#### FECHA: 01/11/2022 HORA INICIO: 4:00PM HORA FIN: 6:00PM

#### SUCURSAL: PEREIRA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN: PEREIRA

#### REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Juan Carlos Hernández Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente
Juan Guillermo Murilio	Gerente	Gerencia
Ivan Alvarez	Coordinador Médico	Médica

#### REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
uan Antonio Santa	Presidente
Nego Vatlejo	Vicepresidente
liana Mejia	Vocal
flanca Trejos	Vocal

#### COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Organizar una reunión Clinica Rosales - EPS - Asociación de Usuarios
 Validar con Audifarma por que los turnos preferenciales no se entregan a protegidos mayores de 62 años, sino a mayores de 70.

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Se anexa acta

#### TEMAS DE CAPACITACIÓN

Principios de las Leyes Estatutarias de Salud 1751 y Participación Democrática y control social Ley 1757 de 2015. FUNCIONES, DEBERES Y DERECHOS DE LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS (INVITEN A SECRETARIAS DE SALUD A CAPACITAR) - Cuidados Paleativos - SISTEMA DE AFILIACON TRANSACCIONAL SAT - HABILIDADES BLANDAS: TRABAJO EN EQUIPO (se procede a enviar por correo por solicitud del presidente de la Asociación)

¿La asociación reporta veedurías?

SI: x

No:

#### FECHA: 17/11/2022 HORA INICIO: 4:00PM HORA FIN: 5.30PM

# SUCURSAL: PEREIRA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN: PEREIRA

#### REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Juan Carlos Hernandez Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente
Marlly Valencia Lopez	Analista Formador	Servicio al Cliente
Dr. Juan Guillermo Murillo	Gerente	Gerencia
Dr. Ivan Alvarez	Oirector Medico	Médica

#### REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
Juan Antonio Santa	Presidente
Diego Vellejos	Vicepresidente
Blanca Trejos	Secretaria
Luis Sanchez	Vocal
,	

#### COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Organizar una reunión Clínica Rosales - EPS - Asociación de Usuarios Validar con Audifarma por que los turnos preferenciales no se entregan a protegidos mayores de 62 años, sino a mayores de 70.

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Se anexa acta.

TEMAS DE CAPACITACIÓN REEMBOLSOS MEDICOS COMUNICACIÓN ACERTIVA

#### FECHA: 15/12/2022 HORA INICIO: 4:00PM HORA FIN: 5,30PM

#### SUCURSAL: PEREIRA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN: PEREIRA

#### REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA	
Juan Carlos Hernandez Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente	
Marily Valencia Lopez	Analista Formador	Servicio al Cliente	
Dr. Juan Guillermo Murillo	Gerente	Gerencia	

#### REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
Juan Antonio Santa	Presidente
Diego Vellejos	Vicepresidente
Blanca Trejos	Secretaria
Luis Sanchez	Vocal
Diana Mejla	Secretaria Suplente
Martha Ospina	Vocal
Francia Gomez	Vocal

#### COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Validar si la IPS Clinica San Rafael está brindando información completa (sede, dirección, hora y fecha) a los protegidos via telefonica.

Compartir Video Institucional de la Nueva sede del Instituto del Sistema Nervioso

ASUNTOS TRATADOS (QUEDAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Se anexa acta.

#### TEMAS DE CAPACITACIÓN PORTABILIDAD INTELIGENCIA EMOCIONAL

# **LÍNEA E3LA:**

Se realiza capacitación en el tema de Política de Salud Pública.

#### FECHA: 17/02/2022 HORA INICIO: 4:00PM HORA FIN: 5:00PM

#### SUCURSAL: PEREIRA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN: PEREIRA

#### REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Juan Carlos Hernández Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente
Nelcy González Cardona	Analista Formador	Servicio al Cliente
Nataly Arango	Coordinadora Jurídica	Jurídica
		- '

#### REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
Juan Antonio Santa	Presidente
Diego Vallejo	Vicepresidente
Martha Camelo	Secretaria
Shirly Camacho	Vocal Principal
Blanca Trejos	Vocal Suplente
Francia Gómez	Vocal Suplente
Silvestre Bueno	Fiscal
Martha Ospina	Vocal Principal

#### COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

- 1. Solicitar a la clinica Rosales el numero de ciruglas pendientes a la fecha y promedio de cuantas se hacen al mes. Plan de mejoramiento de urgencias y plan de acción sobre citas prioritarias.
- Solicitar a la dirección médica que en una jornada diferente a la próxima reunión se capacite a los 8 miembros de la asociación de usuarios sobre el nuevo modelo oncólogico.
- Validar con la gerente de Virrey Solis: Sr. Santa solicita que por favor sea revisado el tema de atención preferencial en la IPS el Lago, ya que en dias anteriores tuvo la oportunidad de presenciar como el personal que se encuentra dentro de esta atención no fue tratado como tal por funcionarios que laboran en dicha entidad.

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Se anexa acta

#### TEMAS DE CAPACITACIÓN

MEDIOS VIRTUALES: CHAT PABLO Y PUNTO DE ATENCION EN CAS Y AGENDAMIENTO DE CITA PARA CSS - Ruta de Atención y Vacunación COVID-19 (enviado por correo electrónico, Se anexa evidencia)

#### FECHA: 19/05/2022 HORA INICIO: 4:00PM HORA FIN: 5:00PM

#### SUCURSAL: PEREIRA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN: PEREIRA

#### REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Juan Carlos Hernández Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente
Jonathan Hernandez	Analista Formador	Servicio al Cliente .
Maria Victoria Echeverry	Coordinadora Medica	Medica

#### REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE		CARGO	
Juan Antonio Santa	 Presidente		· .
Diego Vallejo	 Vicepresidente		
Martha Camelo -	 Secretaría -		
Shirly Camacho	 Vocal Principal		
Blanca Trejos	 Vocal Suplente		<del></del>
Francia Gómez	 Vocal Suplente		*
Silvestre Bueno	 Fiscal		
Martha Ospina	Vocal Principal		

#### COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

- 1. Solicitor a la clinica Rosales el numero de cirugias pencientes a la fecha y promedio de cuantas se hacen al mes. Plan de mejoramiento de urgencias y pian
- de acción sobre citas prioritarias.

  2. Solicitar a la dirección médica que en una jornada diferente a la próxima reunión se capacite a los 8 miembros de la asociación de usuarios sobre el nuevo modelo onçálogico.
- 3. Validar con la gerente de Virrey Solis: Sr. Santa solicità que por favor sea revisado el tema de atención preferencial en la TPS el Lago, ya que en clas anteriores tuvo la oportunidad de presenciar como el personal que se encuentra dentro de esta atemión no fue tratado como tal por funcionarios que laboran en dicha entidad.

ASUNTOS TRATADOS (QUE)AS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Se anexa acta

TEMAS DE CAPACITACIÓN

Veedurlas en Salud - Control Social - APP - Como acceder a los programas de Promoción y Prevención - Protección al cesante

#### **ACTA NÚMERO: 8**

#### FECHA: 18/08/2022 HORA INICIO: 4:00PM HORA FIN: 5:00PM

#### SUCURSAL:PERETRA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN:PERETRA

#### REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Juan Carlos Hernández Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente
Maria Victoria Echeverry	Coordinadora Médica	Area Médica
Marily Valencia	Analista Formador	Servicio al Cliente
		* .

# REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
Juan Antonio Santa	Presidente Val 1-
Diego Vallejo .	Vicepresidente
Diana Mejía	Secretaria Suplente
Martha Ospina	Secretaria
Blanca Trejos	Vocal
Francia Gomez -	Secretaria
Luis Sanchez	Vocal

#### COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Invitar a la Coordinadora de Audifarma a la proxima reunión.

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Se anexa acta

#### TEMAS DE CAPACITACIÓN

Atención Preferencial y Trato digno, poblaciones vulnerables - Como interponer una PQR, Sugerencias y Felicitaciones - Modelo de Acceso al Servicio (se brindará capacitaciones en la próxima reunión). - Planeación (Proceso PHVA) - Habitos de Vida Saludable - Salud mental

# LÍNEA E3LB:

En nuestra página web, se publica información para nuestros afiliados relaciona con autocuidado.



Política Pública Distrital del Servicio a la Ciudadanía



INICIO COVID-19 DIRECTORIO MANUAL DEL USUARIO CANALES DE ATENCIÓN TRANSPARENCIA

# Hábitos de vida

#### Hábitos de vida que suman latidos

En septiembre se celebra el día mundial del corazón y sabemos cuán importante es esta...

14 septiembre 2022

14 septiembre 2022





# Política Pública Distrital del Servicio a la Ciudadanía

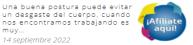
Política Pública Distrital del Servicio a la Ciud...



#### Leche materna, un alimento mágico y único

un desgaste del cuerpo, cuando nos encontramos trabajando es

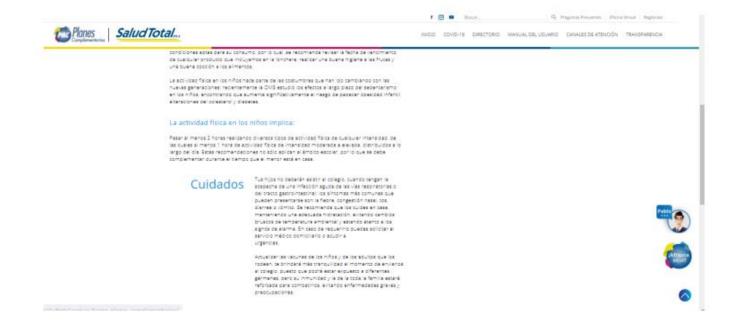
En el mes de agosto se celebra en todo el mundo la lactancia











# **LÍNEA E3LC:**

Listas de asistencias de nuestros funcionarios a temas de Humanización y Trato Digno.

4	MINN	IVLUIBSS			ro	cha: Zt	-07-201	8	
	The state of the s	an discharate design (distance and discharate design of the discharate	ESO GESTIÓN HUMANA		Ve	erslón: 2	0.5		
11.540.00					Pa	igina 1	de 1		
81	CURSAL:	PECHA DE REALIZACIÓN (DEMEN 2-dic-22 FACILITA	TADOR						
1	1 0	LOS) PROGRAMAS O ACTIVIDADES	MARLLY		CIA LOPEZ			·	
1	tilbs de	clientes y enfoque dif	erencal .	Hora nicial	18:00	Hora Final	17:00	Horas Efectivas	
3		1 1		Hora nicial Hora		Hora Final Hora		Horas Efectivas	
4				nicia! Hora		Final Hora		Horas Efectivas Horas	ļ
				nicial		Final		Efectivas	L
ISER	IVACIONES I								
м-	DOCUMENTO			28-1/	HORA DE HO	. #FEE	製 1		
		NOMERES Y APELLIDOS	CARGO ACTUAL O A DESEMPEÑAR		LLEGADA B			FIRMA	
1	(08800BC)		analista.				De	ary t	M
2 4	A2145075	Yasmin Rios Cardona	Analista Serviuo Client	e				min	
3	Ixansloi	Youra Synchret	Fralota				tous	£3.	
_	00853C780	viviano galacino	02011310				UIU	10000	P 0
3	1193528302	Angel baida							A
5	1004495121	Danvel telife landons. (.	Auxiontación				Jan	ul 4	lees
	100-6709qs	Angre Scheth Grado 5	Ack contactos,				2010	efford	6
•	1001995118	Ellen Henera	Andista Servicio al chi	ente			E	B	
•	TOO4528137	Mana Lesi Varguez	Andi ta				W	was	U
0	102000010	Zuleny Scheno	Analistai				70	by &	)
1	W88301748		unglista				U	kno	40
2	1088245993	TANANA OKTIZ	ANALISTA. EPS.	-88	A.		TA	TIANA	10
3	107919240	ximu. Gailet le	Analyla				XIM	100	14
4	X3800880	Sibiliona Otono	Analista				-	ion	\
5	1028299805		mo1-3+0 5.C				7	11R	66

	PROC	ESO GESTIÓN HUMANA		Ver	sión: 2.0		, ,
	PROC	Section Parallel		Pag	ina 1 de 1		1, 1
SUCURSAL : PEREIRA	FECHA DE REALIZACIÓN 31 / GOSTO /2022 R	ACELITADOR MA	rlly Valencia	Lopez			
NOMBRE (8) DEL (LOS) PROGRAMAS O ACTIV	DADES		Hora	TH	ora	Horas Efectivas	Ť
Sequedo Cir	lo de Capacitación Agosto - MATERIAL - ORIENTACIO	ON AL CLIENTE	- Hora inicial	17.00.00 H	ora nal 20:00:0		1
- Cogania Ca	or superior and a sup	The Secret	Hore		ora	Horas	1
			inicial		nal ora	Horas	1 2
			inicial		nal	Efectives	+
YACIONES :							$^{+}$
DOCUMENTO	NONSRES Y APELLIDOS	CARGO ACTUAL O A DESEMPERAR		HORA DE HOI LLEGADA SA	A DE	FERMA	
	THE PARTY OF THE P		如大樓	CLECKEDA SA	1	1	215
	Jorlina Para		SC.		04	a	
1000000GAGINDIONA AY	dira Osono largosa			-		DUTCO	
10047333350 Veronica os		Analista integral si				dia	
		Analista		-	1	Ting	~
	Para Mosquea				X.	edy .	L.
	160 tunconte	A			711	neda	1
10046708ac Angle Jo	whieth Girardo	Ace Contact	02			clie	1
papauls 301 pataling t	e molecino O	> Inno on state	0.	- 1	10	that	D
	Excela Henas O	Horalista Sec	C		120	1191	7
	ncon flienas	Analista Integral	50			A	5
1085393805 Custien	2.05	Anoiste ser Che				3	-
200355207 Notalia -1		Amlish	- 72-		1	The	-
	OZTIZ.	Addista	400		1/	STIA	A
275097755			32.		1	71.50	
1193538302 Angre 60	ייכום	Analista			A	0	-
1088271650 Marily Valer			liante		Ulw	ly Vot	γE
1004518737 maria de la		Analista Janico el el			TĂ	dia	1
100 1318 131	The season out of the	THE STATE OF CO			- "	/ NO	-
1093212953 Johana Hi	ucopy Osons.	Anglula Serucio ala	tiak		las	ww	U
100995478 Elevi Shircon	a Henera Diaz	Ancilista Jenvi cro a		le	18	(5)	Ã
	moane Osono	analisa simos a			10	Lund	1

# **LÍNEA E3LD:**

Se realiza capacitación para los afiliados a la Asociación de Usuarios.

#### ACTA NÚMERO: 5

#### FECHA: 19/05/2022 HORA INICIO: 4:00PM HORA FIN: 5:00PM

#### SUCURSAL:PEREIRA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN:PEREIRA

#### REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Juan Carlos Hernández Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente
Jonathan Hernandez	Analista Formador	Servicio al Cliente .
Maria Victoria Echeverry	Coordinadora Medica	Médica
	N	

#### REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
Juan Antonio Santa	Presidente
Diego Vallejo	Vicepresidente -
Martha Camelo	Secretaria
Shirly Camacho	Vocal Principal
Blanca Trejos	Vocal Suplente
Francia Gómez	Vocal Suplente
Silvestre Bueno	Fiscal
Martha Ospina	Vocal Principal

#### COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

- 3. Solicitar a la clínica Rosales el numero de ciruglas pencientes a la fecha y promedio de cuantas se hacen al mes. Plan de mejoramiento de urgencias y plan
- de acción sobre citas prioritarias.

  2. Solicizar a la dirección mádica que en una jornada diferente a la próxima reunión se capacita a los 6 miembros de la asociación de usuarios sobre el nuevo
- modelo ornólogico.

  3. Validar con la gerente de l'irrey Solis: Sr. Santa solicita que por favor sea revisado el tema de atención preferencial en la IPS el Lago, ya que en dies anteriores tuvo la oportunidad de presenciar como el personal que se encuentra dentro de esta atensión no fue tratado como tal por fúncionerios que laboran en dicha entidad.

# ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Se anexa acta

#### TEMAS DE CAPACITACIÓN

Veedurias en Salud - Control Social - APP - Como acceder a los programas de Promoción y Prevención - Protección al cesante (movilidad entre régimen, caja de compensación y afiliación como independiente)

# **LÍNEA E4LA:**

Se realiza capacitación para los afiliados a la Asociación de Usuarios en veedurías y control social.

# FECHA: 19/05/2022 HORA INICIO: 4:00PM HORA FIN: 5:00PM

#### SUCURSAL:PEREIRA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN:PEREIRA

#### REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Juan Carlos Hernández Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente
Jonathan Hernandez	Analista Formador	Servicio al Cliente
Maria Victoria Echeverry	Coordinadora Medica	Médica
		777

#### REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE		CARGO
Juan Antonio Santa	Presidente	
Diego Vallejo	Vicepresidente	
Martha Camelo	Secretaria	
Sharly Camacho	Vocal Principal	
Blanca Trejos	Vocal Suplente	
Francia Gómez	Vocal Suplente	7000
Silvestre aueno	Fiscal	
Marthe Ospina	Vocal Principal	

#### COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

- Solicitar a la clinica Rosales el numero de cirugías pendientes a la fecha y promedio de cuantas se hacen al mes. Plan do majoramiento de progencias y plan de acción sobre citas prioritarias.
- 2. Solicitar a la dirección médica que en una jornada diferente a la próxima reunión se capacito a los 9 miembros de la asociación de usuarios sobre el nuevo modelo oncólogico.
- Validar con la gerente de Virrey Solis: Sr. Santa solicità que por favor sea revisado al tema de atención preferencial en la IPS el Lago, ya que en dias anteriores tuvo la oportunidad de presenciar como el personal que se encuentra dentro de esta atandión no fue tratado como tal por funcionarios que laboran en dicha entidad.

#### ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Se anexa act

### TEMAS DE CAPACITACIÓN

Veedurias en Salud - Control Social - APP - Como acceder a los programas de Promoción y Prevención - Protección al cesante (movilidad entre régimen, caja de compensación y afiliación como independiente)

# **LÍNEA E4LB:**

# ASOSALUDTOTAL2021@GMAIL.COM

# **LÍNEA E4LC:**

Foto de reconocimiento a la labor de la Asociación de Usuarios, se realizó entrega de diploma.



# **LÍNEA E4LE:**

Se capacita a nuestros funcionarios de Servicio al Cliente en el tema de Control Social.

SUCURBAL I	PECHA DE MEALXACIÓN (DO-IMINI AAAA):	FACILIYADOR RESPONEABLE:				
Rexo	Pacifación en Control S Jución 2063 de 2017		All I. Y VALCE More Investor Many Indicated More and More	These	Horse Final Horse Final More Final	STARE PROPERTY AND ADDRESS OF THE PROPERTY ADDRESS OF THE PROPERTY AND ADDRESS OF THE PROPERTY ADD
DOCUMENTO	MOMERTT Y APELLISOR	CARGO ACTUAL O A SCREMPERAR		HORA SE	-	-
2 42145075 2 1012448341	Angle Johnth Gridles  The Henry  Mana Jesa Vurgur  Zutana Offiz  Tatiana Offiz  Vimne Gerice Hincon  Bilana Gerice Hincon  Bilana Gerice Hincon  Bilana Gerice Hincon  Angle Campana M  Angle Campana M	Analista Analista  Analista	enle			Jamin PC Jamin PC Jamin PC Jamin PC Angel Jamin

# **LÍNEA E5LA:**

Se brinda capacitación a los integrantes de las Asociación de Usuarios en el tema de metodología de planeación PHVA

. 2	REPRESENT	ANTES DE LA EPS:	
4 0	NOMBRE	T CARGO	I feet
44	Juan Carlos Hernández Acosta	CARGO	ÁREA
	Maria Victoria Echeverry	Coordinador de Servicio al Cliente Coordinadora Médica	Servicio al Cliente
	Marily Valencia	Analista Formador	Area Médica Servicio al Oliente
4	THE IN A SECTION	Analista Po(mador	Serviço ai Criente
4.3		1	
200	REPRESENTANTES A	SOCIACIÓN DE USUARIOS	
	NOMBRE	CARGO	
	Juan Antonio Santa	Presidente	1/5/1-
	Diego Vallejo	Vicepresidente	1/7
	Diana Mejía	Secretaria Suplente	
	Martha Ospina	Secretaria	
	Blanca Trejos	Vocal	
Y	Francia Gomez	Secretaria	
	Luis Sanchez	Vocal	
Invitar a l	COMPROMISOS a Coordinadora de Audifarma a la proxima reunión.	DEL ACTA ANTERIOR	
			A temperature of
40	* 1		
	ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICION	IS. SUGERENCIAS Y/O FELICITA	ACTONES)
	1.00 (0.00)	, , , , , , , , , , , , , , , , , , , ,	12.5
	Se a	nexa acta	^
		er a transfer	A
	and the first section of		
	TEMAS DE	CAPACITACIÓN	

# LÍNEA E5LB:

Se anexa lista de asistencia a capacitación programada por la Alcaldía de Pereira, a la cual asistieron los integrantes de la Asociación de Usuarios





920 Dirección de Salud Pública --

Pereira, 26 de mayo de 2022

Asociación de usuarios SALUD TOTAL Pereira, Risaralda

Asunto: Capacitación Salud Mental Asociación de Usuarios

Cordial saludo,

Deseando éxitos en su gestión y con el objetivo de promover la salud mental mediante acciones de gestión del riesgo se hace necesario brindar orientaciones pertinentes a los integrantes de la asociación de usuarios, capacitación que solicitamos realizar en el mes de junio y para lo cual agradecemos realizar la convocatoria de su grupo de asociación de usuarios.

Cualquier inquietud por favor comunicarse con la profesional María Camila Ramirez, numero de celular 3136323833 o al correo electrónico cami.rp@outlook.com

Atentamente,

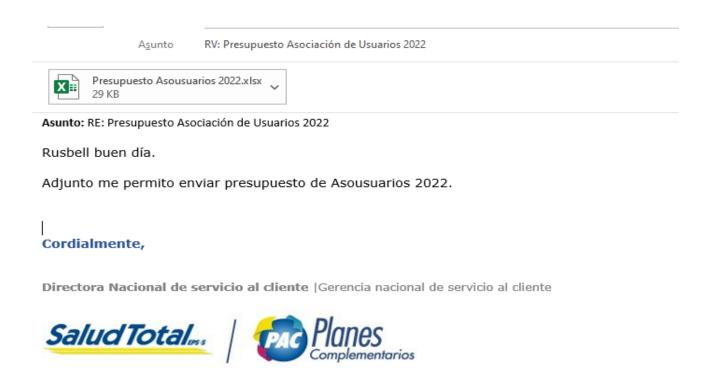
Maria Camila Raminez Pinedo Maria Camila Ramirez Pineda

Psicóloga.

# CIUDAD DE ARMENIA

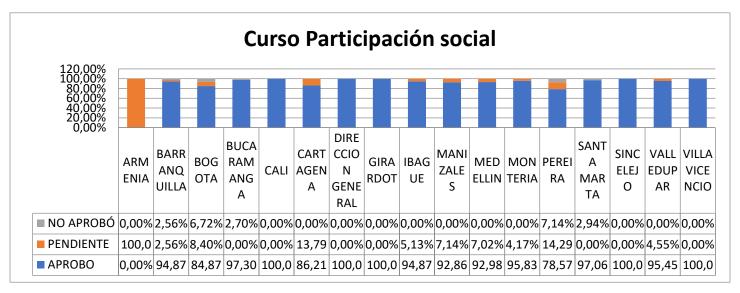
#### LÍNEA E1LA:

Se anexa pantallazo de correo electrónico en el cual la Dirección Nacional de Servicio al Cliente confirma la asignación de presupuesto para apoyar las actividades de las Asociaciones de Usuarios:



# **LÍNEA E1LB; E1LE:**

Se anexa los resultados del curso de Participación Social que realizó los funcionarios de Servicio al Cliente:



#### LÍNEA E1LH:

Se muestra la programación del Diplomado de Servicio al Cliente y evidencia de la presentación de los temas al grupo primario de la sucursal.



# Población:

-Todos los colaboradores de la Gerencia de Servicio al Cliente

# Metodología:

- -Virtual y Presencial
- -Incluye: Sesiones, Talleres con envío de trabajos y foro



# Indicadores de Impacto:

- -Aprendizaje
- Seguimiento a PQRS
- Registro de Oportunidad de Respuesta





PROGRAMA DE FORMACIÓN CONTINUA

# Objetivo:

Brindar herramientas y formación contunua an proceso y aplicaciones que permitan a los colaboradores de la Gerencia de Servicio al Cliente, desarrollar la gestión de su hacer, de una manera ágil y de acuerdo los objetivos planeados del proceso.

# Metodología:

- -Conexión Sincrónica y Presencial
- Aprendizaje Virtual en Plataforma
- -Aprendizaje basado en resolución de casos
- Talles

# Indicadores de Impacto:

- Aprendizaje
- Indicadores proios del Proceso de Servicio





ACTA INSTITUCIONAL

Código: E-GCAL-F017 Fecha: 01-03-2018

PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD

Versión: 1.0 Página 2 de 12

TEMAS A DESARROLLAR

No. Tema Tratado

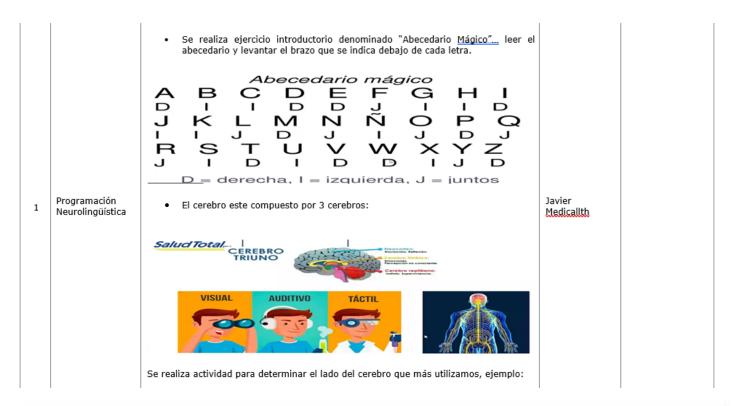
Decisión / Tarea/Conclusión

Responsable

Fecha

TRABAJO EN EQUIPO

SG





# **LÍNEA E2LA:**

Cronograma de capacitación para asociaciones de usuarios 2022:



#### PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL

																											_
QUÉ	DÓNDE	сомо													_							_			ÁNDO	_	
Evento a realizar	Lugar del evento o sedes involucradas	Metodología a utilizar	ENE			EB	$\perp$	MA			ABR	$\perp$	M/		Ц,	JUN	$\dashv$		UL		AG0	$\perp$	SE			ОСТ	
		Midaganesan	1 2	3 4	1 2	3	4 1	2	3 4	1 2	3	4 1	2	3 4	1	2 3	4	1 2	3 4	1	2 3	4 1	2	3 4	1	2 3	4
Nuevos Valores de Cuotas Moderadoras y Copagos 2022	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	Ш	Т	Ц	Ш	$\perp$	Ц	$\perp$	Ц	Ц	$\perp$	Ц	1	Ц	$\perp$	Ц	$\perp$	Ц	Щ	$\perp$	Ц	Ц	Ш	Ц	$\perp$	Щ
CARTA DE DERECHOS Y DEBERES	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL													Ш												
MEDIOS VIRTUALES: CHAT PABLO Y PUNTO DE ATENCION EN CAS Y AGENDAMIENTO DE CITA PARA CSS	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	Ш											I		Ι						$ lap{1}$			$\prod$	$oxed{T}$	$\prod$
Ruta de Atención y Vacunación COVID-19	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL				П		П			П				Ш					Ш			Ш				
CENTROS FARMACEUTICOS AUDIFARMA (se informa los CAF disponibles actualmente)	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	Ш	Т	Т	П		П	T	П	Т	T	П	T	П	Т	П		П	П	T	П	П	П	П	Т	П
OFICINA VIRTUAL Y TE ESCUCHAMOS	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL													П					П			П			I	$\prod$
Lavado de manos y su Importancia	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL						П																			
Veedurias en Salud - Control Social	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL		Π	П			П							П	Τ	П			П		Π	П		П	T	П
PROCEDIMIENTO TÉCNICO-CIENTÍFICO Y PARTICIPATIVO PARA LA DEFINICIÓN DE EXCLUSIONES - RESOLUCIÓN 330 DE 2017	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL			П			П					П		П	T	П			П		$\Box$	П		$\Box$	T	П
Como acceder a los programas de Promoción y Prevención	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL			П	П		П			Π		П		П	T	П			П		П	П		П	T	П
Protección al cesante (movilidad entre régimen, caja de compensación y afiliación como independiente)	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL																					П		$\Box$	$oxed{T}$	$\prod$
Atención Preferencial y Trato digno, poblaciones vulnerables	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL																				Ш			Ш		
Como interponer una PQR, Sugerencias y Felicitaciones	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL			П	П		П			Π		П			Τ				П		П	П		П	T	П
Modelo de Acceso al Servicio	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL																					П		$\prod$	$oxed{oxed}$	$\prod$
Planeación (Proceso PHVA)	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL																								$\perp$	$\prod$
APP	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL																							$\prod$	$\perp$	$\prod$
Principios de las Leyes Estatutarias de Salud 1751 y Participación Democrática y control social Ley 1757 de 2015. FUNCIONES, DEBERES Y DERECHOS DE LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS L'INVITEN A SECRETARIAS DE SALID A CAPACITAR)	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL																									
Habitos de Vida Saludable - Salud mental	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	Ш		Ш	Ш		Ш		Ш			Ш		Ш	$\perp$	Ц			Ш			Ш		Ц	$\perp$	Ш
SISTEMA DE AFILIACON TRANSACCIONAL SAT	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL																									
HABILIDADES BLANDAS: TRABAJO EN EQUIPO	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL																									
CIRCULAR 032 DE JULIO DE 2022	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL																									
REEMBOLSOS MEDICOS	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL																									
COMUNICACIÓN ACERTIVA	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL																									
PORTABILIDAD	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL						$\prod$						Τ		T					Τ						

# **LÍNEA E2LB:**

Se muestran fotos de actividades desarrolladas con las Asociación de Usuarios.



# **LÍNEA E2LC:**

Se realizo capacitación en tecnologías de la información ofrecidas por Salud Total EPS-S. Acta de Reunión de febrero de 2022.

#### REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
luan Carlos Hernández Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente
A Salara		

#### REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
ARLEY MORENO	PRESIDENTE
ALVARO ALDANA	VICEPRESIDENTE
DANIEL BOADA	VOCAL
the state of the s	

#### COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Sin compromisos

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Se comparte que Coomeva EPS fue liquidada y que su población fue repartida entre el resto de EPS que quedaron en el mercado. Salud Total EPS recibió 3.160 usuarios nuevos en el municipio de Armenia. La EPS comienza con la contratación de personal médico y administrativo.

### TEMAS DE CAPACITACIÓN

MEDIOS VIRTUALES: CHAT PABLO Y PUNTO DE ATENCION EN CAS Y AGENDAMIENTO DE CITA PARA CSS - Ruta de Atención y Vacunación COVID-19

Acta de Reunión de marzo de 2022.

#### FECHA: 18/03/2022 HORA INICIO: 3:00PM HORA FIN: 4:00PM

#### SUCURSAL:ARMENIA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN: ARMENIA

#### REPRESENTANTES DE LA EPS:

	NOMBRE	 CARGO	ÁREA
Juan Carlos Herr	nández Acosta	 Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente
,	. 9		4
1,		 	

# REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

CARGO
VICEPRESIDENTE
VOCAL

#### COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Sin compromisos

# ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Se comparte a la asociación de usuario de Armenia que a la fecha los protegidos trasladados de Coomeva EPS no han presentado novedades en la atención y que el 17 de marzo 2022, el Gobierno Nacional cerró Medimas EPS, y que sus protegidos fueron trasladados a las otras EPS. El municipio de Armenia recibió 7.568 usuarios nuevos. Se informa que nos autorizaron el ingreso de 2 nuevos analistas de Servicio al Cliente.

# TEMAS DE CAPACITACIÓN

OFICINA VIRTUAL Y TE ESCUCHAMOS - Lavado de manos y su Importancia

Acta de reunión de abril de 2022.

# FECHA: 15/04/2022 HORA INICIO: 3:00PM HORA FIN: 4:00PM

# SUCURSAL:ARMENIA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN: ARMENIA

#### REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA	
Juan Carlos Hernández Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente	
	, and the second		
	4	1	
		A (4)	
		:	

#### REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

	NOMBRE	3	CARGO
ALVARO ALDANA	-		PRESIDENTE
DANIEL BOADA	4 5-		VOCAL
1			
5 . ·			
45 v			
1.0			
17-3	1.6		

#### COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Sin compromisos

# ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Se comparte que a la fecha los protegidos cedidos estan siendo atentidos sin novedad y que son pacientes que vienen con represamiento de autorizaciones de su EPS anterior. Se les explica el modelo de atención que hoy tenemos en el Centro de Soluciones: Protegidos (no población preferencial) deben solicitar citas en nuestro call center para autorizar servicios de manera presencial o de lo contrario realizar sus tramites a traves de nuestros canales virtuales. Población preferencial es atendida inmediatamente.

### TEMAS DE CAPACITACIÓN

OFICINA VIRTUAL Y TE ESCUCHAMOS - Lavado de manos y su Importancia

# **LÍNEA E2LD:**

Imágenes de publicaciones promocionando la afiliación a la asociación de usuarios.





# **LÍNEA E2LE:**

Acta de asistencia de la Asociación de Usuarios a convocatoria realizada por la secretaria de Salud de Armenia:



### Nit. 890000464-3 Secretaria de Salud Oficina de Seguridad Social

SS-PSS-SS 017

Armenia, 27 de enero de 2021

Doctor JORGE HENAO RODRIGUEZ Director Administrativo SALUD TOTAL EPS Hotel Armenia 1 Piso Armenia



Asunto: Conformación Comité de Participación Comunitario COPACO 2022 - 2025

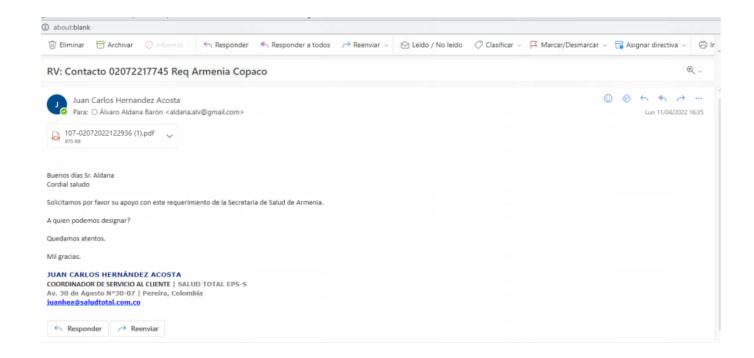
Para dar cumplimiento al Decreto 1757 del 3 de agosto de 1994, por medio del cual se estableció la conformación del Comité de Participación Comunitario COPACO como un espacio de concertación entre los diferentes actores sociales y el Estado, motivo por el cual me permito solicitar se elija y/o designe un delegado de la Asociación de Usuarios de la EPS que usted gerencia para la participación del mismo.

Por tal motivo una vez elegido (a) la persona de la asociación de usuarios, debe enviar copia del acta de elección y/o designación con la la hoja de vida del delegado, a más tardar el 18 de febrero de 2022 al despacho de la Secretaria de Salud Municipal, piso principal de la Alcaldía de Armenia. (CAM)

Una vez se tenga lo solicitado, la Secretaria de Salud del municipio de Armenia, hará la convocatoria, llamado a la persona delegada, con el el fin de que entre todos los delegados por parte de las asociaciones de usuarios de las EPS e IPS del municipio de Armenia, elijan la persona que ocupara el cargo de represente de las asociaciones de usuarios ante el COPACO por un periodo de 3 años.

Cordialmente

top Ounal of 00.00000



# LÍNEA E2LF, E4LD, E5LD:

Se relaciona las actas de reunión mensual con la asociación de usuarios.

# PECHA: 21/01/2022 HORA INICIO: 3:00PM HORA FIN: 4:00PM

# SUCURSAL:ARMENIA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN:ARMENIA

#### REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	AREA
Juan Carlos Hernández Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente
Dali Callos Hermandez Accoste		

# REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
	PRESIDENTE
	VICEPRESIDENTE
	VOCAL
·	

#### COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

- Valigar con Dirección General la posibilidad de que el centro de soluciones de la ciudad de armenia sea atendido a demanda y no por medio de agenda.
- domenda y no por medio de agenda.

  2. Invitar de nuevo a la funciona de audifarma de armenia para resolver inquietudes que tiene los miembros de la
- asociación de osuarios de la ciudad de Armenia. 3. Traer la oportunidad para cita de Odontología y tratamientos odontológicos y verificar si se está cumpliendo con la
- promisso de servicio.

  4. Evaluer la posibilidad de un módulo para la asociación quando contemos con la nueva áede administrativa. Este se encuentra en validación por el área de Bogotá en Dirección general que aún no dado el aval de contar con este módulo contrato para la acordación de usuarios.

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Se anexa acta

#### TEMAS DE CAPACITACIÓN

Nuevos Valores de Cuotas Moderadoras y Copagos 2022 - CARTA DE DERECHOS Y DEBERES

¿La asociación reporta veedu	rias?	 Si:	17.3	No:X	( )
CER discount in a particular i		 -		4 4 1	5 27 2
Observaciones sobre veeduria:		 			

#### FECHA: 18/02/2022 HORA INICIO: 3:00PM HORA FIN: 4:00PM

#### SUCURSAL:ARMENIA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN:ARMENIA

#### REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	AREA Servicio al Cliente	
Juan Carlos Hernández Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente		
an Make an			
4 8 8 9 9 9 9 9			

#### REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
ARLEY MORENO	PRESIDENTE
ALVARO ALDANA	VICEPRESIDENTE
DANIEL BOADA	VOCAL

#### COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Sin compromisos

#### ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Se comparte que Coomeva EPS fue liquidada y que su población fue repartida entre el resto de EPS que quedaron en el mercado. Salud Total EPS recibió 3.160 usuarios nuevos en el municipio de Armenia. La EPS comienza con la contratación de personal médico y administrativo.

# TEMAS DE CAPACITACIÓN

MEDIOS VIRTUALES: CHAT PABLO Y PUNTO DE ATENCION EN CAS Y AGENDAMIENTO DE CITA PARA.CSS - Ruta de Atención y Vacunación COVID-19

# FECHA: 18/03/2022 HORA INICIO: 3:00PM HORA FIN: 4:00PM

#### SUCURSAL:ARMENIA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN: ARMENIA

#### REPRESENTANTES DE LA EPS:

4	NOMBRE	CARGO	ÁREA
uan Carlós Hernández Ac	osta	 Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente
	9 15		4
4. 2			50
		1	

# REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

CARGO
VICEPRESIDENTE
VOCAL

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Sin compromisos

# ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Se comparte a la asociación de usuario de Armenia que a la fecha los protegidos trasladados de Coomeva EPS no han presentado novedades en la atención y que el 17 de marzo 2022, el Gobierno Nacional cerró Medimas EPS, y que sus protegidos fueron trasladados a las otras EPS. El municipio de Armenia recibió 7.568 usuarios nuevos. Se informa que nos autorizaron el ingreso de 2 nuevos analistas de Servicio al Cliente:

TEMAS DE CAPACITACIÓN

OFICINA VIRTUAL Y TE ESCUCHAMOS - Lavado de manos y su Importancia

# FECHA: 15/04/2022 HORA INICIO: 3:00PM HORA FIN: 4:00PM

# SUCURSAL:ARMENIA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN: ARMENIA

#### REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO ÁREA
Juan Carlos Hernández Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente Servicio al Cliente

#### REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

	NOMBRE	3	CARGO
ALVARO ALDANA			PRESIDENTE
DANIEL BOADA			VOCAL
1			
·			
14 6	V .		
17			
		-	

#### COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Sin compromisos

# ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Se comparte que a la fecha los protegidos cedidos estan siendo atentidos sin novedad y que son pacientes que vienen con represamiento de autorizaciones de su EPS anterior. Se les explica el modelo de atención que hoy tenemos en el Centro de Soluciones: Protegidos (no población preferencial) deben solicitar citas en nuestro call center para autorizar servicios de manera presencial o de lo contrario realizar sus tramites a traves de nuestros canales virtuales. Población preferencial es atendida inmediatamente.

#### **TEMAS DE CAPACITACIÓN**

OFICINA VIRTUAL Y TE ESCUCHAMOS - Lavado de manos y su Importancia

#### FECHA: 20/05/2022 HORA INICIO: 3:00PM HORA FIN: 4:00PM

#### SUCURSAL: ARMENIA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN: ARMENIA

#### REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA	
Juan Carlos Hernández Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente	
Ihonathan Hernandez	Analista Formador	Servicio al Cliente	
		-	

# REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE		CARGO		
ALVARO ALDANA	1	PRESIDENTE		
DANIEL BORGA	15	VOCAL		
The second second				
	-			
	1 0	for the second second		
	n			

# COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Asociación de usuarios manifiesta inconformidad por las largas filas en Audifarma. Compromiso: invitar a funcionaria de la ips a la próxima reunión.

#### ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Comenzamos la reunión con el compromiso anterior: Invitar a funcionaria de Audifarma. Se presenta la Sra. Heidy Moreno, quien manifiesta que para acabar las largas filas, se mudarán una sede mucho mas grande el proximo mes. Por otro lado, Coordinador de Servicio al Cliente presenta al nuevo analista formador, Jhonatan Hernandez. Informamos sobre el hackeo que sufrió la compañía y todos las contingencias que se realizarón para que nuestros protegidos siguieran recibiendo servicios de calidad.

#### TEMAS DE CAPACITACIÓN

Como acceder a los programas de Promoción y Prevención - Protección al cesante (movilidad entre régimen, caja de compensación y afiliación como independiente)

#### FECHA: 17/06/2022 HORA INICIO: 3:00PM HORA FIN: 4:00PM

# SUCURSAL:ARMENIA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN:ARMENIA

#### REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA	
Juan Carlos Hernández Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente	

#### REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGÓ

#### COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Sin compromisos

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

No se realiza reunión. Asociación comparte via telefonica que esperemos la del mes de julio 2022.

#### TEMAS DE CAPACITACIÓN

Atención Preferencial y Trato digno, poblaciones vulnerables - Como Interponer una PQR, Sugerencias y Felicitaciones (los temas serán validados en la proxima reunión)

# FECHA: 21/07/2022 HORA INICIO: 4:00PM HORA FIN: 4:00PM

# SUCURSAL:PEREIRA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN:PEREIRA

	. , .	CARGO	AREA
Juan Carlos Hernández Acosta	- Cc	pordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente
		- 1 a	
REP	RESENTANTES ASO	CIACIÓN DE USUARIOS	
NOMBRE		CARG	
		*- *-	
	-		
		ACTA ANTERIOR	
Coordinadora de Audifarma a la pr			
	roxima reunión.		(TACIONES)
Coordinadora de Audifarma a la pr	roxima reunión.		TACIONES)
Coordinadora de Audifarma a la pr	ccima reunión.	SUGERENCIAS Y/O FELICI	
Coordinadora de Audifarma a la pr	ccima reunión.	SUGERENCIAS Y/O FELICI	
Coordinadora de Audifarma a la pr	CLAMOS, PETICIONES,	SUGERENCIAS Y/O FELICI Jarios solicita la cancelación	
Coordinadora de Audifarma a la pr	ccima reunión.	SUGERENCIAS Y/O FELICI Jarios solicita la cancelación	

¿La asociación reporta veedurías? Si:\_

#### FECHA: 19/08/2022 HORA INICIO: 3:00PM HORA FIN: 4:00PM

#### SUCURSAL:ARMENIA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN: ARMENIA

#### REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA	
Juan Carlos Hernández Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente	
Type to the terms of the terms			

#### REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

		NOMBRE		 CARGO	1.1	1.5
4			1 1	10 4 4	· 1	- 1
- 1	· ·		1 " -	 ,		
						4
				 		ų.
	v. ()					
	_		1	 		

#### COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Validar la promesa de Servicio de las especialidades

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

No se realiza reunión. Asociación de usuarios solicita via telefónica que esperemos la del mes de septiembre 2022 .

# TEMAS DE CAPACITACIÓN

Planeación (Proceso PHVA) - Habitos de Vida Saludable - Salud mental (Los temas se validarán en la próxima reunión)

# FECHA: 16/09/2022 HORA INICIO: 3:00PM HORA FIN: 4:00PM

# SUCURSAL:ARMENIA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN: ARMENIA

#### REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
luan Carlos Hernández Acosta	Coordinador de Servicio al Clien	te Servicio al Cliente

# REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

	NOMBRE	1 7		CARGO		4 1
ALVARO ALDANA	1	4.8	PRESIDENTE			
	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·					144
						1
					12 .2	-
				-1		
				9		
				. 3		
		-	,		29	

#### COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Validar la promesa de Servicio de las especialidades

# ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Solo se presenta a la reunión el presidente de la Asociación de Usuarios, el Sr. Alvaro Aldana, quien manifiesta que no desea realizar la reunión y que es mejor que se postergue para el proximo mes.

#### TEMAS DE CAPACITACIÓN

Planeación (Proceso PHVA) - Habitos de Vida Saludable - Salud mental - Principios de las Leyes Estatutarias de Salud 1751 y Participación Democrática y control social Ley 1757 de 2015. FUNCIONES, DEBERES Y DERECHOS DE LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS (INVITEN A SECRETARIAS DE SALUD A CAPACITAR) - Cuidados Paleativos

# FECHA: 21/10/2022 HORA INICIO: 3:00PM HORA FIN: 4:00PM

# SUCURSAL:ARMENIA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN: ARMENIA

# REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Juan Carlos Hernández Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente
1.5		
The second secon		
		1
No. 10 to 10		

### REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

1. 1.	NOMBRE	4.				CARG	0 .			
			7.		-	-	27.			Ja .
						-	1.1			A
		Α.							٠.	-
									. *	
			. 4							
			5					W-11-E-11-		
					- 1					
		,		,			· .			

### COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Validar la promesa de Servicio de las especialidades

# ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Asociación de usuarios comparte via teléfonica el aplazamiento de la reunión para el mes de Noviembre 2022

# TEMAS DE CAPACITACIÓN

Planeación (Proceso PHVA) - Habitos de Vida Saludable - Salud mental - Príncipios de las Leyes Estatutarias de Salud 1751 y
Participación Democrática y control social Ley 1757 de 2015. FUNCIONES, DEBERES Y DERECHOS DE LAS ASOCIACIONES DE
USUARIOS (INVITEN A SECRETARIAS DE SALUD A CAPACITAR) - Cuidados Paleatívos - SISTEMA DE AFILIAGON
TRANSACCIONAL SAT - HABILIDADES BLANDAS: TRABAJO EN EQUIPO (Capacitaciones se realizarán el proximo mes)

¿La asociación	reporta veedurias?	1	Si:		No:X	
				1.1		
Observaciones sobre	veeduria:	7.5				 ٠

FECHA: 18/11/2022 HORA INICIO: 3:00PM HORA FIN: 4:00PM

# SUCURSAL:ARMENIA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN:ARMENIA

# REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
luan Carlos Hernandez Acosta	Coordinador de Servicio al Clie	nte Servicio al Cliente

# REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Validar promesa de servicio de las especialidades

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Asociación aplaza reunión para el mes siguiente.

# TEMAS DE CAPACITACIÓN

Planeación (Proceso PHVA), Habitos de Vida Saludable - Salud mental, Principios de las Leyes Estatutarias de Salud 1751 y Participación Democrática y control social Ley 1757 de 2015. FUNCIONES, DEBERES Y DERECHOS DE LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS (INVITEN A SECRETARIAS DE SALUD A CAPACITARI), Cuidados Paleativos, SISTEMA DE AFILIACON TRANSACCIONAL SAT, HABILIDADES BLANDAS: TRABAJO EN EQUIPO, REEMBOLSOS MEDICOS, COMUNICACIÓN ACERTIVA (se capacitará el próximo mes)

¿La asociación reporta veedurías? Si: No:x

FECHA: 13/12/2022 HORA INICIO: 3:00PM HORA FIN: 4:00PM

# SUCURSAL: ARMENIA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN: ARMENIA

# REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Juan Carlos Hernandez Acosta	Coordinador de Servicio al Client	te Servicio al Cliente
Marily Valencia	Analista Formador	Servicio al Cliente

# REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
Alvaro Aldana	Presidente
Arley Moreno	Vicepresidente
Fanny Arias	Secretaria
Blanca Rodríguez	Secretaria Suplente
Daniel Boasa	Vocal

# COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Validar promesa de servicio de las especialidades

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Se anexa acta

# TEMAS DE CAPACITACIÓN

Planeación (Proceso PMVA), Habitos de Vida Saludable - Salud mental, Principios de las Leyes Estatutarias de Salud 1751 y Participación Democrática y control social Ley 1757 de 2015. FUNCIONES, DEBERES Y DERECHOS DE LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS (INVITEN A SECRETARIAS DE SALUD A CAPACITAR), Cuidados Paleativos, SISTEMA DE AFILIACON TRANSACCIONAL SAT, HABILIDADES BLANDAS: TRABAJO EN EQUIPO, REEMBOLSOS MEDICOS, COMUNICACIÓN ACERTIVA (se capacitará el próximo mes)

# **LÍNEA E3LA:**

Se realiza capacitación en el tema de Política de Salud Pública.

# FECHA: 18/02/2022 HORA INICIO: 3:00PM HORA FIN: 4:00PM

# SUCURSAL:ARMENIA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN:ARMENIA

# REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA		
Juan Carlos Hernández Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente		
A STATE OF THE STA				

# REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
ARLEY MORENO	PRESIDENTE
ALVARO ALDANA	VICEPRESIDENTE
DANIEL BOADA	VOCAL

# COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Sin compromisos

# ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Se comparte que Coomeva EPS fue liquidada y que su población fue repartida entre el resto de EPS que quedaron en el mercado. Salud Total EPS recibió 3.160 usuarios nuevos en el municipio de Armenia. La EPS comienza con la contratación de personal médico y administrativo.

# TEMAS DE CAPACITACIÓN

MEDIOS VIRTUALES: CHAT PABLO Y PUNTO DE ATENCION EN CAS Y AGENDAMIENTO DE CITA PARA.CSS - Ruta de Atención y Vacunación COVID-19

# FECHA: 18/03/2022 HORA INICIO: 3:00PM HORA FIN: 4:00PM SUCURSAL:ARMENIA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN: ARMENIA

### REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	 CARGO		ÁREA
uan Carlos Hernández Acosta	 Coordinador de Servicio a	Cliente	Servicio al Cliente
			4
- '- + +	 		
	 	. Y	
	 -		

# REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
ALVARO ALDANA	VICEPRESIDENTE
DANIEL BOADA	VOCAL

### COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Sin compromisos

# ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Se comparte a la asociación de usuario de Armenia que a la fecha los protegidos trasladados de Coomeva EPS no han presentado novedades en la atención y que el 17 de marzo 2022, el Gobierno Nacional cerró Medimas EPS, y que sus protegidos fueron trasladados a las otras EPS. El municipio de Armenia recibió 7.568 usuarios nuevos. Se informa que nos autorizaron el ingreso de 2 nuevos analistas de Servicio al Cliente:

# TEMAS DE CAPACITACIÓN

OFICINA VIRTUAL Y TE ESCUCHAMOS - Lavado de manos y su Importancia

# **LÍNEA E3LB:**

En nuestra página web, se publica información para nuestros afiliados relaciona con autocuidado.



# **LÍNEA E3LC:**

Listas de asistencias de nuestros funcionarios a temas de Humanización y Trato Digno.

Salua	Totales.s REPORTE DE ASISTE	NCIA A REUNIONES O CAPACITACIÓN			Código:	A-GHUM-F	900		
JaiuU	IULAI <sub>BS-S</sub>				Fochac 25-07-2018				
- replacement and all the	PROCE	SO GESTIÓN HUMANA			Verside: 2.0 Pagina 1 de 1				
let sales a local	PECHA DE	200			Pagina 1	de 1			
SUCURSAL I	ARALIZACIÓN (DENMA 2-dic-22 PACILIZACIÓN) PROGRAMAS O ACTIVIDADES	MADLEY							
· Hips do	la et a		Hora	CIA LOPE	Hora		Horas	T	
2 11105 06	clientes y enfoque dif		Hora	10.00	Final Hera		Efectivas Horsa		
•			Hora		Final Hora		Efectives Horas	+	
4			Hora Inicial		Final Hera Final		Efectivas Horas Efectivas	_	
BSERVACIONES :									
12.10			-						
H. DOCUMENTO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO ACTUAL O A DESEMPERAR		HORA DE	HORN DE		FIRMA		
1 10880030)	Beatritestela Treps Malupa	analista.	20200	1000	2.70	Die	1144	M	
2 A2145075	Yasmin Rios Cardona	Analista Serviuo Clien	e			-	min	-	
· iokuwexul	Yuliana Sunchret	Pralota				900	£3.		
4 1295-836780	Whose Jakons	027011510				UIU	C120	D 04	
· 1193528301	Arroill baids					0		4	
6 1004495121	Dunnel telife landons . (.	Auxiontecto				Van	al 4	Lee-	
7 1004670995	Arair Julieth Grado 5	Ack contactor,	,			Due	flood	6	
· 1004995478	Ellen Henera	Andista Servicio al cl	iente			4	K		
* TOOUSEB137	Mana Lesi Vagaz	Andi to				SI	oral	U	
10 (070000)	Zulent Deno	Analistai				711	old 8	n	
" 1088301748	(Dang Corrain	unalista				U	kun	26	
12 1088245993	TAMANA OPTIZ	ANALISTA.	-88	Α.		14	TANA	10	
107819200	xima. Gailee le	Analyse				Vim	Un 6	14	
" 1088008891 "	BIDIONO COONO	Analista			6	Zib	ion	~	
102829980	5 Organia	ma1.5+0 5.C				Ci	VR.	ico	
16 158334917	Cerdy Campara	Anglistas					pido	1	
17 11 02C 20120		Do d L CHA							
" 11 9353030	A MADE OCITED,	1.000		1		-	-	7	

<i>Salua lota</i>			Fecha: 2	5-07-2018	
	GESTIÓN HUMANA		Versión:	2.0	
No. of the Control of			Pagina 1	de 1	
Pereiro		TTADOR INSABLE:			
nominal (o) Die (coo) Pic	Material de Taller Resolución de conflictos	marily Valen	a	0 Hora	19:00:00 Horas Efectivas
		Hor	a	Hora Final	Horas Efectivas
		Hor inici		Hora Final	Horas Efectivas
		Hor		Hora Final	Horas Efectivas
ACIONES :					
DOCUMENTO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO ACTUAL O A DESEMPERAR	HORA DE	HORA DE	FIRMA
WEUZ98EUS Crof	Cion 2.09	Anounty magnet (57			Consoler:
004733350   Vero	nica Osana A.	Analista Cs \$			Warmica
019063173 UG	yly Haiting Romas	Analogy CSS.			UB
PROTECTE DIVI	ana Andrea Osono	Analista Integral Sc			Bibiana
88,271446 Nat	alia Cono Gonzalez	Analyta integral sec	\		Natalia C
	1 1 1 1 1	1110000	-	+-	leidu
1000001110	7 tationa langura M	transta	-	$\vdash$	00.0
098693400 XIM		Analista Csc	-	-	Ximana GI
Corros		Aux confactor		-	chethe
1004445122 Jani	el telike Landoño Contrillón	Aux. contactor			Vaniel for
-conno alast	1 1 1 = 1	10 0000			Colon Li
HOY-4-1304 (COH)	LU EL LENGTONO FUIZ	TYNOULISTO (1)			CUHELOS
1089740042 Va	ana Marala Henaio O	Analista S.C.			The
nasmanass Stef	ania Bircon Flynas	Doubsta CSS			T.
Horizant (a) part (coo) i	ROGRAMAS O ACTIVIDADES		Hora inicial	Ho	ra Horas al Efectivas
	Segundo Ciclo de Capacitación Agosto - MATERIAL - ORIENTACION	N AL CLIENTE	Hora Inicial 17:0	00:00 Ho	
			Hora Inicial	Ho	
			Hora	Ho	ra Horas
			iniciai j	] Fin	al Electivas
VACIONES:				1.5	
DOCUMENTO	Nombres y Apellidos	CARGO ACTUAL O A DENEMPERAR	HOR	A DE HORA	A DE FIRMA
1019063173 Har	illy Working	· Analota inter 1 SC	SALESSE BIRE	320a (S34)	1112
	and Andrea Obono Raighe	Analysis Integral 50	•		Bibicino
1000333397 NOO	nice occing adoleda	Analista Megral sc	-	2	Veronico
maera has water	nica Ospina Arboleda	Analisto 3.0		-	Matalia
1-602011011 10-1	alia Cano Gonzalez			-	
10 COSON ILLIGIO	14 Campara Mosquea	Analista	-		lendy 1
	in'a Gallico Hunconte	imalista intecha sc.			Ximeda
10046708ac Au	ngue Jolieth Giralido	Ace contacte	25		Jolie
meaniner on and	Aliver Lendoro L	Apollista integral Sc	-1	-	Catal
MASS FIRMS	and Marcela Henas O	Horalista S.C.	77	-	Parel
			_	25 2	The state of the s
	Fania Bincon Alinas	Analista Integral 5			1 29
1085293845 Cu	ottica Rios	Anoiste ser / Cherry	•		Sperk
10003225007 NO	Halia Andrian luna Gorcia	Anjusta	7		Mu
1-22	IAMA ORTIZ	Adlista			TATIA
275097755					1
1193538302 Ar	igee barcia	Analista		18	ARCO
	Ily Valencia lopez	Formados Servicio al Mi-	ente.	4	HONLY YOR

# **LÍNEA E3LD:**

Se realiza capacitación para los afiliados a la Asociación de Usuarios en programas de promoción y prevención.

# FECHA: 20/05/2022 HORA INICIO: 3:00PM HORA FIN: 4:00PM

### SUCURSAL: ARMENIA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN: ARMENIA

### REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE CARGO		ÁREA
Juan Carlos Hernández Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente
Jhonathan Hernandez	Analista Formador	Servicio al Cliente
		1

### REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
ALVARO ALDANA	PRESIDENTE
DANIEL BORGA	VOCAL

### COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Asociación de usuarios manifiesta inconformidad por las largas filas en Audifarma. Compromiso: invitar a funcionaria de la ips a la próxima reunión.

### ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Comenzamos la reunión con el compromiso anterior: Invitar a funcionaria de Audifarma. Se presenta la Sra. Heidy Moreno, quien manifiesta que para acabar las largas filas, se mudarán una sede mucho mas grande el proximo mes. Por otro lado, Coordinador de Servicio al Cliente presenta al nuevo analista formador, Jhonatan Hernandez. Informamos sobre el hackeo que sufrió la compañía y todos las contingencias que se realizarón para que nuestros protegidos siguieran recibiendo servicios de calidad.

# TEMAS DE CAPACITACIÓN

Como acceder a los programas de Promoción y Prevención - Protección al cesante (movilidad entre régimen, caja de compensación y afiliación como independiente)

¿La asociación reporta veedurías?	Si:	No:X
Observaciones sobre veeduría:	1 12	

# **LÍNEA E4LA:**

Se realiza capacitación para los afiliados a la Asociación de Usuarios en veedurías y control social.

### FECHA: 20/05/2022 HORA INICIO: 3:00PM HORA FIN: 4:00PM

# SUCURSAL: ARMENIA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN: ARMENIA

# REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE CARGO		ÁREA					
luan Carlos Hernández Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente					
Jhonathan Hernandez	Analista Formador	Servicio al Cliente					

# REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
ALVARO ALDANA	PRESIDENTE
DANIEL BORGA	VOCAL

# COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Asociación de usuarios manifiesta inconformidad por las largas filas en Audifarma. Compromiso: invitar a funcionaria de la ips a la próxima reunión.

# ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Comenzamos la reunión con el compromiso anterior: Invitar a funcionaria de Audifarma. Se presenta la Sra. Heidy Moreno, quien manifiesta que para acabar las largas filas, se mudarán una sede mucho mas grande el proximo mes. Por otro lado, Coordinador de Servicio al Cliente presenta al nuevo analista formador, Jhonatan Hernandez. Informamos sobre el hackeo que sufrió la compañía y todos las contingencias que se realizarón para que nuestros protegidos siguieran recibiendo servicios de calidad.

# TEMAS DE CAPACITACIÓN

Como acceder a los programas de Promoción y Prevención - Protección al cesante (movilidad entre régimen, caja de compensación y afiliación como independiente)

FECHA: 13/12/2022 HORA INICIO: 3:00PM HORA FIN: 4:00PM

# SUCURSAL:ARMENIA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN:ARMENIA

# REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Juan Carlos Hernandez Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente
Marily Valencia	Analista Formador	Servicio al Cliente

# REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
Alvaro Aldana	Presidente
Arley Moreno	Vicepresidente
Fanny Arias	Secretaria
Blanca Rodriguez	Secretaria Suplente
Daniel Boasa	Vocal

# COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Validar promesa de servicio de las especialidades

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

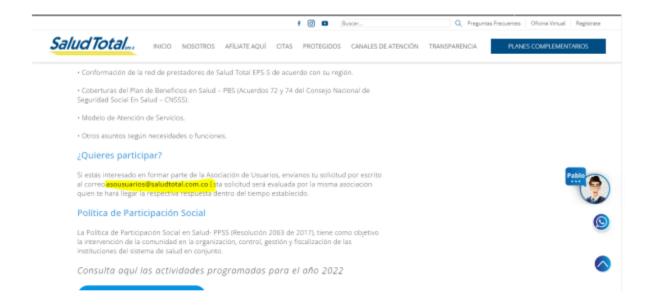
Se anexa acta

# TEMAS DE CAPACITACIÓN

Planeación (Proceso PHVA), Habitos de Vida Saludable - Salud mental, Principios de las Leyes Estatutarias de Salud 1751 y Participación Democrática y control social Ley 1757 de 2015. FUNCIONES, DEBERES Y DERECHOS DE LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS (INVITEN A SECRETARIAS DE SALUD A CAPACITAR), Cuidados Paleativos, SISTEMA DE AFILIACON TRANSACCIONAL SAT, HABILIDADES BLANDAS: TRABAJO EN EQUIPO, REEMBOLSOS MEDICOS, COMUNICACIÓN ACERTIVA (se capacitará el próximo mes)

# LÍNEA E4LB:

ASOSALUDTOTAL2021@GMAIL.COM



# **LÍNEA E4LC:**

Foto de reconocimiento a la labor de la Asociación de Usuarios, se realizó entrega de diploma.



# **LÍNEA E4LE:**

Se capacita a nuestros funcionarios de Servicio al Cliente en el tema de Control Social.

Salua lotaliss						Freing	25-07-2018
PROCESO GESTIÓN HUMANA					Versie	m 2.0	
		PECHA DE REALIZAÇION (DD:SES)	PACILITAD				_
OCUMBAL 1	DEL (LOS) PROGRAM	ALBAN	RESPONDA	N.Bi	MARLLY VALEN	CIA LOPEZ	
момник (в	DEF (rout) PRODUCE	ción en Control 2063 de 2017	Sada	1	Hora	16:00 Hos	
- 0	ralacitac	Son en Control	OUCIC	Lla	Mara	Hor	Marine
K	Solucida	2063 de 2017			Mora .	Fine	Please
					Hore	Fine	
					Inhelat	Fine	
RVACIONES :							
TO THE PARTY OF TH		AND DESIGNATION OF THE PARTY OF		CARGO ACTUAL O A DERUM	-chan	HORA DE HORA	FIRMA
BOCUMENT		HOMBRES Y APELLIDOS		Annahista and the many			340
· coopero	xx Axea	TPIZ Estela Tre	ess m	analista.			BETTY TM.
		De Dadona	1	Inalista serviuo	diente		Jarminec
42145075	Yasmir	Rios Cardona					Yout 10
lobrius?	al John	ng Janchet		traista			ימוניטוטיט
	1361 MITTO		5	01511000			Angel 1
		ace bailton		Analista			0 1 1
11436365		1 . 0 1 1		Aux.contate			Mancel land
1004993	122 Vane	of Felip landois	THE PARTY NAMED IN	Aux contactos			Actothy Gira
100467080		e Johnth Grald	0	1/2			60
1029952				Gralesto			Hugh
1	A	The state of the s	7	Andista			
70045U	8131 Mac	10)		Analis ta			Eyen 1
1030000	or to	KP4 B - 2-2		ANALISTA.		3	1A IMM
1088245	aco 1	TATIANA OFTIZ	100	Analysta			Wenty 6
108830		Dardy Gara's	1		- B		noneet
4-1-1	F 100 C		or I	Andre	- 65		Bibiano
1014742	· kin			Andista		-	anacs
108801		work boom		Archinta.			- chry
- 1. t. 1.	08-4	ustica P.o		Analys!	a		reiny
The second secon	THE RESERVE THE PARTY OF THE PA	rdy campaga	M	Anal Cto	-		Political.
109900	Andrew M	under Country	0	The sollie of			atter
1193539	DI I	talle of Lando	201	Arceuster.	) - (		4 billy Volence
10/01/4	4.89 (OL	Acut of Javes	2	ormadous SC.		-	17
10882716	Ca Natl	lly valencia lopé	L				

# LÍNEA E5LA:

Se brinda capacitación a los integrantes de las Asociación de Usuarios en el tema de metodología de planeación PHVA

FECHA: 13/12/2022 HORA INICIO: 3:00PM HORA FIN: 4:00PM

# SUCURSAL: ARMENIA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN: ARMENIA

### REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Juan Carlos Hernandez Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente
Marily Valencia	Analista Formador	Servicio al Cliente

# REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
Alvaro Aldana	Presidente
Arley Moreno	Vicepresidente
Fanny Arias	Secretaria
Blanca Rodriguez	Secretaria Suplente
Daniel Boasa	Vocal

# COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Validar promesa de servicio de las especialidades

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Se anexa acta

# TEMAS DE CAPACITACIÓN

Planeación (Proceso PHVA), Habitos de Vida Saludable - Salud mental, Principios de las Leyes Estatutarias de Salud 1751 y Participación Democrática y control social Ley 1757 de 2015. FUNCIONES, DEBERES Y DERECHOS DE LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS (INVITEN A SECRETARIAS DE SALUD A CAPACITAR), Cuidados Paleativos, SISTEMA DE AFILIACON TRANSACCIONAL SAT, HABILIDADES BLANDAS: TRABAJO EN EQUIPO, REEMBOLSOS MEDICOS, COMUNICACIÓN ACERTIVA (se capacitará el próximo mes)

# **LÍNEA E5LB:**

Invitación de secretaria de salud Armenia



# Nit. 890000464-3 Secretaria de Salud Oficina de Seguridad Social

SS-PSS-SS 017

Armenia, 27 de enero de 2021

Doctor JORGE HENAO RODRIGUEZ Director Administrativo SALUD TOTAL EPS Hotel Armenia 1 Piso Armenia



Asunto: Conformación Comité de Participación Comunitario COPACO 2022 - 2025

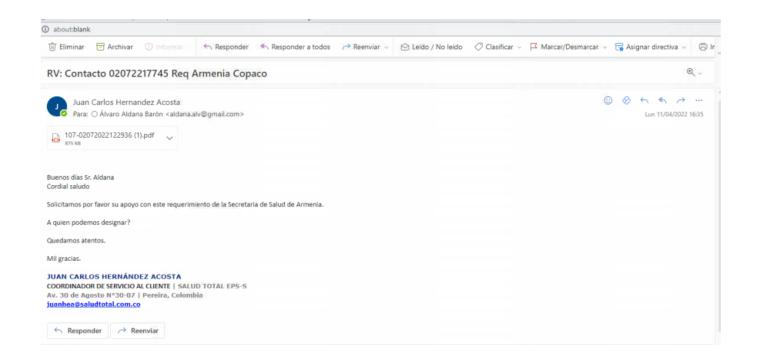
Para dar cumplimiento al Decreto 1757 del 3 de agosto de 1994, por medio del cual se estableció la conformación del Comité de Participación Comunitario COPACO como un espacio de concertación entre los diferentes actores sociales y el Estado, motivo por el cual me permito solicitar se elija y/o designe un delegado de la Asociación de Usuarios de la EPS que usted gerencia para la participación del mismo.

Por tal motivo una vez elegido (a) la persona de la asociación de usuarios, debe enviar copia del acta de elección y/o designación con la la hoja de vida del delegado, a más tardar el 18 de febrero de 2022 al despacho de la Secretaria de Salud Municipal, piso principal de la Alcaldía de Armenia. (CAM)

Una vez se tenga lo solicitado, la Secretaria de Salud del municipio de Armenia, hará la convocatoria, llamado a la persona delegada, con el el fin de que entre todos los delegados por parte de las asociaciones de usuarios de las EPS e IPS del municipio de Armenia, elijan la persona que ocupara el cargo de represente de las asociaciones de usuarios ante el COPACO por un periodo de 3 años.

Cordialmente

top Ounal of 00.00000



# CIUDAD DE SANTA ROSA

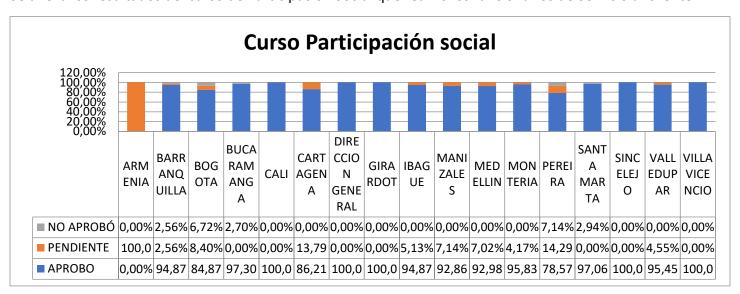
# **LÍNEA E1LA:**

Se anexa pantallazo de correo electrónico en el cual la Dirección Nacional de Servicio al Cliente confirma la asignación de presupuesto para apoyar las actividades de las Asociaciones de Usuarios:



# LÍNEA E1LB; E1LE:

Se anexa los resultados del curso de Participación Social que realizó los funcionarios de Servicio al Cliente:



# **LÍNEA E1LH:**

Se muestra la programación del Diplomado de Servicio al Cliente y evidencia de la presentación de los temas al grupo primario de la sucursal.





# Indicadores de Impacto:

- -Aprendizaje
- Seguimiento a PQRS
- Registro de Oportunidad de Respuesta



trabajos y foro



PROGRAMA DE FORMACIÓN CONTINUA

# Objetivo:

Brindar herramientas y formación contunua an proceso y aplicaciones que permitan a los colaboradores de la Gerencia de Servicio al Cliente, desarrollar la gestión de su hacer, de una manera ágil y de acuerdo los objetivos planeados del proceso.

# Metodología:

- -Conexión Sincrónica y Presencial
- Aprendizaje Virtual en Plataforma
- -Aprendizaje basado en resolución de casos
- Talles

# Indicadores de Impacto:

- Aprendizaje
- Indicadores proios del Proceso de Servicio





ACTA INSTITUCIONAL

Código: E-GCAL-F017 Fecha: 01-03-2018

PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD

Versión: 1.0 Página 2 de 12

TEMAS A DESARROLLAR

No. Tema Tratado

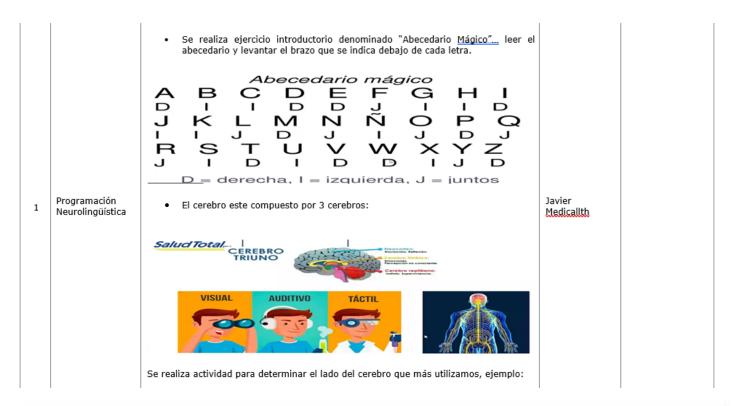
Decisión / Tarea/Conclusión

Responsable

Fecha

TRABAJO EN EQUIPO

SG





# **LÍNEA E2LA:**

Cronograma de capacitación para asociaciones de usuarios 2022:



# PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL

QUÉ	DÓNDE	сомо																							CI	JÁNI	00		-
Evento a realizar	Lucro del cuesto e codo local condu		EI	(E				N	ИAR	Т	Al	R	Т	MA	Y		JUN	Т	J	UL	Т	AGO	П	S	EP	Т	00	CT	T
Evento a realizar	Lugar del evento o sedes involucradas	Metodología a utilizar	1 2	3 4	1 1	2 3	4	1 2	3	4 1	1 2	3 4	1	2 3	4	1	2 3	4	1 2	3 /	4 1	2 3	4	1 2	3 4	1	2	3 4	1
Nuevos Valores de Cuotas Moderadoras y Copagos 2022	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL								П			П						T				П						I
CARTA DE DERECHOS Y DEBERES	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL		П																									I
MEDIOS VIRTUALES: CHAT PABLO Y PUNTO DE ATENCION EN CAS Y AGENDAMIENTO DE CITA PARA CSS	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL																											I
Ruta de Atención y Vacunación COVID-19	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL																											]
CENTROS FARMACEUTICOS AUDIFARMA (se informa los CAF disponibles actualmente)	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL																	Ι				П					$\prod$	I
OFICINA VIRTUAL Y TE ESCUCHAMOS	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL																											
Lavado de manos y su Importancia	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL																		Ш									I
Veedurias en Salud - Control Social	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL																											
PROCEDIMIENTO TÉCNICO-CIENTÍFICO Y PARTICIPATIVO PARA LA DEFINICIÓN DE EXCLUSIONES – RESOLUCIÓN 330 DE 2017	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL																											I
Como acceder a los programas de Promoción y Prevención	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL																											I
Protección al cesante (movilidad entre régimen, caja de compensación y afiliación como independiente)	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL																		П								$\prod$	I
Atención Preferencial y Trato digno, poblaciones vulnerables	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL																		П									I
Como interponer una PQR, Sugerencias y Felicitaciones	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL			П			П	Τ	П	Τ		П			П			T	П	П		П				П	П	Ī
Modelo de Acceso al Servicio	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL			П			П		П						П							П				П	$\prod$	1
Planeación (Proceso PHVA)	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL			П			П	Γ	П			П			П	Τ		Τ	П			П					Π	Ī
APP	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL			П			П		П						П			Ι									$\prod$	I
Principios de las Leyes Estatutarias de Salud 1751 y Participación Democrática y control social Ley 1757 de 2015. FUNCIONES, DEBERES Y DERECHOS DE LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS (INVITEN A SECRETARIAS DE SALID A CAPACITAR)	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL																											]
Habitos de Vida Saludable - Salud mental	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL																		Ш								Ш	
SISTEMA DE AFILIACON TRANSACCIONAL SAT	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL																											
HABILIDADES BLANDAS: TRABAJO EN EQUIPO	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL																											
CIRCULAR 032 DE JULIO DE 2022	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL										T							Ι										
REEMBOLSOS MEDICOS	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL							Ι		Ι			I			Ι		Ι				$\prod$						]
COMUNICACIÓN ACERTIVA	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL																	I	П									J
PORTABILIDAD	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL												I					Ι										

# **LÍNEA E2LB:**

Se muestran fotos de actividades desarrolladas con las Asociación de Usuarios.



Salud Total ....

La Dirección Nacional de Servicio al Cliente

Otorga a:

LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SANTA ROSA

Un reconocimiento especial por

La labor desempeñada en el proceso de Participación Social

Q-a-

# **LÍNEA E2LC:**

Se realizo capacitación en tecnologías de la información ofrecidas por Salud Total EPS-S. Acta de Reunión de febrero de 2022.

	FECHA: 25/02/2022 HORA	INICIO: 3:00PH HORA FIN: 4:0	ОРМ
	SUCURSAL:PEREIRA NOME	BRE DE LA ASOCIACIÓN:SANTA RO	SA
			and the second second second
* .	REPRESEN	TANTES DE LA EPS:	
	NOMBRE	CARGO	ÁREA
	Juan Carlos Hernández Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente
	the state of the s		
	1,		
		•	
			1
	REPRESENTANTES	ASOCIACIÓN DE USUARIOS	4
	NOMBRE	CARGO	
	JOSE CASQUERO	PRESIDENTE	i i
	GILDALDO SALDARRIÁGA	SECRETARIO	the same of the sa
	MARIA CALDONA	SECRETARIA SUPLENTE	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
	OLIVIA LOPEZ	VOCAL	<del></del>
			*
Sin comp	romisos		
	ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETIO	owe succeedance v/o services	CTONEC
	ASONTOS TRATADOS (QUESAS, RECLAPIOS, PETO	IONES, SUGERENCIAS 1/O FELICITA	ctones)
			the second second
Se o	omparte que Coomeva EPS fue liquidada y que su mercado. Salud Total EPS recibió 1.497		
2.4			
	TEMAS D	E CAPACITACIÓN	
MEDIOS	VIRTUALES: CHAT PABLO Y PUNTO DE ATENCION	EN CAS Y AGENDAMIENTO DE CIT	A PARA CSS - Ruta de Atención y
	**************************************	12.1	
	¿La asociación reporta veedurías?	Si:	No:X
	Observaciones sobre veeduria:		

Acta de Reunión de marzo de 2022.

# FECHA: 25/03/2022 HORA INICIO: 3:00PM HORA FIN: 4:00PM

### SUCURSAL:PEREIRA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN:SANTA ROSA

### REPRESENTANTÉS DE LA EPSÍ

NOMBRE		CARGO ÁREA
Juan Carlos Hernández Acosta		Coordinador de Servicio al Cliente Servicio al Cliente
		7
	4.1	

# REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
JOSE CASQUERO	PRESIDENTE
GILDALDO SALDARRIAGA	VICEPRESIDENTE
MARIA CALDONA	SECRETARIA
OLIVIA LOPEZ	SECRETARIA SUPLENTE
	1 . 1

### COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Sin compromisos

# ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Se comparte a la asociación de usuario de Santa Rosa que a la fecha los protegidos trasladados de Coomeva EPS, no han presentado novedades en la atención y que el 17 de marzo 2022, el Gobierno Nacional cerró Medimas EPS, y que sus protegidos fueron trasladados a las otras EPS. el municipio de Santa Rosa recibió 8.634 usuarios nuevos. Se informa que nos autorizaron el ingres de 5 nuevos analistas de Servicio al Cliente para ser repartido en toda la sucursal.

# TEMAS DE CAPACITACIÓN

OFICINA VIRTUAL Y TE ESCUCHAMOS - Lavado de manos y su Importancia

¿La asociación reporta veedurías?	Sit		No:X	
Observaciones sobre veeduría:		4	11 11 1	
and the second s				

Acta de reunión de mayo de 2022.

# FECHA: 27/05/2022 HORA INICIO: 3:00PM HORA FIN: 4:00PM SUCURSAL:PEREIRA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN:SANTA ROSA

### REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
luan Carlos Hernández Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente
Honathan Hernandez	Analista Formador	Servicio al Cliente
		7

# REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
JOSE CASQUERO	PRESIDENTE
GILDALDO SALDARRIAGA	VICEPRESIDENTE
MARIA CARDONA	SECRETARIA
OLIWA LOPEZ	SECRETARIA SUPLENTE

### COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Validar el horario de toma de muestras del laboratorio del hospital San Vicente de Paul de Paul de Santa Rosa

# ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Comenzamos la reunión con el compromiso anterior: Toma de muestras del laboratorio del hospital San Vicente de Paul es de 6 a 9AM. Por otro lado, Coordinador de Servicio al Cliente presenta el nuevo analista formador, Jhonatan Hernandez, Informamos del hackeo que sufrió la compañía y todos las contingencias que se realizarón para que nuestros protegidos siguieran recibiendo servicios de calidad.

# **TEMAS DE CAPACITACIÓN**

Veedurias en Salud - Control Social - APP - Como acceder a los programas de Promoción y Prevención - Protección al cesante (movilidad entre régimen, caja de compensación y afiliación como independiente)

¿La asociación reporta veedurias?	17.	Si:	No:X
	1.	4 4 4 4	
Observaciones sobre veeduria:			

# **LÍNEA E2LD:**

Imágenes de publicaciones promocionando la afiliación a la asociación de usuarios.





# **LÍNEA E2LE:**

Se recibió invitación de la secretaria de salud de Santa Rosa, la cual se remitió a la asociación de usuarios.

# LÍNEA E2LF, E4LD, E5LD:

Se relaciona las actas de reunión mensual con la asociación de usuarios.



Chafe: 11-22-2021 Versión: 3,0

PROCESO ACOMPAÑAMIENTO AL PROTEGIDO

# - ACTA NÚMERO: 1

# FECHA: 28/01/2022 HORA INICIO: 3:00PM HORA FIN: 4:00PM SUCURSAL:PEREIRA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN:SANTA ROSA

# REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Juan Carlos Hernández Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente
<u> </u>		

### REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
JOSE CASQUERO.	PRESIDENTE
MARIA LIBIA CARDONA	SECRETARIA SUPLENTE
OLIVIA ESTER LOPEZ CERVANTES	VOCAL
GILDALDO SALDARRIAGA	SECRETARIO.
170	
	and the second s

# COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

1. Enviar al correo electrónico del señor Casquero la promesa de servicios de cada una de las especialidades.

# ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Coordinador de Servicio al Cliente de la bjenvenida y desea un nuevo año lleno de exitos a los miembros de la Asociación. Compromise antenior: Se valida con el presidente de la asociación de usuarios la entrega fisica de la promesa de servicios de las especialidades. Asociación acepta y se procude a entregar documento. Compartimos que a partir del primero de entero 2022 contamos con una nueva IPS Oncológica llamada Clínica San Rafael, tambien condicida como Sociamedosa. Se les informa los servicios que prestará. Finatza contrato con Occidense de Occidente. Acordamos realizar la renovación de la asociación de usuarios el die 6 de Abril 2022 a las 3 PM en el Centro de Soluciones de Santa Rosa.

