



Participación Ciudadana 2025

Mas que una clínica, Una experiencia en salud



Contenido

1. Objetivo
2. Modelo de experiencia del cliente
3. Política de Humanización
4. Gestión de experiencia multicanal
5. Derechos y Deberes
6. Asociación de Usuarios
7. Seguimiento Participación Ciudadana 2025.



Objetivo



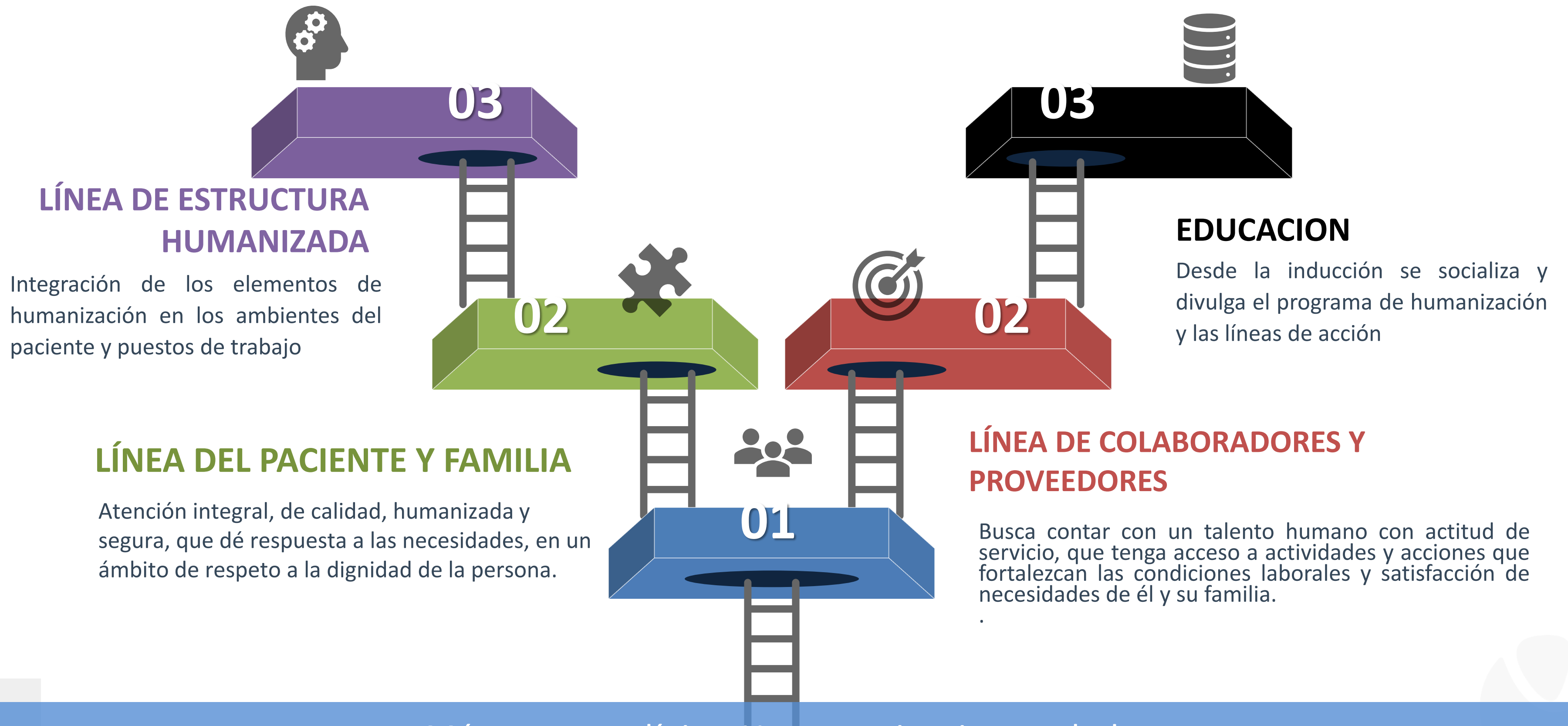
Socializar y consolidar las acciones de participación ciudadana desarrolladas en la Clínica Azul, incorporando los aprendizajes y resultados del periodo anterior, con énfasis en la apropiación de los derechos y deberes de los usuarios. Lo anterior, orientado a fortalecer la participación activa, el tejido social y el rol de la Asociación de Usuarios, alineado con la política de humanización, la responsabilidad social institucional y el seguimiento estratégico de la participación ciudadana para la vigencia 2025.



