



COORDINACIÓN NACIONAL DE SIAU

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

Barranquilla, Febrero 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 - Enero 2021.....	4
Tabla 2 Consolidado capacitación en sala de espera - enero 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 - Enero 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
ENERO 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	

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 enero, a nivel Nacional, las Seccionales registraron 20.591 Usuarios Capacitados en 1.786 actas. Es de resaltar que la seccional Boyacá no reporta capacitaciones en sala de espera, ya que las oficinas en el departamento se encontraban cerradas debido a la crisis sanitaria producto del COVID-19.

Tabla 2 Consolidado capacitación en sala de espera - enero 2021

DEPARTAMENTO	NÚMERO DE ACTAS REALIZADAS	NÚMERO DE USUARIOS CAPACITADOS
ATLÁNTICO	262	4.527
BOLÍVAR	172	2.558
BOYACÁ	0	0
CÓRDOBA	273	2.188
CESAR	211	3.213
GUAJIRA	176	2.494
MAGDALENA	241	2.013
META	204	1.811
SUCRE	247	1.787
TOTAL	1.786	20.591

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 4.527 Usuarios Capacitados en 262 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	42	1028
BARRANQUIL LA 44	14	358
MALAMBO	19	249
PALMAR DE VARELA	20	85
TUBARÁ	19	163
PIOJO	8	14
POLONUEVO	20	83
SANTO TOMAS	13	44
SOLEDAD	36	1.152
BARANOA	16	390
GALAPA	12	172
SABANALARGA	23	518
PUERTO COLOMBIA	20	271
TOTAL	262	4.527

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 1.558 Usuarios Capacitados en 172 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	38	597
CARMEN DE BOLIVAR	0	0
LOS CÓRDOBA	12	88
EL GUAMO	8	45
MAGANGUÉ	40	409
MARGARITA	19	137
MONTECRISTO	0	0
SAN FERNANDO	19	50
SAN JUAN NEPOMUCENO	12	45
SANTA CATALINA	12	55
SAN PABLO	0	0
SANTA ROSA DEL SUR	0	0
TIQUISIO	12	132
TOTAL	172	1.558

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 2.188 Usuarios Capacitados en 273 actas.
- En relación con la Capacitación a Usuarios en Sala de Espera, a nivel Municipal la Seccional Córdoba reportó la siguiente información:

Tabla 5 Consolidado capacitación en sala de espera – Córdoba

MUNICIPIO	NÚMERO DE ACTAS REALIZADAS	NÚMERO DE USUARIOS CAPACITADOS
MONTERIA	40	470
MONTERIA ALTERNA	0	0
SAHAGÚN	12	114

PURÍSIMA	12	31
PLANETA RICA	12	56
MONTELÍBANO	12	54
MOMIL	12	48
LOS CÓRDOBA	13	84
LORICA	12	60
CHINÚ	12	285
CIÉNEGA DE ORO	12	85
CHIMA	12	40
CERETÉ	12	141
CANALETE	12	36
SAN PELAYO	12	160
TUCHÍN	12	85
VALENCIA	12	157
TIERRA ALTA	12	107
SAN ANTERO	12	48
SAN ANDRÉS	16	91
SAN CARLOS	12	36
TOTAL	273	2.188

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 3.213 Usuarios Capacitados en 211 actas.
- En relación con la Capacitación a Usuarios en Sala de Espera, a nivel Municipal la Seccional Cesar reportó la siguiente información:

Tabla 6 Consolidado capacitación en sala de espera – Cesar

MUNICIPIO	NÚMERO DE ACTAS REALIZADAS	NÚMERO DE USUARIOS CAPACITADOS
VALLEDUPAR PRINCIPAL	45	1341
VALLEDUPAR	12	347
BOSCONIA	12	87
CHIMICHAGU	13	208

A		
CHIRIGUANÁ	12	155
AGUSTÍN CODAZZI	12	119
BECERRIL	12	47
CURUMANÍ	12	37
EL PASO	12	141
GAMARRA	12	85
LA GLORIA	12	112
LA LOMA	12	216
LA PAZ	12	149
PAILITAS	9	44
SAN DIEGO	12	125
TOTAL	211	3.213

