



COORDINACIÓN NACIONAL DE SIAU

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

Barranquilla, Marzo 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 - Febrero 2021.....	4
Tabla 2 Consolidado capacitación en sala de espera - Febrero 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 - Febrero 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
FEBRERO 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 febrero, a nivel Nacional, las Seccionales registraron 20.875 Usuarios Capacitados en 1.853 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 - febrero 2021

DEPARTAMENTO	NÚMERO DE ACTAS REALIZADAS	NÚMERO DE USUARIOS CAPACITADOS
ATLÁNTICO	317	4.718
BOLÍVAR	171	1.793
BOYACÁ	0	0
CÓRDOBA	287	2.250
CESAR	193	3.014
GUAJIRA	174	2.615
MAGDALENA	241	2.145
META	220	2.521
SUCRE	250	1.819
TOTAL	1.853	20.875

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 4.718 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	44	224
BARRANQUIL LA 44	38	1.323
MALAMBO	20	220
PALMAR DE VARELA	20	92
TUBARÁ	20	176
PIOJO	8	18
POLONUEVO	20	83
SANTO TOMAS	18	56
SOLEDAD	53	1.117
BARANOA	17	393
GALAPA	12	153
SABANALARGA	23	584
PUERTO COLOMBIA	24	279
TOTAL	317	4.718

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 1.793 Usuarios Capacitados en 171 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	653
CARMEN DE BOLIVAR	13	123
LOS CÓRDOBA	12	77
EL GUAMO	4	30
MAGANGUÉ	40	488
MARGARITA	12	132
MONTECRISTO	6	14
SAN FERNANDO	20	85
SAN JUAN NEPOMUCENO	0	0
SANTA CATALINA	0	0
SAN PABLO	0	0
SANTA ROSA DEL SUR	12	56
TIQUISIO	12	135
TOTAL	171	1.793

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 2.250 Usuarios Capacitados en 287 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	393
MONTERIA ALTERNA	0	0
SAHAGÚN	11	113
PURÍSIMA	12	36

PLANETA RICA	12	47
MONTELÍBANO	12	88
MOMIL	12	48
LOS CÓRDOBA	12	84
LORICA	12	60
CHINÚ	12	222
CIÉNEGA DE ORO	12	96
CHIMA	12	49
CERETÉ	12	121
CANALETE	12	36
SAN PELAYO	24	286
TUCHÍN	12	85
VALENCIA	12	160
TIERRA ALTA	12	119
SAN ANTERO	12	49
SAN ANDRÉS	20	122
SAN CARLOS	12	36
TOTAL	287	2.250

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 3.014 Usuarios Capacitados en 193 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	40	1.241
VALLEDUPAR	12	375
BOSCONIA	12	85
CHIMICHAGUA	12	236

CHIRIGUANÁ	0	0
AGUSTÍN CODAZZI	12	125
BECERRIL	14	50
CURUMANÍ	12	36
EL PASO	12	124
GAMARRA	12	106
LA GLORIA	12	125
LA LOMA	13	249
LA PAZ	6	82
PAILITAS	12	56
SAN DIEGO	12	124
TOTAL	193	3.014

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 2.615 Usuarios Capacitados en 174 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	40	597
RIOHACHA INDÍGENA	0	0
ALBANIA	12	120
FONSECA	12	212
LA JAGUA DEL PILAR	12	126
SAN JUAN	12	165
DIBULLA	12	182
DISTRACCIÓN	12	92
MAICAO	38	911
VILLA NUEVA	12	91
MOLINO	12	119

TOTAL	174	2.615
--------------	------------	--------------

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 2.145 Usuarios Capacitados en 241 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	295
SANTA MARTA	20	331
ARACATACA	15	146
ARIGUANÍ	12	37
EL BANCO	13	126
EL PIÑÓN	15	140
EL RETEN	15	60
FUNDACIÓN	15	107
GUAMAL	15	175
NUEVA GRANADA	15	83
PEDRAZA	15	99
PIVIJAY	15	75
PUEBLO VIEJO	15	150
REMOLINO	0	0
SAN SEBASTIAN	15	100
SITIO NUEVO	11	145
ZONA	15	76

BANANERA		
TOTAL	241	2.145

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 2.521 Usuarios Capacitados en 220 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	12	88
MESETAS	12	70
PUERTO LLERAS	12	193
EL CALVARIO	12	34
PUERTO CONCORDIA	12	36
SAN JUAN DE ARAMA	12	105
MAPIRIPÁN	12	57
PUERTO RICO	12	53
CUMARAL	20	314
VILLAVICENCIO PORFIA	12	81
VILLAVICENCIO GRAMA	37	966
PUERTO GAITÁN	19	216
GRANADA	12	171
LA URIBE	0	0
LA URIBE LA JULIA	12	38
VISTA HERMOSA	12	99

TOTAL	220	2.521
--------------	------------	--------------

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 1.819 Usuarios Capacitados en 250 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	40	226
COROZAL	15	154
GALERAS	15	75
LA UNION	15	63
OVEJAS	15	150
SAMPUÉS	15	150
TOLÚ	15	150
TOLU VIEJO	15	124
SAN ONOFRE	15	155
MORROA	15	66
SINCÉ	15	75
COVEÑAS	15	73
CAIMITO	15	150
GUARANDA	15	148
PALMITO	15	60
TOTAL	250	1.819

Fuente: Registro de capacitación a usuarios en sala de espera

