



## Informe Convocatoria Asociación de Usuarios IPS Especializada

**Año 2023**

**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 1 de junio al 28 de septiembre de 2023

### Metodología utilizada:

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS
1	Una vez se identifique la necesidad de realizar convocatoria notificar Coordinador Call Center y Coordinador SAC	Coordinador de calidad y seguridad del paciente	Correo
2	Generar espacio con Coordinador Call Center y Coordinador SAC para validar bases de pacientes para realizar convocatoria y establecer el cronograma de trabajo con las fechas de cumplimiento previstas.	Coordinador de calidad y seguridad del paciente	
3	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 atención / Fecha de nacimiento / Nombre / Edad / Diagnóstico / Tipo diagnóstico / Teléfono 1 / Teléfono 2 / .... / Tipo de documento de identidad	Coordinador o Supervisor Call Center	
4	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
5	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

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS
			convocados (drive)
6	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)
7	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
8	Enviar vía correo electrónico al Coordinador Calidad IPS el archivo con los usuarios con citación efectiva.	Coordinador Call Center	Correo
9	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
10	Enviar citación de convocatoria vía mensaje de texto con fecha, hora y link de la reunión a los usuarios que aceptaron participar.	Auxiliar de Operaciones	Correo
11	Realizar mensaje de texto de confirmación de recibido de la citación a los usuarios que aceptaron participar.	Auxiliar de Operaciones	
12	Ejecutar reunión de asociación de usuarios	Coordinador de calidad y seguridad del paciente /Funcionarios SAC	

**Cronograma de reuniones:**

Fechas	Sedes
Julio 6	Plaza Claro Bogotá
Julio 13	Pereira
Agosto 17	Barranquilla- Madrid
Agosto 24	Cali- Cartago-Popayán
Agosto 31	Bucaramanga-Neiva
Septiembre 7	Ibagué- Armenia
Septiembre 14	Manizales-Valledupar
Septiembre 21	Cartagena-Tunja
Septiembre 28	Medellín-Santa Marta

**Resultados:**

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

Departamento	Sede	No. usuarios interesados primer llamado	No. usuarios confirmados segundo llamado	No. usuarios asistentes reunión	Quorum
Bogotá	Plaza Claro Bogotá	26	20	4	No
Risaralda	Pereira	28	14	5	Si
Atlántico	Altos de Prado (Barranquilla)	27	19	1	No
Cundinamarca	Madrid	22	18	4	No
Valle del Cauca	San Fernando (Cali)-	30	20	5	Si

	Cartago				
Cauca	Popayán	27	17	1	No
Santander	Bucaramanga	22	18	3	No
Huila	Neiva	29	21	2	No
Tolima	Ibagué	25	17	0	No
Quindío	Armenia	25	17	0	No
Caldas	Manizales	23	17	1	No
Cesar	Valledupar	25	17	1	No
Bolívar	Cartagena	25	25	2	No
Boyacá	Tunja	25	22	0	No
Antioquia	Punto Clave (Medellín)	27	17	0	No
Magdalena	Santa Marta	12	11	0	No

Dado que solo se logra el quorum indicado de 5 usuarios en las sedes de San Fernando (Cali) y en la sede de IPS Pereira, se procedió a informar a los asistentes que es viable la conformación de la asociación y el proceso a seguir para la firma respectiva del acta de conformación. Se deja constancia de la realización de esta reunión mediante acta

En las demás sedes dado que el número de usuario que se conectaron no fue suficiente por el quorum indicado de 5 usuarios, se procedió a exponerle 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.



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

# ASOCIACIÓN DE USUARIOS

IPS ESPECIALIZADA

Octubre 2023



# Resultados Convocatoria Asociación de Usuarios IPS Especializada 2023

## Sede Ips Especializada

IPS ARMENIA	IPS MANIZALES
IPS BARRANQUILLA	IPS MEDELLIN
IPS BUCARAMANGA	IPS NEIVA
IPS CALI	IPS PEREIRA
IPS CARTAGENA	IPS PLAZA CLARO
IPS IBAGUE	IPS POPAYAN
IPS MADRID	IPS TUNJA
IPS ESPECIALIZADA SANTA MARTA	IPS VALLEDUPAR

16

IPS convocadas

398

Usuarios  
confirmados



# Asociación de Usuarios IPS Especializada BogPlaza Claro

## RESULTADO GESTIÓN

Gestión	Cantidad
No contesta	44%
Encuesta realizada	32%
No interesado	18%
Número equivocado	3%
Otro	3%

## RESULTADO ASEGURADOR

Eps del usuario	Cantidad
COMPENSAR EPS	59%
NUEVA EPS	16%
Otros: CAPITAL SALUD	22%
SALUD TOTAL	1%
Otros: ECOPEPETROL	2%