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 2.494 Usuarios Capacitados en 176 actas.
- En relación con la Capacitación a Usuarios en Sala de Espera, a nivel Municipal la Seccional La Guajira reportó la siguiente información:

Tabla 7 Consolidado capacitación en sala de espera – La Guajira

MUNICIPIO	NÚMERO DE ACTAS REALIZADAS	NÚMERO DE USUARIOS CAPACITADOS
RIOHACHA PRINCIPAL	39	482
RIOHACHA INDÍGENA	0	0
ALBANIA	12	119
FONSECA	12	255
LA JAGUA DEL PILAR	12	113
SAN JUAN	12	146
DIBULLA	15	225
DISTRACCIÓN	12	99
MAICAO	38	865
VILLA NUEVA	12	97
MOLINO	12	93

TOTAL	176	2.494
--------------	------------	--------------

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 2.013 Usuarios Capacitados en 227 actas.
- En relación con la Capacitación a Usuarios en Sala de Espera, a nivel Municipal la Seccional Magdalena reportó la siguiente información:

Tabla 8 Consolidado capacitación en sala de espera – Magdalena

MUNICIPIO	NÚMERO DE ACTAS REALIZADAS	NÚMERO DE USUARIOS CAPACITADOS
SANTA MARTA MOVILIDAD	20	401
SANTA MARTA	20	360
ARACATACA	15	116
ARIGUANÍ	12	56
EL BANCO	0	0
EL PIÑÓN	15	139
EL RETEN	15	60
FUNDACIÓN	15	112
GUAMAL	15	109
NUEVA GRANADA	14	85
PEDRAZA	1	7
PIVIJAY	15	73
PUEBLO VIEJO	15	156
REMOLINO	14	97
SAN SEBASTIAN	15	86
SITIO NUEVO	11	77
ZONA BANANERA	15	79
TOTAL	241	2.013

Fuente: Registro de capacitación 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 1.811 Usuarios Capacitados en 204 actas.
- En relación con la Capacitación a Usuarios en Sala de Espera, a nivel Municipal la Seccional Meta reportó la siguiente información:

Tabla 9 Consolidado capacitación en sala de espera – Meta

MUNICIPIO	NÚMERO DE ACTAS REALIZADAS	NÚMERO DE USUARIOS CAPACITADOS
CASTILLA LA NUEVA	24	174
MESETAS	12	64
PUERTO LLERAS	12	135
EL CALVARIO	11	37
PUERTO CONCORDIA	12	38
SAN JUAN DE ARAMA	12	89
MAPIRIPÁN	12	53
PUERTO RICO	12	63
CUMARAL	13	273
VILLAVICENCI O PORFIA	11	80
VILLAVICENCI O GRAMA	20	472
PUERTO GAITÁN	19	189
GRANADA	12	170
LA URIBE	10	27
LA URIBE LA JULIA	12	32
VISTA HERMOSA	12	89
TOTAL	204	1.985

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 1.787 Usuarios Capacitados en 247 actas.
- En relación con la Capacitación a Usuarios en Sala de Espera, a nivel Municipal la Seccional Sucre reportó la siguiente información:

Tabla 10 Consolidado capacitación en sala de espera – Sucre

MUNICIPIO	NÚMERO DE ACTAS REALIZADAS	NÚMERO DE USUARIOS CAPACITADOS
SINCELEJO	38	241
COROZAL	15	138
GALERAS	15	75
LA UNION	15	60
OVEJAS	15	150
SAMPUÉS	15	150
TOLÚ	15	150
TOLU VIEJO	14	94
SAN ONOFRE	15	151
MORROA	15	68
SINCÉ	15	75
COVEÑAS	15	74
CAIMITO	15	150
GUARANDA	15	151
PALMITO	15	60
TOTAL	247	1.787

Fuente: Registro de capacitación a usuarios en sala de espera