

**MESA DE TRABAJO No.001**

FECHA	LUGAR/MODALIDAD DE REUNIÓN	HORA DE INICIO
16-05-2023	Sala Calle 63 Roble y Cedro Piso 5	09:00 AM

**I. OBJETIVO DE LA REUNIÓN Y ORDEN DEL DÍA**

**OBJETIVO:**

Contribuir al mejoramiento de los servicios prestados por la Oficina de Atención al Usuario, velar por la defensa de los derechos de dichos usuarios y fortalecer la participación social en salud.

**ORDEN DEL DÍA:**

1. Análisis de las estadísticas PQR IV Trimestre 2022 y I Trimestre 2023.
2. Observaciones y hallazgos de la visita de inspección a los servicios de la Oficina de Atención al Usuario realizada en la actual vigencia.
3. Ampliación de la información sobre las medidas de mejora implementadas por la Oficina de Atención al Usuario en el presente año, con información de los indicadores que dan cuenta de su efectividad para la mejora de la atención que suministra la oficina y la disminución de los motivos de reclamo.
4. Preguntas, proposiciones y varios.

**II. ASUNTOS TRATADOS**

Se genera apertura del espacio con el saludo y presentación de cada uno de los asistentes.

**1. Análisis de las estadísticas PQR IV trimestre 2022 y I trimestre 2023**

El señor Carlos Gonzáles Coordinador del Comité de Calidad y Control social, da inicio abordando los indicadores de las PQR del IV trimestre del año 2022 y del I trimestre del año 2023, allí resalta las causales más recurrentes y a la vez las subcausales dentro de las que se encuentran:

- Inconformidad servicio personal oficina – Subcausal (Actitud del personal).
- Inconsistencia atención oficina – Subcausal (Tramite no realizado o radicado, información estado de contrato, información tramites o requisitos).
- Autorización nivel oficina – Subcausal (Demora elaboración o inconformidad en tiempos de respuesta de autorización).
- Demora en tiempos de atención – Subcausal (Demora tiempo de espera servicio al cliente).

Es importante resaltar que por trimestre el volumen no supera las 12 PQR, para el año 2023 se evidenció una pequeña pero significativa disminución en la cantidad de PQR radicadas, la causal **Inconsistencia atención oficina** no se encuentra para ese trimestre dentro de los indicadores, evidenciando así una mejoría de la oficina de atención en la información suministrada a los usuarios. Así mismo, se evidencia una nueva causal para este trimestre, **Demora en tiempos de atención**, es importante resaltar que el tiempo de atención se encuentra sujeto a la cantidad de tramites que cada persona realice en un solo turno, si bien puede ser una sola radicación de autorización como puede ser radicación de incapacidad, consulta de contrato, radicación de autorizaciones en un solo turno.

**2. Observaciones y hallazgos de la visita de inspección a los servicios de la Oficina de Atención al Usuario realizada en la actual vigencia**

Posteriormente, el señor Fernando Marín da cuenta de los hallazgos encontrados durante la visita de inspección de servicios a la Oficina de Atención al usuario, realizada el pasado 14 de abril de 2023 de 08:00am a 09:30am.

Menciona aspectos como ubicación de la oficina, señalización, horario de apertura y funcionamiento de la oficina,

## REUNIÓN I SEMESTRE CON OFICINA PLAZA CENTRAL Y ASOCIACIÓN DE USUARIOS - CCCSS

cantidad de módulos, módulo de atención preferencial, módulo de orientación, sillas, pantallas, iluminación, ventilación, indicando que se encuentran en perfecto funcionamiento y son adecuados para el ingreso y la atención de los usuarios. A su vez, menciona que la oficina se encuentra habilitada únicamente en un 50 %, esto debido a reparaciones locativas, por lo mismo en atención se encuentran habilitados únicamente 8 de los 23 funcionarios, refiere la Coordinadora Paola Baquero explica que, de los 23 funcionarios, 11 se encuentran en oficina; 9 en modalidad virtualidad - teletrabajo; 2 en inducción y 1 pendiente de contratación.

El señor Fernando Marín manifiesta que, pese a no encontrarse toda la planta de funcionarios, la oficina no se encuentra congestionada, los tiempos de espera oscilan entre 15 y 20 minutos.

Resalta que, no existen baterías sanitarias, esto teniendo en cuenta que el Centro Comercial Plaza Central donde se encuentra ubicada la Oficina, cuenta varios en cada uno de sus pisos. Por otro lado, menciona que desde el módulo de orientación los usuarios son atendidos con amabilidad, permitiendo que desde el inicio el usuario se sienta en un ambiente de tranquilidad.

