



COORDINACIÓN NACIONAL DE SIAU

**CAPACITACIÓN A USUARIOS EN SALA DE ESPERA
ABRIL 2021**

Barranquilla, Mayo de 2021

Tabla de contenido

TABLA DE CONTENIDO.....	2
ÍNDICE DE TABLAS.....	3
OBJETIVO.....	4
GENERALIDADES DEL INFORME.....	4
SEGUIMIENTO Y GESTIÓN.....	4
CRONOGRAMA.....	5
RESULTADOS CAPACITACIÓN A USUARIOS EN SALA DE ESPERA.....	6
SECCIONAL ATLÁNTICO.....	6
SECCIONAL BOLÍVAR.....	7
SECCIONAL CÓRDOBA.....	8
SECCIONAL CESAR.....	9
SECCIONAL LA GUAJIRA.....	10
SECCIONAL MAGDALENA.....	10
SECCIONAL META.....	11
SECCIONAL SUCRE.....	12

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cronograma de capacitación a usuarios en sala de espera - Abril 2021.....	4
Tabla 2 Consolidado capacitación en sala de espera - Abril 2021.....	6
Tabla 3 Consolidado capacitación en sala de espera – Atlántico.....	6
Tabla 4 Consolidado capacitación en sala de espera – Bolívar.....	7
Tabla 5 Consolidado capacitación en sala de espera – Córdoba.....	8
Tabla 6 Consolidado capacitación en sala de espera – Cesar.....	9
Tabla 7 Consolidado capacitación en sala de espera – La Guajira.....	10
Tabla 8 Consolidado capacitación en sala de espera – Magdalena.....	11
Tabla 9 Consolidado capacitación en sala de espera – Meta.....	11
Tabla 10 Consolidado capacitación en sala de espera – Sucre.....	12

OBJETIVO

Capacitar a los afiliados por medio de charlas educativas, en las oficinas de atención al usuario, con el fin de ampliar sus conocimientos sobre los servicios ofertados por la EPS y demás temas de impacto para la organización de acuerdo con la Normatividad Vigente.

GENERALIDADES DEL INFORME

El presente informe, muestra los resultados de la ejecución de las capacitaciones en las salas de espera de las Oficinas de Atención al Usuario a nivel nacional, dando cumplimiento a las actividades propuestas en el cronograma dispuesto, cuyo insumo se recibieron de diferentes áreas de la compañía.

SEGUIMIENTO Y GESTIÓN

La capacitación a usuarios, se realizó en las salas de espera de las oficinas de Atención al Usuario de Cajacopi EPS a nivel nacional, utilizando los medios con los que cuenta la EPS para divulgación de información como los son página WEB www.cajacopieps.com, carta de deberes y derechos de los afiliados, carta de desempeño, revistas, carteleras ilustrativas, folletos publicitarios y demás mecanismos que implementan otras áreas diferentes a la Oficina de Atención al Usuario, las cuales garantizaron la capacitación de los afiliados.

Como estrategias de divulgación la Coordinación Nacional SIAU diseñó durante el Mes, diapositivas de apoyo y guía para las charlas que efectuaron los Gestores de Salud, Auxiliares y Asistentes Seccionales de SIAU, de tal forma que se garantizó un mayor dominio al momento de educar a los afiliados. Para el desarrollo de la actividad se tuvo en cuenta las siguientes acciones:

- Se realizó envío a las seccionales, de cronograma mensual de capacitación a usuarios en sala de espera con sus respectivas diapositivas, de acuerdo con temas de interés o de importante impacto para la EPS.
- Se socializó los temas de capacitación mensual de acuerdo con cronograma, junto con las diapositivas de apoyo a todos los Gestor de Salud, Auxiliares y/o Asistentes Seccionales.
- Se desarrolló capacitaciones a usuarios en sala de espera de acuerdo con los temas establecidos en el cronograma y al contenido de las diapositivas, diligenciando el registro de la Capacitación a Usuarios.
- Se consolidaron los formatos de Registro de Capacitación a Usuarios en Sala de Espera, de todos los municipios donde Cajacopi EPS hace presencia a nivel nacional.

