



## **Informe Primera convocatoria Asociación de Usuarios IPS Especializada Año 2022**

**Objetivo:** Documentar las actividades realizadas para dar cumplimiento normativo y generar espacios de participación social para los usuarios de IPS Especializada.

**Primer contacto:** Realizado del 2 de febrero al 21 de febrero de 2022

### **Metodología utilizada:**

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS
1	Una vez se identifique la necesidad de realizar convocatoria para asociación de usuarios, indicar mediante correo al Coordinador Administrativo IPS y solicitar base de pacientes atendidos.	Coordinador de calidad y seguridad del paciente	Correo
2	Generar espacio con Coordinador Call Center y Coordinador SAC para establecer el cronograma de trabajo con las fechas de cumplimiento previstas.	Coordinador de calidad y seguridad del paciente	
3	Realizar consulta en la plataforma BI de los pacientes atendidos en los últimos 3 meses a nivel nacional y remitir información a Coordinador Calidad IPS.  Ruta: BI/documentos/carpeta/coordinación Admin/Asociación usuarios	Coordinador Administrativo IPS	BI
4	Enviar información de pacientes atendidos últimos 3 meses al Coordinador de Call Center mediante correo electrónico	Coordinador de calidad y seguridad del paciente	Correo
5	Tomar la información de la base de datos, revisar números de contacto y organizar en estructura de carga Voxmart de la siguiente forma para su cargue: Apellido / Cédula / Ciudad / Código agendamiento / IPS / Fecha de	Coordinador o Supervisor Call Center	

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS
	atención / Fecha de nacimiento / Nombre / Edad / Diagnóstico / Tipo diagnóstico / Teléfono 1 / Teléfono 2 / ... / Tipo de documento de identidad		
6	Tomar los números de cédula y contactos telefónicos para realizar el envío de mensajes de texto indicando la convocatoria a los usuarios.	Auxiliar de operación en salud Élite	Aplicativo Gestor Mensajería
7	Descargar el consolidado de usuarios que presentaron interés en la convocatoria (archivo respuesta de usuarios convocados)	Auxiliar de operación en salud Élite	Archivo respuesta de usuarios convocados (drive)
8	Para los pacientes identificados con interés en la convocatoria, realizar contacto telefónico para ampliar la información mediante el script definido y generar citación de la convocatoria.	Auxiliar de Operaciones	Archivo respuesta de usuarios convocados (drive)
9	En caso de que la cantidad de usuarios citados efectivos, no alcance el número de usuarios requerido para conformación de la asociación, se procede a contactar telefónicamente a aquellos usuarios cuya respuesta inicial fue negativa y también contactar a los usuarios que no contestaron el mensaje de texto enviado con antelación.  Tener en cuenta el script para dicha convocatoria.	Auxiliar de Operaciones	Script asociación de usuarios
10	Enviar vía correo electrónico al Coordinador Calidad IPS el archivo con los usuarios con citación efectiva.	Coordinador Call Center	Correo
11	Definir fecha de realización de primera reunión de asociación de usuarios e informar a Coordinador Call Center	Coordinador de calidad y seguridad del paciente /Director SAC	Correo
12	Enviar citación de convocatoria vía correo electrónico con fecha, hora y link de la reunión	Auxiliar de Operaciones	Correo