## RESULTADO ENCUESTA REALIZADA

Interés en participar	Cantidad
NO	40%
SI	60%

26 Usuarios  
interesados



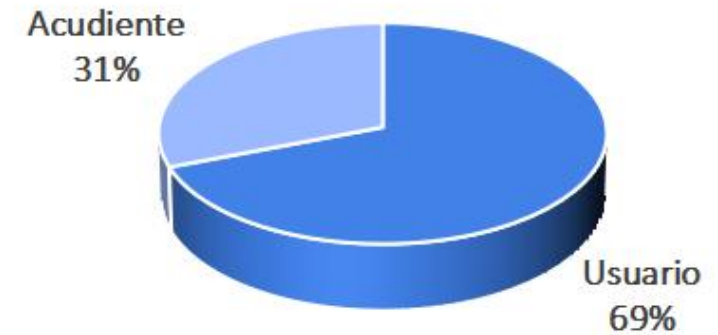


# IPS Especializada BogPlaza Claro

## CALIDAD DE ASISTENTE

Calidad de participante	Cantidad
Usuario	69%
Acudiente	31%

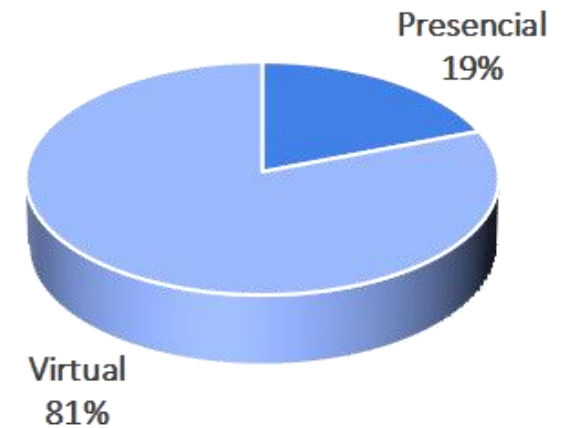
Mayor %  
Usuarios



## MEDIO DE REUNIÓN

Medio de reunión	Cantidad
Presencial	19%
Virtual	81%

Virtual





# Asociación de Usuarios IPS Especializada Pereira



## RESULTADO GESTIÓN

Gestión	Cantidad
Encuesta realizada	40%
No contesta	36%
No interesado	16%
Número equivocado	1%
Otro	6%

## RESULTADO ASEGURADOR

Eps del usuario	Cantidad
SALUD TOTAL	83%
NUEVA EPS	13%
Otros: ASMET SALUD	3%
Otros: COOSALUD	3%

## RESULTADO ENCUESTA REALIZADA

Interés en participar	Cantidad
NO	30%
SI	70%

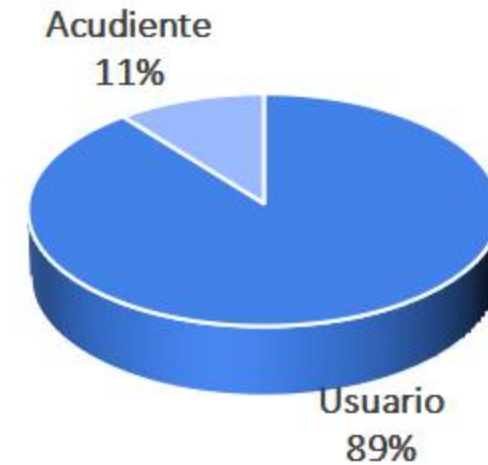
28 Usuarios  
interesados

# IPS Especializada Pereira

## CALIDAD DE ASISTENTE

Calidad de participante	Cantidad
Usuario	89%
Acudiente	11%

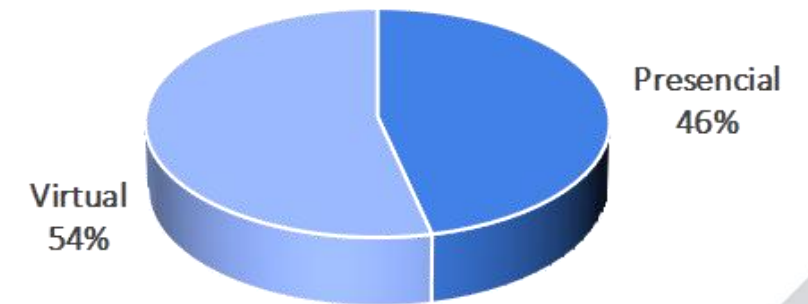
Mayor %  
Usuarios



## MEDIO DE REUNIÓN

Medio de reunión	Cantidad
Presencial	46%
Virtual	54%

Virtual



# Asociación de Usuarios IPS Especializada Barranquilla

## RESULTADO GESTIÓN

Gestión	Cantidad
Encuesta realizada	25%
No contesta	50%
No interesado	12%
Número equivocado	5%
Otro	9%