# TEMAS DE CAPACITACIÓN

Nuevos Valores de Cuotas Moderadoras y Copagos 2022 - CARTA DE DERECHOS Y DEBERES -

¿La asociación reporta veedurías?	٠	Si:	4.5	No:X	
Observaciones sobre veeduria:	11.	<u> </u>			



Chafe: 11-22-202

PROCESO ACOMPAÑAMIENTO AL PROTEGIDO

Versión: 3.0 Paoina 1 de 2

# ACTA NÚMERO: 2

# FECHA: 25/02/2022 HORA INICIO: 3:00PM HORA FIN: 4:00PM

# SUCURSAL:PEREIRA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN:SANTA ROSA

# REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Juan Carlos Hernández Acosta	Coordinador de Servicio al Cilente S	ervicio al Cliente
		1.2
		7. 7. 7.
and the second s		

# REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
JOSE CASQUERO	PRESIDENTE
GILDALDO SALDARRIAGA	SECRETARIO
MARIA CALDONA	SECRETARIA SUPLENTE
OLIVIA LOPEZ	VOCAL

### COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Sin compromises

# ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Se comparte que Coomeva EPS fue liquidada y que su población fue repartida entre el resto de EPS que quedaron en el mercado. Salud Total EPS recibió 1.497 usuarios nuevos en el municipio de Santa Rosa.

# TEMAS DE CAPACITACIÓN

MEDIOS VIRTUALES: CHAT PABLO Y PUNTO DE ATENCION EN CAS Y AGENDAMIENTO DE CITA PARA CSS - Ruta de Atención y Vacunación COVID-19



PROCESO ACOMPAÑAMIENTO AL PROYEGIDO

Código: M-SIAU-F009 Chafe: 11-22-2021 Versión: 3.0 Pagina 1 de 2

### ACTA NÚMERO: 3

FECHA: 25/03/2022 HORA INICIO: 3:00PM HORA FIN: 4:00PM

# SUCURSAL: PEREIRA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN: SANTA ROSA

### REPRESENTANTÉS DE LA EPSÍ

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Juan Carlos Hernández Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente
	- C , 1 - 1	

### REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
JOSE CASQUERO	PRESIDENTE
GILDALDO SALDARRIAGA	VICEPRESIDENTE
MARIA CALDONA	SECRETARIA
OUVIA LOPEZ	SECRETARIA SUPLENTE

# COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Sin compromisos

# ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Se comparte a la asociación de usuario de Santa Rosa que a la fecha los protegidos trasladados de Coomeva EPS,no han presentado novedades en la atención y que el 17 de marzo 2022, el Gobierno Nacional cerró Medimas EPS, y que sus protegidos fueron trasladados a las otras EPS. el municipio de Santa Rosa recibió 8.634 usuarios nuevos. Se informa que nos autorizaron el ingres de 5 nuevos analistas de Servicio al Cliente para ser repartido en toda la sucursal.

# TEMAS DE CAPACITACIÓN

OFICINA VIRTUAL Y TE ESCUCHAMOS - Lavado de manos y su Importancia

¿La asociación reporta veedurias?		Sit				No:X				
Ob	servaciones sobre veeduria:					4				



PROCESO ACOMPAÑAMIENTO AL PROTEGIDO

Código: M-SIAU-F009 Chafe: 11-22-2021 Versión: 3.0

# ACTA NÚMERO: 4

# FECHA: 29/04/2022 HORA INICIO: 3:00PM HORA FIN: 4:00PM SUCURSAL: PEREIRA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN: SANTA ROSA

# REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE		CARGO	) '	ÁREA
Juan Carlos Hernández Acosta	7	Coordinador de Servick	al Cliente .	Sérvicio al Cliente
*				
1				T
			-	1 .

### REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
t in the second	
the state of the s	

### COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Validar el horario de toma de muestras del laboratorio del hospital San Vicente de Paul de Paul de Santa Rosa

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Presidente de la asociación de usuario informa que se postergue la reunión de abril para el mes de mayo 2022.

TEMAS DE CAPACITACIÓN

Veedurias en Salud - Control Social - APP

# FECHA: 27/05/2022 HORA INICIO: 3:00PM HORA FIN: 4:00PM

# SUCURSAL: PERETRA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN: SANTA ROSA

### REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Juan Carlos Hernández Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente
Jhonathan Hernandez	Analista Formador	Servicio al Cliente
		1
1.1		

# REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE		CARGO
JOSE CASQUERO		PRESIDENTE
GILDALDO SALDARRIAGA		VICEPRESIDENTE
MARIA CARDONA		SECRETARIA
OLIVIA LOPEZ	-	SECRETARIA SUPLENTE
1) -		
1.7		
	1	

# COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Validar el horario de toma de muestras del laboratorio del hospital San Vicente de Paul de Paul de Santa Rosa

# ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Comenzamos la reunión con el compromiso anterior: Toma de muestras del laboratorio del hospital San Vicente de Paul es de 6 a 9AM. Por otro lado, Coordinador de Servicio al Cliente presenta al nuevo analista formador, Jhonatan Hernandez. Informamos del hackeo que sufrió la compañía y todos las contingencias que se realizarón para que nuestros protegidos siguieran recibiendo servicios de calidad.

# **TEMAS DE CAPACITACIÓN**

Veedurias en Salud - Control Social - APP - Como acceder a los programas de Promoción y Prevención - Protección al cesante (movilidad entre régimen, caja de compensación y afiliación como independiente)

	¿La asociación reporta veedurías?		Siz	٠. '			No:X		
		1.0						 	
. 0	bservaciones sobre veeduria:		 		 -			 -	

# . ACTA NÚMERO: 6

# FECHA: 24/06/2022 HORA INICIO: 3:00PM HORA FIN: 4:00PM SUCURSAL:PEREIRA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN:SANTA ROSA

# REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA .
Ivan Carlos Hernández Acosta	Coordinador de Sérvicio al Cliente	Servicio al Cliente:
	1 1 1 1	
A CONTRACTOR OF THE CONTRACTOR		4
		5.7

### REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

	· · ·
NOMBRE	CARGO
4	

# COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Envitar a la coordinadora regional de audifarma a la próxima reunión

# ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

No se realiza reunión. Asociación comparte via telefonica que esperemos la del mes de julio 2022.

# TEMAS DE CAPACITACIÓN

Atención Preferencial y Trato digno, poblaciones vulnerables - Como interponer una PQR, Sugerencias y Felicitaciones

¿La asociación reporta veedurias	?	1.0	Si:		No:	Χ .
Observaciones sobre veeduria:			. 1.4	1		
Observaciones sobre veeduna:						

### ACTA NÚMERO: 7

# FECHA: 29/07/2022 HORA INICIO: 3:00PM HORA FIN: 4:00PM SUCURSAL:PEREIRA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN:SANTA ROSA

### REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Juan Carlos Hernández Acostá	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente
	- 1	
		1
	1 1	

### REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
JOSE CASQUERO	PRESIDENTE
GILDALDO SALDARRIAGA	VICEPRESIDENTE
MARIA CARDONA	SECRETARIA
OLIVIA LOPEZ	SECRETARIA SUPLENTE
	part

# COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Invitar a la Coordinadora Regional de Audifarma a la Proxima reunión

# ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Comenzamos la reunión presentando a la Sra. Monica Marin, Coordinadora Regional de Audifarma, quien comparte que hoy el municipio de Santa Rosa cuenta con una farmacia mucho mas amplia con el objetivo de mejor el servicio y tiempos de atención. Que estan en busca de nuevos funcionarios pero por el perfil ha sido dificil la contratación. Por otro lado, comunicamos que ya no es necesario que nuestros protégidos soliciten cita previa para ser atendidos en los Centros de Soluciones, sino que ya abrimos a demando retomando el modelo de atención que siempre hemos tenido.

# TEMAS DE CAPACITACIÓN

Atención Preferencial y Trato digno, poblaciones vulnerables - Como interponer una PQR, Sugerencias y Felicitaciones - Modelo de Acceso al Servicio

¿La asociación reporta veed	urías?	٠.	Si:	 No:X
1.0				
Observaciones sobre veeduria:	1.0			

1	P-av	anic	•	do	-

# ACTA NÚMERO: 8

# FECHA: 26/08/2022 HORA INICIO: 3:00PM HORA FIN: 4:00PM SUCURSAL:PEREIRA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN:SANTA ROSA

# REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE		
	CARGO	AREA
luan Carlos Hernández Acosta	Coordinador de Servicio al Client	e Servicio al Cliente
		1 1 1 1 1 1 1

### REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUAPTOS

	NOMBRE			CARGO	_		_
OSE CASQUERO			PRESIDENTE		-	<del></del>	_
		_			7.0		_
		-					
				- 1 1	_		,
					_		_
		1			_		_

# COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Sin compromisos

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

No se realiza reunión. Asociación de usuarios solicita via telefónica que esperemos la del mes de septiembre 2022

# TEMAS DE CAPACITACIÓN

Planeación (Proceso PHVA) - Habitos de Vida Saludable - Salud mental

¿La asociación reporta veedurías?

۱ Si

No:X

Observaciones sobre veeduria:\_\_

# ACTA NÚMERO: 9

# FECHA: 30/09/2022 HORA INICIO: 3:00PM HORA FIN: 4:00PM

### SUCURSAL: PEREIRA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN: SANTA ROSA

# REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	AREA
uan Carlos Hernández Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente
	*	
* ',		7
		. ,
REPRESENTANTE	S ASOCIACIÓN DE USUARIOS	
NOMBRE	CARGO	

REPRESENTANTES ASOCIACION DE USUARIOS		
NOMBRE	CARGO	
	No. 2012 Control of the Control of t	
1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	No. 1	

### COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Sin compromisos

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

No se realiza reunión. Presidente de la asociación de usuarios comparte que es mejor realizar la del mes de octubre 2022

# TEMAS DE CAPACITACIÓN

Planeación (Proceso PHVA) - Habitos de Vida Saludable - Salud mental - Principios de las Leyes Estatutarias de Salud 1751 y
Participación Democrática y control social Ley 1757 de 2015. FUNCIONES, DEBERES Y DERECHOS DE LAS ASOCIACIONES DE
USUARIOS (INVITEN A SECRETARIAS DE SALUD A CAPACITAR) - Cuidados Pajeativos

¿La asociación reporta veedur	ías?	Si:	No:X	
	-	A Company of the Comp	- 1	
Observaciones sobre veeduria:	: "			

# FECHA: 28/10/2022 HORA INICIO: 3:00PM HORA FIN: 4:00PM

# SUCURSAL:PEREIRA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN:SANTA ROSA

# REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Juan Carlos Hernández Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente
		_

# REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
Jose Casquero	Presidente
Gilberto Saldarriaga	Vicepresidente
Maria Cardona	Secretaria

# COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Sin compromisos

# ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Se comparte a la asociación de usuarios que a la fecha no tenemos vencidos en canales virtuales a pesar de la caída del sistema el dia 14 de octubre 2022. Por otro lado, el dia 9 de noviembre tenemos auditoria icontec. Se comparte que tuvimos la renuncia de dos analistas y por ello van a encontrar personas nuevas en el Centros de Soluciones de Santa Rosa.

### TEMAS DE CAPACITACIÓN

Planeación (Proceso PHVA), Habitos de Vida Saludable - Salud mental, Principios de las Leyes Estatutarias de Salud 1751 y Participación Democrática y control social Ley 1757 de 2015. FUNCIONES, DEBERES Y DERECHOS DE LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS (INVITEN A SECRETARIAS DE SALUD A CAPACI

¿La asociación reporta veedurías?

Si:

No: x

#### ACTA NÚMERO: 11

#### FECHA: 25/11/2022 HORA INICIO: 3:00PM HORA FIN: 4:00PM SUCURSAL:PEREIRA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN:SANTA ROSA

#### REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Juan Carlos Hernández Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente

#### REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

CARGO		
Presidente		
Vicepresidente		
Secretaria		

#### COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Sin compromisos

#### ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Coordinador de Servicio al Cliente comparte que Salud Total fue auditado por el tontec y nos recertificaren. Que la sucursal no obtuvo hallazgos, lo que no indica que estamos haciendo las cosas bien en pro de nuestros protegidos. Asociación comparte que Audiforma ha mejorado los tiempos de atención, Asociación solicita que desea conocer las instalaciones de ips Clinica San Rafael (se establece como compromiso). Asociación solicita adelantar la reunión de diciembre 9 de diembre 2022 a las 3PM. Coordinador de Servicio al Cliente de acuerdo. Se comparte comparamiento de quejas super de enero a octubre 2022 y la disminución de la tasa gracias a las actividades de seguimiento.

#### TEMAS DE CAPACITACIÓN

REEMBOLSOS MEDICOS - COMUNICACIÓN ACERTIVA

¿La asociación reporta veedurías?

Si:

No: x

#### **ACTA NÚMERO: 12**

#### FECHA: 09/12/2022 HORA INICIO: 3:00PM HORA FIN: 4:00PM

#### SUCURSAL: PEREIRA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN: SANTA ROSA

#### REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Juan Carlos Hernández Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente
Marily Valencia	Analista Formador	Servicio al Cliente

#### REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO		
Jose Casquero	Presidente		
Gilberto Saldarriaga	Vicepresidente		
Maria Cardona	Secretaria		

#### COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Validar con la ips Clinica San Rafael la visita de la Asociación de Usuarios

#### ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Coordinador de servicio al cliente da la biervenida a la Asociación y comparte que agradece todo el apoyo que nos ha brindado durante todo el año 2022. Indica que continua pendiente el compromiso del acta acterior porque la ips manifiesta que por los comprimos de fin de año, organizariamos la visita para el año 2023. Comparte que estaré de vacaciones desde el 16 de diciembre hasta el 10 de enero 2023 y que aun asi, lo que requieran se pueden comunicar conmigo. Asociación manifiesta que a la fecha no han tenido quiess con la Clinica Santa Clara y que audifarma tambien ha mejorado mucho los tiempos de atención.

#### TEMAS DE CAPACITACIÓN

PORTABILIDAD - INTELIGENCIA EMOCIONAL

#### **LÍNEA E3LA:**

Se realiza capacitación en el tema de Política de Salud Pública.



#### ACTA DE REUNIÓN DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

PROCESO ACOMPAÑAMIENTO AL PROTEGIDO

Código: M-STAU-F009 Chafe: 11-22-2021 Versión: 3.0

#### ACTA NÚMERO: 2

#### FECHA: 25/02/2022 HORA INICIO: 3:00PM HORA FIN: 4:00PM SUCURSAL:PEREIRA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN:SANTA ROSA

#### REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO ÁREA
Juan Carlos Hernández Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente Servicio al Cliente
The second second second second	
The second secon	

#### REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
JOSE CASQUERO	PRESIDENTE
GILDALDO SALDARRIAGA	SECRETARIO
MARIA CALDONA	SECRETARIA SUPLENTE
OLIVIA LOPEZ	VOCAL

#### COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Sin compromisos

#### ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Se comparte que Coomeva EPS fue liquidada y que su población fue repartida entre el resto de EPS que quedaron en el mercado. Salud Total EPS recibió 1.497 usuarios nuevos en el municipio de Sarita Rosa.

#### TEMAS DE CAPACITACIÓN

MEDIOS VIRTUALES: CHAT PABLO Y PUNTO DE ATENCION EN CAS Y AGENDAMIENTO DE CITA PARA CSS - Ruta de Atención y Vacunación COVID-19

#### ACTA NUMERO: 5

#### FECHA: 27/05/2022 HORA INICIO: 3:00PM HORA FIN: 4:00PM

#### SUCURSAL: PEREIRA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN: SANTA ROSA

#### REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
luan Carlos Hernández Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente
honathan Hernandez	Analista Formador	Servicio al Cliente

#### REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
JOSE CASQUERO	PRESIDENTE
GILDALDO SALDARRIAGA	VICEPRESIDENTE
MARIA CARDONA	SECRETARIA
OUVIA LOPEZ	SECRETARIA SUPLENTE
The state of the s	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1

#### COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Validar el horario de toma de muestras del laboratorio del hospital San Vicente de Paul de Paul de Santa Rosa

#### ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Comenzamos la reunión con el compromiso anterior: Toma de muestras del laboratorio del hospital San Vicente de Paul es de 6 a 9AM. Por otro lado, Coordinador de Servicio al Cliente presenta el nuevo analista formador, Jhonatan Hernandez, Informamos del hackeo que sufrió la compañía y todos las contingencias que se realizarón para que nuestros protegidos siguieran recibiendo servicios de calidad.

#### TEMAS DE CAPACITACIÓN

Veedurias en Salud - Control Social - APP - Como acceder a los programas de Promoción y Prevención - Protección al cesante (movilidad entre régimen, caja de compensación y afiliación como independiente)

¿La asociación reporta veedurías?	17	Si:	No:X	
		and the second		
Observaciones sobre veeduria:				

#### ACIA NUMERU:

#### FECHA: 29/07/2022 HORA INICIO: 3:00PM HORA FIN: 4:00PM SUCURSAL PEREIRA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN:SANTA ROSA

#### REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE		CARGO	ÁREA
Juan Carlos Hernández Acosta		Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente
		1	
			1
		1	
	-		

#### DEDDECENTANTES ASSOCIACIÓN DE USUADIOS

NOMBRE	CARGO
JOSE CASQUERO	PRESIDENTE
GILDALDO SALDARRIAGA	VICEPRESIDENTE
MARIA CARDONA	SECRETARIA
OLIVIA LOPEZ	SECRETARIA SUPLENTE
	page 1

#### COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Invitar a la Coordinadora Regional de Audifarma a la Proxima reunión

#### ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Comenzamos la reunión presentando a la Sra. Monica Marin, Coordinadora Regional de Audifarma, quien comparte que hoy el municipio de Santa Rosa cuenta con una farmada mucho mas amplia con el objetivo de mejor el servicio y tiempos de atención. Que estan en busca de nuevos funcionarios pero por el perfil ha sido dificil la contratación. Por otro lado, comunicamos que ya no es necesario que nuestros protégidos soliciten cita previa para ser atendidos en los Centros de Soluciones, sino que ya abrimos a demando retomando el modelo de atención que siempre hemos tenido.

#### TEMAS DE CAPACITACIÓN

Atención Preferencial y Trato digno, poblaciones vulnerables - Como interponer una PQR, Sugerencias y Felicitaciones - Modelo de Acceso al Servicio

#### **LÍNEA E3LB:**

En nuestra página web, se publica información para nuestros afiliados relaciona con autocuidado.



Política Pública Distrital del Servicio a la Ciudadanía



INICIO COVID-19 DIRECTORIO MANUAL DEL USUARIO CANALES DE ATENCIÓN TRANSPARENCIA

# Hábitos de vida

#### Hábitos de vida que suman latidos

En septiembre se celebra el día mundial del corazón y sabemos cuán importante es esta...

14 septiembre 2022

14 septiembre 2022





#### Política Pública Distrital del Servicio a la Ciudadanía

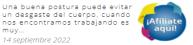
Política Pública Distrital del Servicio a la Ciud...



#### Leche materna, un alimento mágico y único

un desgaste del cuerpo, cuando nos encontramos trabajando es

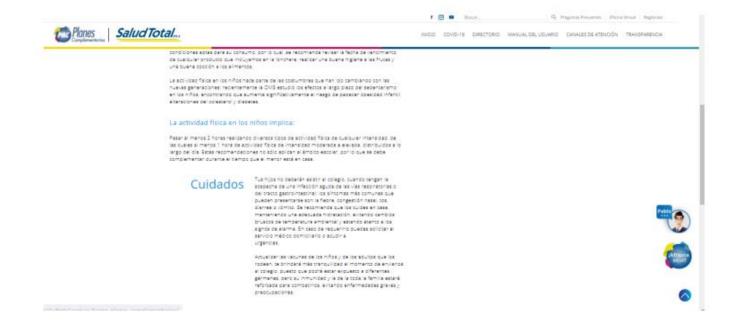
En el mes de agosto se celebra en todo el mundo la lactancia











#### **LÍNEA E3LC:**

Listas de asistencias de nuestros funcionarios a temas de Humanización y Trato Digno.

Jaiuu	IULAIES-S			Fecha: 25	5-07-2018
The Section of Material Sections of Company And Section 1997 (1997) (199	The Not control of Con	ESO GESTIÓN HUMANA		Versión: 2 Pagina 1	
	FECHA DE			rayma 1	uu 1
SUCURSAL:	REALIZACIÓN (DD/MN/ AAAA): 2-dic-22 RESPO	TADOR SABLE:			
1 0	(LOS) PROGRAMAS O ACTIVIDADES		ALENCIA LO	PEZ	Horas
tipos de	e clientes y enfoque dif	erencal in	cial 16:00	Final	17:00 Efectivas
		Ini	cial	Final	Efectivas
(C)		Ini	cial	Final	Efectivas
A THE PERSON NAMED IN COLUMN 1			cial	Hora Final	Horas Efectivas
SERVACIONES (					
THE RESERVE OF THE PARTY OF THE			Total Control of the	of Bridge   Total	
DOCUMENTO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO ACTUAL O A DESEMPERAR		E HORA DE	FIRMA
(0880080)	Beatrizestela mejos Malura	analista.			Derry M
A2145075	Yasmin Rios Cardona	Analista Serviuo Cliente	,		Jarmin P
iokuwani	Yoliona Linchet	fraluta			Justs.
12853278d	Principo garamo	CMOUISTO,			Ulucono
119352830	2 Anothe baian				0 1
1004495121		Auxiontacton			Tanul Fres
100-6-1089s	Angip Scheth Grado	Ack contactos,			Dieffor 6
1001993178	Ellen Henera	Andista Servicio al Chie	nte		Set
T004528137		Andista			Moralu
1010606010	2 Sept School	Analista			ZUBM D
1088301748		unglista			Cleros
1088245993	1AMANA OKTIZ	ANALISTA. EPS.	SSIA.	-	TATIANAC
10.261250	xima. Gallac le	Anallia			XIMUL 6H
1088008801		Analista	Million	(	Zibiona
102829980	5 Organica pros	ma1-5+0 5-C			CuRic

VUINVI IV VUIESS				Versión: 2.0		-
	PROCESO GESTIÓN HUMANA Pagina 1 de 1					
sucursal: Pereira	FECHA DE REALIZACIÓN 27 /septiembre / FACIL	LITADOR				=
NOMBRE (6) DEL (LOS) PROGRAMAS O ACTI		DNSABLE: marily Valence		T	- T	
2	Material de Taller Resolución de conflictos	Hori inleid Hori	1 27100,0	Final 19:0	Horas Efectivas Horas	_
3		inicis Hora inicis	1	Final Hora Final	Efectivas Horas Efectivas	-
4		Miles Inicia		Hora Final	Horas Efectivas	
OBSERVACIONES:						
[1][1][1][1][1][1][1][1][1][1][1][1][1][						-
N1 DOCUMENTO	NOMBRES Y APELLEDOS	CARGO ACTUAL O A DESEMPEÑAR	HORA D	E HORA DE	FIRMA	
· NO COURTERENT CARRIED	2.05	Anounda magras (57			Ceroler 2	200
2 1004733350 Veronica		Phalista Css	1		primical	7
	laring Ramos	And 13/5 CS S.	1	1 (	The state of	-
· KEBOCERESE DIBIONO L	Andrea Osono	Analista Integral Sc		2	ibiana c	7
· 1080271440 Nataha	Cono Genzalez	Analista integral sec			ataha Ca	
1 4 - 500 44	tiona Compaña M	Anahota	1		leidy	
100000000000000000000000000000000000000	illew Hincohie	Analyta Csc		l x	imana Gla	
· lours 2845 Amaig Jolip		Aux contactos		Je	1	
· 1004445122 Paniel Fe	like Londoño Contrillón	Aux. contactor		1	aniel fore	Jan.
10	2	1.0 4.01 0			1 1.0	
"10897475801 CCHULL EL	Lendono PO17	throllistol ass		Q	MCGX	
" 1089740042 Diana	Marica Heraio O	Analista Sc.		4	tue	
" 1225092255 Stefania B		Analista CSS			86.	
"108055727 Stelding	Andrea lung	Anglista CSS		-	MA	0
15 1088245993 TATIANA	ORTIZ.	ANGLISTA CSS.		1	STIANL O	HIZ
	ANA HEPPERA DIAZ	Analista Cus		1	el -	
"193539302 Angee 6	arcia.	Anolista CSS.		P	nge	
		-				
			Hora inicial Hora	Hora Final	Horas Efectivas	
CHANNE	iclo de Capacitación Agosto - MATERIAL - ORIENTACIO	N AL CLIENTE	inicial	Final	20:00:00 Horas Efectivas	1.4.
			Hora inicial	Hora Final		
			Hora inicial	Hora Final	Horas Efectivas	
OBSERVACIONES:						1
N° DOCUMENTO	NOMERES Y APELLIDOS	CARGO ACTUAL O A DESEMPERAR		IORA DE HORA I	A A FIRMA	
· 1019063173 Ham 14	Mortina	Analyta intend SC	I WATER BY		1112	DEBECOV.
	ndra Osono Raigue	Analyte Integral 50	-		Bibicino	(2)
	spina Arboleda	Analista integral sc			Veronica	
1 108-271440 valalia C	dua Cousales	Analisto 3.C			Matalia	
· 10 88334912 leidy Cam	Maso Maso van	Analista		1	lendy	C 00
· 1088143400 XI WUY CO	Tana hospood	mainte interna se	. +		Ximena	C.00
					Jolee	
1 WHO TO SHE (HYGIE)	wheth Grando	Ace contacte	25		Joice	rng
	tendoro L	Apollista integral sc			Catal	2
10 1089 745042 Itamon W	Verrela Henor	Horalista S.C.	-		Parel	> -
" 122'5092755 Stefania F	incon Arenas		c		961	5
12 1085293845 Custica		anoise ser Cher			Con	-
" 000355007 Notalia -1	have lux Gorcia	Andish	7		Mili	
-0004/000	The total	101.	-			A
14 MODE CASSION 3 INSTITUTE	06412.	AMIMA			IAMA	
14 108824599). TATIANA	06412.	Avalista			TATIA	12
15 275097755					- 10-1-10-10-10-10-10-10-10-10-10-10-10-10	State 1
15 275097755 16 1193538302 Angre E	arcia	Analista	gato		ARCO	
15 275097755 16 1193538302 Angre E	arcia ncia lopez				- 10-1-10-10-10-10-10-10-10-10-10-10-10-10	akin.

#### **LÍNEA E3LD:**

Se realiza capacitación para los afiliados a la Asociación de Usuarios en programas de promoción y prevención.

#### ACTA NÚMERO: 5

## FECHA: 27/05/2022 HORA INICIO: 3:00PM HORA FIN: 4:00PM

#### SUCURSAL: PEREIRA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN: SANTA ROSA

#### REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Juan Carlos Hernández Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente
Jhonathan Hernandez	Analista Formador	Servicio al Cliente
		T

#### REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARTOS

NOMBRE	CARGO
JOSE CASQUERO	PRESIDENTE
GILDALDO SALDARRIAGA	VICEPRESIDENTE
MARIA CARDONA	SECRETARIA
OLIWA LOPEZ	SECRETARIA SUPLENTE
	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1

#### COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Validar el horario de toma de muestras del laboratorio del hospital San Vicente de Paul de Paul de Santa Rosa

#### ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Comenzamos la reunión con el compromiso anterior: Toma de muestras del laboratorio del hospital San Vicente de Paul es de 6 a 9AM. Por otro lado, Coordinador de Servicio al Cliente presenta al nuevo analista formador, Jhonatan Hernandez. Informamos del hackeo que sufrió la compañía y todos las contingencias que se realizarón para que nuestros protegidos siguieran recibiendo servicios de calidad.

#### **TEMAS DE CAPACITACIÓN**

Veedurias en Salud - Control Social - APP - Como acceder a los programas de Promoción y Prevención - Protección al cesante (movilidad entre régimen, caja de compensación y afiliación como independiente)

#### **LÍNEA E4LA:**

Se realiza capacitación para los afiliados a la Asociación de Usuarios en veedurías y control social.



#### ACTA DE REUNIÓN DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

PROCESO ACOMPAÑAMIENTO AL PROTEGIDO

Código: M-SIAU-P009 Chafe: 11-22-2021 Versión: 3.0

#### ACTA NÚMERO: 5

#### FECHA: 27/05/2022 HORA INICTO: 3:00PM HORA FIN: 4:00PM SUCURSAL:PERETRA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN:SANTA ROSA

#### REPRESENTANTES DE LA EPS:

	** , , ,	
NOMBRE	CARGO	ÁREA
Juan Carlos Hernández Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente
Jhonathan Hernandez	Analista Formador	Servicio al Cliente
		1 1 1 1 1 1
1,1		-

#### REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
JOSE CASQUERO	PRESIDENTE
GILDALDO SALDARRIAGA	VICEPRESIDENTE
MARIA CARDONA	SECRETARIA
OUWA LOPEZ	SECRETARIA SUPLENTE

#### COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Validar el horario de toma de muestras del laboratorio del hospital San Vicente de Paul de Paul de Santa Rosa

#### ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Comenzamos la reunión con el compromiso anterior: Toma de muestras del laboratorio del hospital San Vicente de Paul es de 6 a 9AM. Por otro lado, Coordinador de Servicio al Cliente presenta al nuevo analista formador, Jhonatan Hernandez. Informamos del hackeo que sufrió la compañía y todos las contingencias que se realizarón para que nuestros protegidos siguieran recibiendo servicios de calidad.

#### TEMAS DE CAPACITACIÓN

Veedurias en Salud - Control Social - APP - Como acceder a los programas de Promoción y Prevención - Protección al cesante (movilidad entre régimen, caja de compensación y afiliación como independiente)

¿La asociación reporta veedu	urias?	Siz		No:X	
Observaciones sobre veeduria:			 		<del></del>

#### **LÍNEA E4LB:**

ASOSALUDTOTAL2021@GMAIL.COM

- · Conformación de la red de prestadores de Salud Total EPS-S de acuerdo con su región.
- Coberturas del Plan de Beneficios en Salud PBS (Acuerdos 72 y 74 del Consejo Nacional de Seguridad Social En Salud CNSSS).
- · Modelo de Atención de Servicios.
- · Otros asuntos según necesidades o funciones.

#### ¿Quieres participar?

Si estás interesado en formar parte de la Asociación de Usuarios, envíanos tu solicitud por escrito al correo asousuarios@saludtotal.com.co Esta solicitud será evaluada por la misma asociación quien te hará llegar la respectiva respuesta dentro del tiempo establecido.

#### Política de Participación Social

La Política de Participación Social en Salud- PPSS (Resolución 2063 de 2017), tiene como objetivo la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones del sistema de salud en conjunto.

Consulta aquí las actividades programadas para el año 2022

#### **LÍNEA E4LC:**

Foto de reconocimiento a la labor de la Asociación de Usuarios, se realizó entrega de diploma.



#### **LÍNEA E4LE:**

Se capacita a nuestros funcionarios de Servicio al Cliente en el tema de Control Social.

Salue	d Totaless REPORTE DE ASIS	STENCIA A REUNIONES O CAPACITAC	HON			GRUM F 1000	
	PROCESO GESTION HUMANA						
	PEGNA DE MENUEL FAI	CHITADOR			Pagina 1		
SUCURBALI	DEL (LOS) PROGRAMAS O ACTIVIDADES	POSSABLE	MARLLY VALES	VCIA LOPE	CZ.		
NOMBRE (I	Carrolina en Control So	dal	Horn Intellat	1600	Hera	57:55 Pores	
P	Corbotación en Control 50 solución 2063 de 2017		Marx Intotal		Hors- Final	Marino Effectives	
1	CICCION COS		Harm Selected		Please Firest	Phorne Electrons	
			Here telefal		Nora Final	Derticas	
-							
ERVACIONES :					-		
DOCUMENT	NOMEREN Y APELLIGOR	GAROO ACTUAL O A BAR	empelian	HORA SE	MACHINE MACHINE	FIRM	
100000000000000000000000000000000000000	(x) Mearpiz Estela Treps n	n analista.				BETTY TM.	
100	D - On Jane	Analista serolua	chente			Jarminec	
42145075	II CONT	analyta				Just 10	
lolzuus:		017011070				שמושושו	
	DEL MINORE SCHOOL OF	Analista				Angel 1	
1143638	or Angee baicion	Auxicondu do				Vaniel lone	
1004992	122 Vaney Felik landons	ALK contactos			- 55	Achothy Gir	
(00+670)	is Angle Jolieth Gialdo	Gralisto				60	
1001995		Andrites				Much	
70045E	3131 Maria Leon Vuigner	Analista		-		Eyen 1	
102000	as Zukara	ANATOTA.	0 000 M			ATIANA,	
1088243		Analysta	1 100 6			Wenty	
108830	1748 Wardy Gara's	Riden	and and			Jame Ot	
1088762	Kimm Gellic Hincon	Andista				Biblanc	
108801	199 BIRIOUCY PROVID	Avc1.5+ G				qua a co	
106629	385 Custion P.os	Anglie	la			leidy	
1-000	you leidy campaya M	Anal cto	14			nelone	
1193539	Monday Contra . 6	2 Amhsta	Sac			goden.	
119000	or aldune landone	The constant			4	Lbill Valeni	

#### LÍNEA E5LA:

Se brinda capacitación a los integrantes de las Asociación de Usuarios en el tema de metodología de planeación PHVA

	500000000000000000000000000000000000000	INICIO. 3.00PM HORA FIN. 4 RE DE LA ASOCIACIÓN:SANTA F		
	REPRESENT	ANTES DE LA EPS:		
	NOMBRE	CARGO	ÁREA	
Juan	Carlos Hernández Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente	
-				
_	REPRESENTANTES A	SOCIACIÓN DE USUARIOS		
	NOMBRE	CARGO		
Jose	Casquero	Presidente		
Gilb	erto Saldarriaga	Vicepresidente		
Mar	ria Cardona	Secretaria		
-				
				(8)
	COMPROMISOS	DEL ACTA ANTERIOR		
	Sin c	ompromisos		
ASI	UNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PE	TICIONES, SUGERENCIAS Y/O FEL	(CITACIONES)	
Se comparte a la 2022. Por otro la	a asociación de usuarios que a la fecha no tenemos ve do, el dia 9 de noviembre tenemos auditoria icontec. S personas nuevas en el Cer	ncidos en canales virtuales a pesar de la se comparte que tuvimos la renuncia de ntros de Soluciones de Santa Rosa.	caida del sistema el dia 14 de or dos analistas y por ello van a en	tubre contrar
	TEMAS DE	CAPACITACIÓN		
control social	eso PHVA), Habitos de Vida Saludable - Salud mental, Ley 1757 de 2015. FUNCIONES, DEBERES Y DERECHO: (TAR) - Cuidados Paleativos - SISTEMA DE AFILIACON	S DE LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS (	INVITEN A SECRETARIAS DE SALU	rática y D A
	II a appelación consiste const. 1. 3			
	¿La asociación reporta veedurías?	Si:	No: x	

#### LÍNEA E5LB:

Se recibió invitación de la secretaria de salud de Santa Rosa, la cual se remitió a la asociación de usuarios.

# CIUDAD DE BOGOTÁ

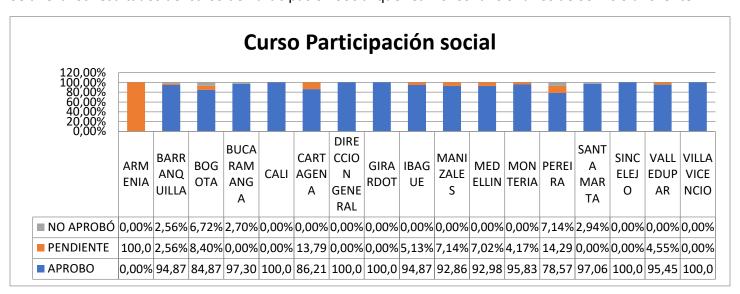
#### LÍNEA E1LA:

Se anexa pantallazo de correo electrónico en el cual la Dirección Nacional de Servicio al Cliente confirma la asignación de presupuesto para apoyar las actividades de las Asociaciones de Usuarios:



#### LÍNEA E1LB; E1LE:

Se anexa los resultados del curso de Participación Social que realizó los funcionarios de Servicio al Cliente:



#### **LÍNEA E1LH:**

Se muestra la programación del Diplomado de Servicio al Cliente y evidencia de la presentación de los temas al grupo primario de la sucursal.





#### Indicadores de Impacto:

- -Aprendizaje
- Seguimiento a PQRS
- Registro de Oportunidad de Respuesta





PROGRAMA DE FORMACIÓN CONTINUA

#### Objetivo:

Brindar herramientas y formación contunua an proceso y aplicaciones que permitan a los colaboradores de la Gerencia de Servicio al Cliente, desarrollar la gestión de su hacer, de una manera ágil y de acuerdo los objetivos planeados del proceso.

#### Metodología:

- -Conexión Sincrónica y Presencial
- Aprendizaje Virtual en Plataforma
- -Aprendizaje basado en resolución de casos
- Talles

#### Indicadores de Impacto:

- Aprendizaje
- Indicadores proios del Proceso de Servicio





ACTA INSTITUCIONAL

Código: E-GCAL-F017 Fecha: 01-03-2018

PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD

Versión: 1.0 Página 2 de 12

TEMAS A DESARROLLAR

No. Tema Tratado

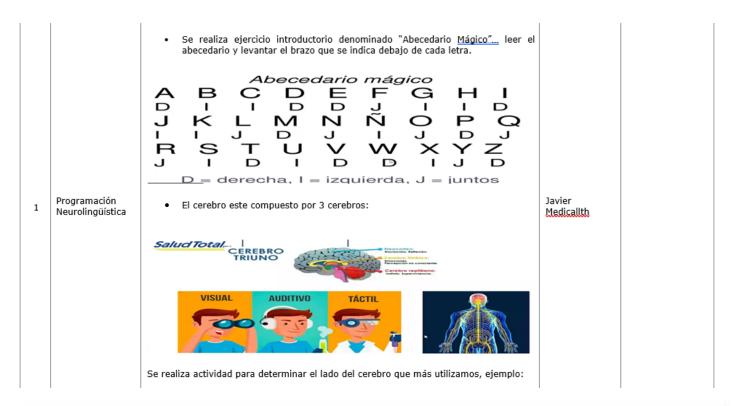
Decisión / Tarea/Conclusión

Responsable

Fecha

TRABAJO EN EQUIPO

SG





#### **LÍNEA E2LA:**

Cronograma de capacitación para asociaciones de usuarios 2022:



#### PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL

																											_
QUÉ	DÓNDE	со́мо													_							_			ÁNDO	_	
Evento a realizar	Lugar del evento o sedes involucradas	Metodología a utilizar	ENE			EB	$\perp$	MA			ABR	$\perp$	M/		Ц,	JUN	$\dashv$		UL		AG0	$\perp$	SE			ОСТ	
		Midaganesan	1 2	3 4	1 2	3	4 1	2	3 4	1 2	3	4 1	2	3 4	1	2 3	4	1 2	3 4	1	2 3	4 1	2	3 4	1	2 3	4
Nuevos Valores de Cuotas Moderadoras y Copagos 2022	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	Ш	Т	Ц	Ш	$\perp$	Ц	$\perp$	Ц	Ц	$\perp$	Ц	1	Ц	$\perp$	Ц	1	Ц	Щ	$\perp$	Ц	Ц	Ш	Ц	$\perp$	Щ
CARTA DE DERECHOS Y DEBERES	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL													Ш												
MEDIOS VIRTUALES: CHAT PABLO Y PUNTO DE ATENCION EN CAS Y AGENDAMIENTO DE CITA PARA CSS	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	Ш											I		Ι						$ lap{1}$			$\prod$	$oxed{T}$	$\prod$
Ruta de Atención y Vacunación COVID-19	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL				П		П			П				Ш					Ш			Ш				
CENTROS FARMACEUTICOS AUDIFARMA (se informa los CAF disponibles actualmente)	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	Ш	Т	Т	П		П	T	П	Т	T	П	T	П	Т	П		П	П	T	П	П	П	П	Т	П
OFICINA VIRTUAL Y TE ESCUCHAMOS	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL													П					П			П			I	$\prod$
Lavado de manos y su Importancia	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL						П																			
Veedurias en Salud - Control Social	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL		Π	П			П							П	Τ	П			П		Π	П		П	T	П
PROCEDIMIENTO TÉCNICO-CIENTÍFICO Y PARTICIPATIVO PARA LA DEFINICIÓN DE EXCLUSIONES - RESOLUCIÓN 330 DE 2017	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL			П			П					П		П	T	П			П		$\Box$	П		$\Box$	T	П
Como acceder a los programas de Promoción y Prevención	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL			П	П		П			Π		П		П	T	П			П		П	П		П	T	П
Protección al cesante (movilidad entre régimen, caja de compensación y afiliación como independiente)	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL																					П		$\Box$	$oxed{T}$	$\prod$
Atención Preferencial y Trato digno, poblaciones vulnerables	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL																				Ш			Ш		
Como interponer una PQR, Sugerencias y Felicitaciones	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL			П	П		П			Π		П			T				П		П	П		П	Τ	П
Modelo de Acceso al Servicio	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL																					П		$\prod$	$oxed{oxed}$	$\prod$
Planeación (Proceso PHVA)	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL																								$\perp$	$\prod$
APP	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL																							$\prod$	$\perp$	$\prod$
Principios de las Leyes Estatutarias de Salud 1751 y Participación Democrática y control social Ley 1757 de 2015. FUNCIONES, DEBERES Y DERECHOS DE LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS L'INVITEN A SECRETARIAS DE SALID A CAPACITAR)	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL																									
Habitos de Vida Saludable - Salud mental	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	Ш		Ш	Ш		Ш		Ш			Ш		Ш	$\perp$	Ц			Ш			Ш		Ц	$\perp$	Ш
SISTEMA DE AFILIACON TRANSACCIONAL SAT	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL																									
HABILIDADES BLANDAS: TRABAJO EN EQUIPO	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL																									
CIRCULAR 032 DE JULIO DE 2022	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL																									
REEMBOLSOS MEDICOS	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL																									
COMUNICACIÓN ACERTIVA	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL																									
PORTABILIDAD	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL						$\prod$						T		Τ					Τ						

#### **LÍNEA E2LB:**

Se muestran fotos de actividades desarrolladas con las Asociación de Usuarios.