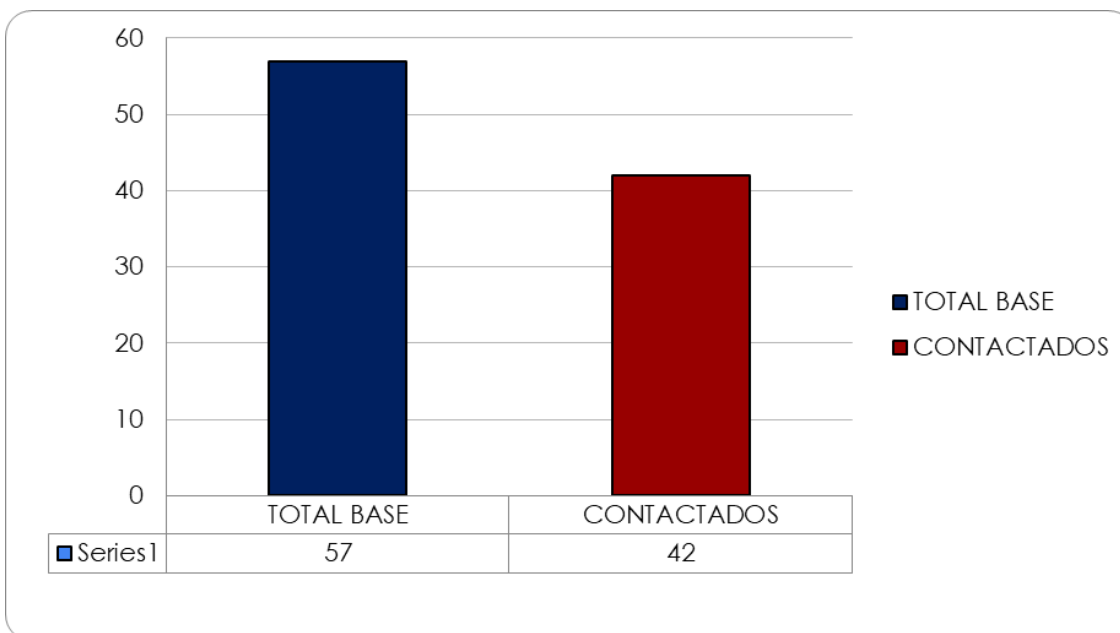
Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS
	a los usuarios que aceptaron participar.		
13	Realizar llamado telefónico de confirmación de recibido de la citación a los usuarios que aceptaron participar.	Auxiliar de Operaciones	
14	Ejecutar reunión de asociación de usuarios	Coordinador de calidad y seguridad del paciente /Funcionarios SAC	

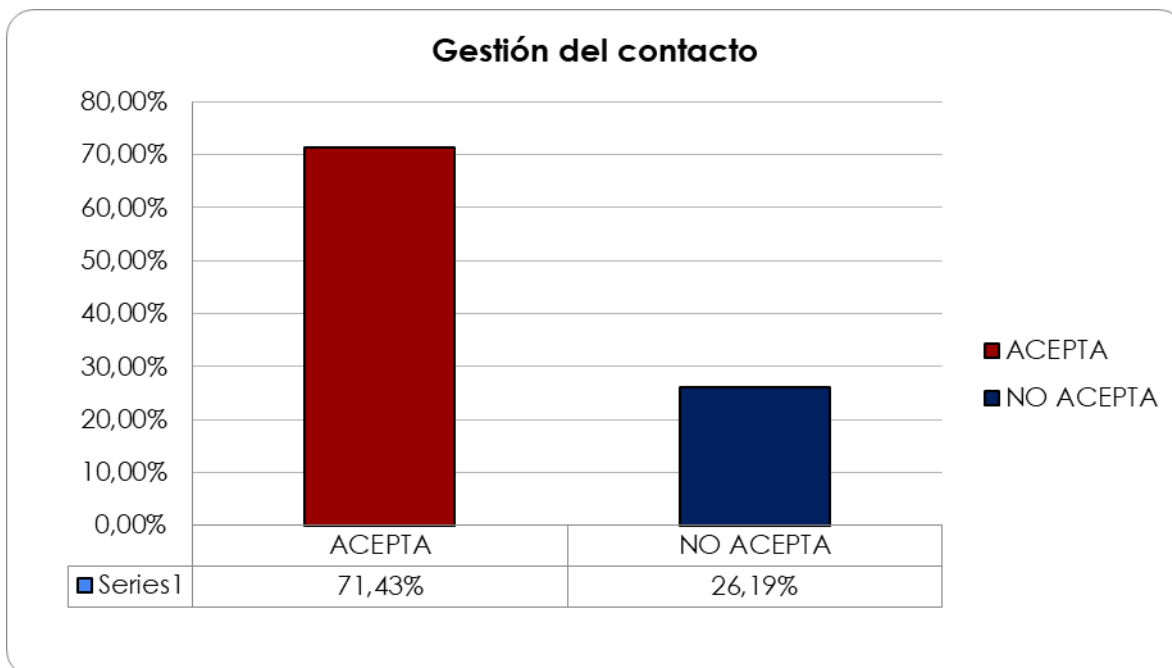
### Resultados:

Una vez aplicada la metodología definida se obtuvieron los siguientes resultados a nivel nacional

73,68% de contacto efectivo, los usuarios dieron respuesta a la convocatoria para hacer parte de la Asociación de Usuarios de la IPS.

42 usuarios fueron contactados: 30 usuarios aceptaron hacer parte de la asociación, el 71,43% de los usuarios contactados





SEDE IPS	Cantidad
IPS BOGOTA	7
IPS MEDELLIN	4
IPS PLAZA CLARO BOGOTA	4
IPS MANIZALES	3
IPS BARRANQUILLA	3
IPS CALI	3
IPS PEREIRA	2
IPS BUCARAMANGA	2
IPS MADRID	2
<b>Total general</b>	<b>30</b>

Motivos de no aceptación:

MOTIVO	N°
TIEMPO	4
SIN OBSERVACIÓN	3
NO TIENE ATENCIÓN EN IPS	2
CAMBIO DE EPS	1
SALUD	1
<b>Total general</b>	<b>11</b>

**36,36%** por motivo de tiempo

Dado que solo para la sede de la ciudad de Bogotá se logró un número mayor a 5 usuarios, se realiza nueva convocatoria para las demás sedes de IPS Especializada del 23 de febrero al 8 de marzo

**Segunda contacto:** Realizada del 23 de febrero al 8 de marzo de 2022

**Resultados:**

Una vez aplicada la metodología definida se obtuvieron los siguientes resultados a nivel nacional

313 usuarios fueron contactados

122 usuarios manifestaron no estar interesados

186 usuarios aceptaron hacer parte de la asociación, el 59,42% de los usuarios contactados



**Usuarios que aceptaron según sede IPS**



SEDE IPS	CANT
IPS CALI	24
IPS PEREIRA	20
IPS PLAZA CLARO BOGOTA	16
IPS BARRANQUILLA	14
IPS MEDELLIN	14
IPS MANIZALES	13
IPS IBAGUE	13
IPS VALLEDUPAR	12
IPS POPAYAN	10
IPS CARTAGENA	10
IPS BUCARAMANGA	10
IPS ESPECIALIZADA SANTA MARTA	10
IPS MADRID	8
IPS ARMENIA	7
IPS NEIVA (en blanco)	5
<b>Total general</b>	<b>186</b>

Dado que se obtuvo un número mayor a 5 usuarios por cada sede de IPS, se define realizar 2 reuniones virtuales los días 27 y 28 de abril, para lo cual durante la semana del 18 al 22 de abril se realiza nuevo contacto telefónico para confirmación de asistencia.

Una vez realizados estos llamados telefónicos, para las sedes de Neiva, Armenia y Madrid no se logró obtener el número mínimo de 5 usuarios, para las demás sedes de IPS Especializada confirmaron asistencia como mínimo 5 usuarios.