## RESULTADO ASEGURADOR

Eps del usuario	Cantidad
NUEVA EPS	62%
SALUD TOTAL	37%
Otros: Coosalud	2%

## RESULTADO ENCUESTA REALIZADA

Interés en participar	Cantidad
NO	22%
SI	73%
Tal vez	5%

27 Usuarios  
interesados



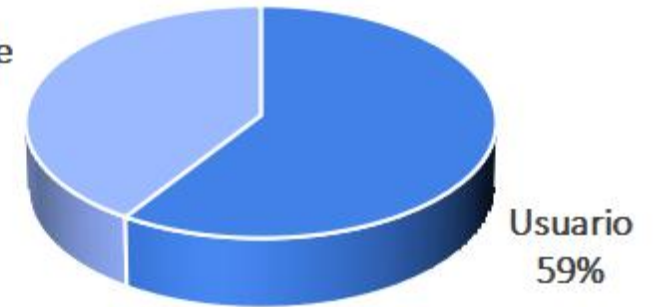
# IPS Especializada Barranquilla

## CALIDAD DE ASISTENTE

Calidad de participante	Cantidad
Usuario	59%
Acudiente	41%

Mayor %  
Usuarios

Acudiente  
41%

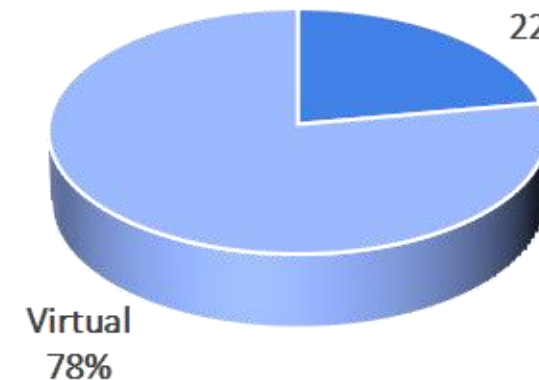


## MEDIO DE REUNIÓN

Medio de reunión	Cantidad
Presencial	22%
Virtual	78%

Virtual

Presencial  
22%



# Asociación de Usuarios IPS Especializada Madrid



## RESULTADO GESTIÓN

Gestión	Cantidad
Encuesta realizada	25%
No contesta	46%
No interesado	21%
Número equivocado	2%
Otro	6%

## RESULTADO ENCUESTA REALIZADA

Interés en participar	Cantidad
NO	32%
SI	65%
Tal vez	3%

22 Usuarios  
interesados



# IPS Especializada Madrid

## CALIDAD DE ASISTENTE

Calidad de participante	Cantidad
Usuario	45%
Acudiente	55%

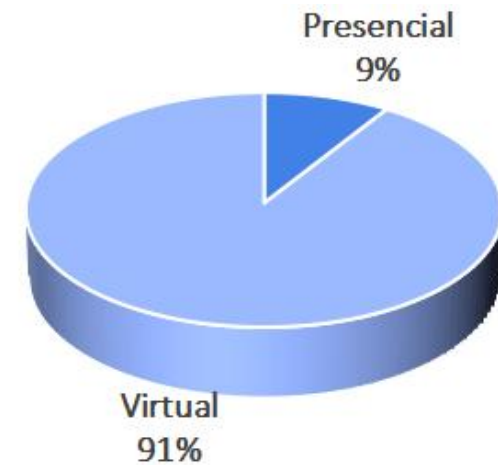
Mayor %  
Acudientes



## MEDIO DE REUNIÓN

Medio de reunión	Cantidad
Presencial	9%
Virtual	91%

Virtual



# Asociación de Usuarios IPS Especializada Cali - Cartago

## RESULTADO GESTIÓN

Gestión	Cantidad
Encuesta realizada	24%
No contesta	42%
No interesado	25%
Número equivocado	2%
Otro	5%
Solicita rellamar	2%

## RESULTADO ASEGURADOR

Eps del usuario	Cantidad
NUEVA EPS	64%
SALUD TOTAL	34%
COMPENSAR EPS	2%

## RESULTADO ENCUESTA REALIZADA

Interés en participar	Cantidad
NO	48%
SI	52%

30 Usuarios  
interesados



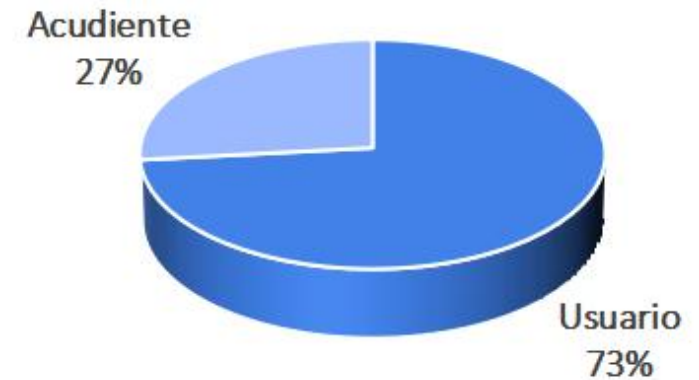


# IPS Especializada Cali - Cartago

## CALIDAD DE ASISTENTE

Calidad de participante	Cantidad
Usuario	73%
Acudiente	27%

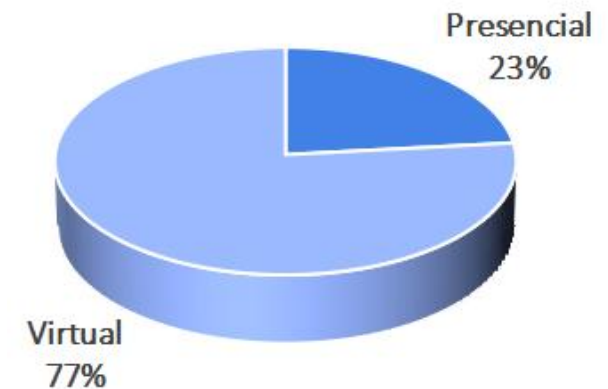
Mayor %  
Usuarios



## MEDIO DE REUNIÓN

Medio de reunión	Cantidad
Presencial	23%
Virtual	77%

Virtual





# Asociación de Usuarios IPS Especializada Popayán

## RESULTADO GESTIÓN

Gestión	Cantidad
Encuesta realizada	38%
No contesta	38%
No interesado	6%
Número equivocadc	9%
Otro	10%