#### Salud Total ....

La Dirección Nacional de Servicio al Cliente

Otorga a:

#### LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE BOGOTÁ

Un reconocimiento especial por

La labor desempeñada en el proceso de Participación Social

Q-a-

#### **LÍNEA E2LC:**

Se realizo capacitación en tecnologías de la información ofrecidas por Salud Total EPS-S.

Acta de Reunión de febrero de 2022.

#### ACTA NÚMERO: 02

FECHA: 15 FEBRERO 2022

HORA INICIO: 3:00PM - 5:00PM

SUCURSAL: BOGOTÁ NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN: ASOCIACIÓN DE USUARIOS

#### REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
CINDY BLANQUICETH	COORDINADOR(A) SUCURSAL	SAC
DRA, ANA EDITH GÓMEZ	JEFE DE ASESORÍA Y ACOMPAÑAMIENTO AL USUARIO- VS	
MARCELA MERCADO PUCHE		SAC

#### REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
NOHORA RUTH SUAREZ	REPRESENTANTE LEGAL ASO USUARIOS
PEDRO PINEDA	VICEPRESIDENTE
JOSE MILTON OSTOS	SUPLENTE DE SECRETARIA

#### COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

#### ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES

- 2:50pm se inicia conexión

- 3:10pm se acuerdan últimos detalles de la capacitación que se ejecutará el 19 de febrero del 2022 con Virrey Solis y Salud Total EPS "EL CAPACITADOR Y EL PACIENTE"
- Sra Nohora Suárez solicita acompañamiento por parte de un ingeniero de sistemas, a lo cual el SALUD TOTAL responde "Estas plataformas para video conferencia como Zoom, Teams y Meet no son aplicaciones de Salud Total EPS-S, por lo cual el funcionamiento de estas plataformas no depende de la EPS-S.

Por lo anterior, no es viable el acompañamiento de uno de los ingenieros de Salud Total EPS-S, pues como lo indique, estas plataformas no son dominio de Salud Total EPS-S."

Sra Nohora respondió a esta respuesta asi: "Estamos solicitando nuevamente a la Eps Salud, que para la capacitación a realizarse este sábado 19. Donde tenemos inscripciones de 200 personas para ingresar por la plataforma Teams. Se requiere que un ingeniero de sistemas revise en el punto de las Américas cual computador tiene las características de hardware velocidad y memoria para que la funcionaria Marcela Puche pueda generar una buena conexión a expositores y usuarios pará que puedan acceder al ingreso en simultánea están citados 8:50am, y que no se congele la imagen o transmisión"

#### TEMAS DE CAPACITACIÓN

- 11 de febrero 2022 se socializó por parte del formador Diego Barriga capacitación correspondiente a mes de febrero 2022
  - Carta de Derechos y Deberes (afiliado y paciente)
  - Ajuste salario minimo / copagos y cuotas moderadoras 2022.
    - Canales y herramientas virtuales SALUD TOTAL EPS
  - Encuesta de satisfacción de la formación no lo diligencian

#### COMPROMISOS DE LA EPS

- 1. Escalar con gerente de sucursal. Dra Irma pinzón un informe actualizado de audifarma en cuanto al porcentaje de entregas realizadas / pendientes por entregar /desabastecimiento, etc de todo lo relacionado con medicamentos. - se escaló con Dra Irma pinzón / Dra Alexandra Alejo - CUMPLIDA
- 2. Escalar con gerente de sucursal, Dra Irma Pinzòn se les presente a la asociación de usuarios un plan de mejora (informe general) con relación a oportunidad de citas con especialistas y procedimientos quirúrgicos; esto que haga referencia a lo autorizado vs lo prestado. - CUMPLIDA
- 3. Asociación de usuarios solicitan la presentación de las rutas de las enfermedades mentales escalado a Dra Irma pinzón / Dr. Alfonso Aguirre - PENDIENTE - escalado nuevamente por correo el 25 de noviembre 2021.
- Capacitación EL CUIDADOR Y EL PACIENTE Programada para el sábado 19 de febrero del 2022 CUMPLIDA
- 5. Reporte de la habilitación apertura de los SUPER CAF de Audifarma en Bogotá para los protegidos de SALUD TOTAL EPS. PENDIENTE - reportado por correo el 25 de noviembre 2021 – Dra Carolina Pinzón / Coordinadora SAC Vanessa Páez.

#### COMPROMISOS ASOCIACIÓN DE USUARIOS

- 1. Enviar Veedurias Solicitado en varias oportunidades a representante de la asociación de usuarios, sra Nohora Suárez; (se pide orientación a secretaria de salud ya que los integrantes no están de acuerdo con el diligenciamiento del formato generado por salud total, refiere que los casos expuestos en la mesa de trabajo serian los indicados para cumplir con este requisito.
- Escrito para escalar problemática a vs relacionado el incumplimiento de protocolos de bioseguridad en las unidades de VS, NOGALES Y CPO Pendiente revisar sra Nohora
- 3. Escrito para escalar con coordinador(a) médico de vs calle 98/castellana relacionado a temas de vacunación, distanciamiento, protocolos de bioseguridad,demora para atención en citas ya programadas - Pendiente revisar sra Nohora
- 4. Escrito para escalar con el Call Center los inconvenientes que han presentado con la linea de whatsapp Call covid 3212031444 – Pendiente revisar sra Nohora
  OBSERVACIONES GENERALES

- Mesa de trabajo : Ejecutada el 08 de febrero del 2022 de 11:00AM A 1:15PM

Acta de Reunión de marzo de 2022.

FECHA: 15 MARZO 2022 HORA INICIO: 3:00PM - 5:00PM

#### SUCURSAL: BOGOTÁ NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN: ASOCIACIÓN DE USUARIOS

#### REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
CINDY BLANQUICETH	COORDINADOR(A) SUCURSAL	SAC
JUAN GONZÁLEZ	FORMADOR	SAC
MARCELA MERCADO PUCHE	ANALISTA SAC	SAC

#### REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
NOHORA RUTH SUAREZ	REPRESENTANTE LEGAL ASO USUARIOS
PEDRO PINEDA	VICEPRESIDENTE
JOSE MILTON OSTOS	SUPLENTE DE SECRETARIA
SUMILDE NOVA	VOCAL PRINCIPAL ASOCIACIÓN DE USUARIOS
LUIS FELIPE CELY	VOCERO/COMITÉ DE VIGILANCIA Y CONTROL COPACO PUENTE ARANDA

#### COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

NA

#### ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES

- 2:50pm se inicia conexión

3:15pm se inicia con la lectura del acta mes febrero, a lo cual todos están de acuerdo,
 3:30pm jefe Cindy Blanquiceth presenta el informe de indicadores PQR correspondiente al trimestre (diciembre 2021 a febrero 2022).

- 1. Punto de atención en casa
- 2. Centro de soluciones presencial
- 3. Oficina virtual
- 4. Chat pablo
- 5. Quejas y reclamos

Presentación les fue enviada al coreo asoepstotal@gmail.com

- Les presenta el top 15 - causales por oportunidad de citas virrey solis

#### TEMAS DE CAPACITACIÓN

11 de Marzo 2022 se socializó por parte del formador Juan González capacitación correspondiente a mes de Marzo 2022.

 Oficina Virtual

- Lavado de manos y su importancia

Presentación enviada a la Sra Nohora Suárez por correo el 02 de marzo 2022

#### COMPROMISOS DE LA EPS

- Asociación de usuarios solicitan la presentación de las rutas de las enfermedades mentales escalado a Dra Irma pinzón / Dr. Alfonso Aguirre - PENDIENTE – escalado nuevamente por correo el 30 de marzo 2022.
- Reporte de la habilitación apertura de los SUPER CAF de Audifarma en Bogotá para los protegidos de SALUD TOTAL.
   EPS. PENDIENTE escalado nuevamente por correo el 30 de marzo 2022. Dra Carolina Pinzón / área médica, área de medicamentos, coordinador a cargo SAC (Cindy Blanquiceth).

#### COMPROMISOS ASOCIACIÓN DE USUARIOS

- 1. Enviar Veedurias Solicitado en varias oportunidades a representante de la asociación de usuarios, sra Nohora Suárez; (se pide orientación a secretaria de salud ya que los integrantes no están de acuerdo con el diligenciamiento del formato generado por salud total, refiere que los casos expuestos en la mesa de trabajo serían los indicados para cumplir con este requisito – revisar acta mes febrero 2021.
- Escrito para escalar problemática a vs relacionado el incumplimiento de protocolos de bioseguridad en las unidades de VS, NOGALES Y CPO - Pendiente revisar sra Nohora
- Escrito para escalar con coordinador(a) médico de vs calle 98/castellana relacionado a temas de vacunación, distanciamiento, protocolos de bioseguridad, demora para atención en citas ya programadas - Pendiente revisar sra Nohora
- Escrito para escalar con el Call Center los inconvenientes que han presentado con la línea de whatsapp Call covid 3212031444 – Pendiente revisar sra Nohora





#### ACTA DE REUNIÓN DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

Código: M-SIAU-F009 Chafe: 11-22-2021 Versión: 3.0 Pagina 1 de 2

PROCESO ACOMPAÑAMIENTO AL PROTEGIDO

**ACTA NÚMERO: 4** 

FECHA: 19 ABRIL 2022 (fecha a ejecutar de acuerdo a

HORA INICIO: No se ejecutó

cronograma)

SUCURSAL: BOGOTÁ

NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN: ASOCIACIÓN DE USUARIOS

#### REPRESENTANTES DE LA EPS

NOMBRE	CARGO	ÁREA
MILENA FONSECA	COORDINADOR(A) SUCURSAL	SAC
MARCELA MERCADO PUCHE	ANALISTA SAC BOGOTÁ	SAC

#### REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
NA	NA

#### COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

#### ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

- No se llevó a cabo reunión en el mes de abril con la asociación de usuarios de acuerdo a lo siguiente:
- 18 de abril 2022 se envía correo a la asociación de usuarios así:

Sra. Nohora Suárez, de acuerdo a lo validado y direccionado por coordinadora de servicio al cliente (Milena Fonseca), esta semana por auditorías internas en la EPS no se podrán ejecutar las reuniones pendientes (MESA DE TRABAJO / REUNIÓN EPS) las cuales estaban programadas para 2 y 3 martes de cada mes (12 y 19 de abril).

Quedaremos pendientes al direccionamiento por parte de Dirección General y Servicio al Cliente para la re-programación de estas.

- De acuerdo a lo validado nuevamente con representantes de la EPS; el 26 de abril 2022 se envía correo a la asociación de usuarios así: Sra. Nohora Suárez, de acuerdo a lo informado vía telefónica el día de hoy 26 abril 2022 la coordinación de servicio al cliente y el área de RED tenían el espacio disponible para el día jueves 29 de abril en horario de 3:00pm para reunirse con ustedes y dividir el tiempo en 1 hora para temas con la MESA DE TRABAJO y 1 hora con temas planteados en las reuniones con la EPS.
- A lo anterior usted me indica que por temas de agenda y compromisos externos (citas médicas, etc.) no podrán asistir y se retomarían nuevamente en el mes de mayo, a lo cual estaremos atentos con las áreas correspondientes para programaría y tener el espacio con cada una de estas a medida que se requiera y sea posible.

se requiera y sea posible.

#### TEMAS DE CAPACITACIÓN

- → 18 de Abril 2022 se socializó por parte del formador Juan González capacitación correspondiente a mes de Marzo 2022.
  - APP salud total FPS
  - Resolución 330 del 2017
  - Veedurias Control social
  - Quiz de los temas no lo realizan
- → Presentación enviada a la Sra Nohora Suárez por correo el 13 de abril 2022

¿La asociación reporta veedurias? Si: No: X

Observaciones sobre veedurias: NA

_		ACTA DE REUNIÓN DE PARTICIPACIÓN SOCIAL	Código: M-SIAU-F009
_	SaludTotal	ACTA DE REUNION DE PARTICIPACION SOCIAL	Chafe: 11-22-2021
_	Jaiuu IVtaless		Versión: 3.0
		PROCESO ACOMPAÑAMIENTO AL PROTEGIDO	Pagina 1 de 2

#### COMPROMISOS DE LA EPS

- Asociación de usuarios solicitan la presentación de las rutas de las enfermedades mentales PENDIENTE escalado nuevamente por correo el 15 de mayo 2022.
- Reporte de la habilitación apertura de los SUPER CAF de Audifarma en Bogotá para los protegidos de SALUD TOTAL EPS.
   PENDIENTE escalado nuevamente por correo el 15 de mayo 2022. Dra Carolina Pinzón / área médica, área de medicamentos, área de red, coordinador a cargo SAC (Milena Fonseca).

**ACTA NÚMERO: 10** 

FECHA: 21 Octubre 2022 HORA INICIO: 3:00pm a 5:00pm

SUCURSAL: BOGOTÁ NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN: ASOCIACIÓN DE USUARIOS

#### REPRESENTANTES DE LA EPS

NOMBRE	CARGO	ÁREA
MILENA FONSECA	COORDINADOR(A) SUCURSAL	SAC
FABIAN ALVARADO	PROFESIONAL DE RED	ÁREA RED
MARCELA MERCADO PUCHE	ANALISTA SAC BOGOTÁ	SAC
ARMANDO MONTEALEGRE	FORMADOR	SAC

#### REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
NOHORA SUÁREZ	REPRESENTANTE LEGAL ASO USUARIOS
PEDRO PINEDA	VICEPRESIDENTE
SUMILDE NOVA	VOCAL PRINCIPAL
LUIS FELIPE CELY	COMITÉ VIGILANCIA Y CONTROL / COPACO PUENTE ARANDA

#### COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

- Enviar Veedurias sra Nohora Suárez informada en varias oportunidades Revisar acta mes Febrero 2021 / validar en este acta lo orientado por secretaria de salud.
- 2. Enviar escrito para escalar a vs frente a problemática relacionada a incumplimiento de protocolos (vs cpo- nogales) Pendiente sra Nohora Suárez lo revise y confirme si aun lo requiere 09/ 11 / 2022. (Reportado Nuevamente por Correo)
- 3. Escrito para escalar problemática que presentan con vs cale 98/castellana con temas de vacunación, distanciamiento, protocolos de bioseguridad, demora para atención en citas ya programadas - Pendiente sra Nohora Suárez lo revise y confirme si aun lo requiere – 09/ 11 / 2022. (Reportado Nuevamente por Correo)
- Éscrito para escalar con el área de CALL CENTER los inconvenientes que han presentado con la línea de whatsapp Call Covid 3212031444 -Pendiente sra Nohora Suárez lo revise y confirme si aun lo requiere – 09/ 11 / 2022. (Reportado Nuevamente por Correo)

#### TEMAS DE CAPACITACIÓN

- → 14 de Octubre del 2022 se socializó por parte del formador Armando Montealegre, capacitación correspondiente al mes de Octubre 2022 por TEAMS
- ✓ Funcionalidades Afiliación Transaccional Sat
- ✓ Habilidades Blandas Trabajo En Equipo
  - Presentaciones enviadas a la asociación por correo electrónico.

¿La asociación reporta veedurias? Si: No: X

Observaciones sobre veedurias: NA

#### **LÍNEA E2LD:**

Imágenes de publicaciones promocionando la afiliación a la asociación de usuarios.

<sup>-</sup> o.oopiii ae ua por terriiriaua ia reuriiori.





#### **LÍNEA E2LE:**

Acta de asistencia de la Asociación de Usuarios a convocatoria realizada por la secretaria de Salud de Bogotá:

#### RV: Invitación integrantes de las asociaciones de usurios

Ketty Marcela Mercado Puche <KettyMP@saludtotal.com.co>

ASOCIACION DE USUARIOS EPS SALUD TOTAL <asoepstotal@gmail.com>; Nohora Ruth Suarez Mora <NOSMO\_22@HOTMAIL.COM> Para:

Supervisor PAU Pasadena <Supervisor Pasadena@saludtotal.com.co

Irma Carolina Pinzon Ribero < IrmaPR@saludtotal.com.co>; Diaz Pardo, Luz Myriam < LM1Diaz@saludcapital.gov.co>

#### Buen día,

Sra. Nohora Suarez, Para su conocimiento y socialización con la junta directiva de la asociación de usuarios.

Muchas gracias

#### MARCELA MERCADO PUCHE

Analista Integral de Servicio al Cliente III | Servicio al Cliente Sucursal Bogotá

PBX: 4858141 Ext. 918

Carrera 67 # 4 G-67 | Bogotá, Colombia



De: Diaz Pardo, Luz Myriam <LM1Diaz@saludcapital.gov.co>

Enviado el: lunes 7 de febrero de 2022 03:46 PM

Para: Margarita Ardila Ochoa - Aliansalud <Margaritaao@aliansalud.com.co>: Jenny Fernanda Olave Pardo <iennyoo@colmedica.com.co>: Maria Teresa Prieto Gamba <mprieto@famisanar.com.co>; Participacion Social articipacionsocial@famisanar.com.co>; Daira Juliana Paez Parra articipacion Social articipacionsocial@famisanar.com.co>; Daira Juliana Paez Parra articipacion Social articipacion articipacion articipacion articipacion articipacion articipacion articipacion <p <emilesar@sura.com.co>: Maria Isabel Romero Sanchez <miromero@sura.com.co>: Sandra Patricia Taborda Buitrago <sptaborda@colsanitas.com>: Sonia Constanza Baretta Garcia <SoniaBa@saludtotal.com.co>; Ketty Marcela Mercado Puche <KettyMP@saludtotal.com.co>; Lina Maria Santa Guzman <Imsantag@medimas.com.co>; Lina Maria Ramirez Arboleda <a href="mainteagrammedimas.com.co">medimas.com.co</a>; Karol Dajanna Sanabria Ortiz <a href="mainteagrammedimas.com.co">kdsanabriao@medimas.com.co</a>; Maria Camila Prada Sanchez <maria.prada@nuevaeps.com.co>; Diana Cristina Parra Carvajal <diana.parra@nuevaeps.com.co>; Monica Rocio Rodriguez Materon <monicar.rodriguez@nuevaeps.com.co>; Erika Marcela Machuca Ceballos <LIDERPS@capitalsalud.gov.co>; JORGE EDUARDO BALLESTEROS VELASQUEZ </p «Smrivera@colsanitas.com»; erika.machucac@cayre.co; atencionalusuario@cayre.co; Isosa@coosalud.com; Leidy Tatiana Sandoval Peñuela <Isandoval@coosalud.com»;</p> scregionales@servisalud.com.co; liderservicioacd@asodiabetes.org; Calidad LCCC <calidad@ligacancercolombia.org>; Nelson Perez Cruces <NelsonPC@colmedica.com>; Leidy Fernanda Hernandez Molina <LeidyFH@umd.com.co>; Diana Marcela Espitia Patino <dmespitia@husi.org.co>; Marley Tatiana Cardenas Alferez <mtcardenas@husi.org.co>; Lina Maria Murcia Diaz <lina.murcia@mederi.com.co>; Claudia Carrillo Carrillo Carrillo <claudia.carrillo@mederi.com.co>; auditoria.calidad@infectologia.com.co; a.administrativa@infectologia.com.co; Ana Catherine Orjuela Coredia <aorjuela@komcareips.com.co>; yuri.rueda@clinicadelcountry.com; Jalile Garcia Correa <jalileg200@hotmail.com>; Natalia Corredor Parra <ncorredor@fhsc.org.co>; Marley Tatiana Cardenas Alferez

https://outlook.office.com/maii/id/AAQkADi3ZjAxMTJkLWNmNGMtNGVjOC1hMjZmLTY5NzQ1OWE0NzYyYQAQACB6VrCE2ppAg8tPMd7%2FwA8%3D

#### 26/1/2023

#### Correo: Ketty Marcela Mercado Puche - Outlook

<mtcardenas@husi.org.co>: Sonia Milena Rivera Diaz (Trabajo Social) <Smrivera@colsanitas.com>: enlacesaludmental@redesmedicasios.com: Diana Castellanos Murillo <a tencionalusuario@cardiocolombia.com.co>; Doris Ladino Carreno < comunicaciones@clinicanueva.com>; angelica.morenor@colsubsidio.com; ingrparp@colsubsidio.com; Maria Isabel Daza Ortega <mdaza@hospitalinfantildesanjose.org.co>; atencionalusuariocstt@gmail.com; tatianaorjuela.g@gmail.com; Judith Alarcon <Atencionalusuario@redhumana.co>; CARDIO COLOMBIA S.A.S\_3 <cardiocolombia@cardiocolombia.com.co>; Diana Castellanos Murillo <atencionalusuario@cardiocolombia.com.co>; Karen Mayde Rugeles Ortiz <krugeles@cafam.com.co>; Edna.angarita@clinicanuevaellago.com; EIDA MAGILE RODRIGUEZ LONDOÑO - TRABAJADORA SOCIAL <eida.rodríguez@clinicanuevaellago.com>; MARCELA MORALES MARQUEZ - AUXILIAR ATENCION AL USUARIO <marcela.morales@clinicanuevaellago.com>

Asunto: Invitación integrantes de las asociaciones de usurios

Buenas tardes.

De manera atenta les solicito por favor compartir esta información con los (as) integrantes de sus asociaciones de usuarios.

Cordial saludo,



#### LUZ MYRIAM DÍAZ PARDO

Gestión Institucional, Subdirección Territorial Red Norte Dirección de Participación, Gestión Territorial y Transectorial Secretaría Distrital de Salud Tel: (571) 3649090 Ext. 9867

RV: Invitación para las asocaciones de usuarios

Ketty Marcela Mercado Puche < Ketty MP@saludtotal.com.co>

Mié 02/02/2022 6:04

Para: ASOCIACION DE USUARIOS EPS SALUD TOTAL <asoepstotal@gmail.com>;Nohora Ruth Suarez Mora <NOSMO\_22@HOTMAIL.COM> CC: Entes Bogota <analistaentesbta@saludtotal.com.co>

Cco: Irma Carolina Pinzon Ribero < IrmaPR@saludtotal.com.co>;Diaz Pardo, Luz Myriam < LM1Diaz@saludcapital.gov.co> Buen día.

Sra Nohora Suarez, comparto invitación emitida por secretaria de salud para su respectiva validación y conocimiento.

Muchas gracias

#### MARCELA MERCADO PUCHE

Analista Integral de Servicio al Cliente III | Servicio al Cliente Sucursal Bogotá

PBX: 4858141 Ext. 918

Carrera 67 # 4 G-67 | Bogotá, Colombia







#### LUZ MYRIAM DÍAZ PARDO

Gestión Institucional, Subdirección Territorial Red Norte Dirección de Participación, Gestión Territorial y Transectorial Secretaría Distrital de Salud Tel: (571) 3649090 Ext. 9867

L3	<b>T</b>	× \ / fx	Cuidador de pa	ciente								
al .	Δ	В	С	D	F	F	6	н	K	1	М	
1 ID	-	Hora de inicio	Hora de finalizació -	Correo electrónico	Nombre	NOMBRES Y APELL	NUMERO DE DOCL -	LOCALIDAD -	CORREO ELECTRÓN -	¿Qué temas de cui	Autoriza a que se lo = ¿Des	sea i
2	1	2/18/22 15:25:22	2/18/22 15:26:28				52699021	Usaquen	Sonib@vahoo.es		SI NO	
3	2	2/19/22 9:07:44	2/19/22 9:09:03			Angie katherine ace	1022998730	Usme		Cuidador de pacient		
4	3	2/19/22 9:07:44	2/19/22 9:09:08	anonymous		Fabián Ospina Parra	1024480920	Ciudad Bolívar	fospina546@hotma	i Que se vayan viendo	SI SI	
5	4	2/19/22 9:07:43	2/19/22 9:09:13	anonymous		Adriana Patricia Rub		Puente Aranda	patricia.rubiano28@	Alimentación pacier	SI NO	
6	5	2/19/22 9:07:58	2/19/22 9:09:45	anonymous		MARY CAROLINA MEN	13973362	Bogota	marycmendezc@gm	¿ Covid	SI SI	
7	6	2/19/22 9:07:57	2/19/22 9:09:46	anonymous		Martha Liliana Rico	1014213459	Soacha Ciudad Verd	lilianitabeautiful20	Sobre uso de medica	SI SI	
8	7	2/19/22 9:07:49	2/19/22 9:10:41	anonymous		Laura yarithsa rojas	1033813562	Ciudad Bolívar (Juan	yarithsa1999@gmai	Todo lo relacionado	SI SI	
9	8	2/19/22 9:08:31	2/19/22 9:11:08	anonymous		JORGE ANDRES CARD	79686073	ENGATIVA	cjorge_andres@hot	PACIENTE DIABETICO	SI SI	
0	9	2/19/22 9:07:48	2/19/22 9:12:49	anonymous		Cecilia Hernández P	51723772	Suba	hceciliahernan47@	g Saber más sobre su:	SI SI	
1	10	2/19/22 9:10:10	2/19/22 9:12:58	anonymous		yennys maykel pere:	1125762730	cuidad bolivar	maikelperez249@gr	que tengas diferent	SI SI	
2	11	2/19/22 9:10:38	2/19/22 9:13:15	anonymous		Maribel Franco Silva	51831857	Kennedy	Mfrancsil@gmail.co	Cuidado emocional	SI SI	
3	12	2/19/22 9:11:14	2/19/22 9:13:57	anonymous		Ligia Tatiana Lopez	1032389007	USME	tatilop085@gmail.c	Cuidadores	SI NO	
4	13	2/19/22 9:12:05	2/19/22 9:14:30	anonymous		Ana Rocio Ayala Roz	52691179	Usaquen	anarocio_ayala@ho	por el momento esta	SI NO	
5	14	2/19/22 9:09:45	2/19/22 9:15:41	anonymous		luz aleida peña alo:	1033694745	rafael uribe uribe	Ipena3326@gmail.c	como tratar al pacie	SI SI	
6	15	2/19/22 9:08:41	2/19/22 9:18:07	anonymous		Angélica Gómez	37712481	Engativa	angelicamagomez@	Duelo y aceptación (	SI SI	
7	16	2/19/22 9:12:56	2/19/22 9:18:46	anonymous		DIEGO NEYRO CASTEL	1031125386	CIUDAD BOLIVAR 19	ne-diego1031@hotr	Cuidador principal,	SI SI	
8	17	2/19/22 9:17:08	2/19/22 9:19:04	anonymous			51759356	Engativá	Santamarta@hotma	Certificado discapac	SI SI	
9	18	2/19/22 9:16:54	2/19/22 9:20:28	anonymous		Anny Karelis Hernan	1085172196	bosa	johannys.21.lopez@	curaciones	SI SI	
10	19	2/19/22 9:15:02	2/19/22 9:20:48	anonymous		Nicolasa anakarina		Kennedy	Ka6306679@gmail.c	c Estimulacion cognit:	SI SI	
11	20	2/19/22 9:20:07	2/19/22 9:22:05	anonymous		GERSON AUGUSTO RA		KENNEDY	gershom007@hotm	a Ninguna	SI SI	
!2	21	2/19/22 9:17:37	2/19/22 9:22:18	anonymous		Teresita de Jesus Ar		Usaquen	251253ninapaco@g	n cuidado del pacient	SI SI	
!3	22	2/19/22 9:27:16	2/19/22 9:29:31	anonymous		Luz Janeth Linares co	35510562	Suba	luzyanethlina@hot	n Cuidado de paciente	NO NO	
4	23	2/19/22 9:28:24	2/19/22 9:30:07	anonymous			46662262	Usaquen	patruz_ca@yahoo.co	c Como manejar la de :	SI NO	
!5	24	2/19/22 9:30:15	2/19/22 9:32:26	anonymous		Martha Alicia Rojas		Engativá	foreromarch9@hotn	r Capacitación en mas	NO NO	
16	25	2/19/22 9:31:12	2/19/22 9:32:40	anonymous		Sarita Del Pilar Belti		Suba	saritabeltran007@h	Cuidados de gastro	SI SI	
:7	26	2/19/22 9:30:51	2/19/22 9:33:33	anonymous		Cindy Paola peña mo		Usme	paolapena975@gm	a Pacientes siquiatric	SI SI	
.8	27	2/19/22 9:32:37	2/19/22 9:35:13	anonymous		Ricardo Cortés Torre		Engativá		r Conocer derechos er		
10	20	2/10/22 0-22-00	2/10/22 0.25.17			A i Makasina asasala	1070770000	Defect with	hasiaadd@basaaaila	Carial		_



Inscribete para conocer más de

✓ Toma de la tensión – Ritmo cardiaco
 ✓ Movilización de pacientes discapacitados
 ✓ Primeros Auxilios





Inscribete para conocer más de

- ✓ Toma de la tensión Ritmo cardiaco
   ✓ Movilización de pacientes discapacitados
   ✓ Primeros Auxilios
  - INSCRIPCIONES



# Inscribete

✓ Conoce y accede al servicio de Medicina Alternativa en nuestro sistema de salud.



## DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DE SALUD TOTAL EPS-S

ASOCIACION DE USURIOS SALUD TOTAL REG. BOGOTA EMEIL asoepstotal@gmail.com



#### CONCEPTO

- QUE ES EL DERECHO:
- Se denomina derecho a todo el sistema normativo que regula la conducta humana dentro de la sociedad y tiene como base los principios de justicia, y en un plano más complejo, el de igualdad. En este sentido, a partir del derecho se pueden resolver conflictos entre individuos que se produzcan en el ámbito de la convivencia social. Existen dos tipos de derecho, el derecho natural y el derecho positivo, y veremos entonces la diferencia entre ambos.
- El derecho natural, de acuerdo a los postulados de la corriente del inaturalismo, es aquel innato al ser humano, que posee desde el mismo momento de su nacimiento donde se registra como un ciudadano, como un ser social. El derecho a la vida es uno de ellos. No es necesario que estén escritos, explicitados en textos constitucionales, pero los Estados pueden explicitarlos en sus constituciones si así lo deciden.





#### **NUESTROS DEBERES**

- CONCEPTO DEL DEBER
- La etimología de la palabra deber yace en el latín, en la palabra "debēre" y este de "dehibere" compuesto por el prefijo "de" que quiere decir "alejamiento o privación" además del verbo "habere" que significa "tener".
- Se entiende por deber la obligación, compromiso o responsabilidad moral que le atañe a cada persona y que se basa en obrar bajo los principios de la moral, la justicia o su propia conciencia. Es decir es aquello a lo que esta obligado el ser humano, ya sea porque se le ha impuesto como una norma moral, legal, religiosa o simplemente por costumbre; y de no cumplir con estas normas legales podría este ser sancionado respectivamente de acuerdo como lo estipule la ley de esa jurisdicción que puede ser con prisión o con multas; por otro lado si los deberes morales no son cumplidos será la conciencia de cada individuo por medio del remordimiento la que se encargue de ser juez. I vocablo deber usualmente es relacionado con la moral, la razón, la virtud, la ética y la rectitud.





Inscribete para conocer más del

# ✓ AUTOCUIDADO AL PACIENTE ✓ MODELO DE ATENCIÓN DE SALUD TOTAL EPS EPS-S



## Inscribete

✓ Conoce el Modelo de Atención y maneja mejor tu tiempo.





#### **LÍNEA E3LA:**

Se realiza capacitación en el tema de Política de Salud Pública.



#### ACTA DE REUNIÓN DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

Código: M-SIAU-F009 Chafe: 11-22-2021

PROCESO ACOMPAÑAMIENTO AL PROTEGIDO

ACTA NÚMERO: 11

FECHA: 16 noviembre 2022

HORA INICIO: 3:00pm a 5:00pm

SUCURSAL: BOGOTÁ

NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN: ASOCIACIÓN DE USUARIOS

#### REPRESENTANTES DE LA EPS

NOMBRE	CARGO	AREA
MILENA FONSECA	COORDINADOR(A) SUCURSAL	SAC
NURY JOHANA RODRIGUEZ VARGAS	COORDINADOR(A) CONSULTA EXTERNA	VIRREY SOLIS
ANA EDITH GÓMEZ	ACOMPAÑAMIENTO AL USUARIO	VIRREY SOLIS
FABIAN ALVARADO	PROFESIONAL DE RED	MÉDICA / RED
MARCELA MERCADO PUCHE	ANALISTA SAC BOGOTÁ	SAC
ARMANDO MONTEALEGRE	FORMADOR	SAC

#### REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

CARGO
REPRESENTANTE LEGAL ASO USUARIOS
VICEPRESIDENTE
VOCAL PRINCIPAL
SUPLENTE DE SECRETARÍA

#### COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

- 1. Enviar Veedurias sra Nohora Suárez informada en varias oportunidades ver acta mes febrero 2021 Revisar acta mes Febrero 2021 / validar en
- este acta lo orientado por secretaria de salud Rta Aso usuarios: Frente a veedurias presentamos o socializamos las problemáticas en cada reunión de forma verbal, por tanto eliminar este
- 5:00pm se da por terminada la reunión.

#### TEMAS DE CAPACITACIÓN

- 11 de Noviembre del 2022 se socializó por parte del formador Armando Montealegre, capacitación correspondiente al mes de septiembre 2022 por TEAMS
- Lavado de manos y su importancia
- Planeación (Proceso PHVA)
- ✓ Salud Pública
  → Tercera dosis de vacuna covid 19

¿La asociación reporta veedurias? Si: No: X

Observaciones sobre veedurias: NA

#### COMPROMISOS DE LA EPS

- 1. Presentar ampliación de la RED que ha contratado la EPS Área de RED (profesionales de red) Escalado RED
- 2. Informe y presentación de Indicadores por oportunidad en el nivel primario 2022 vs 2021 Escalado Dra Ana Edith /Dr Chiquillo correo electrónico
- 3. Socialización de PQR reportados IPS VIRREY SOLIS primavera y sus respuestas (Buzones) Escalado Dra Ana Edith /Dr Chiquillo correo electrónico
- 4. Informe sobre solicitud de la Asociación de Usuarios de Salud Total de conocer la postura frente a la problemática actual de salud Acabar con las EPS y reforma a la salud **Escalado**
- 5. Informe de indicadores de PQR, centro de soluciones, canales digitales mes septiembre-2022 vs septiembre 2021 Escalado Jefe Milena
- 6. Revisar con RED ¿cómo es la contratación con oftalmohelp para tomografías, dino-grafías, exámenes especiales. El número aveces no funciona y cuando contestan quedan en volver a llamar y no lo hacen Escalado RED
- 7. Revisar contratación con Clínica Retornar frente a su infraestructura y manejo en cuanto a la entrega de la historia clínica Escalado RED

#### LÍNEA E3LB:

En nuestra página web, se publica información para nuestros afiliados relaciona con autocuidado.

Ciudadanía



Política Pública Distrital del Servicio a la Ciudadanía



INICIO COVID-19 DIRECTORIO MANUAL DEL USUARIO CANALES DE ATENCIÓN TRANSPARENCIA

# Hábitos de vida

#### Hábitos de vida que suman latidos

En septiembre se celebra el día mundial del corazón y sabemos cuán importante es esta...

14 septiembre 2022





#### Cuida la postura, tú cuerpo lo agradecerá

Una buena postura puede evitar un desgaste del cuerpo, cuando nos encontramos trabajando es

14 septiembre 2022





#### Leche materna, un alimento mágico y único

En el mes de agosto se celebra en todo el mundo la lactancia



Política Pública Distrital del Servicio a la Ciud...

Política Pública Distrital del Servicio a la

Planes | Salud Total...



### Primero la Salud de los niños

Después de distrutar un beniado de vacaciones escolares en el que huestros hijos han vivido muchos plas de cempo libre, juegos y riejas, es nora de recomer las actividades académicas con todas los curidades y sugerencias de especialistas de la salud.

#### Consejos y tips para tu hijo:

La higiene de mande es un factor que se conde desde hace mucho biempo como el mecanismo más acondimica. Soi y aftias para la previención de infectiones gastrolmisationes y respiratorias, por lo que la Organización. Mundial de la Salud (2005) y les accidadese demônes de peciairas, recomiendes entrefair y precicion el comercio lavado de mando din agua y jedin.

Una nutrición adecuada fortalece el sistema de defensas el moscia positivamente al rendimiento





Esta mas antários sobre fos não tos de Vida due suman lacidos y mucho más... Conoca... 14 septembre 2022

INICIO COVID-19 DIRECTORIO MANUALIDES USUARIO CANALES DE ATENCIÓN TRANSPARENCIA



En septiembre se celebra el c'a mundial del coracón y appemos quan importante es esta. 14 septembre 2022



#### Cuida la postura, tú cuergo lo agradecerá

Une buena postura puede evitar un despette del cuerpo cuando nos encontremos trebejando es

4 page 10 may 2022



f 20 0 0.00m.

#### Leche materna, un alimento mágico y único

En al mas de agosto se celebra en todo al mundo la lactancia materna, alm. El agosto 2022

Beneficios de las terapias físicas y respiratorias

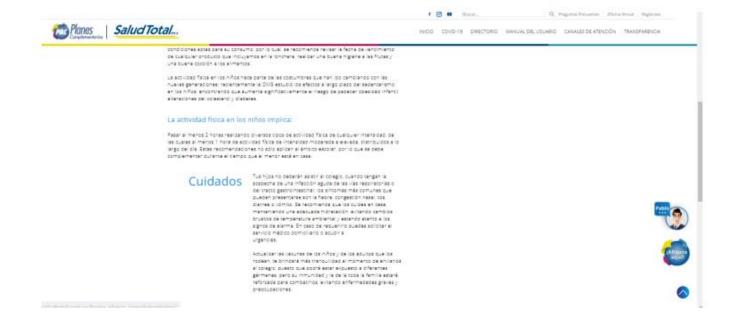






Q Propositioners | Distriction | Register





## **LÍNEA E3LC:**

Listas de asistencias de nuestros funcionarios a temas de Humanización y Trato Digno.

