



COORDINACIÓN NACIONAL DE SIAU

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

Barranquilla, Octubre 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 - Septiembre 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
SEPTIEMBRE 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 Septiembre, a nivel Nacional, las Seccionales registraron 26.465 Usuarios Capacitados en 2.176 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 - Septiembre 2021

DEPARTAMENTO	NÚMERO DE ACTAS REALIZADAS	NÚMERO DE USUARIOS CAPACITADOS
ATLÁNTICO	318	6.024
BOLÍVAR	214	2.070
BOYACÁ	70	625
CÓRDOBA	279	1933
CESAR	220	3.413
GUAJIRA	192	3.123
MAGDALENA	251	2.626
META	281	4.679
SUCRE	251	1.972
TOTAL	2.176	26.465

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 6.024 Usuarios Capacitados en 318 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	26	740
BARRANQUIL LA 44	40	988
MALAMBO	23	242
PALMAR DE VARELA	23	213
TUBARÁ	23	295
PIOJO	10	21
POLONUEVO	18	96
SANTO TOMAS	22	389
SOLEDAD	44	1376
BARANOA	22	426
GALAPA	12	185
SABANALARGA	23	604
PUERTO COLOMBIA	32	449
TOTAL	318	6.024

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 2.070 Usuarios Capacitados en 214 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	756
CARMEN DE BOLIVAR	16	135
LOS CÓRDOBA	14	94
EL GUAMO	12	79
MAGANGUÉ	44	400
MARGARITA	12	119
MONTECRISTO	12	49
SAN FERNANDO	12	47
SAN JUAN NEPOMUCENO	8	86
SANTA CATALINA	13	95
SAN PABLO	0	0
SANTA ROSA DEL SUR	12	61
TIQUISIO	15	149
TOTAL	214	2.070

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 625 Usuarios Capacitados en 70 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	128
GARAGOÁ	12	190
MONIQUEIRÁ	12	119
SANTA ROSA DEL VIENTO	12	54
TUNJA	22	134
TOTAL	70	625

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 1.933 Usuarios Capacitados en 279 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	202
MONTERIA ALTERNA	27	148
SAHAGÚN	12	150
PURÍSIMA	0	0
PLANETA RICA	12	49
MONTELÍBANO	13	88
MOMIL	13	56
LOS	13	90

CÓRDOBA		
LORICA	12	54
CHINÚ	12	79
CIÉNEGA D E ORO	13	107
CHIMA	12	35
CERETÉ	12	115
CANALETE	12	36
SAN PELAYO	12	165
TUCHÍN	12	78
VALENCIA	12	167
TIERRA ALTA	12	96
SAN ANTERO	12	47
SAN ANDRÉS	22	132
SAN CARLOS	13	39
TOTAL	279	1.933

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 3.413 Usuarios Capacitados en 120 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	36	1050
VALLEDUPAR	15	478
BOSCONIA	14	140
CHIMICHAGU A	15	257
CHIRIGUANÁ	13	170
AGUSTÍN CODAZZI	0	0
BECERRIL	14	73
CURUMANÍ	14	42
EL PASO	15	206
GAMARRA	15	212

LA GLORIA	13	150
LA LOMA	14	136
LA PAZ	15	223
PAILITAS	15	135
SAN DIEGO	12	141
TOTAL	220	3.413

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 3.123 Usuarios Capacitados en 192 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	274
RIOHACHA INDÍGENA	22	225
ALBANIA	13	140
FONSECA	13	298
LA JAGUA DEL PILAR	13	144
SAN JUAN	13	195
DIBULLA	13	210
DISTRACCIÓN	13	97
MAICAO	44	1147
VILLA NUEVA	13	203
MOLINO	13	190
TOTAL	192	3.123

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 2.626 Usuarios Capacitados en 251 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	424
SANTA MARTA	20	375
ARACATACA	15	175
ARIGUANÍ	15	45
EL BANCO	2	50
EL PIÑÓN	15	150
EL RETEN	15	60
FUNDACIÓN	15	106
GUAMAL	15	364
NUEVA GRANADA	15	91
PEDRAZA	15	104
PIVIJAY	15	120
PUEBLO VIEJO	15	155
REMOLINO	15	114
SAN SEBASTIAN	15	119
SITIO NUEVO	14	99
ZONA BANANERA	15	75
TOTAL	251	2.626

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 4.679 Usuarios Capacitados en 281 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	12	42
MESETAS	12	66
PUERTO LLERAS	12	147
EL CALVARIO	12	44
PUERTO CONCORDIA	12	57
SAN JUAN DE ARAMA	12	55
MAPIRIPÁN	12	78
PUERTO RICO	12	65
CUMARAL	14	286
VILLAVICENCI O BARZAL	20	318
VILLAVICENCI O PORFIA	12	305
VILLAVICENCI O GRAMA	87	2462
PUERTO GAITÁN	15	206
GRANADA	13	247
LA URIBE	6	24
LA URIBE LA JULIA	6	21
SAN CARLOS DE GUAROA	0	0

VISTA HERMOSA	12	256
TOTAL	281	4.679

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 1.972 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 11 Consolidado capacitación en sala de espera – Sucre

MUNICIPIO	NÚMERO DE ACTAS REALIZADAS	NÚMERO DE USUARIOS CAPACITADOS
SINCELEJO	40	337
COROZAL	15	217
GALERAS	15	75
LA UNION	15	60
OVEJAS	15	150
SAMPUÉS	15	150
TOLÚ	15	151
TOLU VIEJO	15	113
SAN ONOFRE	15	158
MORROA	15	60
SINCÉ	15	74
COVEÑAS	16	81
CAIMITO	15	135
GUARANDA	15	151
PALMITO	15	60
TOTAL	251	1.972

Fuente: Registro de capacitación a usuarios en sala de espera