## RESULTADO ASEGURADOR

Eps del usuario	Cantidad
NUEVA EPS	98%
SALUD TOTAL	1%
COMPENSAR EPS	1%

## RESULTADO ENCUESTA REALIZADA

Interés en participar	Cantidad
NO	25%
SI	75%

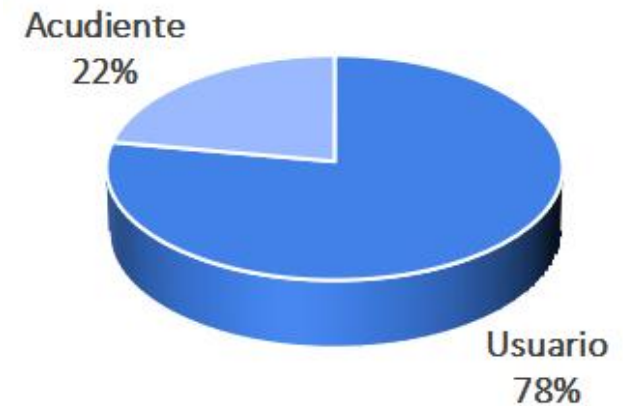
27 Usuarios  
interesados

# IPS Especializada Popayán

## CALIDAD DE ASISTENTE

Calidad de participante	Cantidad
Usuario	78%
Acudiente	22%

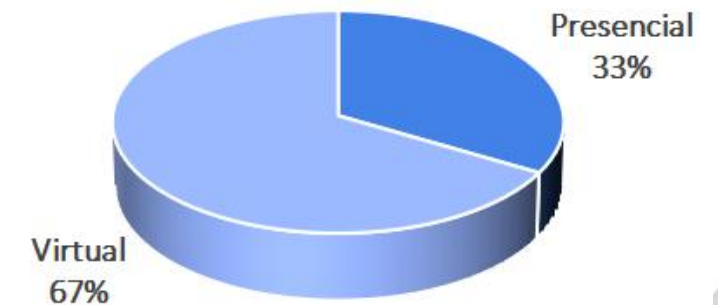
Mayor %  
Usuarios



## MEDIO DE REUNIÓN

Medio de reunión	Cantidad
Presencial	33%
Virtual	67%

Virtual



# Asociación de Usuarios IPS Especializada Bucaramanga

## RESULTADO GESTIÓN

Gestión	Cantidad
Encuesta realizada	54%
No contesta	21%
No interesado	17%
Otro	4%
Solicita rellamar	4%

## RESULTADO ASEGURADOR

Eps del usuario	Cantidad
NUEVA EPS	85%
SALUD TOTAL	15%

## RESULTADO ENCUESTA REALIZADA

Interés en participar	Cantidad
NO	24%
SI	76%

22 Usuarios  
interesados

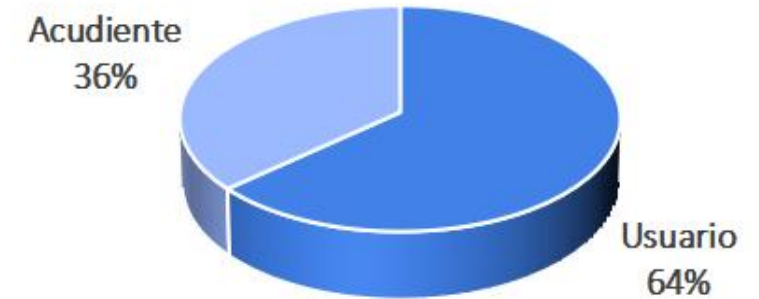


# IPS Especializada Bucaramanga

## CALIDAD DE ASISTENTE

Calidad de participante	Cantidad
Usuario	64%
Acudiente	36%

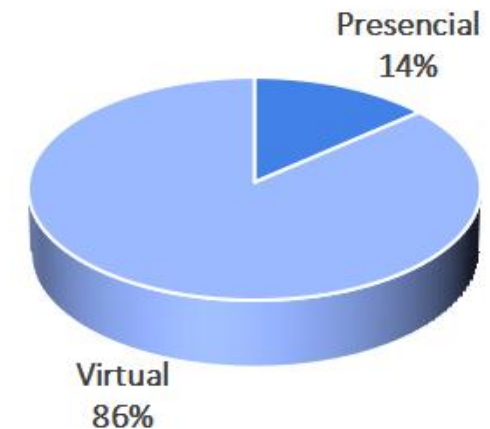
Mayor %  
Usuarios



## MEDIO DE REUNIÓN

Medio de reunión	Cantidad
Presencial	14%
Virtual	86%

Virtual







# Asociación de Usuarios IPS Especializada Neiva

## RESULTADO GESTIÓN

Gestión	Cantidad
Encuesta realizada	44%
No contesta	28%
No interesado	10%
Otro	10%
Solicita rellamar	5%
Número equivocado	2%