Asunto: CURSO TRATO DIGNO - CIRCULAR 008

https://outlook.office.com/mail/sentitems/id/AAQkADI3ZJAxMTJkLWNmNGMtNGVjOC1hMjZmLTY5NzQ1OWE0NzYyYQAQAKE962dNwGdlpoX%2Bwd4Oz74%3DMtNGVjOC1hMjZmLTY5NzQ1OWE0NzYyYQAQAKE962dNwGdlpoX%2Bwd4Oz74%3DMtNGVjOC1hMjZmLTY5NzQ1OWE0NzYyYQAQAKE962dNwGdlpoX%2Bwd4Oz74%3DMtNGVjOC1hMjZmLTY5NzQ1OWE0NzYyYQAQAKE962dNwGdlpoX%2Bwd4Oz74%3DMtNGVjOC1hMjZmLTY5NzQ1OWE0NzYyYQAQAKE962dNwGdlpoX%2Bwd4Oz74%3DMtNGVjOC1hMjZmLTY5NzQ1OWE0NzYyYQAQAKE962dNwGdlpoX%2Bwd4Oz74%3DMtNGVjOC1hMjZmLTY5NzQ1OWE0NzYyYQAQAKE962dNwGdlpoX%2Bwd4Oz74%3DMtNGVjOC1hMjZmLTY5NzQ1OWE0NzYyYQAQAKE962dNwGdlpoX%2Bwd4Oz74%3DMtNGVjOC1hMjZmLTY5NzQ1OWE0NzYyYQAQAKE962dNwGdlpoX%2Bwd4Oz74%3DMtNGVjOC1hMjZmLTY5NzQ1OWE0NzYYYQAQAKE962dNwGdlpoX%2Bwd4Oz74%3DMtNGVjOC1hMjZmLTY5NzQ1OWE0NzYYYQAQAKE962dNwGdlpoX%2Bwd4Oz74%3DMtNGVjOC1hMjZmLTY5NzQ1OWE0NzYYYQAQAKE962dNwGdlpoX%2Bwd4Oz74%3DMtNGVjOC1hMjZmLTY5NzQ1OWE0NzYYYQAQAKE962dNwGdlpoX%2Bwd4Oz74%3DMtNGVjOC1hMjZmLTY5NzQ1OWE0NzYYYQAQAKE962dNwGdlpoX%2Bwd4Oz74%3DMtNGVjOC1hMjZmLTY5NzQ1OWE0NzYYYQAQAKE962dNwGdlpoX%2Bwd4Oz74%3DMtNGVjOC1hMjZmLTY5NzQ1OWE0NzYYYQAQAKE962dNwGdlpoX%2Bwd4Oz74%3DMtNGVjOC1hMjZmLTY5NzQ1OWE0NzYYYQAQAKE962dNwGdlpoX%2Bwd4Oz74%3DMtNGVjOC1hMjZmLTY5NzQ1OWE0NzYYYQAQAKE962dNwGdlpoX%2Bwd4Oz74%3DMtNGVjOC1hMjZmLTY5NzQ1OWE0NzYYYQAQAKE962dNwGdlpoX%2Bwd4Oz74%3DMtNGVjOC1hMjZmLTY5NzQ1OWE0NzYYYQAQAKE962dNwGdlpoX%2Bwd4Oz74%3DMtNGVjOC1hMjZmLTY5NzQ1OWE0NzQ1OWE

25/1/2023

Correo: Ketty Marcela Mercado Puche - Outlook

Buen día,

Agradezco de su colaboración emitiendo listado de los funcionarios que hayan realizado este curso " CURSO TRATO DIGNO - CIRCULAR 008" (cuándo fue cargado en UNITOTAL, ya que es un requisito a relacionar en el reporte "PLAN DE ACCIÓN- OFICINA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL" que se reporta de manera trimestral a secretaría de salud de acuerdo al cronograma del año 2022 emitido por Dirección General.





## LÍNEA E3LD:

Se realiza capacitación para los afiliados a la Asociación de Usuarios.



## ACTA DE REUNIÓN DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

Código: M-SIAU-F009 Chafe: 11-22-2021 Versión: 3.0

Pagina 1 de 2

PROCESO ACOMPAÑAMIENTO AL PROTEGIDO

**ACTA NÚMERO: 05** 

FECHA: 26 de mayo 2022 HORA INICIO: 3:00pm HORA FIN: 5:00pm

SUCURSAL: BOGOTÁ NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN: ASOCIACIÓN DE USUARIOS

## REPRESENTANTES DE LA EPS

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Milena Fonseca	Coordinadora servicio al cliente	SAC
Alexandra Vargas Alejo	Coordinadora de Autorizaciones	Médica
Janeth Cuervo Pineda	Coordinadora médica	Médica
Gloria Marcela Martínez Vargas	Coordinador de Gestión Farmacéutica	Vicepresidencia De Gestión De La Demanda Y Acceso A Los Servicios
Marcela Mercado Puche	Analista Sac Bogotá	SAC

## REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
Nohora Ruth Suárez	Representante legal aso usuarios
Luis Felipe Cely	Comité vigilancia y control/Representante copaco localidad puente aranda
Pedro Julio Pineda	Vicepresidente
Sumilde Nova	Vocal Principal

## COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

## ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

2:50pm se inició conexión

3:10pm se inicia lectura del acta correspondiente al mes de Marzo 2022 (mes abril no se ejecutó), de acuerdo a lectura la Sra Nohora Suárez manifestó que aun no tenia la presentación de los indicadores (socializada el mes de marzo 2022 – enviada el lunes 13 de junio) / pendiente Total Afiliados Que Tiene La Eps Salud Total A Nivel: Nacional / Bogotá / Asignados De Coomeva / Asignados De Medimás (solicitud escalada nuevamente por correo 13

## TEMAS DE CAPACITACIÓN

- → 16 de mayo 2022 se socializó por parte del formador Juan González capacitación correspondiente a mes de mayo 2022.
  - Copagos y cuotas moderadoras (Solicitado nuevamente mediante carta formal el 30 de abril 2022)
  - Presentación app (Práctica en tiempo real para radicación de ordenes a través del APP) (mediante carta formal el 30 de abril 2022)
    - Como acceder a los programas de FyP
      - Movilidad entre regímenes
      - Evaluación con respuesta
- → Presentación enviada a la Sra Nohora Suárez por correo el 14 de mayo 2022

¿La asociación reporta veedurias? Si: No: X

Observaciones sobre veedurias: NA

## COMPROMISOS DE LA EPS

- Asociación de usuarios solicitan la presentación de las rutas de las enfermedades mentales PENDIENTE escalado nuevamente por correo el 15 de mayo 2022.
- Reporte de la habilitación apertura de los SUPER CAF de Audifarma en Bogotá para los protegidos de SALUD TOTAL EPS.
   PENDIENTE escalado nuevamente por correo el 15 de mayo 2022. Dra Carolina Pinzón / área médica, área de medicamentos, área de red, coordinador a cargo SAC (Milena Fonseca).

COMPROMISOS ASOCIACIÓN DE USUARIOS

## **LÍNEA E4LA:**

Se realiza capacitación para los afiliados a la Asoci	ación de Usuarios en veedurías y control social.
---	--

## **ACTA NÚMERO: 4**

FECHA: 19 ABRIL 2022 (fecha a ejecutar de acuerdo a

cronograma)

HORA INICIO: No se ejecutó

SUCURSAL: BOGOTÁ

NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN: ASOCIACIÓN DE USUARIOS

## REPRESENTANTES DE LA EPS

NOMBRE	CARGO	ÁREA
MILENA FONSECA	COORDINADOR(A) SUCURSAL	SAC
MARCELA MERCADO PUCHE	ANALISTA SAC BOGOTÁ	SAC

## REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
NA	NA NA

## COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR NA

## ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

- No se llevó a cabo reunión en el mes de abril con la asociación de usuarios de acuerdo a lo siguiente:
- 18 de abril 2022 se envía correo a la asociación de usuarios así:

Sra. Nohora Suárez, de acuerdo a lo validado y direccionado por coordinadora de servicio al cliente (Milena Fonseca), esta semana por auditorías internas en la EPS no se podrán ejecutar las reuniones pendientes (MESA DE TRABAJO / REUNIÓN EPS) las cuales estaban programadas para 2 y 3 martes de cada mes (12 y 19 de abril).

Quedaremos pendientes al direccionamiento por parte de Dirección General y Servicio al Cliente para la re-programación de estas.

- De acuerdo a lo validado nuevamente con representantes de la EPS; el 26 de abril de abril 2022 se envía correo a la asociación de usuarios así:
- Sra. Nohora Suárez, de acuerdo a lo informado vía telefónica el día de hoy 26 abril 2022 la coordinación de servicio al cliente y el área de RED tenían el espacio disponible para el día jueves 29 de abril en horario de 3:00pm á 5:00pm para reunirse con ustedes y dividir el tiempo en 1 hora para temas con la MESA DE TRABAJO y 1 hora con temas planteados en las reuniones con la EPS.
- A lo anterior usted me indica que por temas de agenda y compromisos externos (citas médicas, etc.) no podrán asistir y se retomarían nuevamente en el mes de mayo, a lo cual estaremos atentos con las áreas correspondientes para programarla y tener el espacio con cada una de estas a medida que se requiera y sea posible.
- 26 de abril la asociación de usuarios responde lo siguiente:
- "Me permito indicar que según lo informado por la junta esta semana no podemos reunimos. Por lo anterior les solicitamos que la reunión de mesa se trabajo se realice el 10 de mayo segundo martes según cronograma y plan de trabajo definido en el 2021, para el año 2022.
- 27 de abril 2022 se escala al área médica, red, medicamentos, csc y Dra Irma carolina pinzón lo siguiente.

Dras. comparto respuesta emitida por representante legal de aso usuarios (Sra. Nohora Suárez) de acuerdo a traza de correo que antecede.

## TEMAS DE CAPACITACIÓN

- → 18 de Abril 2022 se socializó por parte del formador Juan González capacitación correspondiente a mes de Marzo 2022.
  - APP salud total FPS
  - Resolución 330 del 2017
  - Veedurias Control social
  - Quiz de los temas no lo realizan
- → Presentación enviada a la Sra Nohora Suárez por correo el 13 de abril 2022

¿La asociación reporta veedurias?

Observaciones sobre veedurias: NA

_			Código: M-SIAU-F009
_	Salud Total	ACTA DE REUNIÓN DE PARTICIPACIÓN SOCIAL	Chafe: 11-22-2021
	Jaiuu IVtaluss		Versión: 3.0
		PROCESO ACOMPAÑAMIENTO AL PROTEGIDO	Pagina 1 de 2

## COMPROMISOS DE LA EPS

- 1. Asociación de usuarios solicitan la presentación de las rutas de las enfermedades mentales PENDIENTE escalado nuevamente por correo el 15 de mayo 2022.
- 2. Reporte de la habilitación apertura de los SUPER CAF de Audifarma en Bogotá para los protegidos de SALUD TOTAL EPS. escalado nuevamente por correo el 15 de mayo 2022. - Dra Carolina Pinzón / área médica, área de medicamentos, área de red, coordinador a cargo SAC (Milena Fonseca).

## **LÍNEA E4LB:**

## ASOSALUDTOTAL2021@GMAIL.COM

## LÍNEA E4LC:

Foto de reconocimiento a la labor de la Asociación de Usuarios, se realizó entrega de diploma.



## **LÍNEA E4LE:**

Se capacita a nuestros funcionarios de Servicio al Cliente en el tema de Control Social.



## **CONTROL SOCIAL**

## Salud Total OBJETIVOS DEL CONTROL SOCIAL

- ✓ Fortalecer la cultura de lo público en el ciudadano.
- ✓ Contribuir a mejorar la gestión desde el punto de vista de su eficiencia, eficacia y transparencia.
- ✓ Prevenir los riesgos y los hechos de corrupción.
- ✓ Fortalecer la participación ciudadana para que ésta contribuya a que las autoridades hagan un manejo transparente y eficiente de los asuntos públicos.
- ✓ Apoyar y complementar la labor de los organismos de control en la realización de sus funciones legales y constitucionales.

Fuente: https://participacion.mininterior.gov.co/sites/default/files/cartilla.pdf



# Salud Total QUÉ ES EL CONTROL SOCIAL ?

Es el ejercicio ciudadano, comunitario, institucional o social cuyo propósito es vigilar la gestión pública, los resultados de la misma, la prestación de los servicios y la gestión financiera de los actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS).

En Salud Total el Control Social lo ejercen los afiliados a través de las Asociaciones de Usuarios



Fuente: Cartilla "Participación Ciudadana", Supersalud te orienta.

## LÍNEA E5LA:

Se brinda capacitación a los integrantes de las Asociación de Usuarios en el tema de metodología de planeació	n
PHVA	



## ACTA DE REUNIÓN DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

PROCESO ACOMPAÑAMIENTO AL PROTEGIDO

Código: M-SIAU-F009 Chafe: 11-22-2021 Versión: 3.0 Pagina 1 de 2

## **ACTA NÚMERO: 08**

FECHA: 25 de agosto 2022 HORA INICIO: 3:00pm

SUCURSAL: BOGOTÁ NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN: ASOCIACIÓN DE USUARIOS

HORA FIN: 6:00pm

## REPRESENTANTES DE LA EPS

NOMBRE	ÁREA				
Milena Fonseca	Coordinadora servicio al cliente	SAC			
Dra Alexandra Vargas	Coordinadora de autorizaciones	Médica			
Diana Marcela Roa	Diana Marcela Roa Encargada de las cohortes				
Marcela Mercado Puche Analista Sac		SAC			
Juan Gonzaléz	Formador	SAC			

## REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO						
Nohora Ruth Suárez	Representante legal aso usuarios						
Luis Alfonso Castro	Luis Alfonso Castro Presidente aso usuarios						
Milton Ostos	Suplente de secretaria						
Sumilde Nova	Vocal Principal						
Luis Felipe Cely	Comité Vigilancia y control / copaco puente aranda						

## TEMAS DE CAPACITACIÓN

12 de agosto 2022 se socializó por parte del formador Juan González capacitación correspondiente a mes de agosto 2022.

- Hábitos de vida saludable / Salud Mental

- Planeación (proceso PHVA) / Participación Social

Presentación enviada a la Sra Nohora Suárez por correo el 04 de agosto 2022

¿La asociación reporta veedurias? Si: No: >

Observaciones sobre veedurias: NA

## COMPROMISOS DE LA EPS

1. Asociación de usuarios solicitan la presentación de las rutas de las enfermedades mentales - **PENDIENTE – e**scalado nuevamente por correo el 16 de julio 2022 **– Pendiente** validar con coordinadora de servicio al cliente / Gerente sucursal (carolina Pinzón).

## COMPROMISOS ASOCIACIÓN DE USUARIOS

- Enviar Veedurias Solicitado en varias oportunidades a representante de la asociación de usuarios, sra Nohora Suárez; (se pide orientación a secretaria de salud ya que los integrantes no están de acuerdo con el diligenciamiento del formato generado por salud total, refiere que los casos expuestos en la mesa de trabajo serían los indicados para cumplir con este requisito – revisar acta mes febrero 2021.
- Escrito para escalar problemática a vs relacionado el incumplimiento de protocolos de bioseguridad en las unidades de VS, NOGALES Y CPO - Pendiente revisar sra Nohora
- Escrito para escalar con coordinador(a) médico de vs calle 98/castellana relacionado a temas de vacunación, distanciamiento, protocolos de bioseguridad, demora para atención en citas ya programadas - Pendiente revisar sra Nohora
- Escrito para escalar con el Call Center los inconvenientes que han presentado con la línea de whatsapp Call covid 3212031444 – Pendiente revisar sra Nohora

## LÍNEA E5LB:

Se anexa lista de asistencia a capacitación programada por la Secretaria de Salud de Bogotá, a la cual asistieron los integrantes de la Asociación de Usuarios

## RV: Invitación integrantes de las asociaciones de usurios

Ketty Marcela Mercado Puche <KettyMP@saludtotal.com.co>

ASOCIACION DE USUARIOS EPS SALUD TOTAL <asoepstotal@gmail.com>; Nohora Ruth Suarez Mora <NOSMO\_22@HOTMAIL.COM>

Supervisor PAU Pasadena <SupervisorPasadena@saludtotal.com.co

Irma Carolina Pinzon Ribero <1rmaPR@saludtotal.com.co>; Diaz Pardo, Luz Myriam <LM1Diaz@saludcapital.gov.co>

## Buen día.

Sra. Nohora Suarez, Para su conocimiento y socialización con la junta directiva de la asociación de usuarios.

Muchas gracias

## MARCELA MERCADO PUCHE

Analista Integral de Servicio al Cliente III | Servicio al Cliente Sucursal Bogotá

PBX: 4858141 Ext. 918

Carrera 67 # 4 G-67 | Bogotá, Colombia



De: Diaz Pardo, Luz Myriam <LM1Diaz@saludcapital.gov.co>

Enviado el: lunes 7 de febrero de 2022 03:46 PM

Para: Margarita Ardila Ochoa - Aliansalud <Margaritaao@aliansalud.com.co>; Jenny Fernanda Olave Pardo <jennyop@colmedica.com.co>; Maria Teresa Prieto Gamba <mprieto@famisanar.com.co>: Participacion Social <participacionsocial@famisanar.com.co>: Daira Juliana Paez Parra <doaez@famisanar.com.co>: Emilce Espitia Arias <emilesar@sura.com.co>: Maria Isabel Romero Sanchez <miromero@sura.com.co>: Sandra Patricia Taborda Buitrago <sotaborda@colsanitas.com>: Sonia Constanza Baretta Garcia <SoniaBa@saludtotal.com.co>: Ketty Marcela Mercado Puche <KettyMP@saludtotal.com.co>: Lina Maria Santa Guzman <|msantag@medimas.com.co>: Lina Maria Ramirez Arboleda <a href="mainteagray:medimas.com.co">medimas.com.co</a>; Karol Dajanna Sanabria Ortiz <a href="mainteagray:medimas.com.co">degray:medimas.com.co</a>; Maria Camila Prada Sanchez <maria.prada@nuevaeps.com.co>; Diana Cristina Parra Carvajal <diana.parra@nuevaeps.com.co>; Monica Rocio Rodriguez Materon <monicar.rodriguez@nuevaeps.com.co>; Erika Marcela Machuca Ceballos <LIDERPS@capitalsalud.gov.co>; JORGE EDUARDO BALLESTEROS VELASQUEZ <JEBALLESTEROSV@compensarsalud.com>; PARTICIPACION SOCIAL <PARTICIPACIONSOCIAL@compensarsalud.com>; Sonia Milena Rivera Diaz (Trabajo Social) «Smrivera@colsanitas.com»; erika.machucac@cayre.co; atencionalusuario@cayre.co; Isosa@coosalud.com; Leidy Tatiana Sandoval Peñuela «Isandoval@coosalud.com»; scregionales@servisalud.com.co; liderservicioacd@asodiabetes.org; Calidad LCCC <calidad@ligacancercolombia.org>; Nelson Perez Cruces <NelsonPC@colmedica.com>; Leidy Fernanda Hernandez Molina <LeidyFH@umd.com.co>; Diana Marcela Espitia Patino <dmespitia@husi.org.co>; Marley Tatiana Cardenas Alferez <mtcardenas@husi.org.co>; Lina Maria Murcia Diaz <lina.murcia@mederi.com.co>; Claudia Carrillo Carrillo <claudia.carrillo@mederi.com.co>; auditoria.calidad@infectologia.com.co; a.administrativa@infectologia.com.co; Ana Catherine Orjuela Coredia <aorjuela@komcareips.com.co>; yuri.rueda@clinicadelcountry.com; Jalile Garcia Correa <jalileg200@hotmail.com>; Natalia Corredor Parra <ncorredor@fhsc.org.co>; Marley Tatiana Cardenas Alferez

https://outlook.office.com/mail/id/AAQkADi3ZjAxMTJkLWNmNGMtNGVjOC1hMjZmLTY5NzQ1OWE0NzYyYQAQACB6VrCE2ppAg8tPMd7%2FwA8%3D

26/1/2023

Correo: Ketty Marcela Mercado Puche - Outlook

<mtcardenas@husi.org.co>: Sonia Milena Rivera Diaz (Trabaio Social) <Smrivera@colsanitas.com>: enlacesaludmental@redesmedicasios.com: Diana Castellanos Murillo <a tencionalusuario@cardiocolombia.com.co>; Doris Ladino Carreno < comunicaciones@clinicanueva.com>; angelica.morenor@colsubsidio.com; ingrparp@colsubsidio.com; Maria Isabel Daza Ortega <mdaza@hospitalinfantildesanjose.org.co>; atencionalusuariocstt@gmail.com; tatianaorjuela.g@gmail.com; Judith Alarcon <Atencionalusuario@redhumana.co>; CARDIO COLOMBIA S.A.S 3 <cardiocolombia@cardiocolombia.com.co>; Diana Castellanos Murillo <atencionalusuario@cardiocolombia.com.co>; Karen Mayde Rugeles Ortiz <krugeles@cafam.com.co>; Edna.angarita@clinicanuevaellago.com; EIDA MAGILE RODRIGUEZ LONDOÑO - TRABAJADORA SOCIAL <eida.rodriguez@clinicanuevaellago.com>; MARCELA MORALES MARQUEZ - AUXILIAR ATENCION AL USUARIO <marcela.morales@clinicanuevaellago.com>

Asunto: Invitación integrantes de las asociaciones de usurios

Buenas tardes.

De manera atenta les solicito por favor compartir esta información con los (as) integrantes de sus asociaciones de usuarios.

Cordial saludo,



LUZ MYRIAM DÍAZ PARDO

Gestión Institucional, Subdirección Territorial Red Norte Dirección de Participación, Gestión Territorial y Transectorial Secretaría Distrital de Salud

Tel: (571) 3649090 Ext. 9867

RV: Invitación para las asocaciones de usuarios

Ketty Marcela Mercado Puche < Ketty MP@saludtotal.com.co>

Mié 02/02/2022 6:04

Para: ASOCIACION DE USUARIOS EPS SALUD TOTAL <asoepstotal@gmail.com>;Nohora Ruth Suarez Mora <NOSMO\_22@HOTMAIL.COM> CC: Entes Bogota <analistaentesbta@saludtotal.com.co>

Cco: Irma Carolina Pinzon Ribero < IrmaPR@saludtotal.com.co>;Diaz Pardo, Luz Myriam < LM1Diaz@saludcapital.gov.co> Buen día,

Sra Nohora Suarez, comparto invitación emitida por secretaria de salud para su respectiva validación y conocimiento.

Muchas gracias

## MARCELA MERCADO PUCHE

Analista Integral de Servicio al Cliente III | Servicio al Cliente Sucursal Bogotá

PBX: 4858141 Ext. 918

Carrera 67 # 4 G-67 | Bogotá, Colombia







## LUZ MYRIAM DÍAZ PARDO

Gestión Institucional, Subdirección Territorial Red Norte Dirección de Participación, Gestión Territorial y Transectorial Secretaría Distrital de Salud Tel: (571) 3649090 Ext. 9867

# CIUDAD DE ZIPAQUIRÁ

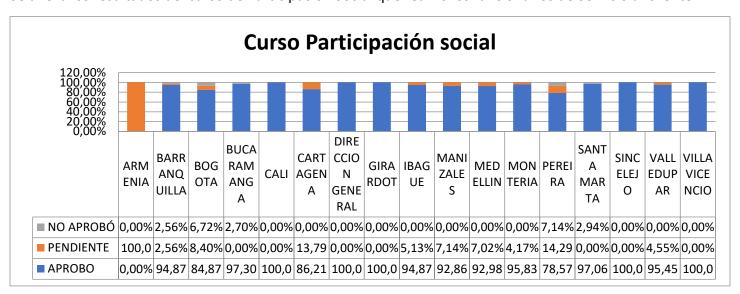
## LÍNEA E1LA:

Se anexa pantallazo de correo electrónico en el cual la Dirección Nacional de Servicio al Cliente confirma la asignación de presupuesto para apoyar las actividades de las Asociaciones de Usuarios:



## LÍNEA E1LB; E1LE:

Se anexa los resultados del curso de Participación Social que realizó los funcionarios de Servicio al Cliente:



## **LÍNEA E1LH:**

Se muestra la programación del Diplomado de Servicio al Cliente y evidencia de la presentación de los temas al grupo primario de la sucursal.





## Indicadores de Impacto:

- -Aprendizaje
- Seguimiento a PQRS
- Registro de Oportunidad de Respuesta





PROGRAMA DE FORMACIÓN CONTINUA

## Objetivo:

Brindar herramientas y formación contunua an proceso y aplicaciones que permitan a los colaboradores de la Gerencia de Servicio al Cliente, desarrollar la gestión de su hacer, de una manera ágil y de acuerdo los objetivos planeados del proceso.

## Metodología:

- -Conexión Sincrónica y Presencial
- Aprendizaje Virtual en Plataforma
- -Aprendizaje basado en resolución de casos
- Talles

## Indicadores de Impacto:

- Aprendizaje
- Indicadores proios del Proceso de Servicio





ACTA INSTITUCIONAL

Código: E-GCAL-F017 Fecha: 01-03-2018

PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD

Versión: 1.0 Página 2 de 12

TEMAS A DESARROLLAR

No. Tema Tratado

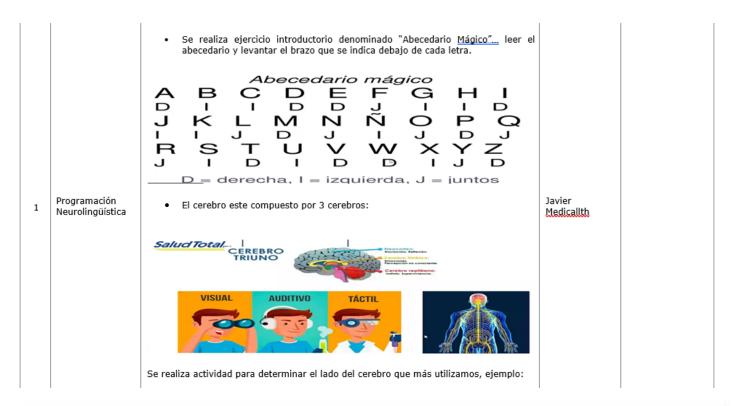
Decisión / Tarea/Conclusión

Responsable

Fecha

TRABAJO EN EQUIPO

SG





## **LÍNEA E2LA:**

Cronograma de capacitación para asociaciones de usuarios 2022:



## PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL

																											_
QUÉ	DÓNDE	сомо													_							_			ÁNDO	_	
Evento a realizar	Lugar del evento o sedes involucradas	Metodología a utilizar	ENE			EB	$\perp$	MA			ABR	$\perp$	M/		Ц,	JUN	$\dashv$		UL		AG0	$\perp$	SE			ОСТ	
		Midaganesan	1 2	3 4	1 2	3	4 1	2	3 4	1 2	3	4 1	2	3 4	1	2 3	4	1 2	3 4	1	2 3	4 1	2	3 4	1	2 3	4
Nuevos Valores de Cuotas Moderadoras y Copagos 2022	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	Ш	Т	Ц	Ш	$\perp$	Ц	$\perp$	Ц	Ц	$\perp$	Ц	1	Ц	$\perp$	Ц	$\perp$	Ц	Щ	$\perp$	Ц	Ц	Ш	Ц	$\perp$	Щ
CARTA DE DERECHOS Y DEBERES	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL													Ш												
MEDIOS VIRTUALES: CHAT PABLO Y PUNTO DE ATENCION EN CAS Y AGENDAMIENTO DE CITA PARA CSS	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	Ш											I		Ι						$ lap{1}$			$\prod$	$oxed{T}$	$\prod$
Ruta de Atención y Vacunación COVID-19	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL				П		П			П				Ш					Ш			Ш				
CENTROS FARMACEUTICOS AUDIFARMA (se informa los CAF disponibles actualmente)	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	Ш	Т	Т	П		П	T	П	Т	T	П	T	П	Т	П		П	П	T	П	П	П	П	Т	П
OFICINA VIRTUAL Y TE ESCUCHAMOS	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL													П					П			П			I	$\prod$
Lavado de manos y su Importancia	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL						П																			
Veedurias en Salud - Control Social	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL		Π	П			П							П	Τ	П			П		Π	П		П	T	П
PROCEDIMIENTO TÉCNICO-CIENTÍFICO Y PARTICIPATIVO PARA LA DEFINICIÓN DE EXCLUSIONES - RESOLUCIÓN 330 DE 2017	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL			П			П					П		П	T	П			П		$\Box$	П		$\Box$	T	П
Como acceder a los programas de Promoción y Prevención	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL			П	П		П			Π		П		П	T	П			П		П	П		П	T	П
Protección al cesante (movilidad entre régimen, caja de compensación y afiliación como independiente)	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL																					П		$\Box$	$oxed{T}$	$\prod$
Atención Preferencial y Trato digno, poblaciones vulnerables	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL																				Ш			Ш		
Como interponer una PQR, Sugerencias y Felicitaciones	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL			П	П		П			Π		П			Τ				П		П	П		П	T	П
Modelo de Acceso al Servicio	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL																					П		$\prod$	$oxed{oxed}$	$\prod$
Planeación (Proceso PHVA)	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL																								$\perp$	$\prod$
APP	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL																							$\prod$	$\perp$	$\prod$
Principios de las Leyes Estatutarias de Salud 1751 y Participación Democrática y control social Ley 1757 de 2015. FUNCIONES, DEBERES Y DERECHOS DE LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS L'INVITEN A SECRETARIAS DE SALID A CAPACITAR)	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL																									
Habitos de Vida Saludable - Salud mental	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	Ш		Ш	Ш		Ш		Ш			Ш		Ш	$\perp$	Ц			Ш			Ц		Ц	$\perp$	Ш
SISTEMA DE AFILIACON TRANSACCIONAL SAT	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL																									
HABILIDADES BLANDAS: TRABAJO EN EQUIPO	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL																									
CIRCULAR 032 DE JULIO DE 2022	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL																									
REEMBOLSOS MEDICOS	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL																									
COMUNICACIÓN ACERTIVA	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL																									
PORTABILIDAD	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL						$\prod$						T		T					Τ						

## **LÍNEA E2LB:**

Se muestran fotos de actividades desarrolladas con las Asociación de Usuarios.



Las asociaciones de usuarios son una agrupación de afiliados del régimen contributivo del Sistema General de Seguridad Social en Salud que velan por la calidad del servicio y la defensa del usuario.

## Renovación Junta Directiva ZIPAQUIRÁ

✓ FECHA: 30 de agosto de 2022

✓ HORA: 3:00 P.M.

Si estas interesado en participar comunícate con nosotros al celular: 301-5836976

Esperamos contar con tu asistencia

## LÍNEA E2LD:

Imágenes de publicaciones promocionando la afiliación a la asociación de usuarios.





## **LÍNEA E2LE:**

Acta de asistencia de la Asociación de Usuarios:

## LÍNEA E3LB:

En nuestra página web, se publica información para nuestros afiliados relaciona con autocuidado.

Ciudadanía

Planes |



Política Pública Distrital del Servicio a la Ciudadanía



INICIO COVID-19 DIRECTORIO MANUAL DEL USUARIO CANALES DE ATENCIÓN TRANSPARENCIA

# Hábitos de vida

## Hábitos de vida que suman latidos

En septiembre se celebra el día mundial del corazón y sabemos cuán importante es esta...

14 septiembre 2022





## Cuida la postura, tú cuerpo lo agradecerá

Una buena postura puede evitar un desgaste del cuerpo, cuando nos encontramos trabajando es

14 septiembre 2022





### Leche materna, un alimento mágico y único

En el mes de agosto se celebra en todo el mundo la lactancia

Q Propositioners | Distriction | Register

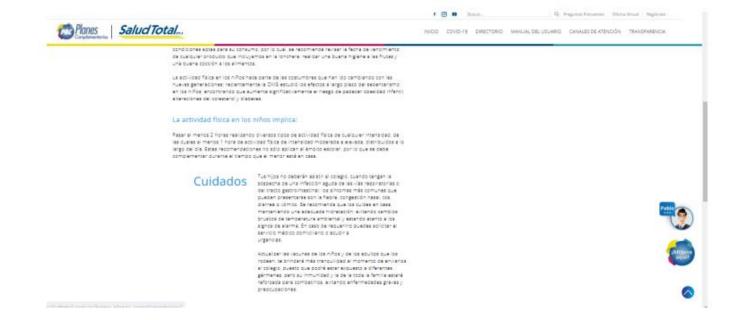


Política Pública Distrital del Servicio a la Ciud...

Política Pública Distrital del Servicio a la



f 🖾 🙃 Dane.



## **LÍNEA E4LB:**

ASOSALUDTOTAL2021@GMAIL.COM

# CIUDAD DE ACACIAS

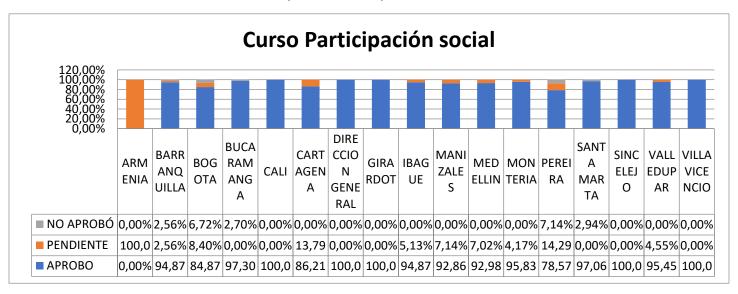
## LÍNEA E1LA:

Se anexa pantallazo de correo electrónico en el cual la Dirección Nacional de Servicio al Cliente confirma la asignación de presupuesto para apoyar las actividades de las Asociaciones de Usuarios:



## **LÍNEA E1LB; E1LE:**

Se anexa los resultados del curso de Participación Social que realizó los funcionarios de Servicio al Cliente:



## LÍNEA E1LH:

Se muestra la programación del Diplomado de Servicio al Cliente y evidencia de la presentación de los temas al grupo primario de la sucursal.



## Población:

-Todos los colaboradores de la Gerencia de Servicio al Cliente

## Metodología:

- -Virtual y Presencial
- -Incluye: Sesiones, Talleres con envío de trabajos y foro



## Indicadores de Impacto:

- -Aprendizaje
- Seguimiento a PQRS
- Registro de Oportunidad de Respuesta





PROGRAMA DE FORMACIÓN CONTINUA

## Objetivo:

Brindar herramientas y formación contunua an proceso y aplicaciones que permitan a los colaboradores de la Gerencia de Servicio al Cliente, desarrollar la gestión de su hacer, de una manera ágil y de acuerdo los objetivos planeados del proceso.

## Metodología:

- -Conexión Sincrónica y Presencial
- Aprendizaje Virtual en Plataforma
- -Aprendizaje basado en resolución de casos
- Talles

## Indicadores de Impacto:

- Aprendizaje
- Indicadores proios del Proceso de Servicio





ACTA INSTITUCIONAL

Código: E-GCAL-F017 Fecha: 01-03-2018

PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD

Versión: 1.0 Página 2 de 12

TEMAS A DESARROLLAR

No. Tema Tratado

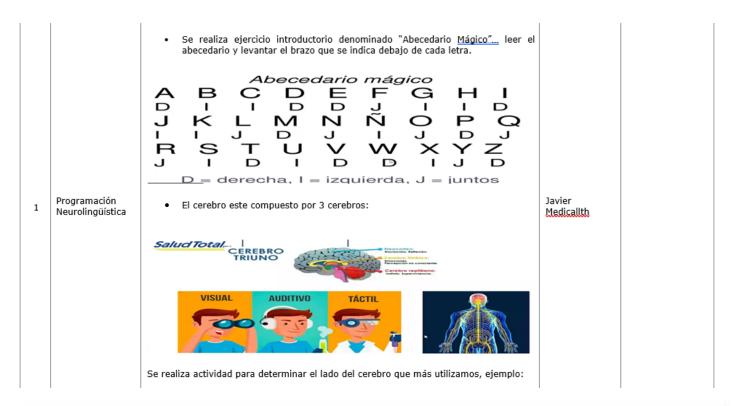
Decisión / Tarea/Conclusión

Responsable

Fecha

TRABAJO EN EQUIPO

SG





## **LÍNEA E2LA:**

Cronograma de capacitación para asociaciones de usuarios 2022:



## PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL

																											_
QUÉ	DÓNDE	сомо													_							_			ÁNDO	_	
Evento a realizar	Lugar del evento o sedes involucradas	Metodología a utilizar	ENE			EB	$\perp$	MA			ABR	$\perp$	M/		Ц,	JUN	$\dashv$		UL		AG0	$\perp$	SE			ОСТ	
		Midaganesan	1 2	3 4	1 2	3	4 1	2	3 4	1 2	3	4 1	2	3 4	1	2 3	4	1 2	3 4	1	2 3	4 1	2	3 4	1	2 3	4
Nuevos Valores de Cuotas Moderadoras y Copagos 2022	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	Ш	Т	Ц	Ш	$\perp$	Ц	$\perp$	Ц	Ц	$\perp$	Ц	1	Ц	$\perp$	Ц	$\perp$	Ц	Щ	$\perp$	Ц	Ц	Ш	Ц	$\perp$	Щ
CARTA DE DERECHOS Y DEBERES	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL													Ш												
MEDIOS VIRTUALES: CHAT PABLO Y PUNTO DE ATENCION EN CAS Y AGENDAMIENTO DE CITA PARA CSS	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	Ш											I		Ι						$ lap{1}$			$\prod$	$oxed{T}$	$\prod$
Ruta de Atención y Vacunación COVID-19	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL				П		П			П				Ш					Ш			Ш				
CENTROS FARMACEUTICOS AUDIFARMA (se informa los CAF disponibles actualmente)	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	Ш	Т	Т	П		П	T	П	Т	T	П	T	П	Т	П		П	П	T	П	П	П	П	Т	П
OFICINA VIRTUAL Y TE ESCUCHAMOS	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL													П					П			П			I	$\prod$
Lavado de manos y su Importancia	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL						П																			
Veedurias en Salud - Control Social	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL		Π	П			П							П	Τ	П			П		Π	П		П	T	П
PROCEDIMIENTO TÉCNICO-CIENTÍFICO Y PARTICIPATIVO PARA LA DEFINICIÓN DE EXCLUSIONES - RESOLUCIÓN 330 DE 2017	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL			П			П					П		П	T	П			П		$\Box$	П		$\Box$	T	П
Como acceder a los programas de Promoción y Prevención	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL			П	П		П			Π		П		П	T	П			П		П	П		П	T	П
Protección al cesante (movilidad entre régimen, caja de compensación y afiliación como independiente)	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL																					П		$\Box$	$oxed{T}$	$\prod$
Atención Preferencial y Trato digno, poblaciones vulnerables	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL																				Ш			Ш		
Como interponer una PQR, Sugerencias y Felicitaciones	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL			П	П		П			Π		П			T				П		П	П		П	Τ	П
Modelo de Acceso al Servicio	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL																					П		$\prod$	$oxed{oxed}$	$\prod$
Planeación (Proceso PHVA)	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL																								$\perp$	$\prod$
APP	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL																							$\prod$	$\perp$	$\prod$
Principios de las Leyes Estatutarias de Salud 1751 y Participación Democrática y control social Ley 1757 de 2015. FUNCIONES, DEBERES Y DERECHOS DE LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS L'INVITEN A SECRETARIAS DE SALID A CAPACITAR)	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL																									
Habitos de Vida Saludable - Salud mental	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	Ш		Ш	Ш		Ш		Ш			Ш		Ш	$\perp$	Ц			Ш			Ц		Ц	$\perp$	Ш
SISTEMA DE AFILIACON TRANSACCIONAL SAT	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL																									
HABILIDADES BLANDAS: TRABAJO EN EQUIPO	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL																									
CIRCULAR 032 DE JULIO DE 2022	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL																									
REEMBOLSOS MEDICOS	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL																									
COMUNICACIÓN ACERTIVA	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL																									
PORTABILIDAD	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL						$\prod$						T		T					Τ						

## **LÍNEA E2LB:**

Se muestran fotos de actividades desarrolladas con las Asociación de Usuarios.







Enviado: viernes, 14 de enero de 2022 15:28

Para: humor2008@hotmail.es <humor2008@hotmail.es>

CC.: Daniel Fernando Ávila Arias < Daniel Ava@saludtotal.com.co>; Carmen Johanna Salinas Nino < Carmen SN@saludtotal.com.co>;

Asunto: Material asociación de usuarios enero

buen día anexo envío material de capacitación. Temas a tratar:

- 1. Copagos y cuotas moderadoras
- 2. Carta Derechos y Deberes
- 3. Encuesta de Satisfacción

## SANDRA PATRICIA HERRERA PIÑEROS

Analista Formador I Servicio al Cliente

Celular: 3153456799

Carrera 37 34 33 Barzal I Villavicencio, Meta Colombia

Formadorvillavo@saludtotal.com.co



De: formadorvillavo <formadorvillavo@saludtotal.com.co>

Enviado: martes, 15 de febrero de 2022 2:58 p. m.

Para: humor2008@hotmail.es <humor2008@hotmail.es>

CC.: Carmen Johanna Salinas Nino <CarmenSN@saludtotal.com.co>; Daniel Fernando Ávila Arias <DanielAvA@saludtotal.com.co>;

Asunto: Material de Capacitación asociación de usuarios Febrero

Buen día los temas a tratar son:

- 1. Canales y Herramientas virtuales
- 2. Encuesta de Satisfacción

## SANDRA PATRICIA HERRERA PIÑEROS

Analista Formador I Servicio al Cliente

Celular: 3153456799

Carrera 37 34 33 Barzal I Villavicencio, Meta Colombia

Enviado: jueves, 19 de mayo de 2022 7:37 a.m.

Para: humor2008@hotmail.es

CC.: Daniel Fernando Ávila Arias < Daniel AvA@saludtotal.com.co>

Asunto: RE: Reunió asociación de usuarios - Mayo

Buen día, anexo material para socializar en la capacitación.

- 1. Como acceder a los programas de P y
- 2. Copagos y cuotas moderadoras
- 3. movilidad y traslados EPS
- 4. Presentación APP

## SANDRA PATRICIA HERRERA PIÑEROS

Analista Formador I Servicio al Cliente

Celular: 3153456799

Carrera 37 34 33 Barzal I Villavicencio, Meta Colombia

Formadorvillayo@saludtotal.com.co

De: formadorvillavo <formadorvillavo@saludtotal.com.co>

Enviado: martes. 18 de octubre de 2022 9:27 a.m.