La distribución de las sedes para las reuniones fue la siguiente:

27/04/22: Santa Marta, Bucaramanga, Cartagena, Popayán y Valledupar

28/04/22: Bogotá, Valle de Cauca, Barranquilla, Medellín, Pereira, Manizales, Ibagué

El proceso ejecutado para la citación a las reuniones para conformar la asociación de usuarios fue el siguiente:

1. Contacto telefónico invitando a los usuarios a conformar la asociación de usuarios
2. A los usuarios interesados se les realizó nuevo contacto la semana previa a la reunión

3. Citación enviada por correo electrónico
4. Envío de mensaje de texto con el link de la cita y recordación

**Resultados Reunión 27 de abril:** Se citaron 33 usuarios de las sedes de: Santa Marta, Bucaramanga, Cartagena Popayán y Valledupar, sin embargo, solo se conectaron 5 usuarios.

**Resultados Reunión 28 de abril:** Se citaron 70 usuarios de las sedes de: Bogotá, Valle de Cauca, Barranquilla, Medellín, Pereira, Manizales, Ibagué, solo se conectaron 8 usuarios

Dado que el número de usuario que se conectaron no fue suficiente por cada una de las sedes convocadas, se procedió a exponerles a los asistentes los mecanismos de participación social, agradecerles su colaboración e informarles que serán tenidos en cuenta en la siguiente convocatoria. Se deja constancia de la realización de esta reunión mediante acta y se define realizar nueva convocatoria en el mes de nov/22



**LILIANA MILENA GUAYARA HOMEZ**  
Coordinadora de Calidad y Seguridad del paciente  
IPS ESPECIALIZADA S.A



## Informe Segunda convocatoria Asociación de Usuarios IPS Especializada

**Año 2022**

**Objetivo:** Documentar las actividades realizadas para dar cumplimiento normativo y generar espacios de participación social para los usuarios de IPS Especializada.

**Fechas de contacto:** Realizado del 9 de noviembre al 25 de noviembre

**Metodología utilizada:**

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS
1	Una vez se identifique la necesidad de realizar convocatoria para asociación de usuarios, indicar mediante correo al Coordinador Administrativo IPS y solicitar base de pacientes atendidos.	Coordinador de calidad y seguridad del paciente	Correo
2	Generar espacio con Coordinador Call Center y Coordinador SAC para establecer el cronograma de trabajo con las fechas de cumplimiento previstas.	Coordinador de calidad y seguridad del paciente	
3	Realizar consulta en la plataforma BI de los pacientes atendidos en los últimos 3 meses a nivel nacional y remitir información a Coordinador Calidad IPS.  Ruta: BI/documentos/carpeta/coordinación Admin/Asociación usuarios	Coordinador Administrativo IPS	BI
4	Enviar información de pacientes atendidos últimos 3 meses al Coordinador de Call Center mediante correo electrónico	Coordinador de calidad y seguridad del paciente	Correo
5	Tomar la información de la base de datos, revisar números de contacto y organizar en estructura de carga Voxmart de la siguiente forma para su cargue: Apellido / Cédula / Ciudad / Código agendamiento / IPS / Fecha de	Coordinador o Supervisor Call Center	



Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS
	atención / Fecha de nacimiento / Nombre / Edad / Diagnóstico / Tipo diagnóstico / Teléfono 1 / Teléfono 2 / ... / Tipo de documento de identidad		
6	Tomar los números de cédula y contactos telefónicos para realizar el envío de mensajes de texto indicando la convocatoria a los usuarios.	Auxiliar de operación en salud Élite	Aplicativo Gestor Mensajería
7	Descargar el consolidado de usuarios que presentaron interés en la convocatoria (archivo respuesta de usuarios convocados)	Auxiliar de operación en salud Élite	Archivo respuesta de usuarios convocados (drive)
8	Para los pacientes identificados con interés en la convocatoria, realizar contacto telefónico para ampliar la información mediante el script definido y generar citación de la convocatoria.	Auxiliar de Operaciones	Archivo respuesta de usuarios convocados (drive)
9	En caso de que la cantidad de usuarios citados efectivos, no alcance el número de usuarios requerido para conformación de la asociación, se procede a contactar telefónicamente a aquellos usuarios cuya respuesta inicial fue negativa y también contactar a los usuarios que no contestaron el mensaje de texto enviado con antelación.  Tener en cuenta el script para dicha convocatoria.	Auxiliar de Operaciones	Script asociación de usuarios
10	Enviar vía correo electrónico al Coordinador Calidad IPS el archivo con los usuarios con citación efectiva.	Coordinador Call Center	Correo
11	Definir fecha de realización de primera reunión de asociación de usuarios e informar a Coordinador Call Center	Coordinador de calidad y seguridad del paciente /Director SAC	Correo
12	Enviar citación de convocatoria vía correo electrónico con fecha, hora y link de la reunión	Auxiliar de Operaciones	Correo