## RESULTADO ASEGURADOR

Eps del usuario	Cantidad
NUEVA EPS	87%
SALUD TOTAL	12%
COMPENSAR EPS	1%

## RESULTADO ENCUESTA REALIZADA

Interés en participar	Cantidad
NO	31%
SI	69%

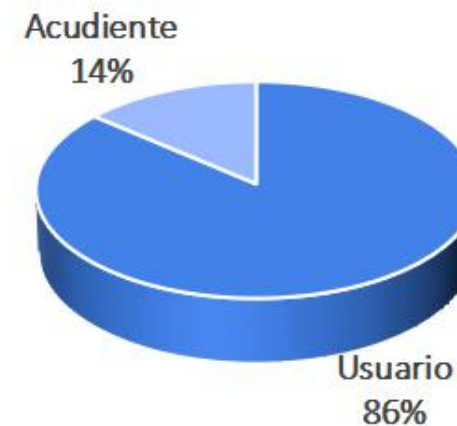
29 Usuarios  
interesados

# IPS Especializada Neiva

## CALIDAD DE ASISTENTE

Calidad de participante	Cantidad
Usuario	86%
Acudiente	14%

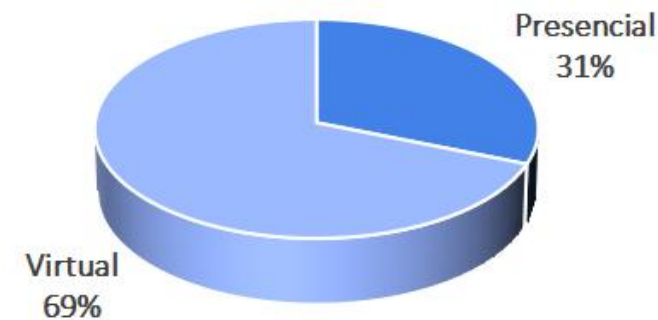
Mayor %  
Usuarios



## MEDIO DE REUNIÓN

Medio de reunión	Cantidad
Presencial	31%
Virtual	69%

Virtual





# Asociación de Usuarios IPS Especializada Ibagué

## RESULTADO GESTIÓN

Gestión	Cantidad
Encuesta realizada	56%
No contesta	31%
No interesado	6%
Otro	4%
Número equivocado	2%

## RESULTADO ASEGURADOR

Eps del usuario	Cantidad
NUEVA EPS	50%
SALUD TOTAL	50%

## RESULTADO ENCUESTA REALIZADA

Interés en participar	Cantidad
NO	4%
SI	96%

25 Usuarios  
interesados

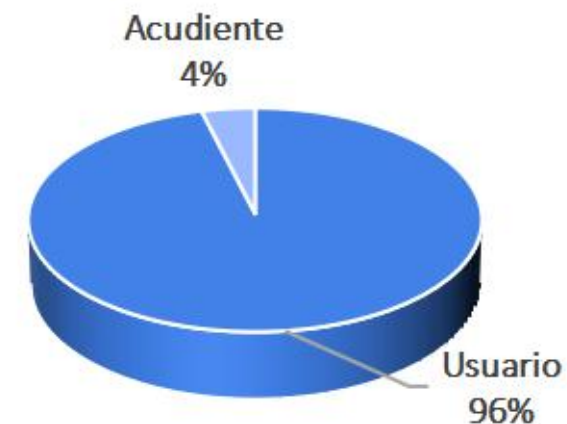


# IPS Especializada Ibagué

## CALIDAD DE ASISTENTE

Calidad de participante	Cantidad
Usuario	96%
Acudiente	4%

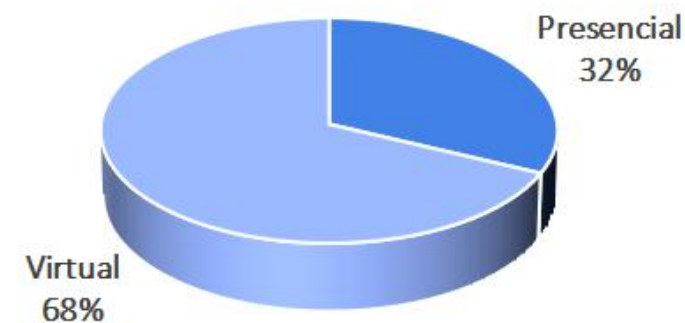
Mayor %  
Usuarios



## MEDIO DE REUNIÓN

Medio de reunión	Cantidad
Presencial	32%
Virtual	68%

Virtual





# Asociación de Usuarios IPS Especializada Armenia

## RESULTADO GESTIÓN

Gestión	Cantidad
Encuesta realizada	30%
No contesta	38%
No interesado	22%
Otro	5%
Número equivocado	4%
Solicita rellamar	1%