Componentes del Modelo de Experiencia del Cliente



Política de Humanización



Programa de Humanización

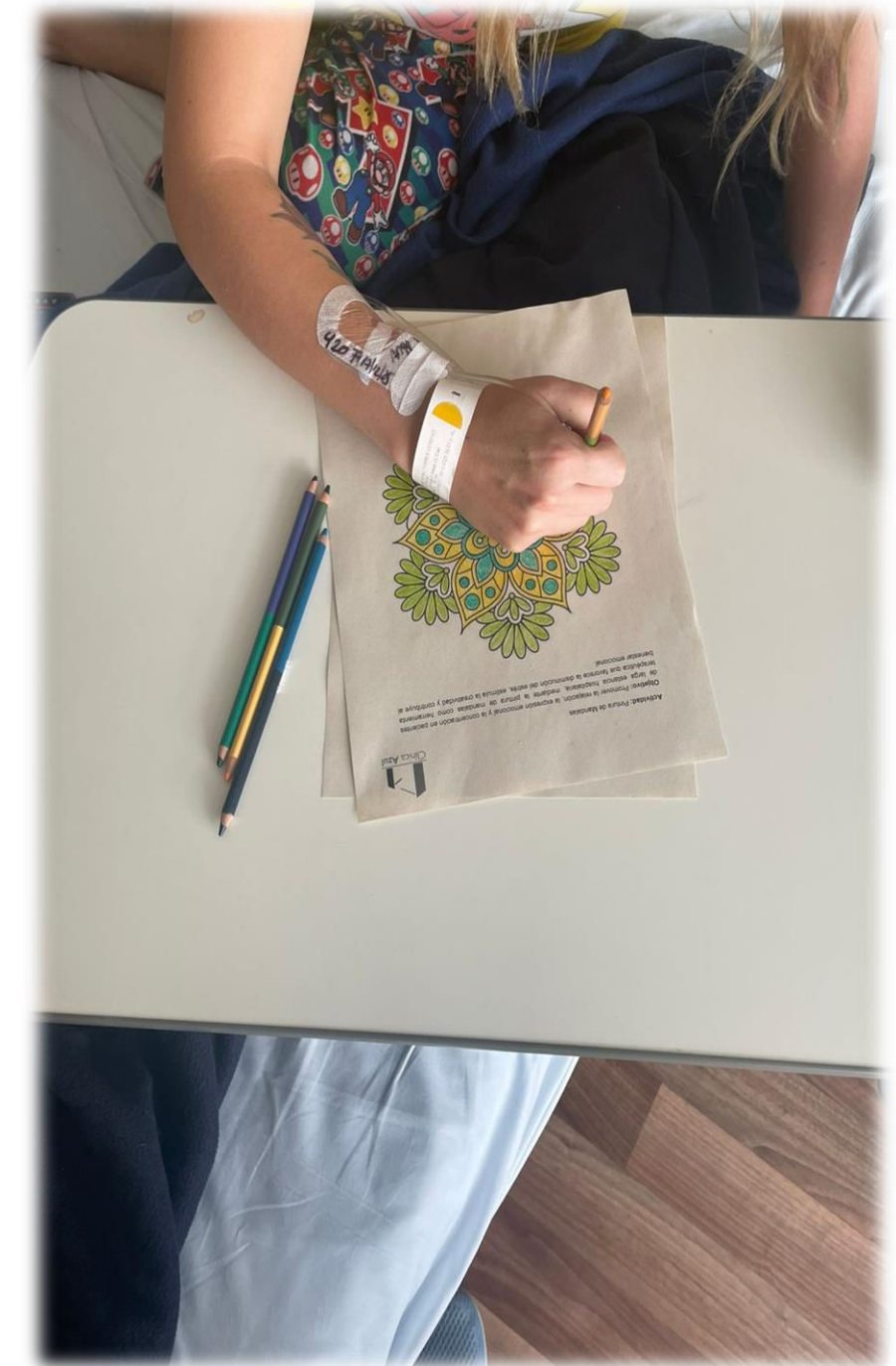
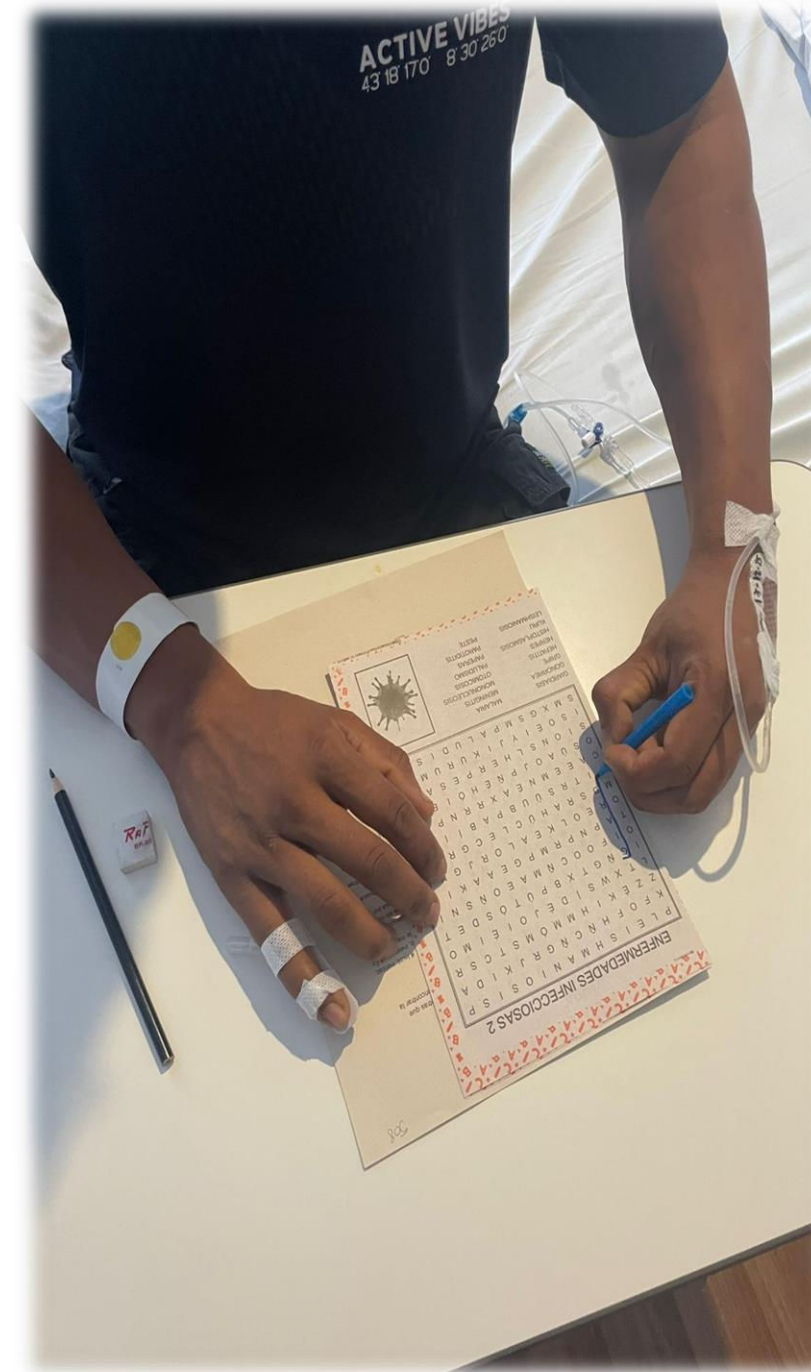