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS
	a los usuarios que aceptaron participar.		
13	Realizar llamado telefónico de confirmación de recibido de la citación a los usuarios que aceptaron participar.	Auxiliar de Operaciones	
14	Ejecutar reunión de asociación de usuarios	Coordinador de calidad y seguridad del paciente /Funcionarios SAC	

### **Resultados:**

Una vez aplicada la metodología definida se obtuvieron los siguientes resultados a nivel nacional

298 usuarios fueron contactados: 138 usuarios no estuvieron interesados y 156 usuarios aceptaron hacer parte de la asociación, el 52.34% de los usuarios contactados

(Se adjunta informe de resultados de Lider Company)

De acuerdo a estos resultados se define realizar 2 reuniones virtuales de convocatoria para la asociación de usuarios, los días 29 y 30 de noviembre, para lo cual durante la semana anterior se realiza nuevo contacto telefónico para confirmación de asistencia.

La distribución de las sedes para las reuniones fue la siguiente:

29/11/22: Neiva, Armenia, Madrid, Santa Marta, Bucaramanga, Cartagena, Popayán, Valledupar

30/11/22: Bogotá, Valle de Cauca, Barranquilla, Medellín, Pereira, Manizales, Ibagué

El proceso ejecutado para la citación a las reuniones para conformar la asociación de usuarios fue el siguiente:

1. Contacto telefónico invitando a los usuarios a conformar la asociación de usuarios

2. A los usuarios interesados se les realizó nuevo contacto la semana previa a la reunión

3. Envió de mensaje de texto con el link de la cita y recordación

**Resultados Reunión 29 de noviembre:** se citaron 72 usuarios de las sedes de: Neiva, Armenia, Madrid, Santa Marta, Bucaramanga, Cartagena, Popayán, Valledupar y solo se conectó 1 usuario,

**Resultados Reunión 30 de noviembre:** Se citaron 84 usuarios de las sedes de: Bogotá, Valle de Cauca, Barranquilla, Medellín, Pereira, Manizales, Ibagué, solo se conectaron 5 usuarios

Dado que el número de usuarios que se conectaron no fue suficiente por cada una de las sedes convocadas, se procedió a exponerles a los asistentes los mecanismos de participación social, agradecerles su colaboración e informarles que serán tenidos en cuenta en la siguiente convocatoria. Se deja constancia de la realización de esta reunión mediante acta y se define realizar nueva convocatoria en el mes de mayo/23