## RESULTADO ASEGURADOR

Eps del usuario	Cantidad
NUEVA EPS	73%
SALUD TOTAL	24%
COMPENSAR EPS	3%

## RESULTADO ENCUESTA REALIZADA

Interés en participar	Cantidad
NO	29%
SI	71%

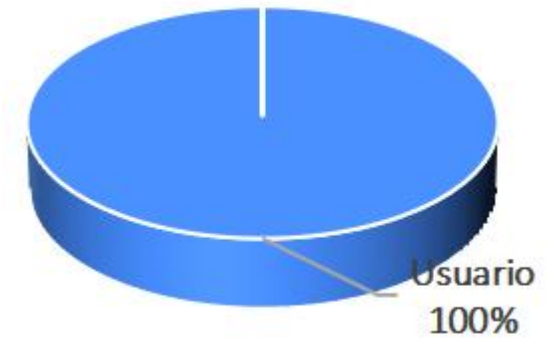
25 Usuarios  
interesados

# IPS Especializada Armenia

## CALIDAD DE ASISTENTE

Calidad de participante	Cantidad
Usuario	100%

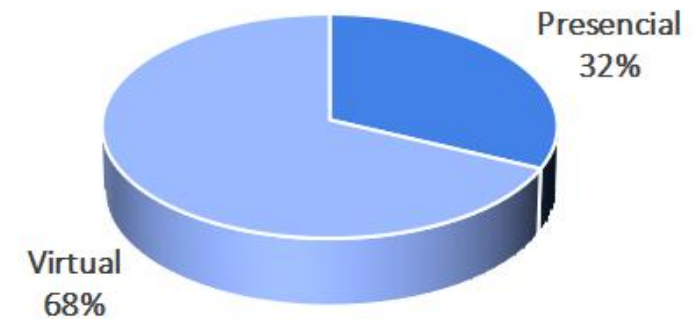
Totalidad %  
Usuarios



## MEDIO DE REUNIÓN

Medio de reunión	Cantidad
Presencial	32%
Virtual	68%

Virtual



# Asociación de Usuarios IPS Especializada Manizales

## RESULTADO GESTIÓN

Gestión	Cantidad
Encuesta realizada	20%
No contesta	37%
No interesado	14%
Otro	22%
Número equivocadc	5%
Solicita rellamar	2%

## RESULTADO ASEGURADOR

Eps del usuario	Cantidad
NUEVA EPS	14%
SALUD TOTAL	85%
COMPENSAR EPS	1%

## RESULTADO ENCUESTA REALIZADA

Interés en participar	Cantidad
NO	32%
SI	68%

23 Usuarios  
interesados



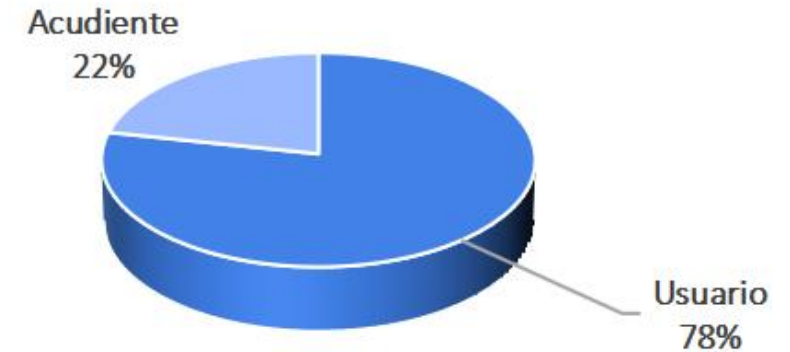


# IPS Especializada Manizales

## CALIDAD DE ASISTENTE

Calidad de participante	Cantidad
Usuario	78%
Acudiente	22%

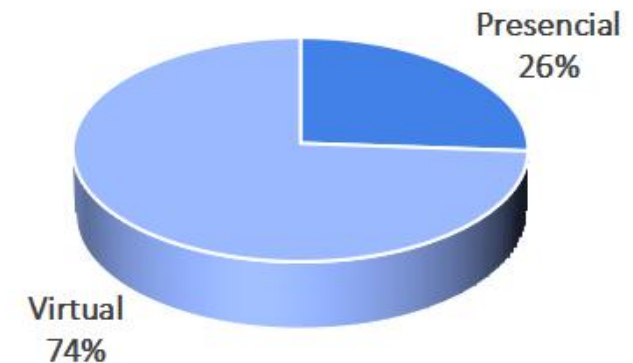
Mayor %  
Usuarios



## MEDIO DE REUNIÓN

Medio de reunión	Cantidad
Presencial	26%
Virtual	74%

Virtual



# Asociación de Usuarios IPS Especializada Valledupar



## RESULTADO GESTIÓN

Gestión	Cantidad
Encuesta realizada	34%
No contesta	36%
No interesado	12%
Otro	12%
Número equivocado	4%
Solicita rellamar	2%

## RESULTADO ASEGURADOR

Eps del usuario	Cantidad
NUEVA EPS	48%
SALUD TOTAL	43%
COMPENSAR EPS	2%
Otros: Coosalud	4%
Otros: cajacopi	2%