CRONOGRAMA

Tabla 1 Cronograma de capacitación a usuarios en sala de espera - Abril 2021

	FORMATO CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN A USUARIOS EN SALA DE ESPERA		Código: PPC-FR-07
	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN A USUARIOS EN SALA DE ESPERA		Versión: 01 Fecha: mayo 2019
PERÍODO	SECCIO- NAL	TEMAS DE CAPACITACIÓN	RESPONSABLE
ABRIL DEL 2021	NACIONAL	ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL	COORDINACIÓN NACIONAL SIAU
		DEBERES Y DERECHOS	
		PROCESOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ASOCIACIONES DE USUARIOS	
		IMPORTANCIA DEL AUTO CUIDADO	
		IMPORTANCIA DEL EJERCICIO	
		HÁBITOS SALUDABLES	
		PROGRAMAS DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	
		PREVENCIÓN CONTAGIO COVID-19	
		CÓMO TENER UNA BUENA SALUD MENTAL	
		ENFERMEDADES DE INTERÉS EN SALUD PÚBLICA - ENFERMEDADES DEL SISTEMA CIRCULATORIO	
		PREVENCIÓN CONTAGIO VIH - SIDA	
		AFILIACIÓN AL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD E INSCRIPCIÓN A CAJACOPI	
		REPORTE DE NOVEDADES	
		UNIFICACIÓN DE GRUPO FAMILIAR	
		PORTABILIDAD DECRETO 1683 DE 2013	
		REGISTRO AL NACER	
		SISTEMA DE AFILIACIÓN TRANSACCIONAL	
		CANALES VIRTUALES PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO	
		QUÉ ES MIPRES	
		PREVENCIÓN DEL CÁNCER DE SENO - IMPORTANCIA DEL AUTOEXAMEN DE MAMA	
		HIPERTENSIÓN	
		SIGNOS Y SÍNTOMAS DEL ALARMA EN EL EMBARAZO	
		DIABETES SIGNOS Y SÍNTOMAS	
		ADULTO MAYOR	

Fuente: Procedimiento de capacitación a usuarios en sala de espera

RESULTADOS CAPACITACIÓN A USUARIOS EN SALA DE ESPERA

En conformidad a la capacitación a usuarios en sala de espera, las Seccionales Atlántico, Bolívar, Boyacá, Córdoba, Cesar, Guajira, Magdalena, Meta y Sucre, realizaron actividades de capacitación al afiliado.

- Para el mes de abril, a nivel Nacional, las Seccionales registraron 21.409 Usuarios Capacitados en 1.805 actas. La Seccional adelantaron capacitaciones en sala de espera, en medio de la crisis sanitaria producto del COVID-19, implementando los procesos de bioseguridad.

Tabla 2 Consolidado capacitación en sala de espera - Abril 2021

DEPARTAMENTO	NÚMERO DE ACTAS REALIZADAS	NÚMERO DE USUARIOS CAPACITADOS
ATLÁNTICO	271	5.098
BOLÍVAR	187	1.858
BOYACÁ	18	173
CÓRDOBA	285	2.200
CESAR	199	2.810
GUAJIRA	177	2.749
MAGDALENA	203	2.098
META	216	2.612
SUCRE	249	1.811
TOTAL	1.805	21.409

Fuente: Registro de capacitación a usuarios en sala de espera

SECCIONAL ATLÁNTICO

- De acuerdo con el seguimiento realizado al procedimiento de Capacitación de Usuarios en Sala de Espera, la Seccional Atlántico aportó la información documental de Capacitación a Usuarios en Sala de Espera, con un consolidado de 5.098 Usuarios Capacitados en 271 actas.
- En relación con la Capacitación a Usuarios en Sala de Espera, a nivel Municipal la Seccional Atlántico reportó la siguiente información:

Tabla 3 Consolidado capacitación en sala de espera – Atlántico

MUNICIPIO	NÚMERO DE ACTAS REALIZADAS	NÚMERO DE USUARIOS CAPACITADOS
BARRANQUIL LA MURILLO	38	1.302
BARRANQUIL LA 44	17	189
MALAMBO	19	308
PALMAR DE VARELA	19	201
TUBARÁ	20	173
PIOJO	6	11
POLONUEVO	19	99
SANTO TOMAS	17	55
SOLEDAD	38	1.197
BARANOA	19	402
GALAPA	11	152
SABANALARGA	19	497
PUERTO COLOMBIA	29	512
TOTAL	271	5.098

Fuente: Registro de capacitación a usuarios en sala de espera

SECCIONAL BOLÍVAR

De acuerdo con el seguimiento realizado al procedimiento de Capacitación de Usuarios en Sala de Espera, la Seccional Bolívar aportó la información documental de Capacitación a Usuarios en Sala de Espera, con un consolidado de 1.858 Usuarios Capacitados en 187 actas.