Continúa informando que hablaron con 5 usuarios diferentes quienes manifestaron que algunos de los temas por los cuales se acercan a la oficina de atención es el valor de las cuotas moderadoras, dificultad en la Oficina de Aliansalud ubicada en el Centro Comercial Arizona, la no respuesta de tramites por medio de la oficina virtual y cambios de prestador.

Resalta que durante la visita hablaron con la coordinadora encargada, Paola Baquero, indicando lo siguiente: *“Nos atendió en una de las oficinas y nos comentó la necesidad de mejorar la experiencia virtual para los usuarios y dado caso evitar el desplazamiento a la oficina por tramites que se pueden hacer por la web; espera que la remodelación de la oficina esté terminada para principios de mayo”*. Así mismo, refiere que abordaron temas como las capacitaciones desarrolladas al recurso humano, NPS, empatía, mejora en los tiempos de atención, entre otros. De igual forma, menciona que la coordinadora fue muy receptiva, siendo así la visita muy enriquecedora y de gran interés.

### **3. Preguntas, proposiciones y varios**

Como comité de Calidad y Control Social dejan como sugerencias los siguientes puntos:

- Teniendo en cuenta una recomendación expresada el año pasado por integrantes del comité de comunicaciones que realizaron una visita a esta oficina, se planteó la conveniencia de contar con una fila preferencial para el ingreso de adultos mayores a dicho sitio, la coordinadora tomo atenta nota al respecto.
- Se solicita considerar la posibilidad de asignar un turno y ventanilla especial para aquellos usuarios que van a tramitar un solo documento o tema que se preste para atención rápida.
- Se considera imprescindible el trabajo permanente en lo que se refiere al mejoramiento en la accesibilidad a la página web de la EPS, así como en la realización de tutoriales (paso a paso) dirigidos a usuarios adultos mayores o a usuarios con algún nivel de discapacidad, lo que les facilitará diversos trámites ante la EPS.
- Mejorar las orientaciones que se realizan en las IPS para no generar desplazamientos innecesarios y repetitivos a los usuarios.
- Se lleve a cabo la difusión de los cambios o procedimientos que se deriven del Decreto 441 de 2022 y los cuales deben ser conocidos por los usuarios en la medida que afecten el acceso a los diferentes procesos atinentes a la prestación del servicio que reciben.

## REUNIÓN I SEMESTRE CON OFICINA PLAZA CENTRAL Y ASOCIACIÓN DE USUARIOS - CCCSS

- Que el usuario al que le han sido recetados medicamentos que están agotados o en desabastecimiento temporal o definitivo, pueda contar con un procedimiento que le permita tener acceso preferencial al médico tratante (personal o virtual) para que este pueda replantear la formulación en cuestión.
- Que se respete el derecho del usuario a escoger el prestador del servicio requerido, lo anterior implica que el usuario en el momento de la escogencia pueda tener conocimiento de los médicos, especialistas o proveedores de servicios con que puede contar para atender su necesidad específica.
- Que los planes de mejoramiento involucren indicadores que permitan medir de manera real los diferentes aspectos que inciden en la prestación y calidad de los servicios de salud que reciben los usuarios.



III. COMPROMISOS	RESPONSABLES
Respuestas a las sugerencias que realiza el Comité de Calidad y Control Social.	Oficina de Atención al usuario de Aliansalud.
Promover la utilización de los canales virtuales para la radicación y envío de autorizaciones.	Asociación de Usuarios
Revisar videos con explicación con el paso a paso de la radicación de PQR con lenguaje de señas e incluir los del buzón.	Oficina de Atención al usuario de Aliansalud
Presentación de indicadores por canal, volumen o tiempos de espera y NPS.	Oficina de Atención al usuario de Aliansalud
El señor Fernando Marín solicita a Margarita el envío de información del sistema de la garantía de la calidad.	Margarita Ardila

## REUNIÓN I SEMESTRE CON OFICINA PLAZA CENTRAL Y ASOCIACIÓN DE USUARIOS - CCCSS

<b>IV. PROXIMA REUNIÓN</b>	
25-10-2023	
<b>V. DATOS DE LA REUNIÓN</b>	
Titulo	Reunión de Comité de Calidad y Control <b>Oficina Plaza Central</b>
Hora inicio	16/05/2023 09:00 am
Hora Fin	16/05/2023 11:00 am
Asistentes: 6	Carlos Gonzáles
	Jose Fernando Marín
	Myriam Susana Torres
	Karen Pimiento
	Paola Baquero
	Margarita Ardila Ochoa
<b>VI. ELABORÓ ACTA</b>	
Angie Ovalle Valbuena - Analista de Participación Social de Aliansalud EPS.	