- Conformación y ejecución del Comité de Humanización
- Protocolos de bienvenida, atención y despedida, y Guía de Humanización
- Protocolo Código Lila
- Red de Apoyo Comunicacional Inclusivo



El Programa de Humanización Corazón Azul fortaleció la atención centrada en la persona mediante iniciativas como Huella de Vida, Código Lila, el Comité y la Guía de Humanización, y el proyecto Milla Extra, consolidando una cultura institucional de empatía y excelencia en el servicio.

Proyecto “Huella De Vida”: dirigido a pacientes de larga estancia hospitalaria, se implementó a partir de noviembre de 2025 con el objetivo de fortalecer su bienestar emocional, social y cognitivo, favoreciendo una adaptación positiva al proceso de hospitalización mediante actividades participativas, creativas y orientadas al bienestar.



Capacitación Continua

La capacitación continua se consolidó como eje estratégico, con más de **50 jornadas** que impactaron a más de **200 colaboradores**, fortaleciendo la cultura de servicio, la humanización y la mejora continua, en línea con el proyecto Milla Extra: Cuidando con corazón

En el marco del proyecto Milla Extra: Cuidando con corazón:

- Atención Humanizada
- "Milla Extra" en el Servicio de Salud
- Comunicación Empática con Pacientes y Familiares
- Manejo de Situaciones Complejas con pacientes y Familiares



Gestión de Experiencia Multicanal



PRESENCIALES



Oficina de
Atención al
Cliente

Profesionales de Atención al Cliente: Brindan asesoría de los procesos, acompañamiento, solución de conflictos y gestión inmediata.
Línea: (601) 390 9555 Opción 8 y Conmutador Opción 1

Asignación de Citas, y atención de PQRS: El Contact center asignación de citas y Atención de PQRS **(601) 7421003**

Contact
Center



Página web
Correo
Electrónico
Redes
sociales

Información: <https://clinicaazul.com.co/>
Gestión y Respuesta a solicitudes,
servicioalcliente.ca@clinicaazul.co

VIRTUALES



Derechos y Deberes





TIENE DERECHO A: TODO PACIENTE DEBE EJERCER SIN RESTRICCIONES POR MOTIVOS DE RAZA, SEXO, EDAD, IDIOMA, RELIGIÓN, OPINIONES POLÍTICAS O DE CUALQUIER ÍNDOLE, ORIGEN SOCIAL, POSICIÓN ECONÓMICA O CONDICIÓN SOCIAL:

DERECHOS	DEBERES
1. Elegir libremente al médico y la institución de salud según recursos disponibles.	1. Cumplir con la Constitución, las leyes y normas aplicables, así como las políticas internas de la clínica.
2. Recibir información clara y comprensible sobre su salud, diagnóstico, pronóstico y opciones de tratamiento, con el derecho a aceptar o rechazar los procedimientos médicos.	2. Proporcionar información veraz sobre su historial médico y seguir las recomendaciones del equipo médico cuando acepte un tratamiento.
3. Ser tratado con dignidad y respeto, respetando sus creencias, valores y costumbres, y teniendo la libertad de expresar sus opiniones sobre su enfermedad.	3. Tratar con respeto y cortesía al personal de la clínica, otros pacientes y sus familiares.
4. Garantizar la confidencialidad de su historia clínica, solo compartida con su consentimiento o según la ley.	4. Velar por su bienestar personal y el de su comunidad.
5. Recibir la mejor atención médica disponible, respetando sus preferencias y la opción de pedir una segunda opinión.	5. Conocer y ejercer los derechos y deberes del régimen de seguridad social en salud, haciendo un uso racional de los servicios de salud.
6. Acceder a atención de urgencias sin restricciones y ser informado sobre los costos de los servicios médicos.	6. Informar sobre situaciones sospechosas que puedan vulnerar sus derechos como paciente.
7. Aceptar o rechazar apoyo espiritual, moral o religioso según sus convicciones personales.	7. Abstenerse de discriminar por motivos de raza, género, condición, religión u otras características.
8. Decidir sobre su participación en investigaciones científicas, con conocimiento de los objetivos, riesgos y beneficios.	8. Respetar las indicaciones contenidas en los folletos informativos de la clínica.
9. Rehusar la donación de órganos para trasplante, respetando los requisitos legales.	9. Cuidar los bienes de la clínica destinados a su servicio.
10. Morir con dignidad, respetando el deseo de permitir que el proceso de muerte siga su curso natural en la fase terminal.	10. Garantizar el pago de los servicios médicos recibidos de la Clínica Azul.



DERECHOS

1. Elegir libremente al médico y la institución de salud según los recursos disponibles.
2. Recibir información clara y comprensible sobre su salud, diagnóstico, pronóstico y opciones de tratamiento, con el derecho a aceptar o rechazar los procedimientos médicos.
3. Ser tratado con dignidad y respeto, respetando sus creencias, valores y costumbres, y teniendo la libertad de expresar sus opiniones sobre su enfermedad.
4. Garantizar la confidencialidad de su historia clínica, solo compartida con su consentimiento o según la ley.
5. Recibir la mejor atención médica disponible, respetando sus preferencias y la opción de pedir una segunda opinión.
6. Acceder a atención de urgencias sin restricciones y ser informado sobre los costos de los servicios médicos.
7. Aceptar o rechazar apoyo espiritual, moral o religioso según sus convicciones personales.
8. Decidir sobre su participación en investigaciones científicas, con conocimiento de los objetivos, riesgos y beneficios.
9. Rehusar la donación de órganos para trasplante, respetando los requisitos legales.
10. Morir con dignidad, respetando el deseo de permitir que el proceso de muerte siga su curso natural en la fase terminal.

DEBERES

1. Cumplir con la Constitución, las leyes y normas aplicables, así como las políticas internas de la clínica.
2. Proporcionar información veraz sobre su historial médico y seguir las recomendaciones del equipo médico cuando acepte un tratamiento.
3. Tratar con respeto y cortesía al personal de la clínica, otros pacientes y sus familiares.
4. Velar por su bienestar personal y el de su comunidad.
5. Conocer y ejercer los derechos y deberes del régimen de seguridad social en salud, haciendo un uso racional de los servicios de salud.
6. Informar sobre situaciones sospechosas que puedan vulnerar sus derechos como paciente.
7. Abstenerse de discriminar por motivos de raza, género, condición, religión u otras características.
8. Respetar las indicaciones contenidas en los folletos informativos de la clínica.
9. Cuidar los bienes de la clínica destinados a su servicio.
10. Garantizar el pago de los servicios médicos recibidos de la Clínica Azul.

<https://clinicaazul.com.co/index.php/derechos-y-deberes/>

Difusión de derechos y deberes por los diferentes canales de comunicación:

- Redes Sociales
- Página Web
- Información en las recepciones
- Folletos Informativos
- Televisores salas de espera
- Capacitación por servicio
- Comités de Asociación de usuarios

Más que una clínica, Una experiencia en salud

Asociación de Usuarios

- Se ejecuta:**
- Conformación del comité de asociación de usuarios.
 - Reporte y cargue seguimiento P. Ciudadana 2024 Piscis
 - Implementación de estatutos
 - Creación de sección de Asociación de usuarios en página web.
 - Comités cada mes - educación
 - Campañas en redes sociales.
 - Videos informativos en televisores de la clínica.



<https://azulcima.com/index.php/asociacion-de-usuarios/>

Presidenta: Alba Janeth López Jiménez
Vicepresidente: Ricardo Isaac
Secretario: Héctor Tenjo

CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES	
Mes	Tema
Enero	Derechos y deberes
	Conformación de asociación de usuarios
Febrero	Informe PQRS y Encuestas de satisfacción
Marzo	Políticas de la Asociación de usuarios
	Politica de Humanización
Abril	Estatutos asociación de usuarios
	Informe PQRS y Encuestas de satisfacción
Mayo	Canales de Comunicación
	Derechos y deberes
	Enfoque diferencial
Junio	Proyecto de Humanización
Julio	Informe PQRS y Encuestas de satisfacción
Agosto	Modelo de atencion y rutas de servicio de la Clinica
Septiembre	Informe PQRS y Encuestas de satisfacción
Octubre	Programa de Humanización
Noviembre	Informe PQRS y Encuestas de satisfacción
Diciembre	Construcción de metas 2026 con participación de la asociación de usuarios.

