



COORDINACIÓN NACIONAL DE SIAU

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

Barranquilla, Abril 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 - Marzo 2021.....	4
Tabla 2 Consolidado capacitación en sala de espera - Marzo 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 - Marzo 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
MARZO 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 Marzo, a nivel Nacional, las Seccionales registraron 21.710 Usuarios Capacitados en 1.907 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 - Marzo 2021

DEPARTAMENTO	NÚMERO DE ACTAS REALIZADAS	NÚMERO DE USUARIOS CAPACITADOS
ATLÁNTICO	339	5.759
BOLÍVAR	184	1.818
BOYACÁ	0	0
CÓRDOBA	283	2.174
CESAR	226	3.460
GUAJIRA	185	2.298
MAGDALENA	215	1.990
META	224	2.411
SUCRE	251	1.800
TOTAL	1.907	21.710

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 5.759 Usuarios Capacitados en 339 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	39	1.152
BARRANQUIL LA 44	40	350
MALAMBO	22	291
PALMAR DE VARELA	21	100
TUBARÁ	22	170
PIOJO	10	24
POLONUEVO	22	125
SANTO TOMAS	22	123
SOLEDAD	44	1.385
BARANOA	22	570
GALAPA	22	562
SABANALARGA	27	715
PUERTO COLOMBIA	26	212
TOTAL	339	5.759

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 1.818 Usuarios Capacitados en 184 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	44	745
CARMEN DE BOLIVAR	12	83
LOS CÓRDOBA	15	101
EL GUAMO	5	32
MAGANGUÉ	40	427
MARGARITA	12	115
MONTECRISTO	12	35
SAN FERNANDO	23	78
SAN JUAN NEPOMUCENO	0	0
SANTA CATALINA	8	51
SAN PABLO	0	0
SANTA ROSA DEL SUR	0	0
TIQUISIO	13	151
TOTAL	184	1.818

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 2.174 Usuarios Capacitados en 283 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	20	148
MONTERIA ALTERNA	20	163
SAHAGÚN	12	133
PURÍSIMA	12	34

PLANETA RICA	12	54
MONTELÍBANO	13	103
MOMIL	12	48
LOS CÓRDOBA	14	99
LORICA	12	60
CHINÚ	12	267
CIÉNEGA DE ORO	12	98
CHIMA	13	49
CERETÉ	12	136
CANALETE	12	36
SAN PELAYO	12	162
TUCHÍN	12	72
VALENCIA	12	164
TIERRA ALTA	12	129
SAN ANTERO	12	48
SAN ANDRÉS	22	132
SAN CARLOS	13	39
TOTAL	283	2.174

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 3.460 Usuarios Capacitados en 226 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	44	1.382
VALLEDUPAR	15	491

BOSCONIA	15	115
CHIMICHAGUA	15	232
CHIRIGUANÁ	12	161
AGUSTÍN CODAZZI	0	0
BECERRIL	12	49
CURUMANÍ	15	77
EL PASO	14	182
GAMARRA	12	84
LA GLORIA	14	142
LA LOMA	14	141
LA PAZ	15	179
PAILITAS	15	76
SAN DIEGO	14	149
TOTAL	226	3.460

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 2.298 Usuarios Capacitados en 185 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	43	515
RIOHACHA INDÍGENA	24	212
ALBANIA	14	145
FONSECA	13	212
LA JAGUA DEL PILAR	13	130
SAN JUAN	13	215
DIBULLA	13	217
DISTRACCIÓN	13	116
MAICAO	13	250

VILLA NUEVA	13	110
MOLINO	13	176
TOTAL	185	2.298

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 1.990 Usuarios Capacitados en 215 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	280
SANTA MARTA	20	455
ARACATACA	15	128
ARIGUANÍ	12	46
EL BANCO	0	0
EL PIÑÓN	15	146
EL RETEN	15	60
FUNDACIÓN	15	118
GUAMAL	15	170
NUEVA GRANADA	15	76
PEDRAZA	0	0
PIVIJAY	15	75
PUEBLO VIEJO	15	150
REMOLINO	14	120
SAN SEBASTIAN	14	92
SITIO NUEVO	0	0
ZONA BANANERA	15	74
TOTAL	215	1.990

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 2.411 Usuarios Capacitados en 224 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	57
MESETAS	12	66
PUERTO LLERAS	13	176
EL CALVARIO	12	43
PUERTO CONCORDIA	12	35
SAN JUAN DE ARAMA	12	118
MAPIRIPÁN	12	60
PUERTO RICO	12	63
CUMARAL	20	270
VILLAVICENCIO PORFIA	14	90
VILLAVICENCIO GRAMA	38	890
PUERTO GAITÁN	18	185
GRANADA	13	239
LA URIBE	6	20
LA URIBE LA JULIA	6	16
VISTA HERMOSA	12	83
TOTAL	224	2.411

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 1.800 Usuarios Capacitados en 251 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	41	213
COROZAL	15	163
GALERAS	15	75
LA UNION	15	60
OVEJAS	15	150
SAMPUÉS	14	140
TOLÚ	15	116
TOLU VIEJO	16	130
SAN ONOFRE	15	159
MORROA	15	74
SINCÉ	15	74
COVEÑAS	15	76
CAIMITO	15	148
GUARANDA	15	162
PALMITO	15	60
TOTAL	251	1.800

Fuente: Registro de capacitación a usuarios en sala de espera