</b>	<b>27.463</b>	<b>21.061</b>	<b>335.783</b>

**EJE 3 Lb /  
Meta 01**

**Actividad 01** >

**No. Actividades realizada 1**

Cumplimiento I y II semestre, Elaboración de pieza para usuarias campaña P y P con una participación de 335.783 de Clínica Colsanitas.

## EJE 3 Lc / Meta 01

### Actividad 01 >

Formación en salud pública con líderes comunitarios (Asociación de Usuarios)



**No. Actividades realizada 4**

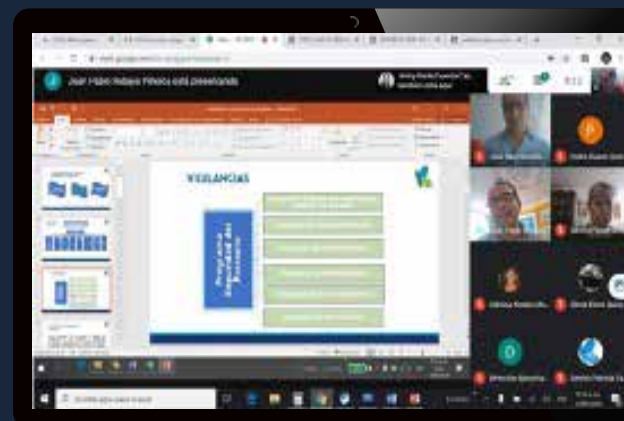
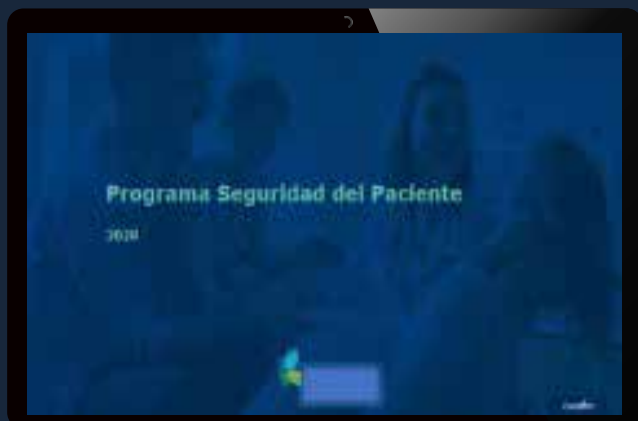
Cumplimiento II semestre, formación a 28 representantes de la AUS.



## EJE 3 Lc / Meta 01

### Actividad 01 >

Formación en salud pública con líderes comunitarios (Asociación de Usuarios)



**No. Actividades realizada 4**

Cumplimiento II semestre, formación a 28 representantes de la AUS.







**Eje 4:**  
CONTROL SOCIAL  
EN SALUD

## Avances & Logros

Cualificación de los funcionarios(as)  
en temáticas de control social



Vinculación de los usuarios(as)  
Armenia en el ejercicio del control  
social para seguimiento a los planes,  
programas y proyectos



## EJE 4 La / Meta 01

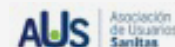
### Actividad 01 >

Conocimiento del control social como elemento básico de la democracia y la transparencia en salud

**AUS** | Asociación de Usuarios Sanitas  
**Visitas de Control Social a CUC.**  
2019, 2020 y 2021

	2019	2020	2021
Visitas	52	12	7
Participantes	430	156*	50

\* Encuestas presenciales y telefónicas



### Retos para el 2022

- Ampliar cobertura del número de visitas de control social de los diferentes servicios: Urgencias, hospitalización, salas de cirugía, consulta externa e imagenología.
- Tener mayor participación en espacios de mejoramiento en donde la Clínica nos requiera.
- Con la participación en el Comité de Humanización de la Clínica integrar aspectos del Modelo de Cuidado Centrado en las Personas en las variables de medición del control social como aporte al monitoreo del modelo.

