



COORDINACIÓN NACIONAL DE SIAU

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

Barranquilla, Septiembre 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 - Agosto 2021.....	4
Tabla 2 Consolidado capacitación en sala de espera - Agosto 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 - Agosto 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	SECCIONAL	TEMAS DE CAPACITACIÓN	RESPONSABLE
AGOSTO 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	
		ABC DE VACUNACIÓN COVID-19 – VIDEOS. ESQUEMA DE ACUNACIÓN, VIDEO.	
		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 Agosto, a nivel Nacional, las Seccionales registraron 22.692 Usuarios Capacitados en 1.907 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 - Agosto 2021

DEPARTAMENTO	NÚMERO DE ACTAS REALIZADAS	NÚMERO DE USUARIOS CAPACITADOS
ATLÁNTICO	317	4.591
BOLÍVAR	193	1.882
BOYACÁ	51	587
CÓRDOBA	281	1.978
CESAR	179	2.097
GUAJIRA	188	2.993
MAGDALENA	233	3.325
META	235	3.234
SUCRE	230	2.005
TOTAL	1.907	22.692

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 4.591 Usuarios Capacitados en 317 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	40	658
BARRANQUIL LA 44	42	678
MALAMBO	20	292
PALMAR DE VARELA	20	185
TUBARÁ	20	247
PIOJO	15	22
POLONUEVO	19	101
SANTO TOMAS	20	70
SOLEDAD	40	1.170
BARANOA	18	329
GALAPA	14	354
SABANALARGA	20	90
PUERTO COLOMBIA	29	395
TOTAL	317	4.591

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 1.882 Usuarios Capacitados en 193 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	34	558
CARMEN DE BOLIVAR	12	88
LOS CÓRDOBA	12	103
EL GUAMO	12	83
MAGANGUÉ	43	453
MARGARITA	12	119
MONTECRISTO	10	42
SAN FERNANDO	12	54
SAN JUAN NEPOMUCENO	12	125
SANTA CATALINA	9	58
SAN PABLO	1	6
SANTA ROSA DEL SUR	12	57
TIQUISIO	12	136
TOTAL	193	1.882

Fuente: Registro de capacitación 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 587 Usuarios Capacitados en 51 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	12	133

GARAGOA	12	200
MONQUIRÁ	12	143
SANTA ROSA DEL VIENTO	12	72
TUNJA	3	39
TOTAL	51	587

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 1.978 Usuarios Capacitados en 281 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 CA- PACITADOS
MONTERIA	20	157
MONTERIA ALTERNA	20	135
SAHAGÚN	12	164
PURÍSIMA	12	30
PLANETA RICA	12	59
MONTELÍBAN O	13	79
MOMIL	12	56
LOS CÓRDOBA	13	91
LORICA	12	52
CHINÚ	12	174
CIÉNEGA D E ORO	12	84
CHIMA	12	37
CERETÉ	13	112
CANALETE	12	36
SAN PELAYO	12	159
TUCHÍN	12	74
VALENCIA	12	159

TIERRA ALTA	12	105
SAN ANTERO	13	52
SAN ANDRÉS	21	127
SAN CARLOS	12	36
TOTAL	281	1.978

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 2.097 Usuarios Capacitados en 179 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	12	300
VALLEDUPAR	10	278
BOSCONIA	12	107
CHIMICHAGUA	14	256
CHIRIGUANÁ	6	82
AGUSTÍN CODAZZI	13	130
BECERRIL	13	54
CURUMANÍ	14	42
EL PASO	14	184
GAMARRA	4	31
LA GLORIA	13	132
LA LOMA	14	137
LA PAZ	12	165
PAILITAS	15	66
SAN DIEGO	13	133
TOTAL	179	2097

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 2.993 Usuarios Capacitados en 188 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	22	291
RIOHACHA INDÍGENA	20	202
ALBANIA	13	133
FONSECA	13	272
LA JAGUA DEL PILAR	13	148
SAN JUAN	13	203
DIBULLA	13	212
DISTRACCIÓN	13	87
MAICAO	42	1103
VILLA NUEVA	13	166
MOLINO	13	176
TOTAL	188	2.993

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 3.325 Usuarios Capacitados en 233 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	458
SANTA MARTA	21	472
ARACATACA	15	137
ARIGUANÍ	14	43
EL BANCO	12	51
EL PIÑÓN	15	149
EL RETEN	15	60
FUNDACIÓN	15	123
GUAMAL	15	303
NUEVA GRANADA	14	74
PEDRAZA	11	76
PIVIJAY	15	119
PUEBLO VIEJO	15	150
REMOLINO	15	110
SAN SEBASTIAN	15	108
SITIO NUEVO	11	115
ZONA BANANERA	15	777
TOTAL	233	3.325

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 3.234 Usuarios Capacitados en 235 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	11	47
MESETAS	12	68
PUERTO LLERAS	12	128
EL CALVARIO	12	40
PUERTO CONCORDIA	12	46
SAN JUAN DE ARAMA	12	205
MAPIRIPÁN	12	54
PUERTO RICO	12	66
CUMARAL	15	268
VILLAVICENCI O PORFIA	11	207
VILLAVICENCI O GRAMA	61	1390
PUERTO GAITÁN	15	192
GRANADA	13	262
LA URIBE	7	47
LA URIBE LA JULIA	6	28
VISTA HERMOSA	12	186
TOTAL	235	3.234

Fuente: Registro de capacitación a usuarios en sala de espera

SECCIONAL SUCRE

- 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 2.005 Usuarios Capacitados en 230 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	20	207
COROZAL	15	355
GALERAS	15	75
LA UNION	15	62
OVEJAS	15	150
SAMPUÉS	14	150
TOLÚ	14	147
TOLU VIEJO	15	118
SAN ONOFRE	15	157
MORROA	15	75
SINCÉ	15	76
COVEÑAS	16	74
CAIMITO	15	137
GUARANDA	16	162
PALMITO	15	60
TOTAL	230	2.005

Fuente: Registro de capacitación a usuarios en sala de espera