Para: Humor2008@hotmail.es

Cc: Carmen Johanna Salinas Nino <CarmenSN@saludtotal.com.co>; Lilia Katherine Chamorro Quintero <LiliaCHQ@saludtotal.com.co>

Asunto: Material capacitación asociación de usuarios





Buen día, los temas a socializar en la reunión son:

- 1. FUNCIONALIDADES AFILIACIÓN TRANSACCIONAL SAT
- 2. HABILIDADES BLANDAS TRABAJO EN EQUIPO

El material se anexa a este correo. Gracias

## SANDRA PATRICIA HERRERA PIÑEROS

Analista Formador I Servicio al Cliente

Celular: 3153456799

Carrera 37 34 33 Barzal I Villavicencio, Meta Colombia

Enviado: lunes, 19 de diciembre de 2022 11:44 a.m.

Para: Humor2008@hotmail.com

Cc: Carmen Johanna Salinas Nino < CarmenSN@saludtotal.com.co>

Asunto: Material de capacitación reunión asociación de usuarios diciembre

Buen día anexo envío el material de capacitación que se va a socializar en la próxima reunión de asociación de usuarios:

Los temas a tratar son:

- Viruela Simica
- Inteligencia Emocional
- Portabilidad
  - Diciembre ASOUSUARIOS VIRUELA SIMICA .pptx
  - Diciembre tema ASOUSUARIOS inteligencia Emocional.pptx
  - PRESENTACION PORTABILIDAD 2022.pptx

## SANDRA PATRICIA HERRERA PIÑEROS

Analista Formador I Servicio al Cliente

Celular: 3153456799

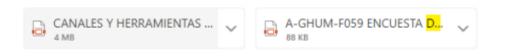
Carrera 37 34 33 Barzal I Villavicencio, Meta Colombia

Formadorvillavo@saludtotal.com.co

## **LÍNEA E2LC:**

Se realizo capacitación en tecnologías de la información ofrecidas por Salud Total EPS-S.

Acta de Reunión de febrero de 2022.



De: formadorvillavo <formadorvillavo@saludtotal.com.co>

Enviado: martes, 15 de febrero de 2022 2:58 p. m.

Para: humor2008@hotmail.es <humor2008@hotmail.es>

CC.: Carmen Johanna Salinas Nino <CarmenSN@saludtotal.com.co>; Daniel Fernando Ávila Arias <DanielAvA@saludtotal.com.co>;

Asunto: Material de Capacitación asociación de usuarios Febrero

Buen día los temas a tratar son:

- 1. Canales y Herramientas virtuales
- 2. Encuesta de Satisfacción

## SANDRA PATRICIA HERRERA PIÑEROS

Analista Formador I Servicio al Cliente

Celular: 3153456799

Carrera 37 34 33 Barzal I Villavicencio, Meta Colombia

## Acta de Reunión de marzo de 2022.

formadorvillavo ha compartido un archivo de OneDrive para la Empresa con usted. Para verlo, haga clic en el vínculo siguiente.



## OFICINA VIRTUAL MARZO.pdf

De: formadorvillavo <formadorvillavo@saludtotal.com.co>

Enviado: jueves, 24 de marzo de 2022 11:59 a.m.

Para: Lilia Katherine Chamorro Quintero <LiliaCHQ@saludtotal.com.co>; asototalv2018@gmail.com <asototalv2018@gmail.com

Cc: humor2008@hotmail.es

Asunto: RE: Reunión asociación de usuarios

Buenos días los temas a tratar en la capacitación son:

- 1. LAVADO DE MANOS Y SU IMPORTANCIA
- 2. OFICINA VIRTUAL MARZO

Cordialmente,

## SANDRA PATRICIA HERRERA PIÑEROS

Analista Formador | Servicio al Cliente

Celular: 3153456799

Carrera 37 34 33 Barzal I Villavicencio, Meta Colombia

Formadorvillavo@saludtotal.com.co

Acta de reunión de abril de 2022.

tx 🗸

De: formadorvillavo <formadorvillavo@saludtotal.com.co>

Enviado: jueves, 21 de abril de 2022 1:03 p. m.

Para: humor2008@hotmail.es

CC.: Carmen Johanna Salinas Nino < Carmen SN@saludtotal.com.co>

Asunto: RE: Convocatoria reunión asociación de usuarios

Buenos días anexo el material de capacitación que se va a desplegar en la reunión.

- 1. Presentación APP Salud TotalEPS
- 2. Resolución 330 de 2017
- 3. Veedurias Control Social

## SANDRA PATRICIA HERRERA PIÑEROS

Analista Formador I Servicio al Cliente

Celular: 3153456799

Carrera 37 34 33 Barzal I Villavicencio, Meta Colombia

Formadorvillavo@saludtotal.com.co

## **LÍNEA E2LD:**

Imágenes de publicaciones promocionando la afiliación a la asociación de usuarios.





## **LÍNEA E2LE:**

Durante el 2022 no se recibieron solicitudes de entes de control dirigidas a la asociación de usuarios de Acacias.

## LÍNEA E2LF, E4LD, E5LD:

Se relaciona las actas de reunión mensual con la asociación de usuarios.

Acta de Reunión de enero de 2022.

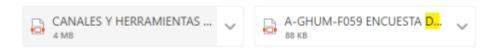


Analista Formador I Servicio al Cliente

Celular: 3153456799

Carrera 37 34 33 Barzal I Villavicencio, Meta Colombia

## Acta de Reunión de febrero de 2022.



De: formadorvillavo <formadorvillavo@saludtotal.com.co>

Enviado: martes, 15 de febrero de 2022 2:58 p. m.

Para: humor2008@hotmail.es <humor2008@hotmail.es>

CC.: Carmen Johanna Salinas Nino <CarmenSN@saludtotal.com.co>; Daniel Fernando Ávila Arias <DanielAvA@saludtotal.com.co>;

Asunto: Material de Capacitación asociación de usuarios Febrero

Buen día los temas a tratar son:

- 1. Canales y Herramientas virtuales
- 2. Encuesta de Satisfacción

## SANDRA PATRICIA HERRERA PIÑEROS

Analista Formador I Servicio al Cliente

Celular: 3153456799

Carrera 37 34 33 Barzal I Villavicencio, Meta Colombia

Formadorvillavo@saludtotal.com.co

## Acta de Reunión de marzo de 2022.

formadorvillavo ha compartido un archivo de OneDrive para la Empresa con usted. Para verlo, haga clic en el vínculo siguiente.



OFICINA VIRTUAL MARZO.pdf

De: formadorvillavo <formadorvillavo@saludtotal.com.co>

Enviado: jueves, 24 de marzo de 2022 11:59 a.m.

Para: Lilia Katherine Chamorro Quintero <LiliaCHQ@saludtotal.com.co>; asototalv2018@gmail.com <asototalv2018@gmail.com>

Cc: humor2008@hotmail.es

Asunto: RE: Reunión asociación de usuarios

Buenos días los temas a tratar en la capacitación son:

- LAVADO DE MANOS Y SU IMPORTANCIA
- 2. OFICINA VIRTUAL MARZO

Cordialmente,

## SANDRA PATRICIA HERRERA PIÑEROS

Analista Formador | Servicio al Cliente

Celular: 3153456799

Carrera 37 34 33 Barzal I Villavicencio, Meta Colombia



Enviado: jueves, 21 de abril de 2022 1:03 p. m.

Para: humor2008@hotmail.es

CC.: Carmen Johanna Salinas Nino < CarmenSN@saludtotal.com.co>

Asunto: RE: Convocatoria reunión asociación de usuarios

Buenos días anexo el material de capacitación que se va a desplegar en la reunión.

- 1. Presentación APP Salud TotalEPS
- 2. Resolución 330 de 2017
- 3. Veedurias Control Social

## SANDRA PATRICIA HERRERA PIÑEROS

## Analista Formador I Servicio al Cliente

Celular: 3153456799

Carrera 37 34 33 Barzal I Villavicencio, Meta Colombia

Formadorvillavo@saludtotal.com.co

## Acta de Reunión de mayo de 2022.



## SANDRA PATRICIA HERRERA PIÑEROS

Analista Formador I Servicio al Cliente

Celular: 3153456799

Carrera 37 34 33 Barzal I Villavicencio, Meta Colombia

Formadorvillavo@saludtotal.com.co

Acta de Reunión de junio de 2022.

## Material de capacitación reunión asociación de usuarios

## formadorvillavo

Jue 23/06/2022 7:15 AM

Para: Lilia Katherine Chamorro Quintero <LiliaCHQ@saludtotal.com.co>;humor2008@hotmail.es <humor2008@hotmail.es>

CC: Carmen Johanna Salinas Nino < CarmenSN@saludtotal.com.co>; Daniel Fernando Avila Arias < DanielAvA@saludtotal.com.co>

2 archivos adjuntos (2 MB)

Atención preferencial - Trato digno - Población vulnerable PDF.pdf; Como interponer PQRS PDF.pdf;

Buen día anexo envío material de capacitación para la reunión programada para el día de hoy.

- 1. Atención Preferencial Trato Digno
- 2. Cómo Interponer PQRS

## SANDRA PATRICIA HERRERA PIÑEROS

Analista Formador I Servicio al Cliente

Celular: 3153456799

Carrera 37 34 33 Barzal I Villavicencio, Meta Colombia

Formadorvillavo@saludtotal.com.co

## Acta de Reunión de julio de 2022.



De: formadorvillavo <formadorvillavo@saludtotal.com.co>

Enviado: lunes, 18 de Julio de 2022 3:58 p. m.

Para: humor2008@hotmail.es <humor2008@hotmail.es> Asunto: Material capacitación asociación de usuarios

buen día, anexo envío material según temas a tratar:

1. Modelo de Acceso a los servicios

## SANDRA PATRICIA HERRERA PIÑEROS

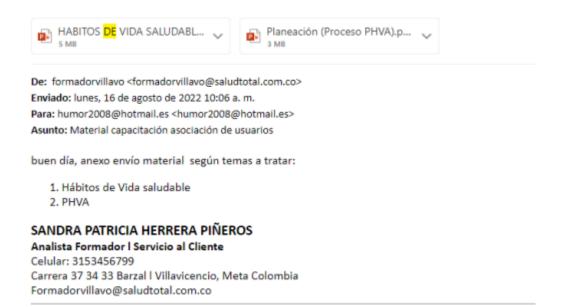
Analista Formador I Servicio al Cliente

Celular: 3153456799

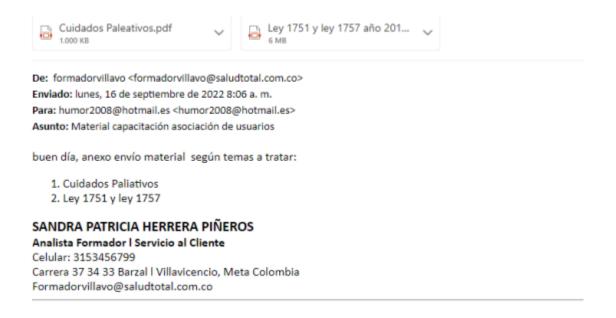
Carrera 37 34 33 Barzal I Villavicencio, Meta Colombia

Formadorvillavo@saludtotal.com.co

Acta de Reunión de agosto de 2022.



# Acta de Reunión de septiembre de 2022.



Acta de Reunión de octubre de 2022.

De: formadorvillavo <formadorvillavo@saludtotal.com.co>

Enviado: martes, 18 de octubre de 2022 9:27 a.m.

Para: Humor2008@hotmail.es

Cc: Carmen Johanna Salinas Nino <CarmenSN@saludtotal.com.co>; Lilia Katherine Chamorro Quintero <LiliaCHQ@saludtotal.com.co>

Asunto: Material capacitación asociación de usuarios



Buen día, los temas a socializar en la reunión son:

- 1. FUNCIONALIDADES AFILIACIÓN TRANSACCIONAL SAT
- 2. HABILIDADES BLANDAS TRABAJO EN EQUIPO

El material se anexa a este correo. Gracias

# SANDRA PATRICIA HERRERA PIÑEROS

Analista Formador I Servicio al Cliente

Celular: 3153456799

Carrera 37 34 33 Barzal I Villavicencio, Meta Colombia

Formadorvillavo@saludtotal.com.co

#### Acta de Reunión de noviembre de 2022.

Material de capacitacion Reunión asociación de usuarios

#### formadorvillavo

Lun 21/11/2022 4:29 PM

Para: Lilia Katherine Chamorro Quintero <LiliaCHQ@saludtotal.com.co>;humor2008@hotmail.es <humor2008@hotmail.es>

2 archivos adjuntos (1 MB)

Comunicacion asertiva - Nov2022.pdf; Reconocimiento de reembolso.pdf,

Buenas tardes, los temas a tratar en la próxima capacitación de asociación de usuarios del mes de noviembre son:

- 1. Comunicación Asertiva
- 2. Reconocimiento de Reembolso

Se anexa material de estudio.

#### SANDRA PATRICIA HERRERA PIÑEROS

Analista Formador I Servicio al Cliente

Celular: 3153456799

Carrera 37 34 33 Barzal I Villavicencio, Meta Colombia

Formadorvillavo@saludtotal.com.co

Acta de Reunión de diciembre de 2022.

De: formadorvillavo <formadorvillavo@saludtotal.com.co>

Enviado: lunes, 19 de diciembre de 2022 11:44 a.m.

Para: Humor2008@hotmail.com

Cc: Carmen Johanna Salinas Nino < Carmen SN@saludtotal.com.co>

Asunto: Material de capacitación reunión asociación de usuarios diciembre

Buen día anexo envío el material de capacitación que se va a socializar en la próxima reunión de asociación de usuarios:

Los temas a tratar son:

- Viruela Simica
- Inteligencia Emocional
- Portabilidad
  - Diciembre ASOUSUARIOS VIRUELA SIMICA .pptx
  - Diciembre tema ASOUSUARIOS inteligencia Emocional.pptx
  - PRESENTACION PORTABILIDAD 2022.pptx

#### SANDRA PATRICIA HERRERA PIÑEROS

Analista Formador I Servicio al Cliente

Celular: 3153456799

Carrera 37 34 33 Barzal I Villavicencio, Meta Colombia

Formadorvillavo@saludtotal.com.co

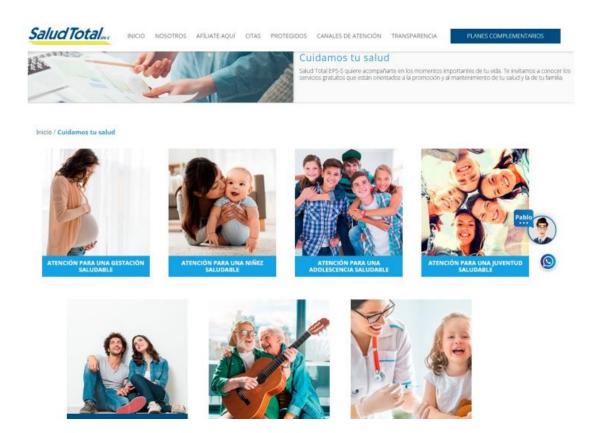
# **LÍNEA E3LA:**

Se realiza capacitación en el tema de Política de Salud Pública.

formadorvillavo ha compartido archivos de OneDrive para la Empresa con usted. Para verlos, haga clic en los vínculos siguientes. 🛃 Como acceder a los programas de fyp.pdf 💮 😢 Copagos y cuotas moderadoras.ppt 💮 😣 MOVILIDAD Y TRASLADOS DE EPS 11.pdf Presentación app.ppt De: formadorvillavo <formadorvillavo@saludtotal.com.co> Enviado: jueves, 19 de mayo de 2022 7:37 a.m. Para: humor2008@hotmail.es CC.: Daniel Fernando Ávila Arias < Daniel AvA@saludtotal.com.co> Asunto: RE: Reunió asociación de usuarios - Mayo Buen día, anexo material para socializar en la capacitación. 1. Como acceder a los programas de P y 2. Copagos y cuotas moderadoras 3. movilidad y traslados EPS 4. Presentación APP SANDRA PATRICIA HERRERA PIÑEROS Analista Formador I Servicio al Cliente Celular: 3153456799 Carrera 37 34 33 Barzal I Villavicencio, Meta Colombia Formadorvillavo@saludtotal.com.co

#### LÍNEA E3LB:

En nuestra página web, se publica información para nuestros afiliados relaciona con autocuidado.



# **LÍNEA E3LC:**

Listas de asistencias de nuestros funcionarios a temas de Humanización y Trato Digno.

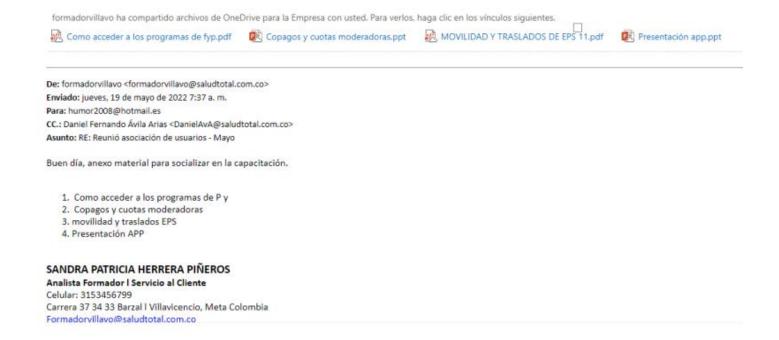
C-117	-4-1		REPORTE DE AS	ISTENCIA A REU	IIONES O CAPACITACIÓN				Código: A-C	HUM-FORE		
Salud To	Otaless					.,.,			Fecha: 25-0			
			p	ROCESO GESTIÓ	HUMANA				Versión: 2.			<del>,,,</del>
			<u> </u>						Pagina 1 de			
SUCURSAL: VILLAVICEN NOMBRE (S)	CIO DEL (LOS) PROGRAMAS O ACTIVI	FECHA DE REALIZACIÓN (DD/MH/AAAA): IDADES	2 /12/22	FACILITADOR RESPONSABLE:		SANDRA PAT	RICIA H	ERRER	PIÑER	os		
							Hora				Horas	٠
SEGUI	IDO CICLO DE CAPAC	ITACIÓN DE NOVIEMBR	E: TIPOS DE CL	ENTES Y EN	OQUE DIFERENCIAL		inicial	05:00:00	Hora Final	07:00:00	Efectivas	
						-				L		
SERVACIONES:			12	-					,			
N- DOCUMENTO		NOMBRES Y APELLIDOS			CARGO ACTUAL O	A DESEMPEÑAR		HORA DE	HORA DE		FIRMA	
1/2/968295	Pada A. Gum	acia maree			malsta Int	2 200		รียบ		Pe	ikula G	ļ.
40217412	500 ta 2 6				nalista I	gar			100		mice G	
WZ1896264		entes	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		obedone			0018	From	De		
1121905077		ZONS			tralister.			<u>Σ:ω</u>	200	mark that	Grail	ıl,
1121896100	tabian r	le Cher	-		train il	: ' :		هن و	وناخل	Pa	ugan)	
1010105915	Tennifer	Parra			thalista			$S \infty$	7:00	Ten	ifer	٧.
1121960310	Young Com	la tópez			Analote		<u></u>	5/00	100	Obe	ui.	
1140867281	Briopiy	Correct Onozco			ONACISA	. '	-		7:00	300	100	
1033694687	Janser od	(exoud-~	2000	2.4	conce ( , t	-	1	50	7100	- BK	منا	
52052529		monez		1	nal uto Intra	on.		550	cef	YPI	ous.	
1075271318	Ingrid Gui	eman Loza			67 2516nl			ω: ک	7:00	In	mo	6
1031122818	Martha	Cristina Co	oceran "	Mog	malista			5:00	7:00	^	Mi	<u>ş</u> _
1121867441	Durid	Formendo P	was it	nis!	SUBLINISC	γ		5:01	2:00	Jen	WI	<u>()                                    </u>
1.121.901.237	Katherine (	chamone Ou	in tero	/	ux con la	405		05:00	07:00	Kolh	erine	gh(
65/770960	Sono	to Guto	sec 4	-	Amelis	المحر ا		5.00	7:40	5	cend	Wi

Jaiuu iviai	to the second second	4	1 to 1 to 1 to 1		Fecha: 25	-07-2018	2 4 1, 11
THE STATE OF THE PROPERTY OF THE STATE OF TH		OCESO GESTION HUMA	A.A.		Version: 2	.0 -	
	P	OCESO GESTION HUMA	NA.		Pagina 1 c	te 1	
SUCORSAL: VILLAVICENCIO  NOMBRE (S) DEL (LOS) PROGRAMAS O ACTIVIDAD	FECHA DE REALIZACIÓN (DD/MH/AAAA): 27/05/22	FACILITADOR RESPONSABLE:	SANDRÁ PATE	RICIA HER	RERA PIÑEF	os	
SEGUNDO CICLO DE CAPACITA	CIÓN MAYO: HUMANIZACIÓN DEL SEI	RVICIO Y ENFOQUE	E DIFERENCIAL	Kena inicial 05:	:00:00 Hora Final	67:60:00 Et	Horas rectivas
ERVACIONES:							
DOCUMENTO	NOMBRES Y APELLIGOS		CÁRGO ACTUÁL O A DESEMPEÑAR		RA DE HORA DE EGADA SALIDA		FIRMA
1234788044 Yenifer	Xiomava Artiz	Ar	rollista sc	53	25.00	Xic	omana (
	Chamono Nointe	O ACX	confactos	2	00 700	Kath	LEHNE C
52273860 Honica F	incres obalova	A	nation s-c	5-1	∞ 300	Honi	culine
121905=77 telus	March 1	A	reeligition	S	10750	Fre	
	manda Rula Me	Da A	nalista	5	-co 32		
	en)-4		rolsda	Ę	100 YUG	10	101 W
65.770760 Sandra			tnalista	-	7. f. co.	50-	die Gr
103 10760							
52.057.5ZA 101010	For kit		Analisto	5.	2017:00 t	NX	ord lock

6	alud To	ntal	erec	rte de asistencia à reunion	es o capacitàción	S CONTRACTOR OF THE STATE OF TH		Cödign: A.I Fokka: 25-4		<b>&amp;</b>	
No.		1 1 1 1 EFF 5	the the term of th	بوسر والمتعدد ومستعدد ومستعدد والمتعدد	entroperorial to the form from for the entropy of the entropy of	وهو و در و هو و معاود و مستد څخه و موو	to transpay on a pro-	Versián: 2.	3		
وسيعتبه			respondent and depondent account of a second of the property of the second of the seco	Proceso Gestión Hu	MANA			Paging 1, 60	5 A		Andrews of
suce	NEAL: VILLAVICEN	ICIO DEL (LOS) PROCEAMAS O ACTO	FECHA DE REALIZACIÓN (DD/MM/ACAA): (DD/MM/ACAA):	ZOZZ AESTONGANIC	SANDR	A PATRICIA M	ERRER	A PIÑER	os		inemaine.
			CICLO DE CAPACITACIÓN: TR	ATO DIGNO	nondramas arm of a film a distriction, consider from manufacture.	Mora. Shiriai	0E:00:00	More Figal	07:50:50	itaras Krestivas	
MAERVACI	ONES!		te en		en per es tra come menentaj se ej montrans e mone e com tracello des mones escala. La persona en mones en mandre	on maissannen directurum. Silvent marines en en en en en	inangan pangan i	kananan perunakan dari ken	landeren in sammel Later og progresser		Telephonian
**	SOCUMENTO	The control of the part of the control of the contr	NOMBRES Y APELLYDOS	and the state of t	CARGO ACTUAL O A DESEMBE	RAN	HORA DE	RORA DE SALIDE		FIRMA	
1 (1)	NALLOR	Feelien F	wellon	Aut	hita inter	M	مدره	67.00	Fa	Stew	4
2 45	urosura.	telun	Ucus	and the second section is a second se	ale 3 de		510	710		لمدين	100
311	21901231	Katherine	Chamono Our	tero nux	contactor		500	3.00	hier the		4
YE	217412.	Sonia R G	graph U.	Ana	ista integral		100	7000	Soni	06	
5 11	10867781	BAJEGIZO GO	eus George	DWAL	THE ENGINE		5:20		57	At Co	mer
5 11	21 896764	Devary	Puentes Torres	An	alus do		Sm	7,100		12 V	
7- M	21968295		na bornon mappe.		alata Intaral			7:00		a film	· .
7 10	31122818	Martha	Coston Cucoran		calible .	NORTH OLD STREET, STRE		7.00		J.	5
1 52	05252a	10000	Sorcher		ulista Intern		5 20			20hc	2
010	3181558		Flydy Lozdno	management of the contraction of the property of the contraction of th	alisto Integ	al.	5:00	7:00	T	Ind	6
	406/04/	4 1 1 1	a CPPA	Aircil	ista Interior		WY)	tro		mus	
u112			- 40 A F							a service of the serv	-
1.04	15402353		Services in the service of the servi	In law	Just dielo	Permal	OULO	1:00	-345	324/20	S
z 10	15403353	Francino	terativas principalitas de la companya de la compa				Selicition of the selection of the selec	100		P	*

# LÍNEA E3LD:

Se realiza capacitación para los afiliados a la Asociación de Usuarios en programas de promoción y prevención.



#### LÍNEA E4LA:

Se realiza capacitación para los afiliados a la Asociación de Usuarios en veedurías y control social.



# SANDRA PATRICIA HERRERA PIÑEROS

Analista Formador I Servicio al Cliente

Celular: 3153456799

Carrera 37 34 33 Barzal I Villavicencio, Meta Colombia

Formadorvillavo@saludtotal.com.co

#### **LÍNEA E4LB:**

ASOSALUDTOTAL2021@GMAIL.COM



## ¿Quieres participar?

Si estás interesado en formar parte de la Asociación de Usuarios, envíanos tu solicitud por escrito al correo asousuarios@saludtotal.com.co Esta solicitud será evaluada por la misma asociación quien te hará llegar la respectiva respuesta dentro del tiempo establecido.

#### **LÍNEA E4LE:**

Se capacita a nuestros funcionarios de Servicio al Cliente en el tema de Control Social.





# **LÍNEA E5LB:**

Durante el año 2022 no se recibieron solicitudes de los entes de control de Acacias dirigidas a la asociación de usuarios.

# DEPARTAMENTO DEL META

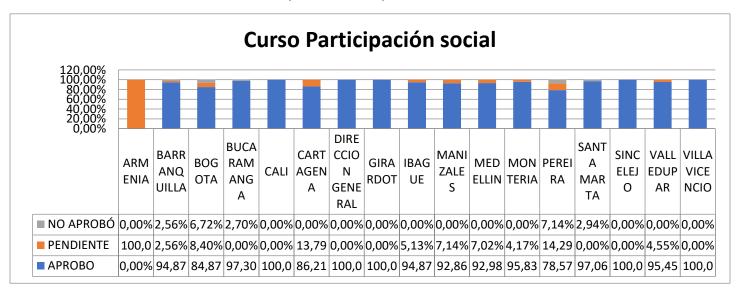
#### LÍNEA E1LA:

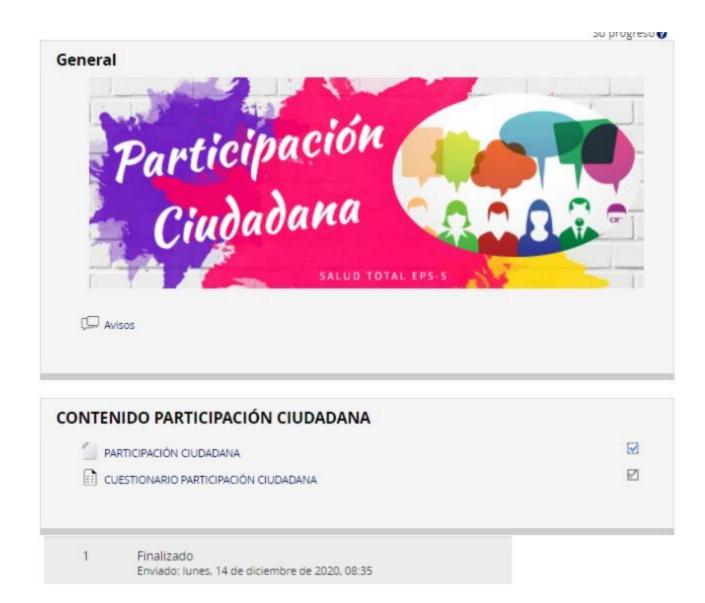
Se anexa pantallazo de correo electrónico en el cual la Dirección Nacional de Servicio al Cliente confirma la asignación de presupuesto para apoyar las actividades de las Asociaciones de Usuarios:



# **LÍNEA E1LB; E1LE:**

Se anexa los resultados del curso de Participación Social que realizó los funcionarios de Servicio al Cliente:





# **LÍNEA E1LH:**

Se muestra la programación del Diplomado de Servicio al Cliente y evidencia de la presentación de los temas al grupo primario de la sucursal.



# Población:

-Todos los colaboradores de la Gerencia de Servicio al Cliente

# Metodología:

- -Virtual y Presencial
- -Incluye: Sesiones, Talleres con envío de trabajos y foro



# Indicadores de Impacto:

- -Aprendizaje
- Seguimiento a PQRS
- Registro de Oportunidad de Respuesta





PROGRAMA DE FORMACIÓN CONTINUA

# Objetivo:

Brindar herramientas y formación contunua an proceso y aplicaciones que permitan a los colaboradores de la Gerencia de Servicio al Cliente, desarrollar la gestión de su hacer, de una manera ágil y de acuerdo los objetivos planeados del proceso.

# Metodología:

- -Conexión Sincrónica y Presencial
- Aprendizaje Virtual en Plataforma
- -Aprendizaje basado en resolución de casos
- Talles

# Indicadores de Impacto:

- Aprendizaje
- Indicadores proios del Proceso de Servicio





ACTA INSTITUCIONAL

Código: E-GCAL-F017 Fecha: 01-03-2018

PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD

Versión: 1.0 Página 2 de 12

TEMAS A DESARROLLAR

No. Tema Tratado

Decisión / Tarea/Conclusión

Responsable

Fecha

TRABAJO EN EQUIPO

SG

Se realiza ejercicio introductorio denominado "Abecedario Mágico"... leer el abecedario y levantar el brazo que se indica debajo de cada letra.

Abecedario mágico

A B C D E F G H I

J K L M N N N O P Q

J J J D J J D J

Programación
Neurolingúistica

Programación
Neurolingúistica

Programación
Neurolingúistica

Se realiza actividad para determinar el lado del cerebro que más utilizamos, ejemplo:



PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL	Etapa de capacitación de acuerdo al procedimiento	Evento a realizar	Responsabl e	Área	Población Objetivo	evento o	Metodolo gía a	indical Si esta incluido en el	conocimientos, habilidades y	1 2	E 3 4	1	FEI 2	B 3 4	1 2	AYO : 3 4
Servicio	Re-entrenamiento	Copagos y Cuotas Moderadoras 2022 - Protocolo de Atención GMP 018	servicio al cliente	servicio al cliente	analistas de contacto.	Sucursal	Virtual	si	Dar a conocer los nuevos lineamientos, de los nuevos valores de cuotas moderadoras y copagos para el año 2020 incluyendo UPC, Adicional a tener en cuenta los lineamientos del instructivo GMP018.							
Servicio	Humanización	Humanización: Alineación en Escucha Activa	servicio al cliente	servicio al cliente	Analistas servicio al cliente , supervisores , coordinadores, analistas de contacto.	Sucursal	Virtual	si	Incentivar al personal de servicio al cliente con refuerzo en habilidades blandas, con diferentes talleres y ejercicios de humanización.							
Servicio	Re-entrenamiento	Enlace: Rutas, clasificación, reclasificación / Taller de quejas - clasicación - reclasificación - Calidad de Respuesta al protegido (SE TRABAJO RUTAS DE PQR MEDICAMENTO Y SICA)	servicio al cliente	servicio al cliente	Analistas servicio al cliente , supervisores , coordinadores, analistas de contacto.	Sucursal	presencial	si	Incentivar la correcta radicación y reclasificación de las rutas parametrizadas por el aplicativo enlace con el fin de contribuir a la solución en primer contacto, esta actividad se desarrollara por medio de talleres y evaluaciones.							
Servicio	Humanización	Humanización y Trato digno	servicio al cliente	servicio al cliente	analistas de contacto.	Sucursal	presencial	si	Incentivar al personal de servicio al cliente con refuerzo en habilidades blandas, con diferentes talleres y ejercicios de humanización.							
Servicio	Humanización	Trabajo en equipo	servicio al cliente	servicio al cliente	Analistas servicio al cliente , supervisores , coordinadores, analistas de	Sucursal	presencial	si	Incentivar al personal de servicio al cliente con refuerzo en habilidades blandas, con diferentes talleres y ejercicios de humanización.							

# LÍNEA E2LA:

Cronograma de capacitación para asociaciones de usuarios 2022:



#### PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL

																											_
QUÉ	DÓNDE	сомо													_							_			ÁNDO	_	
Evento a realizar	Lugar del evento o sedes involucradas	Metodología a utilizar	ENE			EB	$\perp$	MA			ABR	$\perp$	M/		Ц,	JUN	$\dashv$		UL		AG0	$\perp$	SE			ОСТ	
		Midaganesan	1 2	3 4	1 2	3	4 1	2	3 4	1 2	3	4 1	2	3 4	1	2 3	4	1 2	3 4	1	2 3	4 1	2	3 4	1	2 3	4
Nuevos Valores de Cuotas Moderadoras y Copagos 2022	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	Ш	Т	Ц	Ш	$\perp$	Ц	$\perp$	Ц	Ц	$\perp$	Ц	1	Ц	$\perp$	Ц	1	Ц	Щ	$\perp$	Ц	Ц	Ш	Ц	$\perp$	Щ
CARTA DE DERECHOS Y DEBERES	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL													Ш												
MEDIOS VIRTUALES: CHAT PABLO Y PUNTO DE ATENCION EN CAS Y AGENDAMIENTO DE CITA PARA CSS	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	Ш											I		Ι						$ lap{1}$			$\prod$	$oxed{T}$	$\prod$
Ruta de Atención y Vacunación COVID-19	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL				П		П			П				Ш					Ш			Ш				
CENTROS FARMACEUTICOS AUDIFARMA (se informa los CAF disponibles actualmente)	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	Ш	Т	Т	П		П	T	П	Т	T	П	T	П	Т	П		П	П	T	П	П	П	П	Т	П
OFICINA VIRTUAL Y TE ESCUCHAMOS	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL													П					П			П			I	$\prod$
Lavado de manos y su Importancia	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL						П																			
Veedurias en Salud - Control Social	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL		Π	П			П							П	Τ	П			П		Π	П		П	T	П
PROCEDIMIENTO TÉCNICO-CIENTÍFICO Y PARTICIPATIVO PARA LA DEFINICIÓN DE EXCLUSIONES - RESOLUCIÓN 330 DE 2017	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL			П			П					П		П	T	П			П		$\Box$	П		$\Box$	T	П
Como acceder a los programas de Promoción y Prevención	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL			П	П		П			Π		П		П	T	П			П		П	П		П	T	П
Protección al cesante (movilidad entre régimen, caja de compensación y afiliación como independiente)	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL																					П		$\Box$	$oxed{T}$	$\prod$
Atención Preferencial y Trato digno, poblaciones vulnerables	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL																				Ш			Ш		
Como interponer una PQR, Sugerencias y Felicitaciones	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL			П	П		П			Π		П			Τ				П		П	П		П	Τ	П
Modelo de Acceso al Servicio	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL																					П		$\prod$	$oxed{oxed}$	$\prod$
Planeación (Proceso PHVA)	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL																								$\perp$	$\prod$
APP	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL																							$\prod$	$\perp$	$\prod$
Principios de las Leyes Estatutarias de Salud 1751 y Participación Democrática y control social Ley 1757 de 2015. FUNCIONES, DEBERES Y DERECHOS DE LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS L'INVITEN A SECRETARIAS DE SALID A CAPACITAR)	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL																									
Habitos de Vida Saludable - Salud mental	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	Ш		Ш	Ш		Ш		Ш			Ш		Ш	$\perp$	Ц			Ш			Ш		Ц	$\perp$	Ш
SISTEMA DE AFILIACON TRANSACCIONAL SAT	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL																									
HABILIDADES BLANDAS: TRABAJO EN EQUIPO	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL																									
CIRCULAR 032 DE JULIO DE 2022	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL																									
REEMBOLSOS MEDICOS	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL																									
COMUNICACIÓN ACERTIVA	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL																									
PORTABILIDAD	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL						$\prod$						T		Τ					Τ						

# **LÍNEA E2LB:**

Se muestran fotos de actividades desarrolladas con las Asociación de Usuarios.



# **LÍNEA E2LC:**

Se realizo capacitación en tecnologías de la información ofrecidas por Salud Total EPS-S.

Acta de Reunión de febrero de 2022.

FECHA: DD/MM/AAAA 11-()2-)2	HORA INICIO 3 WOV. HORA	FIND WAY
SUCURSAL: \\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\	RE DE LA ASOCIACIÓN:_AS	OVI
REPRESENTA	NTES DE LA EPS:	
NOMBRE	CARGO	ÁREA
Comes achaina delinas Niño	Coordinader SAC	SAC
Lilia Katherine Chamoro Quintero	Aculiai de Centecto	JAC:
REPRESENTANTES AS	OCIACIÓN DE USUARIOS	
NOMBRE	CARGO	
Carmen Sofia Porada Controras	Secretoria	
LUZ MORIOG MIXONDO REGER NESOR FITZGERNIO NARUAEZ	VICE PRESIDENTE	
COUSTAIN ESTEFEN P	PRESIDENTE	
/		
Involució Gerente che Unia Fotos Para carreds Entrega de Actas	EL ACTA ANTERIOR	
ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONI	es, SUGERENCIAS Y/O FELICITAC	IONES)
Cond de Considerion Pl In New Jede Audiforma - Di Virrey John - No Oxalomokia Judieren que de Organde in Consulta	ensiones (linicio He encod en localdena ol de agenda Mesga modichamente falqu	a de lo sordinations fa
TEMAS DE C	APACITACIÓN	
Caralles Virtules - Escacha	al Palegiclo	

ACTA NÚMERO:\_

Acta de Reunión de marzo de 2022.

ACTA NÚMER	o: <u>03</u>
FECHA: DD/MM/AAAA 24 03 /2022	HORA INICIO 13:20 PM HORA FIN
SUCURSAL VILLAUICENCIO NOME	BRE DE LA ASOCIACIÓN: ASOTOUT.

#### REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Corner Johanna Calinas Niño	Cooldinador SAC	SAC
Katherine Chamoro Quinter	Aux contactos	SAC
	-	

#### REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
Luz Haring Miranda Rayer	Participante.
GUSTAND ECTEFON PUNEURI	TRESIDENTE
Cormen Sopa Parada	Secretorra

Invitación gerente de vivrey solis torre 33. Exalar rangues de comunicación clínica Meta, audiforma nueva sede. Demora en atención virrey solis.

#### ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Asociación de usuarios da a conocer inconvenientes presentados en Torre 33 demoia en atención solicidad de orientador, que se amplien la sala de espera para cuitor aglomeraciones, mejoras para la programación de citas de riesgo cardinvascular.

Oficina viitual - lavade de monos

Acta de reunión de abril de 2022.

	ocrumader SAC	Je hanner
therine Chanono O A		Kathorm
	100000	/ GOT / / V.M* / / /
	AN POUNTARIA	formacin
REPRESENTANTES ASOCIA	ACIÓN DE USUARIOS	,
NOMBRE	CARGO	
IJOHOD E. ESTEFON ?.	PRESIPENTE	
STOR. 7. NARUACZ. E. V	ICE PRESIDENTE-	
	Fiscal	·
1		
COMPROMISOS DEL A	CTA ANTERIOR	
ntiega de counets de la asocia	acida da varia	
THE GALLETS OF THE WSOLL	icion de babanas	·
A	4	

ACTA NÚMERO:\_\_\_

FECHA: DD/MM/AAAA 21/04/2017 HORA INICIO 03:0000 HORA FINOS: 20 PM

# **LÍNEA E2LD:**

Imágenes de publicaciones promocionando la afiliación a la asociación de usuarios.

TEMAS DE CAPACITACIÓN



Si quieres pertenecer a este equipo envíanos la solicitud por escrito al correo asousuarios@saludtotal.com.co
\*No aplica Bogotá

¡Tus derechos nos importan!

https://saludtotal.com.co/plan-de-beneficios-en-salud/que-es-la-asociacion-de-usuarios/



Inicio / Plan de Beneficios en Salud / ¿Qué es la Asociación de Usuarios?



13 julio 2022

# ¿Qué es la Asociación de Usuarios?

Es una agrupación de afiliados del Régimen Contributivo del Sistema General de Seguridad Social en Salud que velan por la calidad del servicio y la defensa del usuario.

Todas las personas afliadas al Sistema General de Seguridad Social en Salud pueden participar o formar Asociaciones de Usuarios que los representen ante las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud y ante las Empresas Promotoras de Salud.