#### No. Actividades realizada 1

Cumplimiento I y II semestre, por cumplimiento de protocolos de COVID se realizan 7 visitas



# EJE 4 Lb / Meta 01

Identificación e implementación necesidades de acceso al servicio y generar contenido que permita una mejor interacción del afiliado(a)

## Actividad 01 >

### Llamadas contestadas Call Center Clínica / Segmento Laboratorio Clínico

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Llamadas contestadas laboratorio clínico	237.816	248.120	254.223	232.662	222.672	288.977	229.264	242.890	241.236	229.281	219.884	181.780	2.773.805
EPS	185.815	202.051	210.353	185.001	174.288	173.057	182.245	200.888	203.760	195.513	186.848	148.806	2.249.267
MP	52.001	45.263	43.870	47.661	48.384	60.880	47.015	42.004	37.476	33.968	33.036	32.974	524.538

### Tipificación llamadas contestadas Laboratorio EPS

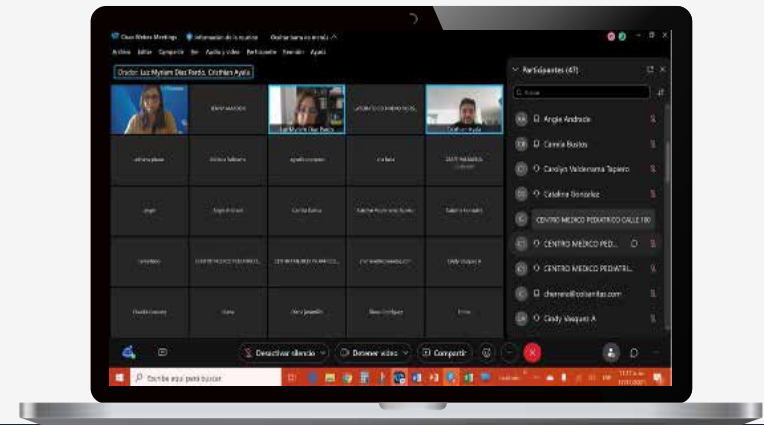
Tipificación Nivel 3	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	%
Asignación de cita Bukeala	86.144	108.545	122.699	105.204	105.270	105.313	111.187	133.317	137.980	117.568	128.358	103.806	1.365.391	63,9%
Asignación de cita previa Covid	120	75	35	86	96	103	96	130	106	96	98	104	1.205	0,1%
Cancelación de cita	861	347	1.005	1.005	895	772	582	758	849	774	838	638	9.984	0,5%
Confirmación de cita y/o preparación	5.324	7.376	6.769	5.594	4.272	3.721	6.469	3.414	3.408	2.993	2.729	2.092	54.761	2,6%
Cuadro médico / directorio OSI	5	3	2	0	1	0	0	1	3	6	0	0	21	0,0%
Direccionamiento de Servicio	8.287	10.000	11.750	11.247	11.733	13.215	11.506	9.431	3.342	7.257	8.161	6.203	118.138	5,5%
Escalamiento Covid-19	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,0%
Falla de aplicativo	4.006	7.847	4.393	5.112	3.218	3.733	3.601	5.758	3.532	5.892	4.197	5.034	56.383	2,6%
Gestión Algoritmo Covid-19	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,0%
Información General	8	19	14	11	9	3	9	1	0	1	3	1	79	0,0%
Información General Covid-19	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0,0%
Llamada con novedad	7.022	8.563	8.421	6.130	5.520	5.387	8.357	8.854	8.911	6.381	6.213	5.146	84.905	4,0%
Llamada transferida	5.042	8.477	8.790	5.056	4.753	4.797	4.919	4.312	5.324	5.196	6.353	3.421	66.446	3,1%
No asignación de cita	7.888	3.700	10.143	8.707	8.700	9.006	9.511	9.173	9.353	6.508	7.038	5.422	101.149	4,7%
No hay agenda disponible	2.478	1.314	1.371	1.366	1.164	1.045	1.036	796	907	1.556	1.297	1.543	17.073	0,8%
Orientación informe de resultados	2.741	2.438	2.664	2.538	2.392	2.699	2.284	2.253	2.235	2.025	2.078	1.647	28.148	1,3%
Orientación preparaciones	5.568	4.774	4.707	4.102	3.899	3.514	0	3.683	3.537	2.366	3.489	2.760	42.999	2,0%
Reprogramación de cita	3.583	4.259	4.743	4.451	4.464	3.923	3.392	3.877	3.712	3.177	3.442	2.614	45.637	2,1%
Usuario no acepta disponibilidad	2.555	3.847	4.335	2.337	2.037	1.821	1.734	2.046	2.093	2.080	2.669	2.110	30.324	1,4%
Usuario no acepta punto de atención	206	264	260	176	170	155	141	115	136	130	210	149	2.112	0,1%
Generalidades producto EPS	0	1	0	0	0	1	0	0	1	2	1	0	6	0,0%
Información del modelo de autorización no presencial	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	4	0,0%
Cambio de prestador	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0,0%
Información puntos de atención	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0,0%
Información de medicamentos PBS-NO PBS (en blanco)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16	8	0	24	0,0%
<b>Total</b>	<b>169.485</b>	<b>191.986</b>	<b>201.564</b>	<b>173.574</b>	<b>158.593</b>	<b>159.203</b>	<b>172.541</b>	<b>198.282</b>	<b>201.627</b>	<b>173.478</b>	<b>186.172</b>	<b>150.256</b>	<b>2.136.761</b>	<b>100%</b>

