



COORDINACIÓN NACIONAL DE SIAU

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

Barranquilla, Junio 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 - Mayo 2021.....	4
Tabla 2 Consolidado capacitación en sala de espera - Mayo 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 - Mayo 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
MAYO 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 Mayo, a nivel Nacional, las Seccionales registraron 28.158 Usuarios Capacitados en 1.868 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 - Mayo 2021

DEPARTAMENTO	NÚMERO DE ACTAS REALIZADAS	NÚMERO DE USUARIOS CAPACITADOS
ATLÁNTICO	294	5.017
BOLÍVAR	167	1.441
BOYACÁ	21	254
CÓRDOBA	287	2.308
CESAR	191	3.194
GUAJIRA	181	2.767
MAGDALENA	209	2.120
META	263	4.232
SUCRE	255	6.825
TOTAL	1.868	28.158

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 5.017 Usuarios Capacitados en 294 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	43	1300
BARRANQUIL LA 44	24	508
MALAMBO	20	237
PALMAR DE VARELA	20	183
TUBARÁ	15	163
PIOJO	9	22
POLONUEVO	21	137
SANTO TOMAS	18	101
SOLEDAD	39	624
BARANOA	20	510
GALAPA	18	332
SABANALARGA	20	554
PUERTO COLOMBIA	27	346
TOTAL	294	5017

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 1.441 Usuarios Capacitados en 167 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	33	460
CARMEN DE BOLIVAR	11	82
LOS CÓRDOBA	12	69
EL GUAMO	7	42
MAGANGUÉ	40	278
MARGARITA	12	120
MONTECRISTO	12	118
SAN FERNANDO	0	0
SAN JUAN NEPOMUCENO	4	33
SANTA CATALINA	12	59
SAN PABLO	0	0
SANTA ROSA DEL SUR	12	50
TIQUISIO	12	130
TOTAL	167	1.441

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 254 Usuarios Capacitados en 21 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	1	28
GARAGOA	8	129
MONIQUEIRÁ	5	46
SANTA ROSA DEL VIENTO	3	11

TUNJA	4	40
TOTAL	21	254

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 2.308 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 6 Consolidado capacitación en sala de espera – Córdoba

MUNICIPIO	NÚMERO DE ACTAS REALIZADAS	NÚMERO DE USUARIOS CAPACITADOS
MONTERIA	21	406
MONTERIA ALTERNA	27	75
SAHAGÚN	12	121
PURÍSIMA	12	34
PLANETA RICA	12	48
MONTELÍBANO	13	96
MOMIL	12	62
LOS CÓRDOBA	13	92
LORICA	12	55
CHINÚ	12	236
CIÉNEGA DE ORO	13	99
CHIMA	12	41
CERETÉ	12	146
CANALETE	12	36
SAN PELAYO	12	159
TUCHÍN	12	76
VALENCIA	12	170
TIERRA ALTA	12	152
SAN ANTERO	12	48

SAN ANDRÉS	20	120
SAN CARLOS	12	36
TOTAL	287	2.308

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 3.194 Usuarios Capacitados en 191 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	41	1290
VALLEDUPAR	11	352
BOSCONIA	12	94
CHIMICHAGUA	13	225
CHIRIGUANÁ	13	171
AGUSTÍN CODAZZI	13	131
BECERRIL	0	0
CURUMANÍ	0	0
EL PASO	13	153
GAMARRA	12	87
LA GLORIA	12	175
LA LOMA	13	151
LA PAZ	12	179
PAILITAS	14	66
SAN DIEGO	12	120
TOTAL	191	3.194

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 2.767 Usuarios Capacitados en 181 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	324
RIOHACHA INDÍGENA	20	285
ALBANIA	13	130
FONSECA	13	216
LA JAGUA DEL PILAR	12	112
SAN JUAN	13	215
DIBULLA	13	208
DISTRACCIÓN	12	87
MAICAO	40	1002
VILLA NUEVA	12	94
MOLINO	13	94
TOTAL	181	2.767

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 2.120 Usuarios Capacitados en 209 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	566
SANTA MARTA	0	0
ARACATACA	15	113
ARIGUANÍ	12	37
EL BANCO	0	0
EL PIÑÓN	12	150
EL RETEN	15	60
FUNDACIÓN	15	144
GUAMAL	15	361
NUEVA GRANADA	13	69
PEDRAZA	15	102
PIVIJAY	15	77
PUEBLO VIEJO	17	154
REMOLINO	15	109
SAN SEBASTIAN	15	103
SITIO NUEVO	0	0
ZONA BANANERA	15	75
TOTAL	209	2.120

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 4.232 Usuarios Capacitados en 263 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	10	46
MESETAS	12	78
PUERTO LLERAS	9	106
EL CALVARIO	12	37
PUERTO CONCORDIA	12	40
SAN JUAN DE ARAMA	12	244
MAPIRIPÁN	12	59
PUERTO RICO	12	62
CUMARAL	20	356
VILLAVICENCI O PORFIA	12	186
VILLAVICENCI O GRAMA	80	2216
PUERTO GAITÁN	23	325
GRANADA	12	234
LA URIBE	0	0
LA URIBE LA JULIA	13	64
VISTA HERMOSA	12	179
TOTAL	263	4232

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 6.825 Usuarios Capacitados en 255 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	508
COROZAL	16	1.300
GALERAS	16	332
LA UNION	15	346
OVEJAS	15	624
SAMPUÉS	15	183
TOLÚ	15	237
TOLU VIEJO	15	510
SAN ONOFRE	15	554
MORROA	15	101
SINCÉ	15	163
COVEÑAS	15	137
CAIMITO	15	22
GUARANDA	15	508
PALMITO	18	1.300
TOTAL	255	6.825

Fuente: Registro de capacitación a usuarios en sala de espera