## RESULTADO ENCUESTA REALIZADA

Interés en participar	Cantidad
NO	16%
SI	81%
Tal vez	3%

25 Usuarios  
interesados

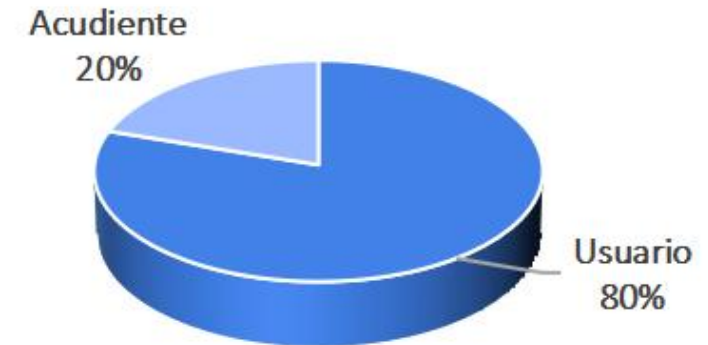


# IPS Especializada Valledupar

## CALIDAD DE ASISTENTE

Calidad de participante	Cantidad
Usuario	80%
Acudiente	20%

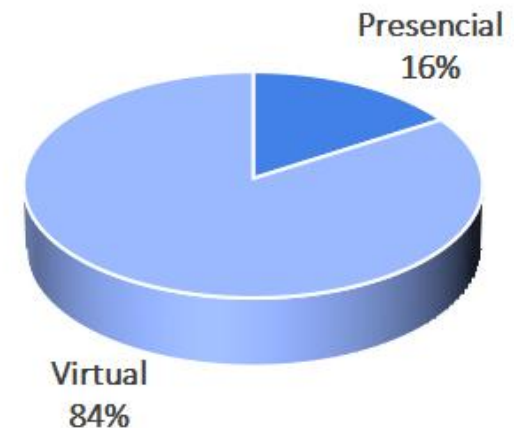
Mayor %  
Usuarios



## MEDIO DE REUNIÓN

Medio de reunión	Cantidad
Presencial	16%
Virtual	84%

Virtual



# Asociación de Usuarios IPS Especializada Cartagena

## RESULTADO GESTIÓN

Gestión	Cantidad
Encuesta realizada	34%
No contesta	38%
No interesado	7%
Otro	16%
Número equivocado	4%
Solicita rellamar	1%

## RESULTADO ASEGURADOR

Eps del usuario	Cantidad
NUEVA EPS	54%
SALUD TOTAL	42%
Otros: Mutual ser	4%

## RESULTADO ENCUESTA REALIZADA

Interés en participar	Cantidad
NO	11%
SI	89%

25 Usuarios  
interesados

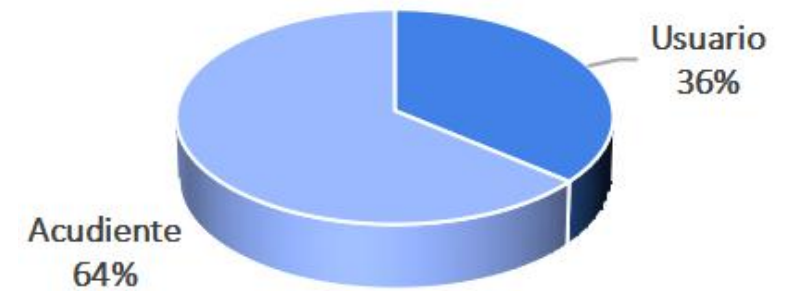


# IPS Especializada Cartagena

## CALIDAD DE ASISTENTE

Calidad de participante	Cantidad
Usuario	36%
Acudiente	64%

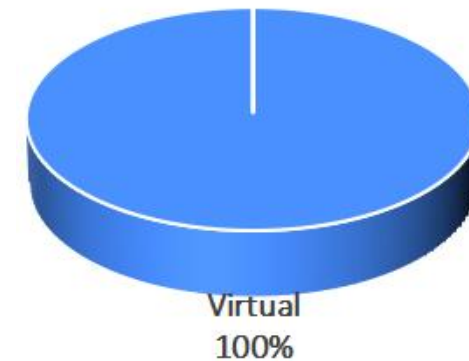
Mayor %  
Acudientes



## MEDIO DE REUNIÓN

Medio de reunión	Cantidad
Virtual	100%

Virtual



# Asociación de Usuarios IPS Especializada Tunja



## RESULTADO GESTIÓN

Gestión	Cantidad
Encuesta realizada	42%
No contesta	32%
No interesado	12%
Otro	15%

## RESULTADO ASEGURADOR

Eps del usuario	Cantidad
NUEVA EPS	80%
SALUD TOTAL	13%
COMPENSAR EPS	5%
Otros: Sanitas	2%

## RESULTADO ENCUESTA REALIZADA

Interés en participar	Cantidad
SI	100%

25 Usuarios  
interesados

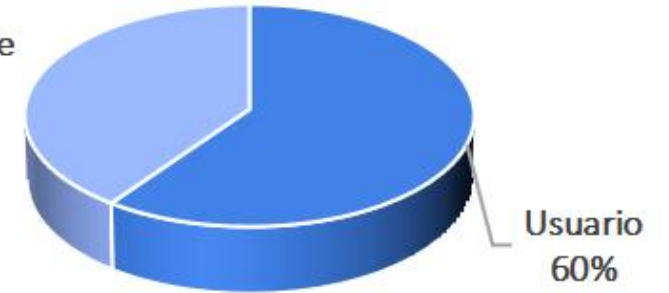
# IPS Especializada Tunja

## CALIDAD DE ASISTENTE

Calidad de participante	Cantidad
Usuario	60%
Acudiente	40%

Mayor %  
Usuarios

Acudiente  
40%

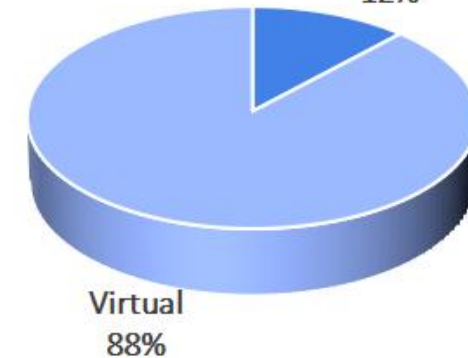


## MEDIO DE REUNIÓN

Medio de reunión	Cantidad
Presencial	12%
Virtual	88%

Virtual

Presencial  
12%





# Asociación de Usuarios IPS Especializada Medellín

## RESULTADO GESTIÓN

Gestión	Cantidad
Encuesta realizada	15%
No contesta	52%
No interesado	13%
Otro	13%
Número equivocadc	5%
Solicita rellamar	2%