- En relación con la Capacitación a Usuarios en Sala de Espera, a nivel Municipal la Seccional Bolívar reportó la siguiente información:

Tabla 4 Consolidado capacitación en sala de espera – Bolívar

MUNICIPIO	NÚMERO DE ACTAS REALIZADAS	NÚMERO DE USUARIOS CAPACITADOS
CARTAGENA	40	664
CARMEN DE BOLIVAR	13	100
LOS CÓRDOBA	12	80
EL GUAMO	6	33
MAGANGUÉ	38	443
MARGARITA	12	120
MONTECRISTO	12	71
SAN FERNANDO	20	64
SAN JUAN NEPOMUCENO	9	98
SANTA CATALINA	0	0
SAN PABLO	0	0
SANTA ROSA DEL SUR	13	62
TIQUISIO	12	123
TOTAL	187	1.858

Fuente: Registro de capacitación a usuarios en sala de espera

La Seccional Bolívar reporta registro fotográfico que evidencia la ejecución de las capacitaciones a usuarios en sala de espera.

SECCIONAL BOYACÁ

- De acuerdo con el seguimiento realizado al procedimiento de Capacitación de Usuarios en Sala de Espera, la Seccional Boyacá aportó la información documental de Capacitación a Usuarios en Sala de Espera, con un consolidado de 173 Usuarios Capacitados en 18 actas.
- En relación con la Capacitación a Usuarios en Sala de Espera, a nivel Municipal la Seccional Boyacá reportó la siguiente información:

Tabla 5 Consolidado capacitación en sala de espera – Boyacá

MUNICIPIO	NÚMERO DE ACTAS REALIZADAS	NÚMERO DE USUARIOS CAPACITADOS
-----------	----------------------------	--------------------------------

CHIQUEQUIRÁ	2	9
GARAGOA	6	91
MONIQUEIRÁ	3	41
SANTA ROSA DEL VIENTO	3	10
TUNJA	4	22
TOTAL	18	173

Fuente: Registro de capacitación a usuarios en sala de espera

SECCIONAL CÓRDOBA

- De acuerdo con el seguimiento realizado al procedimiento de Capacitación de Usuarios en Sala de Espera, la Seccional Córdoba aportó la información documental de Capacitación a Usuarios en Sala de Espera, con un consolidado de 2.200 Usuarios Capacitados en 285 actas.
- En relación con la Capacitación a Usuarios en Sala de Espera, a nivel Municipal la Seccional Córdoba reportó la siguiente información:

Tabla 6 Consolidado capacitación en sala de espera – Córdoba

MUNICIPIO	NÚMERO DE ACTAS REALIZADAS	NÚMERO DE USUARIOS CAPACITADOS
MONTERIA	21	302
MONTERIA ALTERNA	26	117
SAHAGÚN	12	104
PURÍSIMA	12	39
PLANETA RICA	12	48
MONTELÍBANO	13	86
MOMIL	12	64
LOS CÓRDOBA	12	84
LORICA	12	62
CHINÚ	12	257
CIÉNEGA DE ORO	12	90
CHIMA	12	41
CERETÉ	12	137

CANALETE	12	36
SAN PELAYO	12	160
TUCHÍN	12	78
VALENCIA	12	159
TIERRA ALTA	12	132
SAN ANTERO	12	48
SAN ANDRÉS	20	120
SAN CARLOS	13	36
TOTAL	285	2.200

Fuente: Registro de capacitación a usuarios en sala de espera

SECCIONAL CESAR

- De acuerdo con el seguimiento realizado al procedimiento de Capacitación de Usuarios en Sala de Espera, la Seccional Cesar aportó la información documental de Capacitación a Usuarios en Sala de Espera, con un consolidado de 2.810 Usuarios Capacitados en 199 actas.
- En relación con la Capacitación a Usuarios en Sala de Espera, a nivel Municipal la Seccional Cesar reportó la siguiente información:

Tabla 7 Consolidado capacitación en sala de espera – Cesar

MUNICIPIO	NÚMERO DE ACTAS REALIZADAS	NÚMERO DE USUARIOS CAPACITADOS
VALLEDUPAR PRINCIPAL	39	1095
VALLEDUPAR	13	403
BOSCONIA	12	85
CHIMICHAGUA	12	189
CHIRIGUANÁ	12	157
AGUSTÍN CODAZZI	0	0
BECERRIL	12	49
CURUMANÍ	12	37
EL PASO	12	122
GAMARRA	12	85
LA GLORIA	12	129
LA LOMA	12	115
LA PAZ	12	149
PAILITAS	15	67
SAN DIEGO	12	128
TOTAL	199	2.810

Fuente: Registro de capacitación a usuarios en sala de espera

SECCIONAL LA GUAJIRA

- De acuerdo con el seguimiento realizado al procedimiento de Capacitación de Usuarios en Sala de Espera, la Seccional La Guajira aportó la información documental de Capacitación a Usuarios en Sala de Espera, con un consolidado de 2.749 Usuarios Capacitados en 177 actas.
- En relación con la Capacitación a Usuarios en Sala de Espera, a nivel Municipal la Seccional La Guajira reportó la siguiente información:

Tabla 8 Consolidado capacitación en sala de espera – La Guajira

MUNICIPIO	NÚMERO DE ACTAS REALIZADAS	NÚMERO DE USUARIOS CAPACITADOS
RIOHACHA PRINCIPAL	20	372
RIOHACHA INDÍGENA	20	354
ALBANIA	12	127
FONSECA	12	222
LA JAGUA DEL PILAR	12	117
SAN JUAN	12	177
DIBULLA	13	204
DISTRACCIÓN	12	97
MAICAO	40	870
VILLA NUEVA	12	93
MOLINO	12	116
TOTAL	177	2749

Fuente: Registro de capacitación a usuarios en sala de espera

SECCIONAL MAGDALENA

- De acuerdo con el seguimiento realizado al procedimiento de Capacitación de Usuarios en Sala de Espera, la Seccional Magdalena aportó la información documental de Capacitación a Usuarios en Sala de Espera, con un consolidado de 2.098 Usuarios Capacitados en 203 actas.

- En relación con la Capacitación a Usuarios en Sala de Espera, a nivel Municipal la Seccional Magdalena reportó la siguiente información:

Tabla 9 Consolidado capacitación en sala de espera – Magdalena

MUNICIPIO	NÚMERO DE ACTAS REALIZADAS	NÚMERO DE USUARIOS CAPACITADOS
SANTA MARTA MOVILIDAD	20	430
SANTA MARTA	20	425
ARACATACA	15	118
ARIGUANÍ	12	48
EL BANCO	0	0
EL PIÑÓN	15	145
EL RETEN	15	60
FUNDACIÓN	0	0
GUAMAL	15	280
NUEVA GRANADA	16	86
PEDRAZA	0	0
PIVIJAY	15	76
PUEBLO VIEJO	15	151
REMOLINO	15	112
SAN SEBASTIAN	15	85
SITIO NUEVO	0	0
ZONA BANANERA	15	82
TOTAL	203	2.098

Fuente: Registro de capacitación a usuarios en sala de espera

La Seccional Magdalena reporta registro fotográfico que evidencia la ejecución de las capacitaciones a usuarios en sala de espera.

SECCIONAL META

- De acuerdo con el seguimiento realizado al procedimiento de Capacitación de Usuarios en Sala de Espera, la Seccional Meta aportó la información documental de

Capacitación a Usuarios en Sala de Espera, con un consolidado de 2.612 Usuarios Capacitados en 216 actas.

- En relación con la Capacitación a Usuarios en Sala de Espera, a nivel Municipal la Seccional Meta reportó la siguiente información:

Tabla 10 Consolidado capacitación en sala de espera – Meta

MUNICIPIO	NÚMERO DE ACTAS REALIZADAS	NÚMERO DE USUARIOS CAPACITADOS
CASTILLA LA NUEVA	12	47
MESETAS	12	70
PUERTO LLERAS	12	169
EL CALVARIO	12	39
PUERTO CONCORDIA	12	42
SAN JUAN DE ARAMA	12	135
MAPIRIPÁN	12	63
PUERTO RICO	12	65
CUMARAL	25	334
VILLAVICENCIO PORFIA	13	121
VILLAVICENCIO GRAMA	35	1.026
PUERTO GAITÁN	16	171
GRANADA	12	185
LA URIBE	0	0
LA URIBE LA JULIA	7	20
VISTA HERMOSA	12	125
TOTAL	216	2.612

Fuente: Registro de capacitación a usuarios en sala de espera

- De acuerdo con el seguimiento realizado al procedimiento de Capacitación de Usuarios en Sala de Espera, la Seccional Sucre aportó la información documental de Capacitación a Usuarios en Sala de Espera, con un consolidado de 1.811 Usuarios Capacitados en 249 actas.
- En relación con la Capacitación a Usuarios en Sala de Espera, a nivel Municipal la Seccional Sucre reportó la siguiente información:

Tabla 11 Consolidado capacitación en sala de espera – Sucre

MUNICIPIO	NÚMERO DE ACTAS REALIZADAS	NÚMERO DE USUARIOS CAPACITADOS
SINCELEJO	40	224
COROZAL	15	152
GALERAS	16	75
LA UNION	15	60
OVEJAS	15	150
SAMPUÉS	15	160
TOLÚ	14	125
TOLU VIEJO	14	123
SAN ONOFRE	15	154
MORROA	15	68
SINCÉ	14	75
COVEÑAS	16	78
CAIMITO	15	146
GUARANDA	15	161
PALMITO	15	60
TOTAL	249	1.811

Fuente: Registro de capacitación a usuarios en sala de espera