Seguimiento Participación Ciudadana 2025



Más que una clínica, Una experiencia en salud



1 Meta de la línea de acción

Garantizar el conocimiento de la política de participación social a todos los colaboradores de la clínica

Descripción de la actividad programada:

Socializar y evaluar a través de los diferentes canales de comunicación la política de participación ciudadana a todas las audiencias de la clínica

Evidencia:

Capacitación a los colaboradores en política de participación ciudadana

Población:

01

Fecha de Inicio

01/02/2025

Fecha de Terminación

30/08/2025

20/08/2025

Formato Registro Asistencia de Usuarios

Código: MP-GRS-FO-002
Versión: 001
Fecha de Vigencia: 2018-11-06

Empresa/colectivo: Clínica Azul
Lugar: Instalaciones Clínica Azul
Fecha: 20/08/2025
Ciudad: Bogotá D.C.

Nombre Responsable: Interno ☒ Externo ☐ Entidad:
Nombre Actividad: Capacitación Derechos y deberes

ITEM	USUARIO NOMBRES Y APELLIDOS	EDAD	IDENTIFICACIÓN	EPS	AFILIADO A MEDPLUS	FIRMA
1	María Molero Restrepo	43		Sanitas		
2	Patricia Bernal	55		Sanitas		
3	Blanca Patricia Robayo	58		Sanitas		
4	María Rodríguez	59		Sanitas		
5	María Rodríguez	77		Sanitas		
6	María Rodríguez	56		Sanitas		
7	María Rodríguez	22		Sanitas		
8	María Rodríguez	28		Sanitas		
9	María Rodríguez	28		Sanitas		
10	Nicol Castro	18		Sanitas		
11	Jorge Ospina	11		Sanitas		
12	Daniela Rubiano	28		Sanitas		
13	Apelada Monsalvo	48		Sanitas		
14	María Rodríguez	43		Sanitas		
15	María Rodríguez	35		Sanitas		
16	María Rodríguez	46		Sanitas		
17	María Rodríguez	46		Sanitas		
18	María Rodríguez	37		Sanitas		
19	María Rodríguez	20		Sanitas		
20	María Rodríguez	29		Sanitas		

María Rodríguez

Formato Registro Asistencia de Usuarios

Código: MP-GRS-FO-002
Versión: 001
Fecha de Vigencia: 2018-11-06

Empresa/colectivo: Clínica Azul
Lugar: Instalaciones Clínica Azul
Fecha: 20/08/2025
Ciudad: Bogotá D.C.

Nombre Responsable: Interno ☒ Externo ☐ Entidad:
Nombre Actividad: Capacitación Derechos y deberes

ITEM	USUARIO NOMBRES Y APELLIDOS	EDAD	IDENTIFICACIÓN	TELÉFONO O EXT.	EPS	AFILIADO A MEDPLUS	FIRMA
1	Alatari Maestre	35			Sanitas		
2	Lidia Molano Giraldo	63			Sanitas		
3	Alexandra Montalvo	32			Sanitas		
4	María Rodríguez	56			Sanitas		
5	María Rodríguez	23			Sanitas		
6	María Rodríguez	30			Sanitas		
7	María Rodríguez	26			Sanitas		
8	María Rodríguez	53			Sanitas		
9	Claudia Viviana Robayo	36			Sanitas		
10	María Rodríguez	58			Sanitas		
11	Andrés Nieto Rodríguez	28			Sanitas		
12	María Rodríguez	61			Sanitas		
13	María Rodríguez	38			Sanitas		
14	María Rodríguez	48			Sanitas		
15	Lidia Buitrago	52			Sanitas		
16	María Rodríguez	59			Sanitas		
17	María Rodríguez	38			Sanitas		
18	María Rodríguez	25			Sanitas		
19	María Rodríguez	26			Sanitas		
20	María Rodríguez	54			Sanitas		

María Rodríguez



2. Meta de la línea de acción

Garantizar el conocimiento de la política de participación social a todos los participantes o miembros de la asociación de usuarios

Descripción de la actividad programada:

Socializar y evaluar a través de los diferentes canales de comunicación la política de participación ciudadana a la asociación de usuarios

Evidencia:

Socialización de la política de participación ciudadana en comité de asociación de usuarios

Población:

04

Fecha de Inicio

17/01/2025

Fecha de Terminación

30/032025

		Formato Acta de Reunión		Código: CAB-CSD-FO-023	
				Versión: 061	
				Fecha de Vigencia: 2017-08-08	
Fecha:		14 de marzo de 2025		Acta N°:	1
Hora Inicio		3pm		Hora Fin	4pm
Tema		Reunión de Conformación de Asociación de Usuarios			
Asistentes:					
N°	Nombres y Apellidos		Cargo		
1	Iris Rincon Rueda		Coord. Servicio al cliente		
3	Ricardo Isaacs		Miembro de la Asociación		
5	Alba Yaneth Lopez		Miembro de la Asociación		
6	Nair Yanneth Diaz		Miembro de la Asociación		
7	Diana Ortegón		Prof. Servicio al Cliente		
8	Erika Maria Riaño		Prof. Servicio al Cliente		
9	Juan David Reyes		Coordinador de Calidad		
10	Carolina Guarín		Directora Médica		
Temas a tratar:					
1. Saludo 2. Verificación de Quorum 3. Objetivo 4. Proyectos de Humanización 5. Estatutos Asociación de Usuarios 6. Intervención y cierre					
Seguimiento acta anterior:					
N°	Actividad	Responsable	Observaciones	Fecha plazo	
1	✓ Como institución hospitalaria se debe validar con el área de imágenes diagnósticas la posibilidad de prestar el servicio las 24 horas. ✓ El vicepresidente de la Asociación de usuarios el señor Ricardo Isaacs, solicita fecha estimada del funcionamiento de tomógrafo de la Clínica. ✓ La señora Paola Maldonado solicita se socialice protocolo de respuesta para comentarios negativos en redes sociales.	Coordinación de atención al cliente de Atención al Usuario	Se deriva solicitud a cada área para permitir respuesta a la observación y se dará a conocer resultados en el próximo comité.	1 mes	