## RESULTADO ASEGURADOR

Eps del usuario	Cantidad
NUEVA EPS	39%
SALUD TOTAL	60%
COMPENSAR EPS	1%
Otros: sura	1%

## RESULTADO ENCUESTA REALIZADA

Interés en participar	Cantidad
NO	18%
SI	19%
Tal vez	63%

27 Usuarios  
interesados

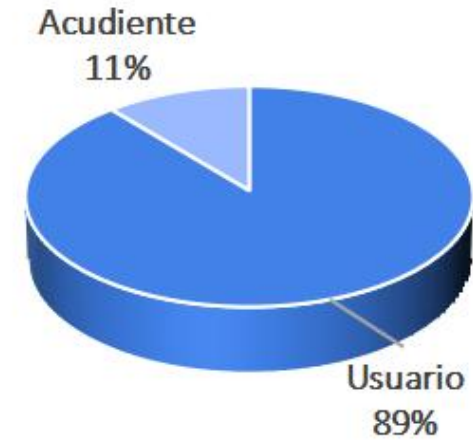


# IPS Especializada Medellín

## CALIDAD DE ASISTENTE

Calidad de participante	Cantidad
Usuario	89%
Acudiente	11%

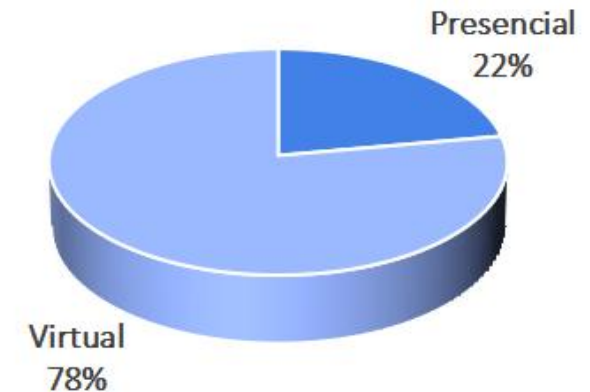
Mayor %  
Usuarios



## MEDIO DE REUNIÓN

Medio de reunión	Cantidad
Presencial	22%
Virtual	78%

Virtual





# Asociación de Usuarios IPS Especializada Santa Marta

## RESULTADO GESTIÓN

Gestión	Cantidad
Encuesta realizada	36%
No contesta	33%
No interesado	12%
Otro	12%
Número equivocado	6%

## RESULTADO ASEGURADOR

Eps del usuario	Cantidad
SALUD TOTAL EPS S S.A	61%
NUEVA EPS SA	39%



## RESULTADO ENCUESTA REALIZADA

Interés en participar	Cantidad
NO	8%
SI	92%

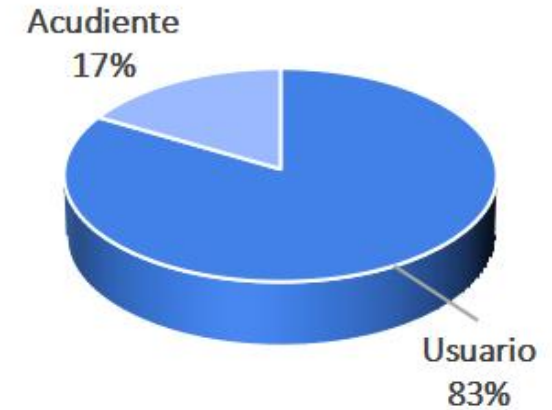
12 Usuarios  
interesados

# IPS Especializada Santa Marta

## CALIDAD DE ASISTENTE

Calidad de participante	Cantidad
Usuario	83%
Acudiente	17%

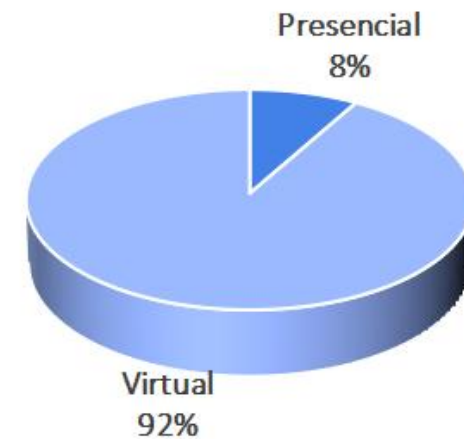
Mayor %  
Usuarios



## MEDIO DE REUNIÓN

Medio de reunión	Cantidad
Presencial	8%
Virtual	92%

Virtual





**GRACIAS**