**No. Actividades realizada 2 /** Cumplimiento I y II semestre, identificación de necesidades 2249267 de usuarios(as)

## EJE 4 Le / Meta 01

### Actividad 01 >

Programa de Formación a todo el recurso humano a nivel nacional



**No. Actividades realizada 2**

Cumplimiento II semestre, Capacitación de 142 funcionarios(as) de Clínica Colsanitas





**Eje 5:**  
GESTIÓN Y GARANTÍA  
EN SALUD, CON  
PARTICIPACIÓN EN EL  
PROCESO DE DECISIÓN

## Avances & Logros

Evaluación Plan de Acción 2019



Seguimiento semestral al Plan  
de Acción de la PPSS



# EJE 5 Lb / Meta 01

## Actividad 01 >

### Causas Infraestructura

Empresa  
Año  
Entidad agrupada  
Servicio Unificado  
Sede Unificada

Clínicas  
2021  
(todas)  
Oncología  
(todas)

Conocer la voz y percepción de atención del paciente oncológico a través del análisis de las quejas, encuestas y grupos focales

#### Total

Causa Infraestructura	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
	Total / %	Total / %	Total / %	Total / %	Total / %	Total / %	Total / %	Total / %	Total / %	Total / %	Total / %	Total / %	Total / %
Oportunidad en el Servicio	3/60,00%	8/57,14%	11/64,71%	18/75,00%	10/66,67%	9/64,29%	17/85,0%	16/88,89%	23/85,19%	23/82,14%	33/73,33%	36/87,80%	213/76,62%
Inconvenientes relacionados con citas médicas	2/13,33%	2/0,00%	1/5,88%	2/8,33%	0,00%	1/7,14%	1/5,00%	0,00%	2/7,41%	2/7,14%	2/2,22%	2/4,88%	14/5,04%
Observaciones relacionadas con el ambiente físico	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1/3,70%	0,00%	0,00%	0,00%	1/0,36%
Calidad Técnico Científica	0,00%	3/21,43%	2/11,76%	1/4,17%	1/66,67%	1/7,14%	1/5,00%	0,00%	1/3,70%	1/3,57%	3/6,67%	0,00%	14/5,04%
Inconvenientes con la Atención Asistencial	2/13,33%	1/7,14%	1/5,88%	3/12,50%	1/66,67%	2/14,29%	1/5,00%	2/11,11%	0,00%	0,00%	3/6,67%	1/2,44%	17/6,12%
Observaciones relacionadas con Actitud de Funcionario (Administrativo y Asistencial)	0,00%	1/7,14%	1/5,88%	0,00%	1/66,67%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1/3,57%	1/2,22%	2/4,88%	7/2,52%
Información y orientación al usuario	2/13,33%	1/7,14%	1/5,88%	0,00%	2/13,33%	1/7,14%	0,00%	0,00%	0,00%	1/3,57%	4/8,83%	0,00%	12/4,32%
<b>Total general</b>	<b>15/100%</b>	<b>14/100%</b>	<b>17/100%</b>	<b>24/100%</b>	<b>15/100%</b>	<b>14/100%</b>	<b>20/100%</b>	<b>18/100%</b>	<b>27/100%</b>	<b>28/100%</b>	<b>45/100%</b>	<b>41/100%</b>	<b>278/100,00%</b>

#### No. Actividades realizada 1

Manejo plan de acción de mejora de oncología en Clínica Colsanitas registrado en el PAMEC de la Unidad Funcional