Reuniones Mensuales

# **LÍNEA E2LE:**

# Requerimientos de entes de control tramitados a la asociación de usuarios:

De: Sonia Constanza Baretta Garcia <SoniaBa@saludtotal.com.co> Enviado el: martes 26 de abril de 2022 08:35 AM

Para: Claudia Patricia Beltran Nino <ClaudiaBN@saludtotal.com.co> Asunto: Difusión Decreto 441 de 2022- Mesa para usuarios

Importancia: Alta

#### Buen día

Solicito de su amable colaboración para remitir esta invitación a los presidentes de la asociaciones de usuarios, en la cual ministerio de salud indica que pueden asistir de manera virtual. En tal caso la asociaciones deben inscribirse en el siguiente link:

https://www.minsalud.gov.co/Lists/Calendario1/DispForm.aspx?ID=1095&Source=https%3A%2F%2Fwww%2Eminsalud%2Egov%2Eco%2Flists%2FCalendario1%2Fcalendary2Easpx

Nombre Difusión Decreto 441 de 2022- Mesa para usuarios

Descripción El Ministerio de Salud y Protección Social invita a los usuarios a participar de la mesa de socialización del Decreto 441 de 2022.

Lugar Ministerio de Salud y Protección Social, carrera 13 No 32-76. Piso 4 Bogotá.

Fecha y hora de inicio

28/04/2022 10:30

Fecha y hora de finalización

28/04/2022 12:30

información

Non	nbre	Jennifer Lorena Ortiz Melo	Extensión:	2216
Dep	endencia:	Viceministerio de Protección Social	Correo:	jortizm@minsalud.gov.co

El Ministerio de Salud y Protección Social invita a los usuarios a participar de la mesa de socialización del Decreto 441 de 2022, relativo a los acuerdos de voluntades entre las pago, los prestadores de servicios de salud y los proveedores de tecnologías en salud, con énfasis en la sección de Mecanismos de protección a los Usuarios.

Inscripciones: https://forms.office.com/r/w37LEFn2Xq

Se aclara que el evento va a ser presencial en el Ministerio y virtualmente para las personas que se quieran conectar al evento

Categoría

Temática

Todo el dia

Periodicidad

De: Carmen Johanna Salinas Nino

Enviado: lunes, 13 de junio de 2022 21:06

Para: asototalv2018@gmail.com <asototalv2018@gmail.com>

Asunto: ENTREGA DE RESOLUCIONES A LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS

#### Buen día

Nos permitimos compartir la Resolución No 051 de 2022 la cual dio apertura a la convocatoria de inscripción a COPACOS 2022-2025 y la Resolución No. 101 de 03 de junio de 2022 la cual amplió el termino de inscripción del 06 de junio al 28 de junio de 2022, para conocimiento y participación.

Gracias por la atencion prestada.

Cordialmente,

CARMEN JOHANNA SALINAS NIÑO
COORDINADORA SAC I SALUD TOTAL EPS I Sucursal Villavicencio I
Calle 33 A No. 37 – 45 Barzal I Villavicencio, Meta, Colombia
CarmenSN@saludtotal.com.co



Asunto: Recordatorio y Link de conexión PARTICIPACIÓN EN LA FORMULACION DEL PLAN DE ACCIÓN DE SALUD PUBLICA 2023

DE: SECRETARIA DE SALUD DEL META

PARA: VEEDORES, LÍDERES COMUNITARIOS, ALIANZA DE USUARIOS, COPACOS.

ASUNTO: PARTICIPACIÓN EN LA FORMULACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN DE SALUD PÚBLICA 2023

De acuerdo al asunto en mención y a la circular adjunta agradecemos a las Entidades Territoriales, EPS, IPS, hacer extensiva la invitación a participar en la formulación del Plan de Salud Pública a los integrantes de los diferentes espacios de participación de los municipios.

La actividad se llevará a cabo el 09 de diciembre de 2022 en la Universidad Cooperativa sede Barzal - Auditorio de posgrados, en el horario de 8:00 a 12:00 m.

La participación puede ser de forma presencial o Virtual al siguiente link:

meet.google.com/zgt-hmwp-fze

De antemano agradecemos su colaboración.

LAURA DEL PILAR BARBOSA SIERRA.

Referente de Participación Social

SECRETARIA DE SALUD DEL META

Calle 37 No. 41-80 Barzal Alto - Villavicencio

Celular: 3172678392

De: Carmen Johanna Salinas Nino

Enviado: martes, 9 de agosto de 2022 16:11

Para: asototalv2018@gmail.com <asototalv2018@gmail.com>
Cc: Luz Let Frias Hernandez <LuzFH@saludtotal.com.co>
Asunto: Invitación Secretaria de Salud Villavicencio

#### **Buenas tardes**

Les remitimos invitación de la secretaria de Salud Municipal, para asistencia a Elección de representante de los usuarios ante la Junta Directiva de la ESE Municipal de Villavicencio.

Gracias.

#### Cordialmente

CARMEN JOHANNA SALINAS NIÑO
COORDINADORA SAC I SALUD TOTAL EPS I Sucursal Villavicencio I
Calle 33 A No. 37 – 45 Barzal I Villavicencio, Meta, Colombia
CarmenSN@saludtotal.com.co



# LÍNEA E2LF, E4LD, E5LD:

Se relaciona las actas de reunión mensual con la asociación de usuarios.

NOMBRE	CARGO	ÁREA
amen achaina Salinas Niño	Cooldinader SPC	SAC
ulia Kathenine Chamouo (ilumtero)	Aculiai de rentecto	SHC
REPRESENTANTES AS	OCIACIÓN DE USUARIOS	
NOMBRE	CARGO	
armen Sofia Poredo Contraras	Secretoria	
EXOR FITZGENAID NAMUAEZ	VICE PRETIDENTE	
CHANGESTEFEN P	PRESIDENTE	
,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,		
Inutaria Gerevie Che Unia	EL ACTA ANTERIOR	
Fotos Daw carreds		

TEMAS DE CAPACITACIÓN

Virtules - Esticha al Palegico

02

ACTA NÚMERO:\_\_\_

	AC	
ACTA NÚMERO:	()3	

SUCURSAL: VIllaurcencio Nombre de la asociación: ASOTOUT.

#### REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Corner Johanna Galinas Niño	Cooldinador SAC	SAC
Katherine Chamoro Quinter	Aux. contactos	SAC

#### REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
Enstare Ecrape Provide Reyer	Participante.
Gustare ELTETER Plukeval.	KEESIDENTE.
Carmen Sopa Parada	Secretoria

Invitación gerente de vivrey solis torre 33 (su glas canates de comunicación clínica Meta, audifarma nueva sede Demora en atención virrey solis apostunidad mesgo cardiovasculor.

#### ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Asociación de usuarios da a conocer inconvenientes
presentados en Torre 33 demora en atención, solicitud
de orientador, que se amplien la sala de espera para
cuitar aglomeraciones, mejoras para la programación
de citas de resgo cardinassivlar socialización deinforme
de quejas generado por la E.P.S.

TEMAS DE CAPACITACIÓN
OFICIO A VII tual - Cavado de manos.

FECHA: DD/MM/AAAA 19/05/22 HORA INICIO 02:30PMHORA FIN 4:30PM .

SUCURSAL: VII QUICENCIO NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN: ASOTOVE

#### REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Katherine Champro Quintero	Aux contactos.	SAC
Bando P. Homos P.	formader	GAC

#### REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
Pormen Solia Poroda	Secretoria
Leujuds	Fiscal.
Parate Sift	TZEL. DENTE
//	
V	

#### COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

		·	
La asociación no la	enia comprom	isus pendientes	bara
presentar en reun	ion.	/	/

#### ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

presidente de la asociación presenta inconformidad porque la la frecha no se han hecho exectivas los solicitudes presentadas o gerenas viney sols del ampliamiento de lo sula de espera en Idime, ubicación des torno, un entreión en recepción del primer piso, sonido y seña ligación, auditarma en tone 33.

#### TEMAS DE CAPACITACIÓN

- como acceder a	los programas de	PVP.
-copagos y wo	tas moderadoras traslados de E. p.s.	, , ,
-Manidad y	traslados de E.p.S.	
- Prosentación	нрр	

¿La asociación reporta veedurías?

No:

ACTA NÚMERO: 06

FECHA: DD/MM/АААА 23-06-2	2 HORA INICIO 3:00pm HORA	FIN 03:40pm
SUCURSAL: VINDICATED N	OMBRE DE LA ASOCIACIÓN: ACA	OVI
REPRESI	ENTANTES DE LA EPS:	
NOMBRE	CARGO	ÁREA
we Jahary MARO	Coodinates SAC	M.
100 0 11	ZL-a	0.4-2

[ 1 m = 1 - 1	C
annel Jahacis Ahad	Foodingter and M
NO P. Herrors	Coodingly MC M
DIE F. HETTOD	1011110078
DEDDECENTARY	ES ASOCIACIÓN DE USUARIOS
NOMBRE	CARGO
Ningino	
C TRATABOS (OURILO BESTALOS	
S TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, P	ETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)
TEMA	S DE CARACITACIÓN
TEMA	S DE CAPACITACIÓN
TEMAS Thracian Park	

¿La asociación reporta veedurías?

No: X

Salud Total
-------------

#### ACTA DE REUNIÓN DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

Código: M-SIAU-F009 Chafe: 11-22-2021 Versión: 3.0 Pagina 1 de 2

PROCESO ACOMPAÑAMIENTO AL PROTEGIDO

ACTA NÚMERO: 07

FECHA: DD/MM/AAAA 21 0 9 1022 HORA INICIO 03:00 HORA FIN 03:30 PM SUCURSAL: VILLUCENCED NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN: ASOTOVI

#### REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Johanna Salinas UIRO	scordinadora SAC	Johanna Solla
andra p. Herrera	forma dera	Sandra H.
catherine Chamoro Quintero	dix.contactos	Kathenne Ch &
REPRESENTANTES A	ASOCIACIÓN DE USUARIOS	
NOMBRE	CARG	0
		/
		/
	/	
	/	
pingund		
SUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIC	ONES, SUGERENCIAS Y/O FELICI	TACIONES)
	/	

ACTA NÚMERO: 08

# SUCURSAL VICTURE CONCIONOMBRE DE LA ASOCIACIÓN: ASO TOUT

# REPRESENTANTES DE LA EPS:

and and			
REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS  NOMBRE  COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR  Winguna  SUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)  TEMAS DE CAPACITACIÓN	NOMBRE	CARGO	ÁREA
REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS  NOMBRE  CARGO  COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR  Winguna.  SUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)  TEMAS DE CAPACITACIÓN			Johanna Sulmas
REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS  NOMBRE  CARGO  COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR  Vinguna  SUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)  TEMAS DE CAPACITACIÓN			Sandra H.
COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR  Winguna.  SUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)  TEMAS DE CAPACITACIÓN	at him /chamono Quantero	KUX CONTactos	Eatherthe Cha
COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR  Vinguna  SUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)  TEMAS DE CAPACITACIÓN	REPRESENTANTES AS	SOCIACIÓN DE USUARIOS	
SUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)  TEMAS DE CAPACITACIÓN	NOMBRE	CARGO	
SUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)  TEMAS DE CAPACITACIÓN			•
SUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)  TEMAS DE CAPACITACIÓN			
SUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)  TEMAS DE CAPACITACIÓN			
SUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)  TEMAS DE CAPACITACIÓN			
SUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)  TEMAS DE CAPACITACIÓN			
SUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)  TEMAS DE CAPACITACIÓN	COMPROMISOS	DEL ACTA ANTERIOR	
TEMAS DE CAPACITACIÓN	Ninguna		
TEMAS DE CAPACITACIÓN			
TEMAS DE CAPACITACIÓN			
TEMAS DE CAPACITACIÓN	SUNTOS TRATADOS (QUELLS DESIAMOS DESIAMOS		
	SUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICION	its, SUGERENCIAS Y/O FELICITA	ACIONES)
Habitos de vido saludable - Salud medal y	TEMAS DE C	CAPACITACIÓN	
	Habitos de vida salad	ble - Salud a	natal y
	7.3.30		

ACTA NÚMERO:
FECHA: DD/MM/AAAA 24/11/2022 HORA INICIO 03: 20 MHORA FIN 04: 00 PM
SUCURSAL: VI HQUICENCIO NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN: A SO TOVI
REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA	
Coumen Johanna Salinas	Cooldinadora SAC	SAC	
Gandia Herrera	Formadora	SAC	
Gardia Herrera Katherine Chamoro Q	AUX. contactos	SAC	

# REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
	/

#### COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Acercar	nien	10	con	J.P.5	MUI	tesalo	d Acadas, omación de
UCH FICE	20100	de	INTO	imac	ion de	Piogra	omación de
citas	para	10	tom	a de	1000	ib tati	05.

22122		72	
guno			
	TEMAS DE	CAPACITACIÓN	

ACTA MUNETON	17	
ACTA NÚMERO:	6-	

SUCURSAL: VINCULLENCIO NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN: ASO TOUT.

#### REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Johanna salinas Niño Sandra Herrera Kathenne chamago	cooldinambra SAC	SAC
Sandra Herrera	Q Aux confactos	SAC
Kathenne Chamono	a Aux contactos	SAC

#### REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
JUZ Manina Miranda Reyes	Voca/
(timer, Soha Parada	Serretaria
GUITAN ESTEFEN TIMENTEL	PLERIVED TE.
NESTOR + LARUAGE . E.	11 CE presidente
	7

#### COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Dinguno.			

#### ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

se realiza entre	ega de anch	neta navide	ña a lo	sinte-
Inclaración de	Duntos de	entres de us	e medica	neats
Socialización	dos de	montapio	s. se rec	11.70
Socialización C	14 informe	de quejus	generada ft	or 10 Efs.

#### TEMAS DE CAPACITACIÓN

Viivela Simica	
Portabuldad emocional.	
portablidad	

¿La asociación reporta veedurías?

	:								
Э	۰	٠	_	_	_	_	_	_	

No:\_X

# **LÍNEA E3LA:**

Se realiza capacitación en el tema de Política de Salud Pública.



#### PROCESO ACOMPAÑAMIENTO AL PROTEGIDO

Versión: 3.0 Pagina 1 de 2

ACTA NÚMERO: 9

FECHA: 28/02/2022 HORA INICIO 10:00 AM HORA FIN 12:40 pm

SUCURSAL: Cartagena

NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN: Cartagena

#### REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Sandra Elena López Argel	Coord. Servicio al Cliente	Servicio al Cliente

#### REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE		CARGO
Angel Miranda Hernández	Presidente	Tê.
Antonio Vivanco Caraballo	Secretario	11
Mirion Sosa Cañas	fiscal	¥' 1

#### COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

#### NA

#### ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Integrantes solicitan entrega de carnet y botones debido al estado de los actuales y entrega a los que no cuentan con ellos

Se socializan quejas y reclamos mes de enero

Asistentes solicitan impresión de material de capacitación para mejor facilidad de comprensión. Se les informa que se les enviará como siempre al correo de la asociación

Nuevamente se les socializa cual es el modelo de atención de nuestros Centros de Soluciones en Salud, ya que trasmiten información errada al usuario Se les informa que fue contratado recurso tenendo en cuenta asignación de coomeva, ya que se muestran preocupados por la asignación vs personal de atn-Se les recuerda que la emergencia sanitaria va hasta el 30 de abril 2022, prima esta para temas de activación en el poss

Se solicita la desvinculación de la sra maria passos carrillo cc 45692140 quien fue desafillada de la EPS para este mes de febrero

Se les informa a los asistentes que los casos de usuarios deben ser socializados en reunión con nformación completa de cada uno ya que no presentan esta información

TEMAS DE CAPACITACIÓN CANALES Y HERRAMIENTAS VIRTUALES

#### ACTA NÚMERO: 14

FECHA: 25/07/2022 HORA INICIO 14:00 PM HORA FIN 16:00 pm

SUCURSAL: Cartagena NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN: Cartagena

#### REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	AREA
Sandra Elena López Argel	Coord. Servicio al Cliente	Servicio al Cliente
		THE RESERVE THE PARTY OF THE PA
		SOUR BURNING WATER AND AND ASSESSED.

#### REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO	
Antonio Vivanco	Secretario	
Angel Miranda Hernández	Presidente	
Maria Tejedor Liardo	Tesorera	
Mirion Sosa Cañas	Fiscal	

#### COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Asistentes informan que radicarán ante la EPS DP solicitando formalmente toda la información referente al recurso humano con el que cuenta virrey solis en cada servicio / estandares (PENDIENTE ASOCIACIÓN)

Invitar a la coordinadora de la UUBC a que socialice todo lo referente a capacidad recurso humano/ PENDIENTE

Presentar modelo de atención virrey solis/ PENDIENTE

Enviar información dato de usuarios en los municipios cercamos a cartagena/ PENDIENTE POR PARTE DE SAL CLIENTE PARA AUDIFARMA

#### ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Se socializan quejas y reclamos mes de JUNIO 2022, indicador punto en casa, chat pablo

se les recuerda estar atentos a las veedurías cuando asistan a cualquier ips ya que de ésta depende que mejoren la calidad de los servicios

Se les informa que para elmes de agosto los centro de soluciones volverán al modelo de atención por demanda.claro está sin dejar a un lado la eduación de los protegidos frente a lautilización de las herramientas virtuales ( oficina usuario, punto e atencion en casa,chat pablo)

TEMAS DE CAPACITACIÓN MODELO DE ACCESO A SERVICIOS

#### **ACTA NÚMERO: 12**

FECHA: 31/05/2022

HORA INICIO 14:40 PM HORA FIN 16:00 pm

SUCURSAL: Cartagena

NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN: Cartagena

#### REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Sandra Elena López Argel	Coord. Servicio al Cliente	Servicio al Cliente
RE	PRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUA	
NOMBRE	CARGO	
Angel Miranda Hernández	Presidente	
Maria Tejedor Liardo	Tesorera	MEN STATE OF THE STATE OF
Mirion Sosa Cañas	Fiscal	

#### COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Integrantés solicitan entrega de carnet y botones debido al estado de los actuales y entrega a los que no cuentan con ellos (-se les informa estar a la espera de las fotos por parte de ellos para la elaboración de los mismos)PENDIENTE

Invitar a la coordinadora de la UUBC a que socialice todo lo referente a capacidad recurso humano/ PENDIENTE

Presentar modelo de atención virrey solis/ PENDIENTE

Reunion con Audifarma / PENDIENTE lider administrativo informa disponibilidad para la reunion del mes de junio 2022

Asistentes informan que radicarán ante la EPS DP solicitando formalmente toda la información referente al recurso humano con el que cuenta virrey solis en cada servicio / estandares ( PENDIENTE ASOCIACIÓN)

# ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Se socializan quejas y reclamos mes de abril 2022

Asistentes comentan la indisponibilidad de agendas para los servicios de psicoloia u nutrición. Se les informa que en la unidad UME se encuentra a disposición atención de nutrición.el usuario puede llegar y ser atendido

fiscal menciona que la ips imagenes y radiología no asigna la cita inmediatamente . Se informa que se validará con el prestador a travéz de cliente oculto se les recuerda estar atentos a las veedurías cuando asistan a cualquier ips ya que de ésta depende que mejoren la calidad de los servicios

#### TEMAS DE CAPACITACIÓN

Como acceder a los programas de Promoción y Prevención Protección al cesante (movilidad entre régimen, caja de compensación y afiliación como independiente)

#### **LÍNEA E3LB:**

En nuestra página web, se publica información para nuestros afiliados relaciona con autocuidado.



Política Pública Distrital del Servicio a la Ciudadanía



INICIO COVID-19 DIRECTORIO MANUAL DEL USUARIO CANALES DE ATENCIÓN TRANSPARENCIA

# Hábitos de vida

#### Hábitos de vida que suman latidos

En septiembre se celebra el día mundial del corazón y sabemos cuán importante es esta...

14 septiembre 2022

14 septiembre 2022





#### Política Pública Distrital del Servicio a la Ciudadanía

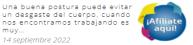
Política Pública Distrital del Servicio a la Ciud...



#### Leche materna, un alimento mágico y único

un desgaste del cuerpo, cuando nos encontramos trabajando es

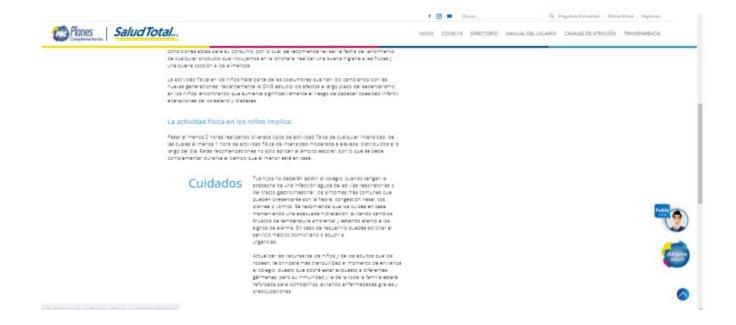
En el mes de agosto se celebra en todo el mundo la lactancia











#### **LÍNEA E3LC:**

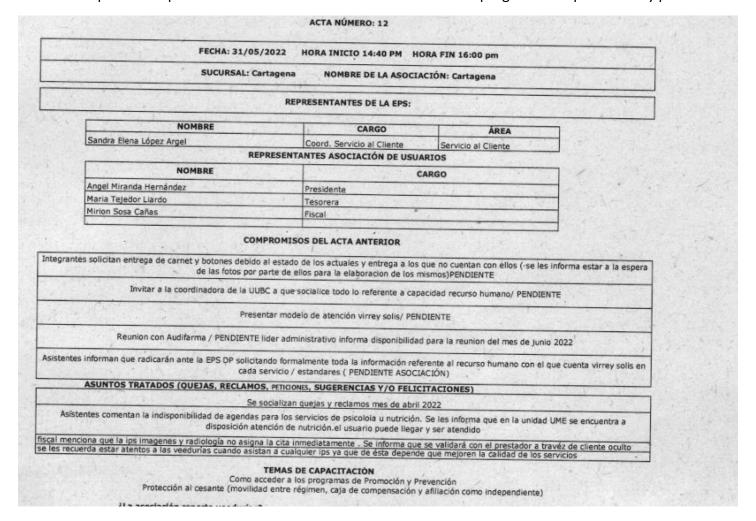
Listas de asistencias de nuestros funcionarios a temas de Humanización y Trato Digno.

Salud To	otal	ASPORTS	DE ASSETTAÇIA A RESPU	ONES O CAPACITACIÓN		Factor Al-OF-STCA
			<b>РЕОСТНО СЕЗТОЙН В</b>	UMANA		Pages 1 de 1
. 0					7 -11	
	TO GOND	1100 SE REALIZACIÓN 02/12/2	22 securios	Mana Car	nila Senla	Iviav tine 2
Humanizad		and the fall of the same of th			Mark Mark	Final Process Nove Among Final Stageman
OrvaC\0mes						
DECUMENTS		NOMERES Y APELLIDOS		CANDO ACTUAL O A	DESERVERIAN (LA	NA DE HOURA DE CEMA
1047372732	chilo Gon	year Survey	u pr	plots in h	grad Se	4 John M
1041397120	Jano Vala	nan Herrers	1 Am	olty Inter	701 D-C	Bouch
7917897	Eliener S	CIT III ACT	det An	atista in	29/01	(LOUIS CALL)
1050 946867	Jexis (2)	wid ploper Cano	es An	ist the pile	En 150	Tha
1666 198211	416ul 6	ene Janeter Con-	D. IAM	la Cop - Tar	te sul le	July 10.
101749493	Tarter Inch	lance coma	m	26119 47 14	ra/ 10	14/11/9nga
1077719	Anadys -	water foras	A	alsta h	Hal Sic	10 No 10 N
F024518F	TUS FOR	ments wender	PA	WIND TO	A SC	5 6
100233092	durisas	o midon buzzan	n Ac	x de con	ices	092,920
1143375515	Adums	Pinera Rica	and to	ix de Esqu	rete;	plane th
1044400000	clauster	Julia gr diano	Pyra	lesta in	Tro Je	Clar
114 3331004		Rojo Eilo	- 4	1101	/ 0	GATE
1047494302	nathaly Z	inbuil philit	Prot	7	0.00	14 many
1192715476	Archeere }	du Morels	Aca	ly on Tube	and e.C	Fuch
1051449217	11101-0	1010 Cerugut	1801 81 18	ALICE TO	171-051 LI	Hous
45534736		- 011	, A	11 +	50	She Vis
1143311394	2001 00	Domin hatiast	2 , 4	white 11	Legisti	Duril
47463600	A Company	casolyna talent	Dimo D	natota in	Tregral SC	Andreeg.
104426408	There	chil al will	1 4	right the	nd SC	Hancel US
112 324 173	Obselver	Zengul Piers	, An	relisted 11	1 Legral	Betill
40.000	100	- Canbrow	tonell /	11001	2 0 10	() La

Colum										-	
E mallar and	I AUGUS II				REPORTE OF ACCUS	ENCIA A REUNIO	NES O CAPACITACIÓN			Factor 1	15-67-2018
Allio	Total	20			REPORTE DE ASIST	ALL DE MAN AND ALL DE MAN AND AND AND AND AND AND AND AND AND A				Versión	
uluu	I Calle	5-5			Calp to	CESO GESTIÓN HU	MANA			Pagine 1	
					PRO	CESO GESTION NO			_	Pegine I	
BUCURSAL	Cartagena		FECHA DE RE	ALIZACIÓN O	hilas	PACILITADOR	Mora	Camila	Sa	76 1	Martinez
BOCONESE I	HBRE (8) DEL (LDA) PROGRAMA	ME O ACTIVIDAD	(00/MM/	29	111122	WESTONSABLE:	de core	be	Shora Inicial	Heart .	Phones Shedhess
The Ci	cla do C	apaci	tació	in Non	embre.	Tipos ,	de che	125	More	Final Hora Final	Horse Electron
Y	energue	dr FE	renci	al.					Iniziel	Final	paces
ERVACIONES :	117										
ENVACIONES (											
				Y APELLEDOS			CARGO ACTUAL O A	DESEMPERAN	HIG.	DE AROH DE ARGE	FERMA
BOCHMENTO	9-1		номакия	YAPILLIDOS		1	1	1.	2111		14
104737278	2 dulio	Com	1 40	low s	marys	fm	olsta St	Hugu S	6		Mario
164439542	and .	Unlife.	roma !	brien	. /.	An	dita Integ	4d S-C			Reile 11
791700	2 Olien	01 50	mont	30 10	elendez	1)/	10 tisto IH	100101		4	Bannat
11110	3/1 Til	(1)	in cer	Tones.	Paralos	A	astista. To	coral a	C		- Alle
1050976	164 JESUS	219	, Oli	Tipet la	canoles	A	2001	1 Jan	SC		· AMD
10001180	10 164	7	b live	10/10	0.00	1	LO TE LA	+==	6		J - 17 - 15
10474846	23. garth	-	eua y	unettet	corpos	Ang	at the	15/200.	0	- 6	X TATALY
19,0974	10 W/104	r, Bl	anco	coneu		0	104/19	14/14/	00	1	1999
193384	003 Ana	dens	Surge	+ Please	9 1-00	P	valente	megred	86		marina
7315A	OA LUCA	FIXM	unt	- Mul	NO SA	A	METH .	w/ s	>		N
10 1742 380	971 du 6	1.614	merso	20 Gu	ue-	A	UX de G	And St			dura ve
11433755	10	700		)	0	1	In lite	500			Alin21
1-10-12-	2000 0 0	blacer	h. d.	ers o	I.d.	1	EN & C-	a tree to	20	- 4	alsold 1
12 1049430	145 Man	eles !	River	CI PLC	beau	0	0		-	-	10/1-00
" 1047400	OD Close	ale S	4030	- Da	200	730	austa in	Toyy S	c		Closen
114333100	4 Carelo	5 Aug	a plags	Ella		A	glista Secso	chelle	0,		1-000
1 1047494	302 nathal	ly vor	essi,	2mbraw	76060	t Apa	Lister Secu	crio gle	lower		NEST GALYZI
1102 11592	16 Audres	u hel	D M	ouls		Au	aldon The	Legal S	-		frost!
105144	117 1	hi 1	20021	5/0	en sant	8 A	salleta in	atea as	2.2		feete
1 4350	1796 11 OF	OV	Din	KI C	endo	-	weiteta	-110	VC.		Locals
11 1000	211	-	2/00		1 40	1	T	Tribe	,		Vial VIV
13 11422213	04 D Waller	VERY	I KIN T	P-1					~	1 1	
1015 13	7///	· N	- 126	Juan 1	6/1 :10	Free	Division of	Partela	11		Buckey 12
1015 13	3666 196	with	9 190	wero L	bleite	150 D	Rushsta	like	101		Sonbok
20 10/A42	3666 Mg	red h	argin	wero L	pro pir	to. A	Turksta mylota iv	tinteg.	10/ 6C		Andreas
20 10/742	3666 96 6406 1910 718 990	1	andin	uero la	bleite	to. A	raisty IV	tegral sc	10/ 6C	,	Ambrek V
20 1000 160'	3666 96 6406 And 74 990 6173 900	1	Jula	were las	plieste propr Eies	HO. A	Mustesta in ration to	tegral	10/ 6C		Andrew Seems
10/742	3666 96 6406 1990 7.8 990 6173 900 1)17 CA	inal!	Jula	uero la calo	6	to. A	religion policy	30	10/ 6C	,	Amboki Andras Escus
20 1000 1000 22 1000 1000 23 1.04334	6173 909	inal!	Jula AG	igel of	Brees.	to. A	religion to	inlegu	6C	7	Amborn Andreas Level
20 110400 20 1000 1000 20 1000 1000 20 1000 1000 20 10	6173 909 1717 CAI	Se leer	Jul 24 A 6	igel o	Carlos	to. A	Minds of the state	inlegu on S	6C	,	Ambreh Andree
20 1000 1000 22 1000 1000 22 1000 1000	6173 909 1717 CAI	Se leer	Jula AG	igel o	Preis CANSO	to. A.	Minds of policy to the condition of the	inlegu	6C	,	Amelyo A Andrew Caurel Caurel Caurel Mann Red
10009000000000000000000000000000000000	6173 909 1717 CAI	Se leer	Jul 24 A 6	igel o	Carlos	An An	Minter In the state of the stat	inlegu on S	66		America Mann feed
10000000000000000000000000000000000000	6173 909 1717 CAI	inel les	July A G Pudille	igel on	Carlos	to. An	redistrated in the second is the second in t	inlegu on S	10 f		America Hannel
10000000000000000000000000000000000000	6173 900 1717 CAI 469 Chia 42 Man	inel les	July A G Pudille	igel on	CANSO Calac	to. An	redistrated in the second state of the second secon	inlegu on S	10 / 6C		America Charles Charles Charles Many Co
10000000000000000000000000000000000000	6173 900 1717 CAI 469 Chia 42 Man	inel les	July A G Pudille	igel on	CANSO Calac	to. An	Minter In the State of State o	inlegu on S	10 f		Ambre Andrews
10000000000000000000000000000000000000	6173 COO 111 CA 469 CA 41 MO DE CURSO DE TRAT	in Selection	July A G Pudille	igel on	CAILSON COLORO	To A	Minterla Indistra Indistra Indistra	inlegu on S	10 f		Ambre Andrews
10447 10447 1000460 114337 1143394 1143394 1143394 1143394 1143394 1143394	G173 GO H11 CA H13 CA H13 CA H14 CA H15 C	Mark Leen	July A G Pudille	igel of	CANSO Calac	To A	Minterla Indistra Indistra Indistra	inlegu on S	10 6C		Ambre Andrews
AVANCE Date of file velocities de file velocities d	6173 COO 111 CA 469 CA 41 MO DE CURSO DE TRAT	TO DIGNO	July A G Pudille	regular programme of the programme of th	CAILSON COLORO	To A	AVANCE CI	TS.C TSC	50	DIGNO	Amelyon Andrew Charrel of Charrel of Many Rud
AVANCE D	G173 GO H11 CA H13 CA H13 CA H14 CA H15 C	Mark Leen	July A G Pudille	igel of	CALLS OF COLORS	TO A	AVANCE CI	TS.C TSC	50	DIGNO	Amelyon Andrew Charles Many Ru
AVANCE D  AVANCE	G173 GO H11 CA H13 CA H13 CA H14 CA H15 C	O DIGNO	July A G Pudille	Total general	CAILSON COLORO	TO A	AVANCE CI	TS.C TSC	50	DIGNO	America Hannel
AVANCE D  AVANCE	DE CURSO DE TRAT	O DIGNO	Padille Padille Padille REALIZADO	Total general 4 43	CALLS OF COLORS	STADO	AVANCE CI	TS.C TSC	50	DIGNO	Amelyon Andrew Charles Charles Mann feed
AVANCE D  AVANCE	DE CURSO DE TRAT	PENDIENTE  4  43  92  19  14	Podille Podille REALIZADO	Total general 4 43 140 41 33	Cuenta de E	STADO	AVANCE CI	TS.C TSC	50	DIGNO	Amelyon Andrew Charles Charles Mann feed
AVANCE I	DE CURSO DE TRAT	PENDIENTE  4  43  92  19  14  32	2 - 0110200 E REALIZADO  42 21 14	22 Total general 4 43 140 41 33 32	Cuenta de E	STADO	AVANCE CI	TS.C TSC	50	DIGNO	Amelyon Andrew Charles Charles Mann feed
AVANCE I	DE CURSO DE TRAT	O DIGNO  PENDIENTE  4  43  92  19  14  32  15	2 - 011020 42 - 21 - 14	7 Total general 4 43 140 41 33 32 16	Cuenta de E	STADO	AVANCE CI	TS.C TSC	50	DIGNO	Amelyon Andrew Charles Charles Mann feed
AVANCE D  AVANCE	DE CURSO DE TRAT	O DIGNO  PENDIENTE  4  43  92  19  14  32  15  13	20 - 011020 E REALIZADO  42 21 14 1	22 Total general 4 43 140 41 33 32 16 14	Cuenta de E   120,00   100,00   80,00   60,00	STADO 3% 9% 9% 9% 9% 9% 9% 9% 9% 9% 9% 9% 9% 9%	AVANCE CI	TS.C TSC	50	DIGNO	Amelyon Andrew Charles Charles Mann Cod
AVANCE D  TAGENA  ARAMANGA  TAGENA  GCCION GENERAL  ARDOT  GUE	DE CURSO DE TRAT	PENDIENTE  4 43 92 19 14 32 15 13 8	2 - 011020 42 - 21 - 14	7 Total general 4 43 140 41 33 32 16 14 38	Cuenta de E   120,00   100,00   80,00	STADO 3% 9% 9% 9% 9% 9% 9% 9% 9% 9% 9% 9% 9% 9%	AVANCE CI	TS.C TSC	50	DIGNO	Amelyon Andrew Charles Charles Mann Cod
AVANCE D  AVANCE	DE CURSO DE TRAT	O DIGNO  PENDIENTE  4  43  92  19  14  32  15  13	20 - 011020 E REALIZADO  42 21 14 1	7 Total general 4 43 140 41 33 32 16 14 38 32	Cuenta de E   120,00   100,00   80,00   60,00	STADO 196 1976 1976 1976 1976 1976 1976 1976	AVANCE CI	TS.C TSC	50	DIGNO	Amelyon Andrew Charles Charles Mann Cod
AVANCE E  Inta de ESTADO ET  INTERIOR SECTION GENERAL  ARAMANGA  ITAGENA  ECCION GENERAL  ARADOT  GUE  NIZALES  DELLIN	DE CURSO DE TRAT	PENDIENTE  4  43  92  19  14  32  15  13  8  32	20 - 011020 E REALIZADO  42 21 14 1	7 Total general 4 43 140 41 33 32 16 14 38	Cuenta de E   120,00   100,00   80,00   40,00   20,00	STADO 3% 19% 19% 19% 19% 19% 19% 19% 19% 19% 19	AVANCE CI	TS.C TSC	50	DIGNO	Amelyon Andrew Charles Charles Mann Cod
AVANCE E  Inta de ESTADO ET  ILLUETAS DE FILIA  ILL	DE CURSO DE TRAT	PENDIENTE  4  43  92  19  14  32  15  13  8  32  58	2 21 14 1 1 26	7 Total general 4 43 140 41 33 32 16 14 38 32 58	Cuenta de E   120,00   100,00   60,00   40,00	STADO 3% 19% 19% 19% 19% 19% 19% 19% 19% 19% 19	9007 BIG89	JRSO DE T	RATO I		Amelya Colored Walto
AVANCE D  LINEAR DE LINEAR	DE CURSO DE TRAT	O DIGNO  PENDIENTE  4 43 92 19 14 32 15 13 8 32 58 6 31 12	2 21 14 1 1 26	22  Total general  4  43  140  41  33  32  16  14  38  32  58  26  31  40	Cuenta de E   120,00   100,00   80,00   40,00   20,00	STADO		JRSO DE T	RATO [		HANDERS SANTA SINCLE VALLED WARTA JOD UPAR
AVANCE D  Inta de ESTADO EL  Interna de ESTADO EL  Interna de ESTADO EL  Interna de ESTADO EL  Interna de ESTADO EL  Intra de	DE CURSO DE TRAT  ciquetas de columna  NO APROBADO  6 1 5	PENDIENTE  4  43  92  19  14  32  15  13  8  32  58  6  31  12  25	20 19	7 Total general 4 43 140 41 33 32 16 14 38 32 58 26 31 40 25	Cuenta de E   120,00   100,00   60,00   40,00   20,00   0,00	STADO  STADO  3%  3%  ARMENI BAR RAN  QUILLA  QUILLA  QUILLA  QUILLA  QUILLA  QUILLA	BOGOT BUCARA CALL CART. A MANGA CALL EN. 30,00% 51,22% 42,42% 0,00	JRSO DE T	RATO E	1EDELL MONTE PERE NO.00% 76,92% 0,0	0% 47,50% 0,00% 72,00%
AVANCE D  Inta de ESTADO EL  ILENIA  JENIA	DE CURSO DE TRAT  ciquetas de columna   NO APROBADO  6 1 5	PENDIENTE  4 43 92 19 14 32 15 13 8 32 58 6 31 12 25 6	20 19 18	Total general  4 43 140 41 33 32 16 14 38 32 58 26 31 40 25 25	Cuenta de E   120,00   100,00   80,00   60,00   40,00   20,00   0,00	STADO  STADO  ARMENI BARRAN GUILLA  O 0.00% 0.00% 100.00% TE 100.00% 100.00%	BOGOT BUCARA CALI CART. A MANGA CALI EN/ 30,00% 51,22% 42,42% 0,00 55,71% 46,34% 42,42% 100,00	JRSO DE T	RATO E	NONE 76,92% 0,00 100,00% 22,08% 100,	MARTA JO UPAR 0% 47,50% 0,00% 72,00% 00% 30,00% 100,00% 24,00%
AVANCE D  Inta de ESTADO EL  Int	DE CURSO DE TRAT  ciquetas de columna  NO APROBADO  6 1 5	PENDIENTE  4  43  92  19  14  32  15  13  8  32  58  6  31  12  25	20 19	7 Total general 4 43 140 41 33 32 16 14 38 32 58 26 31 40 25	Cuenta de E   120,00   100,00   80,00   60,00   40,00   20,00   0,00     100,00	STADO  STADO  ARMENI BARRAN GUILLA  O 0.00% 0.00% 100.00% TE 100.00% 100.00%	BOGOT BUCARA CALL CART. A MANGA CALL EN. 30,00% 51,22% 42,42% 0,00	JRSO DE T	RATO E	NONE 76,92% 0,00 100,00% 22,08% 100,	0% 47,50% 0,00% 72,00%

#### LÍNEA E3LD:

Se realiza capacitación para los afiliados a la Asociación de Usuarios en programas de promoción y prevención.



#### LÍNEA E4LA:

Se realiza capacitación para los afiliados a la Asociación de Usuarios en veedurías y control social.