		Formato Acta de Reunión		Código: CAB-CSD-FO-023	
				Versión: 061	
				Fecha de Vigencia: 2017-08-08	
Fecha:		17 de enero de 2025		Acta N°:	1
Hora Inicio		3pm		Hora Fin	4pm
Tema		Reunión de Conformación de Asociación de Usuarios			
Asistentes:					
N°	Nombres y Apellidos		Cargo		
1	Alba Yaneth Lopez		Presidenta		
2	Ricardo Isaacs		Vice Presidente		
3	Ricardo Isaacs		Secretario		
Temas a tratar:					
1. Saludo 2. Presentación de invitados 3. Nuestra Clínica 4. Derechos y Deberes 5. Conformación Asociación de Usuarios 6. Explicación de metodología de elección 7. Elección de junta directiva 8. Aceptación de cargo de los elegidos 9. Intervención y Cierre					
Seguimiento acta anterior:					
N°	Actividad	Responsable	Observaciones	Fecha plazo	
1	NA	NA	NA	NA	
Desarrollo de la reunión:					
1. Registro de usuarios constituyentes de la Asociación. Previamente a la instalación de la Asamblea, los usuarios asistentes procedieron a registrarse y se levantó el correspondiente registro de usuarios, que se anexa a la presente para que haga parte de la misma. 2. Saludo de Bienvenida Se da inicio a la reunión, se realiza la presentación de los asistentes a la reunión, invitados de la clínica y la Asamblea de conformación agradeciendo la asistencia y motivando a los usuarios a participar activamente en el proceso. 3. Aprobación del orden del día La Profesional de Atención al Usuario Diana Ortegón lee el orden del día y la somete a aprobación de la Asamblea, la imparte su aprobación.					



3. Meta de la línea de acción

Construir conceptos de mejoramiento de la calidad de vida a nuestros usuarios

Descripción de la actividad programada:

Realizar jornadas de capacitación y socialización a nuestros usuarios en temas de seguridad del paciente y cuidados en salud

Evidencia:

Socialización y capacitación en lavado de manos

Población:

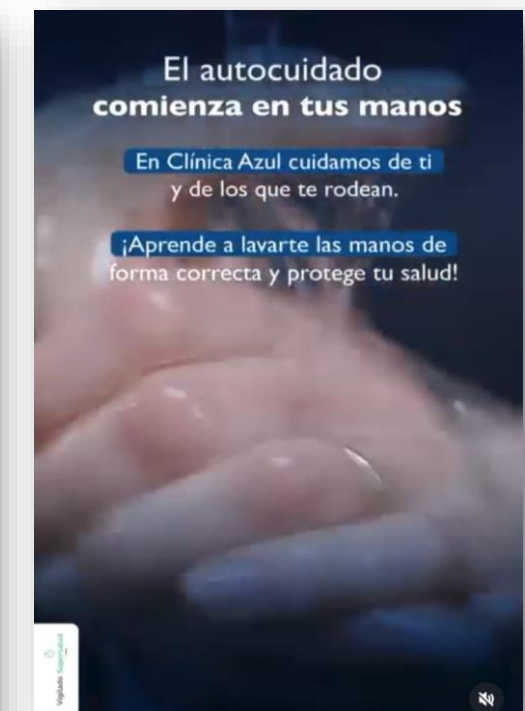
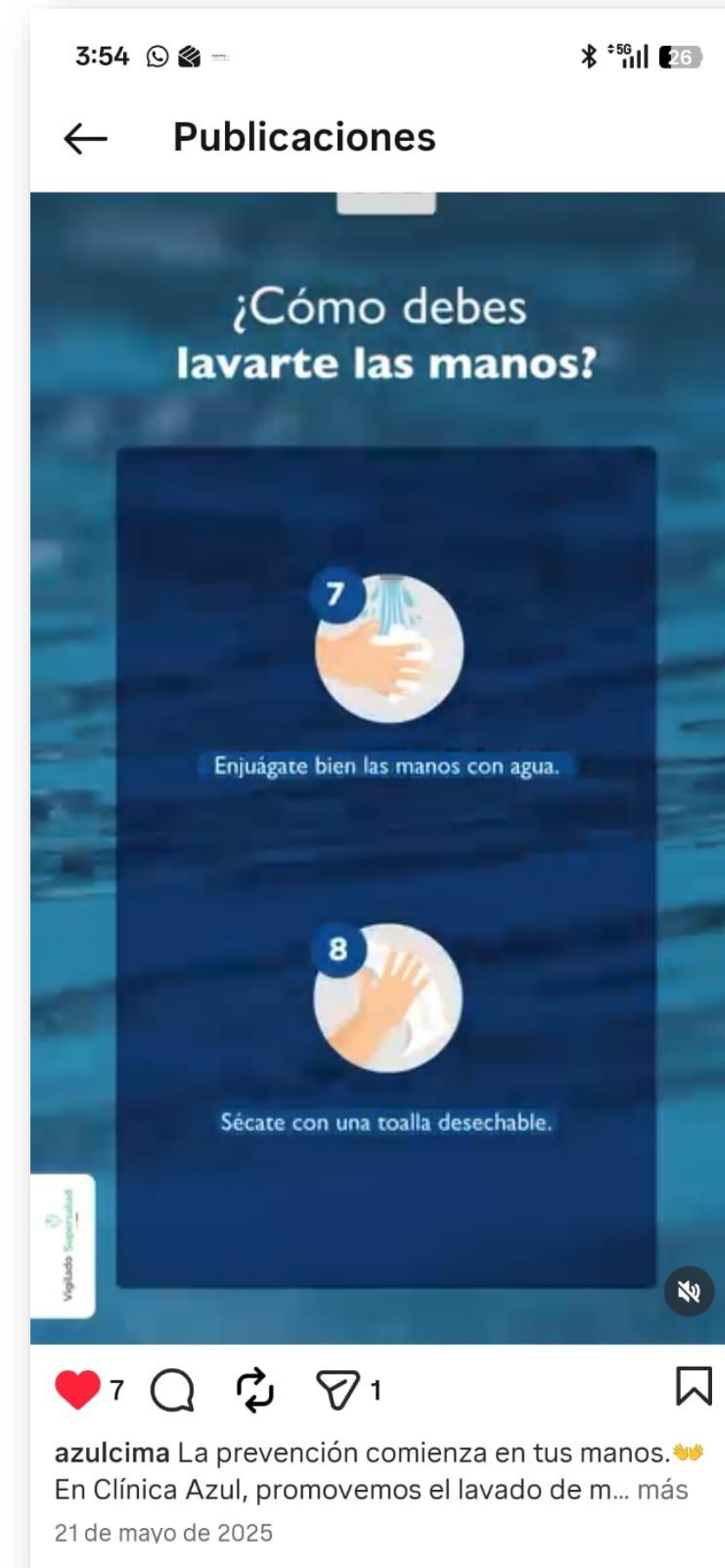
25

Fecha de Inicio

21/05/2025

Fecha de Terminación

15/10/2025





4. Meta de la línea de acción

Gestionar espacios de participación institucional en donde se traten temas de promoción y prevención

Descripción de la actividad programada:

Implementar espacios de divulgación y socialización a pacientes y familia sobre las estrategias implementadas por la clínica en temas de promoción y prevención

Evidencia:

Socialización de estrategias de promoción y prevención

Población:

25

Fecha de Inicio

01/02/2025

Fecha de Terminación

30/11/2025



5. Meta de la línea de acción

Crear y fortalecer la asociación de usuarios como espacio de participación ciudadana y mejoramiento institucional

Descripción de la actividad programada:

Realizar conformación de la asociación de usuarios de la clínica

Evidencia:

Reunión mensual de asociación de usuarios

Población:

04

Fecha de Inicio

1/01/2025

Fecha de Terminación

31/12/2025

Clínica Azul		Formato Acta de Reunión		Código: CAB-CSD-FO-023
				Versión: 001
				Fecha de Vigencia: 2017-08-08
Fecha:	17 de enero de 2025	Acta N°:	1	
Hora Inicio:	3pm	Hora Fin:	4pm	
Tema:	Reunión de Conformación de Asociación de Usuarios			
Asistentes:				
N°	Nombres y Apellidos	Cargo		
1	Alfonso Jaramilla	Presidente		
2	Marcelo Jaramilla	Vice Presidente		
3	Hector Julio Toranzo T.	Secretario		
Temas a tratar:				
1. Saludo 2. Presentación de Invitados 3. Nuestra Clínica 4. Derechos y Deberes 5. Conformación Asociación de Usuarios 6. Explicación de metodología de elección 7. Elección de junta directiva 8. Aceptación de cargo de los elegidos 9. Intervención y Cierre				
Seguimiento acta anterior:				
N°	Actividad	Responsable	Observaciones	Fecha plazo
1	NA	NA	NA	NA
Desarrollo de la reunión:				
1. Registro de usuarios constituyentes de la Asociación. Previamente a la instalación de la Asamblea, los usuarios asistentes procedieron a registrarse y se levantó el correspondiente registro de usuarios, que se anexa a la presente para que haga parte de la misma.				
2. Saludo de Bienvenida Se da inicio a la reunión, se realiza la presentación de los asistentes a la reunión, invitados de la clínica y la				



Repositorio con actas de asociación de usuarios mensual

6. Meta de la línea de acción

Fortalecer las competencias de la asociación de usuarios como espacio de participación ciudadana para el logro de una adecuada gestión.