## EJE 5 Ld / Meta 01

## Actividad 02 >



### Cambios en la Junta Directiva o Estructura. (Presentados desde la última visita)

- ▶ El 17 de marzo de 2021 se realizó Elección de la nueva Junta Directiva con duración de dos años de la Asociación de Usuarios Sanitas:
  - Presidente: Gloria Elena Quijano (Principal)
  - Tesorero: Alfonso Velasco (Principal) - Doris Lorena Belgiche (Suplente)
  - Secretario: Hugo Francisco Pinzón (Principal) - Doris Clotilde Ramirez (Suplente)
- ▶ En la actualidad el cargo de Dirección Ejecutiva se encuentra vacante.
- ▶ La Junta Directiva crea las figuras temporales de Asistente Administrativo y Secretaría.

### Presencia en Comités y Reuniones

▶ La Asociación de Usuarios ha tenido presencia activa en los Comités de la Clínica Universitaria de Colombia, llevando la voz de los pacientes y de la Asociación buscando un ambiente de trabajo en equipo y comunicación asertiva que nos permita formular mejoras en la atención del servicio y velar así por la garantía de los Derechos en Salud de los usuarios.

REUNIONES	PERIODICIDAD
Comité de Ética	Mensual
Vicepresidencia de Calidad, Seguridad y Experiencia del paciente	Mensual
Humanización del servicio	Mensual

No. Actividades realizada 1

Cumplimiento en funciones y divulgación a usuarios(as) por medio de pagina Web <http://asociacionusuariossanitas.com/que-es-la-asociacion>



# EJE 5 Ld / Meta 01

## Actividad 02 >

**AUS** Asociación de Usuarios Sanitas

### Logros que impactan - AUS

1. Crecimiento de la base social de afiliados a la Asociación de Usuarios Sanitas mediante:
  - La promoción en páginas, asambleas de usuarios, voz a voz entre usuarios.
  - Divulgación de la asociación a través de los 40 representantes en las ciudades en visitas de Control Social.
  - Visibilidad que genera la EPS a nivel nacional.
  - Divulgación a través del Boletín AUS.
  - Dificultades de salud que visibilizaron situaciones adversas en prestación de servicio en todo el país.
2. Aporte al mejoramiento del Servicio de Urgencias CUC.
3. Estandarización del Reporte de Planes de Acción o Mejora.
4. Usuarios mejor informados frente a sus Derechos y Deberes.
5. COMUNICACION Y TRABAJO EN EQUIPO QUE SE FORTALECE DÍA A DÍA.

**AUS** Asociación de Usuarios Sanitas

### Visitas de Control Social a CUC. 2019, 2020 y 2021

	2019	2020	2021
Visitas	52	12	7
Participantes	430	156*	50

\* Encuestas presenciales y telefónicas

**AUS** Asociación de Usuarios Sanitas

### Proyectos

PROYECTO	¿CÓMO?	¿CUÁNDO?	¿DÓNDE?
Cartillas educativas sobre canales de atención Sanitas	Virtual y físico	De octubre a diciembre 2021	Inicio: Bogotá
Implementar el uso de herramientas tecnológicas en actividades de Control Social (encuestas)	Capacitaciones y acompañamiento constante en el proceso	Agosto a diciembre 2021	Inicio: Bogotá
Fortalecer los canales de difusión de la Asociación de Usuarios Sanitas.	Difusión de los canales en páginas Web, puntos físicos, email masivo	Permanente	Nivel nacional

**AUS** Asociación de Usuarios Sanitas

### Proyectos

PROYECTO	¿CÓMO?	¿CUÁNDO?	¿DÓNDE?
Fortalecer las alianzas actuales que se tienen con Clínica Universitaria de Colombia	Aunando esfuerzos, comunicación asertiva y relacionamiento	Permanente	Clínica Colombia
Fortalecer actividades informativas para conocer derechos y cumplir sus deberes.	Generando capacitaciones virtuales. Boletín AUS. Actividades en sitio.	Permanente	Nivel nacional

No. Actividades realizada 1  
Cumplimiento en funciones y divulgación a usuarios(as) por medio de pagina  
Web <http://asociacionusuariossanitas.com/que-es-la-asociacion>