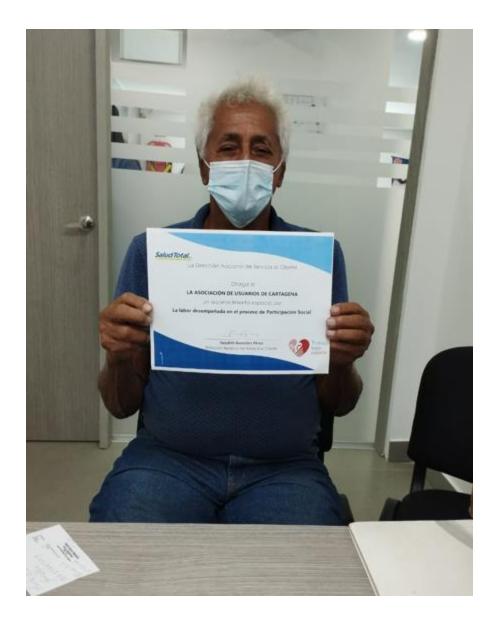
	SUCURSA	L: Cartagena NOMBRE DE LA ASOCIAC	CIÓN: Cartagena	
	A TALL OF THE REAL OF	REPRESENTANTES DE LA EPS:		
	NOMBRE	CARGO	ÁREA	]
	Sandra Elena López Argel	Coord. Servicio al Cliente	Servicio al Cliente	
		REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUA	RIOS	
	NOMBRE		CARGO	
	Angel Miranda Hernández	Presidente		
	Antonio Vivanco Caraballo	Secretario		
	Mirrion Sosa Cañas	fiscal		
tegran	tés solicitan entrega de carnet y botones débido al estado o Invitar a la coordinadora de	le los actuales y entrega a los que no cuentan co la elaboración de los mismos)PENDIENTE la UUBC a que socialice todo lo referente a capa		s fotos por parte de ellos p
	Annual Committee of the	la elaboración de los mismos)PENDIENTE la UUBC a que socialice todo lo referente a capa Presentar modelo de atención virrey solis/ PENI malmente toda la información referente al recur	cidad recurso humano/ PENDIENTE	
	Invitar a la coordinadora de entes informan que radicarán ante la EPS DP solicitando for	la elaboración de los mismos)PENDIENTE la UUBC a que socialice todo lo referente a capa Presentar modelo de atención virrey solis/ PENI malmente toda la información referente al recur PENDIENTE ASOCIACIÓN)	cidad recurso humano/ PENDIENTE	
	Invitar a la coordinadora de	la elaboración de los mismos)PENDIENTE la UUBC a que socialice todo lo referente a capa Presentar modelo de atención virrey solis/ PENI malmente toda la información referente al recur PENDIENTE ASOCIACIÓN)	cidad recurso humano/ PENDIENTE	
	Invitar a la coordinadora de entes informan que radicarán ante la EPS DP solicitando for	la elaboración de los mismos)PENDIENTE la UUBC a que socialice todo lo referente a capa Presentar modelo de atención virrey solis/ PENI malmente toda la información referente al recur PENDIENTE ASOCIACIÓN)	cidad recurso humano/ PENDIENTE	
	Invitar a la coordinadora de entes informan que radicarán ante la EPS DP solicitando for	la elaboración de los mismos)PENDIENTE la UUBC a que socialice todo lo referente a capa Presentar modelo de atención virrey solis/ PENI malmente toda la información referente al recur PENDIENTE ASOCIACIÓN)	ocidad recurso humano/ PENDIENTE  DIENTE  so humano con el que cuenta virrey solis en ca	
Asist	Invitar a la coordinadora de entes informan que radicarán ante la EPS DP solicitando for	la elaboración de los mismos) PENDIENTE la UUBC a que socialice todo lo referente a capa  Presentar modelo de atención virrey solis/ PENI malmente toda la información referente al recur PENDIENTE ASOCIACIÓN)  MES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)  Se socializan quejas y reclamos mes de MAI	icidad recurso humano/ PENDIENTE  DIENTE  so humano con el que cuenta virrey solis en ca	ada servicio / estandares (
Asist	Invitar a la coordinadora de entes informan que radiçarán ante la EPS DP solicitando for ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICO	la elaboración de los mismos) PENDIENTE la UUBC a que socialice todo lo referente a capa  Presentar modelo de atención virrey solis/ PENI malmente toda la información referente al recur PENDIENTE ASOCIACIÓN)  MES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)  Se socializan quejas y reclamos mes de MAI	icidad recurso humano/ PENDIENTE  DIENTE  so humano con el que cuenta virrey solis en ca	ada servicio / estandares (

# **LÍNEA E4LB:**

# ASOSALUDTOTAL2021@GMAIL.COM

## **LÍNEA E4LC:**

Foto de reconocimiento a la labor de la Asociación de Usuarios, se realizó entrega de diploma.



# LÍNEA E4LE:

Se capacita a nuestros funcionarios de Servicio al Cliente en el tema de Control Social.

Salud To	Tal	REPORTE DE	ASISTENCIA A REUNI	IONES O CAPACITACIÓN			Cédige: A- Fecha: 25-	CHUM-PRES	
THE PROPERTY.				LINE STATE OF THE			Varside: 2		-
			PROCESO GESTION	HUMANA			Pagina 1 d		-
ancreases: CUBJA	COLONA .	FEETIA DE REALIZACIÓN 7//0.10	7 FACILITADOS	11000 -					=
COOTROL	SOCIAL	71127	RESPONSABLE:	MARIAC	AMILIA	SRU	WA	Mpch	1
CIRCULAR	THE					nictal Hora	Finat	Efectives Bares	
1	TINT				- '	Hors Hotel Hotel	Hors Final Hora Final	Blacticus Pares	_
						tore fort	Fine!	Plantina	
BREAVACIONES :						nosi	T roat	Martines	
1									_
H, DOCUMENTO		NOHERES Y APPLICIOS	S 700	CARSO ACTUAL O A DI	зенченая	HODA DE	HOTA DE	PERMA .	
1 047441	( DOS	JAD GARO	nc	Abyr str	25.60		-	54	× 6
1143384003	Anary S	Suggest Pera		Amalilta	5. 6			morely	4
, 1-101476408	- Indiked	Carolina Caldera	anto	Analist L	ntegra	15		Andre	D
1704141	Milour 1	1990 00 Try 9	, ,	Analista in	esmy fi	2		178 [47]	NI
· 1/4337555	Adnava	tout.		Smelista Sc	1		1	Adnas	1
· 647395JV	Klam Cony	ref painey Co	ne -	Amalista ino	Lynal s	(.		The	P
1066178216	MIGUEL	pulls MONOT		Avaluta I	LEGAL. ISI	2.		, (-N/)	1
· 1.00.449.7A	Andrec C	mzco Cenvan	tes A	nalista	stegral!	C.C		Sill	1
Event Sied.	LUS I DU	under Wonder	20 0	notich T	1 60			1	
75/37007	20000	Sugar Licent		halate In	- Se			lie	
10979000	anguer !	The second		me +	250	-		Tro	1
" 33336044	July Co	100	R	-				0	1
12			-			-			
13							1		_
14							-		_
13							-		
		CONTRACTOR OF THE PROPERTY OF THE PARTY OF T							
16							-		_
16				_			Sidne 6	Carrier FREE	
	+2/	REPORTE DE A	ASISTENCIA A REUNIO	DNES O CAPACITACIÓN				GHUM-F308	
SaludTo	taloss	REPORTE DE A	ASISTENCIA A REUNIX	ONES O CAPACITACIÓN			Cádige: A- Fecha: 25- Versión: 2	07-2018	
	taloss		ASISTENCIA A REUNIO				Fecha: 25	07-281# .a	
SaludTo		PECHA DE RAALTZACTÓN	PROCESO GESTIÓN H	UHANA	.1.	2.21	Pecha: 25 Versión: 2 Pegine 1 d	07-2018 B	
SaludTo	asena				The second second	Penl	Pechai 25- Varaberi 2 Pegine 1 d	07-2018 18 14-1 (1-4-2	
Salud To	asena	PECHA DE RAALTZACTÓN	PROCESO GESTIÓN H	UHANA	in in	perio	Pechai 23- Varubn: 2 Pegine 1 d	c7-2018	
SaludTo	asena	PECHA DE RAALTZACTÓN	PROCESO GESTIÓN H	UHANA	in in	unia rickelf	Pechai 23- Versión: 2 Pegino 1 d A Final	-07-2018 10-1 (1-2   10-1   10-00   10	
SaludTo	asena	PECHA DE RAALTZACTÓN	PROCESO GESTIÓN H	UHANA	in in	perio	Pechai 23- Varubn: 2 Pegine 1 d	c7-2018	
SaludTo  SUCCEPAL: Cart  WOMENE (8) OBL II  CONTO	asena	PECHA DE RAALTZACTÓN	PROCESO GESTIÓN H	UHANA	in i	para setat sera	Pechai 23- Varubn: 2 Pegine 1 d	c7-2018	
SaludTo	asena	FECHA DE BRALIZACIÓN (DO/MIN/AAAA) 7 /12 /22	PROCESO GESTIÓN H	Mariz Ca	in i	para setat sera	Facher 25- Vereibn: 2 Pegine 1 d Pegine 1 d Person Hore Fixed	A le 1  (+	
SaludTo  SUCUREAL: CAYL  WOMENE (8) DEL II  CONTYO  CONTYO  CONTYO  THE CONTYO	ASEVA LOS PROGRAMAS O ACTIVIDADES SOCIAL EN F	FECHA DE BRALIZACIÓN   1/12/22  [DO/MIN/AAAA]   1/12/22  INOMORRES Y APELLIDOS  LETE Caballay o	PROCESO GESTIÓN H	Mariz Ca	in i	para setat sera	Facher 25- Vereibn: 2 Pegine 1 d Pegine 1 d Person Hore Fixed	A le 1  (+	7
SaludTo  SUCUREAL: CAYL  WOMERE (8) DEL II  CONTO S  CONTO S  CONTO S  THE CONTO S	asena	FECHA DE BRALIZACIÓN   1/12/22  INOMBRES Y APELLIDOS  LETE Caballayo  MA HERTER	PROCESO GESTIÓN H  FACILITADOR RESPONSABLE:	Mariz Ca	in i	HORA DE	Facher 25- Vereibn: 2 Pegine 1 d Pegine 1 d Person Hore Fixed	A le 1  (+	
SaludTo  SUCCIPISAL: Cart  NOMBRE (8) DEL [1]  CONTO  CONTO  CONTO  1 CONTO  1 H43333736  2 1047395420  3 1007856711	Hateo Alans	FECHA DE BRALIZACIÓN   1/12/22  INOMBRES Y APELLIDOS  LETE Caballayo  MA HERTER	PROCESO GESTIÓN H	Mariz Ca	enrelan	HORA DE	Facher 25- Vereibn: 2 Pegine 1 d Pegine 1 d Person Hore Fixed	A le 1  (+	
SaludTo  SUCUREAL: CAY!  WOMENE (5) DEL II  CONTO    CONTO    CONTO    1 CONTO    1 CONTO    2 CONTO    2 CONTO    3 CONTO    4 M43333736  4 M43373666	Hateo Aland Jano Wildern Joyn Andres	FECHA DE BRALIZACIÓN   1/12/22  INOMBRES Y APELLIDOS  LETE Caballayo  MA HERTER	PROCESO GESTIÓN H	CARGO ACTUAL O A DES	ENTERNA  ENTRA  ENTERNA  ENTRA  ENTERNA  ENTAR  ENTERNA	HORA DE	Facher 25- Vereibn: 2 Pegine 1 d Pegine 1 d Person Hore Fixed	A le 1  (+	Za ta
SaludTo  SUCURSAL: Cart NOMERE (5) DEL (1)  CONTROL  CONTROL  CONTROL  1 CONTROL  1 CONTROL  2 CONTROL  2 CONTROL  2 CONTROL  3 CONTROL  4 M43333436  5 114333343616  5 1143338849	Hateo Alang Jano Willer A	INCHARLES Y APELLIDOS  Lete Caballaro  MAYOR PARAMETER P	PROCESO GESTIÓN H  FACILITADOR RESPONSABLE:	CARGO ACTUAL O A DES	ENTERNA  ENTRA  ENTERNA  ENTRA  ENTERNA  ENTAR  ENTERNA	MORA DE LLEGADA	Facher 25- Vereibn: 2 Pegine 1 d Pegine 1 d Person Hore Fixed	A le 1  (+	- Calta
SaludTo  SUCURSAL: Cart NOMERE (F) DEL (I)  CONTROL  CONTROL  CONTROL  L  C  CONTROL  L  C  C  C  C  C  C  C  C  C  C  C  C	Hateo Aland Jano Wildern Joyn Andres	FECHA DE BRALIZACIÓN   1/12/22  INOMBRES Y APELLIDOS  LETE Caballayo  MA HERTER	PROCESO GESTIÓN H	CARGO ACTUAL O A DES	ENTERNA SCA) SC SCA SCA SCA SCA SCA SCA SCA SCA SCA SCA SCA	MORA DE LLEGADA	Facher 25- Vereibn: 2 Pegine 1 d Pegine 1 d Person Hore Fixed	A le 1  (+	- Later
SaludTo  SUCURSAL: Cart NOMERE (5) DEL (1)  CONTROL  CONTROL  CONTROL  1 CONTROL  1 CONTROL  2 CONTROL  2 CONTROL  2 CONTROL  3 CONTROL  4 M43333436  5 114333343616  5 1143338849	Hateo Alang Jano Willer A	INCHARLES Y APELLIDOS  Lete Caballaro  MAYOR PARAMETER P	PROCESO GESTIÓN H	CARGO ACTUAL O A DES	ENTERNA SECONOMICS CONTRACTOR SECONOMICS CO	MORA DE LLEGADA	Facher 25- Vereibn: 2 Pegine 1 d Pegine 1 d Person Hore Fixed	CT-2018  A 10 1  C	Za tal
SaludTo  SUCURSAL: Cart NOMERE (F) DEL (I)  CONTROL  CONTROL  CONTROL  L  C  CONTROL  L  C  C  C  C  C  C  C  C  C  C  C  C	Hateo Alang Jano Willer A	INCHARLES Y APELLIDOS  Lete Caballaro  MAYOR PARAMETER P	PROCESO GESTIÓN H	CARGO ACTUAL O A DES Maria La Las las Maria Las l	Se flu	MORA DE LLEGADA	Facher 25- Vereibn: 2 Pegine 1 d Period Here Final	CT-2018  A 10 1  C	
SaludTo  SUCCREAL: Cart NOMERE (F) DEL D  CONTYO  CONTYO  CONTYO  TO CONTYO	Hateo Alang Jano Willer A	NOWBREST APELLIDOS  LATE COLORISMA  INDOMENTA APELLIDOS  LATE COLORISMA  INCOMENTA VARIA  INCOMENTA  INCOME	PROCESO GESTIÓN H	CARGO ACTUAL O A DES  Toolista	Se Clark	MORA DE LLEGADA	Facher 25- Vereibn: 2 Pegine 1 d Period Here Final	CT-2018  A 10 1  C	Za Hall
SaludTo  SUCCREAL: Cart NOMERE (F) DEL D  CONTO  CONTO  CONTO  CONTO  H- DOCUMENTO  H- DOCUMENTO  H- DOCUMENTO  1 H43337736  2 1047395420  1 M933736666  5 1143398847  6 1(43378547)  8 1050926367	Hateo Alang Jano Willer A	INCHARLES Y APELLIDOS  Lete Caballaro  MAYOR PARAMETER P	PROCESO GESTIÓN H	CARGO ACTUAL O A DES Maria La Las las Maria Las l	Segran Segran Segran Se film any St	MORA DE LLEGADA	Facher 25- Vereibn: 2 Pegine 1 d Period Here Final	CT-2018  A 10 1  C	
SaludTo  SUCCREAL: Cart NOMERE (R) DEL D  CONTO  CONTO  CONTO  CONTO  HOUSENIA	Hateo Alang Jano Willer A	NOWBREST APELLIDOS  LATE COLORISMA  INDOMENTA APELLIDOS  LATE COLORISMA  INCOMENTA VARIA  INCOMENTA  INCOME	PROCESO GESTIÓN H	CARCO ACTUAL O A DES  Maria Ca  CARCO ACTUAL O A DES  Malista Talas  Analista J  Analista	SC J.C.	MORA DE LLEGADA	Facher 25- Vereibn: 2 Pegine 1 d Period Here Final	CT-2018  A 10 1  C	Za talanga da
SaludTo  SUCCREAL: CATT  NOMERE (S) ORL 1  1 CONTO  2 CICCULA V  085ERVACIONES:  1 143337736  2 1047395720  3 1047395720  4 143337736 (6  5 114339736 (6  5 114339736 7  1 16078 377  1 105076 377  2 105076 377  2 105076 377  2 105076 377  2 105076 377  3 1050776 377  3 1050776 377  3 1050776 377  3 1050776 377  3 1050776 377  3 1050776 377  3 1050776 377  3 1050776 377  3 1050776 377  3 1050776 377  3 1050776 377  3 1050776 377  3 1050776 377  3 1050776 377  3 1050776 377  3 10507776 377  3 105077777  3 10507777  3 10507777  3 1050777  3 10507	Hateo Alang Jano Willer A	ROBERS Y APELLIDOS  LATE CALCALITACIÓN   1/12/22  ROBERS Y APELLIDOS  LATE CALCALITACIÓN   1/12/22  LATE CALCALITACIÓN   1/12/	PROCESO GESTIÓN HE PROCESO GESTIÓN HE RESPONDANTE:	CARGO ACTUAL O A DES	SCOOLS COMEN	HORA DE LA SIADA	Facher 25- Vereibn: 2 Pegine 1 d Period Here Final	CT-2018  A 10 1  C	Zalda William
SaludTo  SUCUREAL: CAYT  NOMENT (S) ORL D  CONTO  CONTO  THUS 3 3 7 3 6  THUS 3 3 7 3 6  THUS 3 3 7 3 6 (6  THUS 3 7 3 6 (6  THUS 3 7 3 6 6 6  THUS 3 7 3 6 7 6  THUS 3 7 3 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7	Hateo Alang Jano Willer A	INDIVINAMANANI 7/12/22  INDIVI	PROCESO GESTIÓN HE PROCESO GESTIÓN HE RESPONSABLE:	CARGO ACTUAL O A DES Maria Ca Maria Ca Mari	Se Close Se Comers of Come	MORA DE LLEGADA	Facher 25- Vereibn: 2 Pegine 1 d Period Here Final	CT-2018  A 10 1  C	Za talang day
SaludTo  SUCUREAL: CAY + WOMENT (S) DEL D  CONTO    CONTO	Hates Hand Jane Warna Hayer A. daging & Pas Joseph Danie Jesus Dan	INDIVINAMANANI 7/12/22  INDIVI	PROCESO GESTIÓN HE PROCESO GESTIÓN HE RESPONDANTE:	CARGO ACTUAL O A DES Maria Ca Maria Ca Mari	SCOOLS COMEN	HORA DE LA SIADA	Facher 25- Vereibn: 2 Pegine 1 d Period Here Final	TIMA  FINA	La Hour Sky Line
SaludTo  SUCUREAL: CAVI  WOMENT (5) DEL II  CONTO    CONT	Hates Hand Jane Warna Hayer A. daging & Pas Joseph Danie Jesus Dan	INDIVINAMANANI 7/12/22  INDIVI	PROCESO GESTIÓN HE PROCESO GESTIÓN HE RESPONSABLE:	CARGO ACTUAL O A DES Maria Ca Maria Ca Mari	SCOOLS COMEN	HORA DE LA SIADA	Facher 25- Vereibn: 2 Pegine 1 d Period Here Final	CT-2018  A 10 1  C	La Hour Sky Line
SaludTo  SUCUREAL: CAY + WOMENT (S) DEL D  CONTO    CONTO	Hates Hand Jane Warna Hayer A. daging & Pas Joseph Danie Jesus Dan	INDIVINAMANANI 7/12/22  INDIVI	PROCESO GESTIÓN HE PROCESO GESTIÓN HE RESPONSABLE:	CARGO ACTUAL O A DES Maria Ca Maria Ca Mari	SCOOLS COMEN	HORA DE LA SIADA	Facher 25- Vereibn: 2 Pegine 1 d Period Here Final	TIMA  FINA	La Hour Sky Line

CalvalTatal	REPORTE DE ASISTENCIA A	REUNIONES O CAPACITACIÓN		Código: A-G	
Salud Total,	PROCESO GE	STIÔN HUMANA		Fecha: 25-0 Varsión: 2.8 Pagina 1 de	8
NOMBRE (S) DEL (LOS) PROGRAMAS O ACTIVO	PECHA DE BEALIZACIÓN (DO/MN/AAAA)) / 70L PACILITA RESPONSA	MARIA CAMILA	Sevi	ius	Mpanes
CONTROL SOCIAL			Nora Inicial Nora Inicial	Final Hora Final	Efectivas Horas Efectivas
			Hora Inicial Hora Inicial	Hora Final Hora Final	Pfores Efectives Hores Efectives
OSSERVACIONES :				National Programme Control	
Nº DOCUMENTO	NOMERES Y APPLICADOS	CARSO ACTUAL O A DESEMPERAR	HORA D	E HORA DE	FIRMA
: CALSTANDS ANDRES	sac Gazenc	Arrigo of			5850
· 119381003 Andrea	Carolina Caldera Pinto	Anglish integri	450		Andrew
· 114337555 Advan	15/9000 JONY 9	Analista Sc.	<u>e</u>		Amasi P
· 64739550 Kan &	Diens Mario Conto	1 100000	· C ·	1-1-	And a
· 1.09.449.2A Andres	Orozgo Cervantes	Analista integral	Š.Ċ		Sift
* 93157807 Lys F	Suloper Jicone	Analoge in Se			Ther
11 33336044 25	an py	put Iddo			NOD
13				1	

# LÍNEA E5LA:

Se brinda capacitación a los integrantes de las Asociación de Usuarios en el tema de metodología de planeación PHVA

		FECHA: 29/08/2022 HORA INICIO	14:00 PM HORA FIN	
	SUC	CURSAL: Cartagena NOMBRE DE L	A ASOCIACIÓN: Cartagena	
		REPRESENTANTES DE L	A EPS:	
1	NOMBRE	CARGO	ÁREA	
	Sandra Elena López Argel	Coord. Servicio al Cliente	Servicio al Cliente	
100				
		REPRESENTANTES ASOCIACIÓN	DE USUARIOS	
	NOMBRE		CARGO	
		The state of the s		
		COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR		
entes in	nforman que radicarán ante la EPS DP solicita	ndo formalmente toda la información refere ( PENDIENTE ASOCIACI		enta virrey solis en cada servicio / estanda
7 6	Invitor a la cherdinade	ora de la UUBC a que socialice todo lo refere	ate a capacidad cocurs humano/ DE	MOTENTE
(80a	anvitar a la coordinate			MULTINE THE PROPERTY OF THE PARTY OF THE PAR
	Empleo información dete de correct	Presentar modelo de atención virrey os en los municipios cercamos a cartagena/		NTE DADA AUDIEADMA
		TADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES,		WEST CONTRACTOR OF THE PROPERTY OF THE PROPERT
eident	te de junta directiva informa que no se podrá			
Sidem	ce de junta directiva informa que no se poura	nevar a caud la reunion para este mes ya gi	de se le presento viaje de digencia a	a ciudad de bogota por calarindad laminal
977				
-				
		TEMAS DE CAPACITAC	TÓN	
	¿La asociación reporta veedurías	? Si: '	No:x	

# LÍNEA E5LB:

Se anexa lista de asistencia a capacitación programada por la Personería de Cartagena, a la cual asistieron los integrantes de la Asociación de Usuarios

							ARTAGENA DE IND				Congo SCOSCO COL
(33)				P11	DCESC/SUBPROCES	D. GESTION ITE		IONES OFICIALES			Vigencia: STYLESPER
JOSE /						REGISTRO DE		200000			Pages 1 ds 1
MOAD ADMINISTR	MATTINA DA	0/5					TEMAJEVENTO	Histon He	dica		
STATE .	OT : Salve		al		FECH	8-1	6.11 201			HORA:	9 Pm
	CHEEKS	SEXO	ETRIA	CEDULA	DIRECCIÓN	116	PENDENCIA	CARGO	TELEFONO	CORRED ELECTRONICO	A FURBAL
Heria ?	John Sugar	7		36121113	el libouro all	Viney	Soli 191	liga opposition	316101310	Working com	Hode Ord
4 iseta	Imaba B	Ŧ		100000	Dq 32490H-8	+ Jimes	4. Solo M	Good Borno		K early ordered &	to Preta D
Sor P	Seese Onx	M		1441818	D-7 +00-19	Aure	Jen B	Good AB	\$.00x365	California Company	HOC.
ANGOLA	RANGA-H.	M		344637	6611 Clapaces	USASO	daus S.T.	PRSTE. 3	14563241	associated to TAL	of finests
Samo	la dos	+	3	1036-92	of 6		. (	Salalund		2021@gana	ol. Com
Edeloy	Cartiller	Ŧ		293118	20 10 Jactor 7	9 Viney	V Sohs JAI	Eny Jeg pte	3/14386841	Solulps.com. do	Em Klafre
Jense Juni	horz beans	in		grove Pre	Saryenanda	Vierry	below the	bref fire	Suctions.	Isaconne popula	- (6
Concl. on	Lipez-violez	F		(0434100	P 0-20 21-81	2 Vive	solisIps	Supressonandle	3013211805	vsubEsorlaleni Parcy	un maray
Evenin	Garres			450500	Taries 177	45.10	etay	fired	784		929





# MUNICIPIO DE BARRANQUILLA ATLANTICO

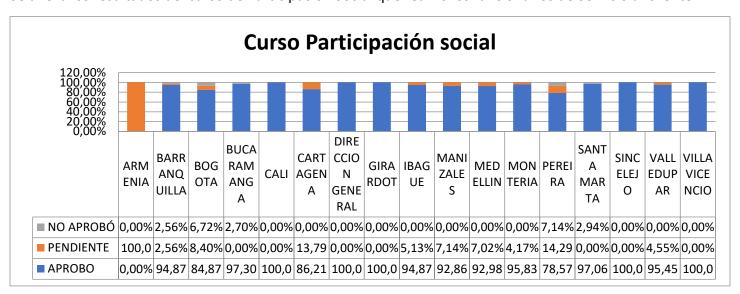
#### **LÍNEA E1LA:**

Se anexa pantallazo de correo electrónico en el cual la Dirección Nacional de Servicio al Cliente confirma la asignación de presupuesto para apoyar las actividades de las Asociaciones de Usuarios:



#### LÍNEA E1LB; E1LE:

Se anexa los resultados del curso de Participación Social que realizó los funcionarios de Servicio al Cliente:



#### **LÍNEA E1LH:**

Se muestra la programación del Diplomado de Servicio al Cliente y evidencia de la presentación de los temas al grupo primario de la sucursal.





#### Indicadores de Impacto:

- -Aprendizaje
- Seguimiento a PQRS
- Registro de Oportunidad de Respuesta



trabajos y foro





PROGRAMA DE FORMACIÓN CONTINUA

#### Objetivo:

Brindar herramientas y formación contunua an proceso y aplicaciones que permitan a los colaboradores de la Gerencia de Servicio al Cliente, desarrollar la gestión de su hacer, de una manera ágil y de acuerdo los objetivos planeados del proceso.

#### Metodología:

- -Conexión Sincrónica y Presencial
- Aprendizaje Virtual en Plataforma
- -Aprendizaje basado en resolución de casos
- Talles

#### Indicadores de Impacto:

- Aprendizaje
- Indicadores proios del Proceso de Servicio



Salud Total	REPORTE DE ASSISTENCIA	A REUNIONES O CAPACITACIÓN	Codige: A-EHUM-FOOR Fecha: 25-07-2018
Jaiuu iotaluss		8	Versión: 2.8
	PROCESO 6	SESTIÓN HUMANA	Pagine 1 de 1
excussi Berranguila	FECHA DE REALIZACIÓN OS 40	150 + - 5 F	
MONBER (N) DEL (LON) PROGRAMAS O ACTIVIDADE	(100/MH/AAAA): Und TV	Horteneia Mu	let vera
Curso en Unitotal:	Trato Digno	State Laboratory	d Right Horas
Profession of usualio	y participación Qua	ladana - Grantar and =	
	( , )	Ser. Jeek	d final (Declines
		leter .	final Elections
CLS-Pratice	- CSS Sabanalarg	a) .	
, , ,	-		
оосименто	HOMBRES Y APELLEDOS	CARGO ACTUAL D A DESEMPEÑAR	HORA DE HORA DE 128MA
1129577620 Horfarera	Mutet Desa.	Formador Serv. Objust	e Don't
104503594A - 10-20	Production 2 D	_0020GS	50
1143136452 Whereld4	Romero De la hor	Superison	Whom
	Bulles.	stocks to 127.	Contract
106865746 Fraidys Un	ango fragumedo	Analista	fe faul jou
104566azz8 Levy Fonce	a voing.	aralista	Voltage
INGERGETONA LIA HELENS	Alculato Ospido	Analista Integral Sp	Colifo
1045691309 Amgelica 1	adla Fontalyo	. U	Amet Gat
1043022213 Hillary Stino	Ridilla	Analysta Integral SA	HILLIN SCIENCE
10005741206 Pow CM	le 6 Chevres	Apolica Service P	11 6480
1045730203 (Rembuly)	Mereno leroso	Speachon andutuces	Obracelin
		Qualite	Sortedo
11 MAR JEC1386711	Jamp Sargre	1	Of The
100186626, Daniela fue	ina Peres Patino	Anglista	Danilaks
	en Paren	Are liston	12/24/16
143121082 Inonatan	Romero Melia	Finalista	Tollie
	Benulium appaco	Archeste Interpol Sen C	let Harberala
	Hoz Orono	Analista inlegral	Utsica De La Hi
Control of the contro	in Gutierre 3	Analista U	Helly Pale
	red Oliver	Analist integral	Durt
10424558/4 Corlos Ercon	15 0 1	''	50,6000
	vena Packers.	Analista Integral	Parlato
2: 163 957 Mileren	Deal	Chalisty "	There
104827-122 Jon tamif		Paralita SC.	Hisn bau

# LÍNEA E2LA:

Cronograma de capacitación para asociaciones de usuarios 2022:



#### PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL

																								_		_
QUÉ	DÓNDE	сомо		_			_					_					_		_					JÁND	_	_
Evento a realizar	Lugar del evento o sedes involucradas	Metodología a utilizar	1 2 3			EB 3 4		MAR 2 3		1 2			MAY 2 3			UN 3 4	_	JUL		AG	_	1 2			OCT 2 3	
Nuevos Valores de Cuotas Moderadoras y Copagos 2022	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	1 2 3	4	1 2	3 4	4 1	2 3	4	1 2	3 4	1	2 3	4 :	1 2	3 4	1	2 3	4 1	2	3 4	1 2	3 4	1	2 3	4
CARTA DE DERECHOS Y DEBERES	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL		t		Н	$\forall$	$\dagger$	Ħ	$^{\dagger}$	H	Ħ	$\dagger$	Н	Ť	Ħ	$\dagger \dagger$	$\dagger$	$\dagger$	Н	$\forall$	$\dagger$	$\top$	Ħ	+	Ħ
MEDIOS VIRTUALES: CHAT PABLO Y PUNTO DE ATENCION EN CAS Y AGENDAMIENTO DE CITA PARA CSS	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL						Ť	Ħ	T	П	Ħ		П	T	Ħ	$\dagger \dagger$	П	$\top$	П	$\top$	T		П	$\top$	П
Ruta de Atención y Vacunación COVID-19	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL				П		T	П	T	П	П		П	T	П	П	П		П	П	T		П	T	П
CENTROS FARMACEUTICOS AUDIFARMA (se informa los CAF disponibles actualmente)	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL						Ι				П			I		$\prod$							П	$oxed{oxed}$	$\prod$
OFICINA VIRTUAL Y TE ESCUCHAMOS	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL										Ш					Ш									
Lavado de manos y su Importancia	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	Ш			Ц			Ц			Ц		Ц		Ш	Ц			Ц	Ш			Ц	$\perp$	Ш
Veedurias en Salud - Control Social	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	Ш			Ц	Ш	$\perp$	Ш	1		Ц		Ц	╧	Ш	Ц			Ц	Ш			Ц	$\perp$	Ш
PROCEDIMIENTO TÉCNICO-CIENTÍFICO Y PARTICIPATIVO PARA LA DEFINICIÓN DE EXCLUSIONES - RESOLUCIÓN 330 DE 2017	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	Ш			Ц	Ш	1	Ш			Ц				Ш	Ц	Ш		Ц	Ш			Ц	$\perp$	Ш
Como acceder a los programas de Promoción y Prevención	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	Ш			Ц	Ш	1	Ш	$\perp$	Ц	Ц			╧	Ш	Ц	Ш		Ц	Ш			Ц	$\perp$	Ш
Protección al cesante (movilidad entre régimen, caja de compensación y afiliación como independiente)	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	Ш			Ц	Ш	1	Ш	$\perp$	Ц					Ш	Ц	Ш		Ц	Ш			Ц	$\perp$	Ш
Atención Preferencial y Trato digno, poblaciones vulnerables	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	Ш			Ц	Ш	1	Ш	$\perp$	Ц	Ш				Ш	Ц	Ш		Ц	Ш			Ц	$\perp$	Ш
Como interponer una PQR, Sugerencias y Felicitaciones	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	Ш			Ц	Ш		Ш	$\perp$	Ц	Ш					Ш			Ц	Ш			Ц	$\perp$	Ш
Modelo de Acceso al Servicio	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	Ш			Ц	Ш	1	Ш	$\perp$	Ц	Ш		Ц	╧	Ц	Ц				Ш			Ц	$\perp$	Ш
Planeación (Proceso PHVA)	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	Ш			Ц	Ш	1	Ш	$\perp$	Ц	Ш		Ц	╧	Ц	Ц	Ш		Ц				Ц	$\perp$	Ш
APP	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	Ш			Ц	Ш	1	Щ	$\perp$	Ц	Ц	┸	Ц	╧	Ц	Ц	Ш		Ц				Ц	$\perp$	Ш
Principios de las Leyes Estatutarias de Salud 1751 y Participación Democrática y control social Ley 1757 de 2015. FUNCIONES, DEBERES Y DERECHOS DE LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS L'INJUTEN A SECRETARIAS DE SALID A CAPACITAR)	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL																								
Habitos de Vida Saludable - Salud mental	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	Ш			Ц	Ш	1	Ш	$\perp$	Ц	Ш	╧	Ц	1	Ц	Ц	Ш		Ц	Ш			Ц		Ш
SISTEMA DE AFILIACON TRANSACCIONAL SAT	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	Ш			Ц	Ш		Ш	$\perp$	Ш	Ш		Ш		Ш	Ц			Ц	Ш					
HABILIDADES BLANDAS: TRABAJO EN EQUIPO	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	Ш			Ц	Ш	1	Ш	$\perp$	Ц	Ц	$\perp$	Ц	╧	Ш	Ц			Ц	Ш					
CIRCULAR 032 DE JULIO DE 2022	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	Ш			Ц	Ш	$\perp$	Ш	$\perp$	Ц	Ш		Ц	$\perp$	Ш	$\coprod$	Ш		Ц	Ш					
REEMBOLSOS MEDICOS	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL				Ц			Ш		Ц	$\coprod$				Ш	$\coprod$			Ц	Ш			Ш	$\perp$	Ш
COMUNICACIÓN ACERTIVA	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL							Ш			Ц				Ш	$\prod$			Ц				$\prod$		$\coprod$
PORTABILIDAD	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL																						$\coprod$		П

#### **LÍNEA E2LB:**

Se muestran fotos de actividades desarrolladas con las Asociación de Usuarios.



#### **LÍNEA E2LC:**

Se realizo capacitación en tecnologías de la información ofrecidas por Salud Total EPS-S. Acta de Reunión de febrero de 2022.

#### **ACTA NÚMERO: 2**

FECHA: 22/2/2022 HORA INICIO 2:30 PM HORA FIN 5:00 PM

#### SUCURSAL: BARRANQUILLA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN: ASOCIACION DE USUARIOS BARRANQUILLA

#### **REPRESENTANTES DE LA EPS:**

NOMBRE	CARGO	ÁREA
GILBERTO RODRIGUEZ RAMIREZ	COORD. SERVICIO AL CLIENTE	ADMINISTRATIVA
HORTENCIA MULET VERA	FORMADORA	ADMINISTRATIVA
NAZLY ALVAREZ GONZALEZ	SUPERVISORA SERVICIO AL CLIENTE	ADMINISTRATIVA
LUZ MUÑOZ	LIDER DE EXPERIENCIA VS	ADMINISTRATIVA
ANDREA TORRES	GERENTE VS	ADMINISTRATIVA

#### REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
ANTONIO ESCOBAR	ASOCIADO
HERNANDO ARENAS	ASOCIADO
YOLIMA VARGAS	PRESIDENTE

#### ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

En la reunion de asociados del mes de enero se conto con la presencia de la gerente de virrey solis y la lider de experiencia al usuario en donde se trataron temas referente a la oportunidad de citas y las posibles demoras a la hora de asignar citas medicas con especialistas que pueden conyebar a la generacion de quejas super salud.

La doctora andrea brinda su explicacion al respecto entorno a la renuncia de los distintos profesionales y a su vez en la oportuna contratacion para solventar la situacion de la oportunidad.

Por parte de la presidenta de la asousuario se enfatiza en el objetivo principal de la asociacion y es luchar por el bienestar de los protegidos y ser voceros para la mitigacion de las quejas y reclamos a la EPS

#### TEMAS DE CAPACITACIÓN

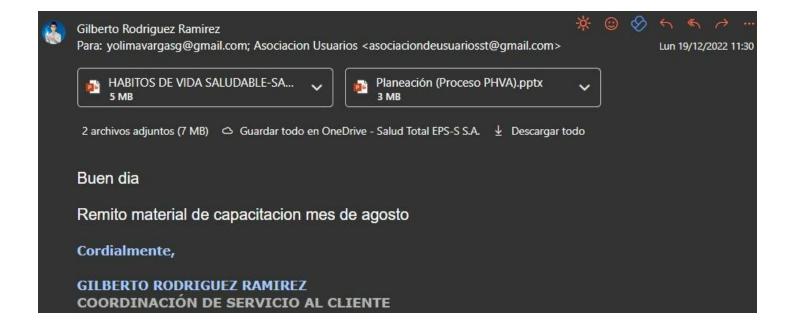
Nuevos valores de cuotas moderadoras y copagos 2022, carta de derechos y deberes,medios virtuales de comunicación.

Ruta de vacunacion y atencion covid 19,centros farmaceuticos audifarma.

#### Acta de Reunión de abril de 2022.



Acta de reunión de agosto de 2022.



### **LÍNEA E2LD:**

Imágenes de publicaciones promocionando la afiliación a la asociación de usuarios.





#### **LÍNEA E2LE:**

Acta de asistencia de la Asociación de Usuarios a convocatoria realizada por la alcaldía de Barranquilla:



# SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD

#### Invita a la:

Socialización del Proyecto para mejorar Oportunidad y Acceso a Medicamentos a Usuarios de la Salud.

#### Dirigido a:

Asociación de usuarios Red Prestadora de Servicios Distrito de Barranquilla, lideres comunitarios, JAC, JAL y comunidad en general.



9:00 a.m. - 12:00 p.m.
Lugar: Calle 58 No. 55 - 66
Universidad de la Costa-CUC
Auditorio.



# LÍNEA E2LF, E4LD, E5LD:

Se relaciona las actas de reunión mensual con la asociación de usuarios.

FECHA: 27/01/2022 HORA INICIO 2:30 PM HORA FIN 5:00 PM

#### SUCURSAL: BARRANQUILLA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN: ASOCIACION DE USUARIOS BARRANQUILLA

#### REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
GILBERTO RODRIGUEZ RAMIREZ	COORD. SERVICIO AL CLIENTE	ADMINISTRATIVA
HORTENCIA MULET VERA	FORMADORA	ADMINISTRATIVA
NAZLY ALVAREZ GONZALEZ	SUPERVISORA SERVICIO AL CLIENTE	ADMINISTRATIVA

#### REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
ANTONIO ESCOBAR	ASOCIADO
HERNANDO ARENAS	ASOCIADO
YOLIMA VARGAS	PRESIDENTE

#### COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Capacitacion trato digno por parte de audifarma a sus colaboradores Correccion en autorizacion de los pañales elisa arenas oportunidad en citas asociado hernando oportunidad de citas en la especialidad de cardiologia

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

NO QUORUM

FECHA: 22/2/2022 HORA INICIO 2:30 PM HORA FIN 5:00 PM

#### SUCURSAL: BARRANQUILLA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN: ASOCIACION DE USUARIOS BARRANQUILLA

#### REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
GILBERTO RODRIGUEZ RAMIREZ	COORD. SERVICIO AL CLIENTE	ADMINISTRATIVA
HORTENCIA MULET VERA	FORMADORA	ADMINISTRATIVA
NAZLY ALVAREZ GONZALEZ	SUPERVISORA SERVICIO AL CLIENTE	ADMINISTRATIVA
LUZ MUÑOZ	LIDER DE EXPERIENCIA VS	ADMINISTRATIVA
ANDREA TORRES	GERENTE VS	ADMINISTRATIVA

#### REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
ANTONIO ESCOBAR	ASOCIADO
HERNANDO ARENAS	ASOCIADO
YOLIMA VARGAS	PRESIDENTE

#### **COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR**

El acta anterior por no quorum no presento compromisos

#### ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

En la reunion de asociados del mes de enero se conto con la presencia de la gerente de virrey solis y la lider de experiencia al usuario en donde se trataron temas referente a la oportunidad de citas y las posibles demoras a la hora de asignar citas medicas con especialistas que pueden conyebar a la generacion de quejas super salud.

La doctora andrea brinda su explicacion al respecto entorno a la renuncia de los distintos profesionales y a su vez en la oportuna contratacion para solventar la situacion de la oportunidad.

Por parte de la presidenta de la asousuario se enfatiza en el objetivo principal de la asociacion y es luchar por el bienestar de los protegidos y ser voceros para la mitigacion de las quejas y reclamos a la EPS