Descripción de la actividad programada:

Brindar capacitación a la asociación de usuarios en temas como derechos deberes del paciente mecanismos de recolección y gestión de PQRS entre otros

Evidencia:

Actas de comités de asociación de usuarios en las que socializan resultados de PQRSy satisfacción y capacitación en derechos y deberes

Población:

04

Fecha de Inicio

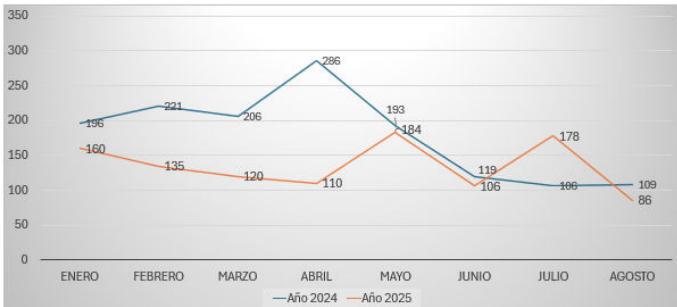
01/01/2025

Fecha de Terminación

31/12/2025



Comparativo PQRs 2024 vs 2025



Entre el 2024 y el 2025, se observa una **disminución del 25. %** en el total de casos, pasando de 1438 a 1079. El mes de julio de 2025 experimentó un **aumento significativo del 67.92%** en las PQRS en comparación con julio de 2024, pasando de 106 a 178 casos.

Más que una clínica, Una experiencia en salud

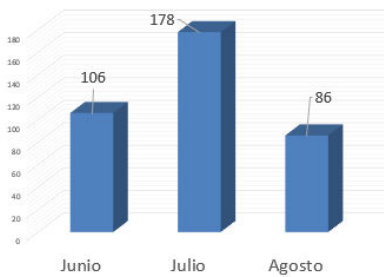


PQRS y Felicitaciones Junio a Agosto 2025

Junio	Julio	Agosto
106	178	86

PQRS Agosto: 86
Felicitaciones Agosto: 29

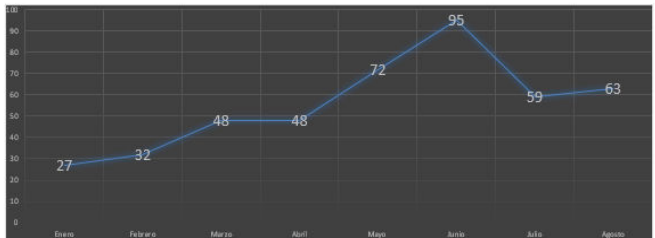
Las PQRS mostraron una
disminución del **51,7% de**
Julio a Agosto



Más que una clínica, Una experiencia en salud



NPS Enero a Agosto 2025



Recomendabilidad	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Total general
DETRACTOR	33	15	13	16	43	12	19	31	182
PASIVO	28	20	16	14	61	47	26	73	285
PROMOTOR	68	38	52	58	419	438	112	259	1444
NPS	27.13	31.50	48.15	47.73	71.89	95	59	63	
Total general	129	73	81	88	523	497	157	363	1911

Más que una clínica, Una experiencia en salud



7. Meta de la línea de acción:

Ejercer la participación en los diferentes escenarios del sector salud donde sea convocada la asociación de usuarios

Descripción de la actividad programada:

Implementar las reuniones y participación de la asociación a usuarios en la clínica

Evidencia:

Actas mensuales de comités de asociación de usuarios

Población:

04

Fecha de Inicio

01/01/2025

Fecha de Terminación

31/12/2025

Clínica Azul		Formato Acta de Reunión		Código: CAB-CSD-FO-023	
				Versión 001	
				Fecha de Vigencia: 2017-08-08	
Fecha:	17 de enero de 2025	Acta N°:	1		
Hora Inicio	3pm	Hora Fin	4pm		
Tema	Reunión de Conformación de Asociación de Usuarios				
Asistentes:					
N°	Nombres y Apellidos	Cargo	Firma		
1	Alba Sandoval	Presidente	[Firma]		
2	María José	Vice Presidente	[Firma]		
3	Alejandro Tanya	Secretario	[Firma]		
Temas a tratar:					
1. Saludo 2. Presentación de Invitados 3. Nuestra Clínica 4. Derechos y Deberes 5. Conformación Asociación de Usuarios 6. Explicación de metodología de elección 7. Elección de junta directiva 8. Aceptación de cargo de los elegidos 9. Intervención y Cierre					
Seguimiento acta anterior:					
N°	Actividad	Responsable	Observaciones	Fecha plazo	
1	NA	NA	NA	NA	
Desarrollo de la reunión:					
1. Registro de usuarios constituyentes de la Asociación.					
Previamente a la instalación de la Asamblea, los usuarios asistentes procedieron a registrarse y se levantó el correspondiente registro de usuarios, que se anexa a la presente para que haga parte de la misma.					
2. Saludo de Bienvenida					
Se da inicio a la reunión, se realiza la presentación de los asistentes a la reunión, invitados de la clínica y la					



Repositorio con actas de asociación de usuarios mensual

+ **Gracias**

Por su atención