**LILIANA MILENA GUAYARA HOMEZ**

Coordinadora de Calidad y Seguridad del paciente  
IPS ESPECIALIZADA S.A

# Resultados Invitación Asociación de Usuarios

Noviembre 2022



## Contacto realizado

**156** usuarios aceptaron hacer parte de la asociación, el **52,34%** de los usuarios contactados

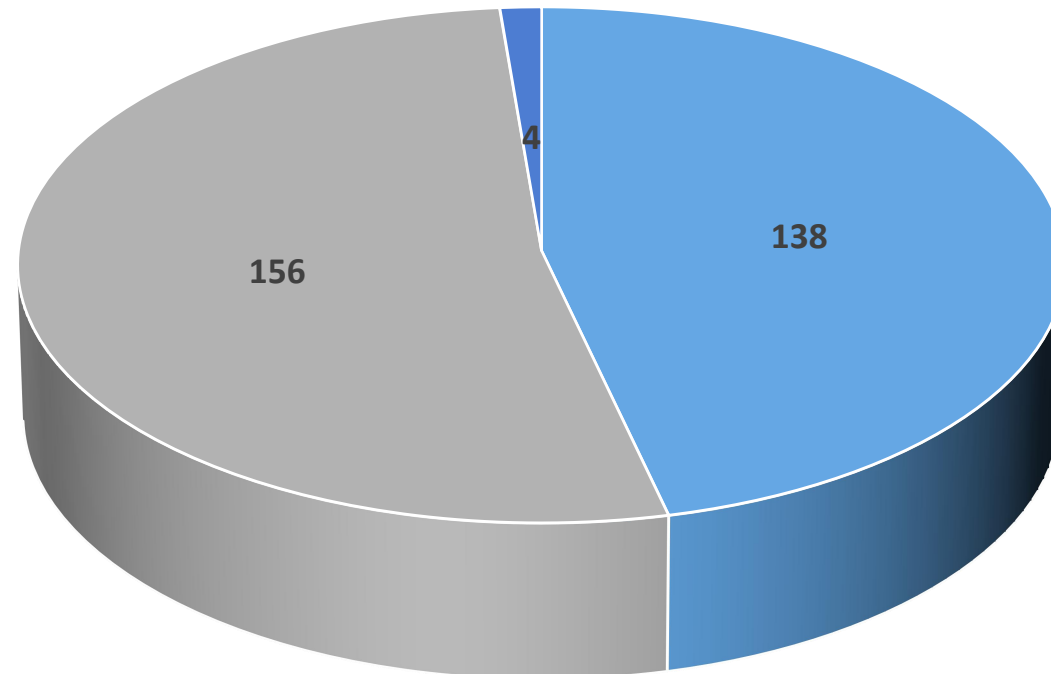
**298** usuarios fueron contactados

**138** usuarios no interesados



# 298 usuarios contactados

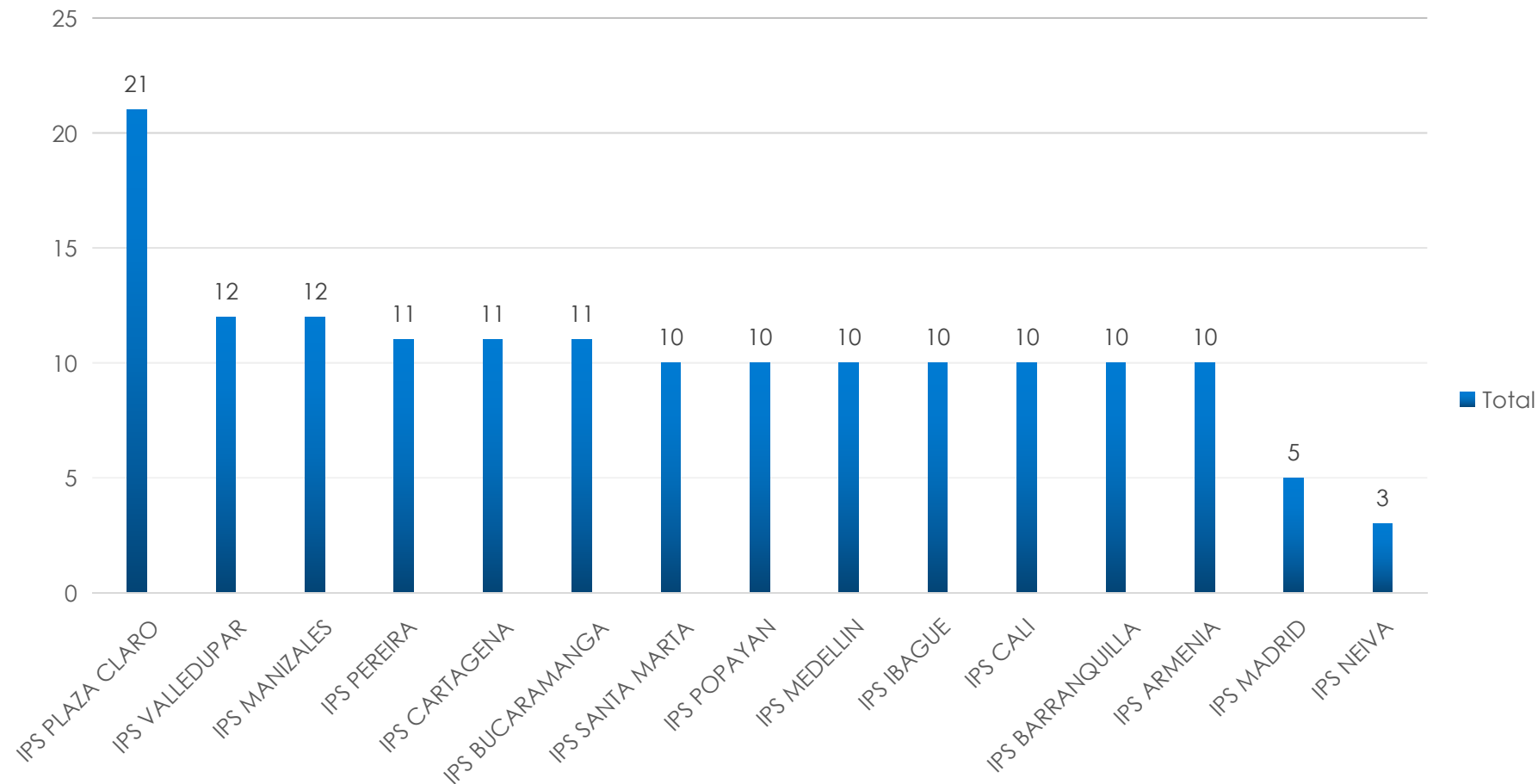
Participación de usuarios contactados



- NO
- SI
- Tal vez

**52,34%** de  
aceptación

# Usuarios según sede Ips



**156** usuarios  
aceptaron

Se cumple con el mínimo de usuarios solicitados en 13 de las 15 Ips

## Participación usuarios que aceptaron

Ips	Cantidad	%
IPS PLAZA CLARO	21	13.5%
IPS VALLEDUPAR	12	7.7%
IPS MANIZALES	12	7.7%
IPS PEREIRA	11	7.1%
IPS CARTAGENA	11	7.1%
IPS BUCARAMANGA	11	7.1%
IPS SANTA MARTA	10	6.4%
IPS POPAYAN	10	6.4%
IPS MEDELLIN	10	6.4%
IPS IBAGUE	10	6.4%
IPS CALI	10	6.4%
IPS BARRANQUILLA	10	6.4%
IPS ARMENIA	10	6.4%
IPS MADRID	5	3.2%
IPS NEIVA	3	1.9%
<b>Total general</b>	<b>156</b>	

## Participación usuarios contactados

Ips	NO	SI	Tal vez	Total general
IPS PLAZA CLARO	16	21		37
IPS MADRID	29	5	1	35
IPS PEREIRA	14	11		25
IPS MANIZALES	11	12	1	24
IPS IBAGUE	13	10		23
IPS MEDELLIN	9	10		19
IPS VALLEDUPAR	6	12		18
IPS SANTA MARTA	7	10		17
IPS POPAYAN	6	10		16
IPS CARTAGENA	4	11	1	16
IPS ARMENIA	5	10	1	16
IPS BUCARAMANGA	4	11		15
IPS CALI	4	10		14
IPS BARRANQUILLA	4	10		14
IPS NEIVA	6	3		9
<b>Total general</b>	<b>138</b>	<b>156</b>	<b>4</b>	<b>298</b>





GRACIAS