

MESA DE TRABAJO No.002

FECHA	LUGAR/MODALIDAD DE REUNIÓN	HORA DE INICIO
30-05-2023	Sala Calle 63 Esmeralda y Zafiro Piso 4	09:00 AM

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

Realizar solicitudes y propuestas encaminadas a las mejoras tanto de la calidad del sitio Web como de la experiencia, actitud positiva y satisfacción de los usuarios con dicho canal.

ORDEN DEL DÍA:

1. Presentación sobre la página web de Aliansalud EPS.
2. Marco teórico para el análisis de la calidad de la página web.
3. Estadísticas PQR de la página web vigencia 2022 y I trimestre 2023 – Plan de mejora para la disminución de los motivos de reclamo.
4. Seguimiento de las solicitudes de la Asociación para la mejora de la página web con fecha de corte 7 de diciembre de 2022 y relación de nuevas solicitudes.
5. Preguntas, solicitudes, propuestas e intervenciones en general

II. ASUNTOS TRATADOS

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

1. Presentación sobre el sitio Web de Aliansalud EPS

Inicialmente se realiza una introducción donde se hace referencia a las nuevas funcionalidades y mejoras puestas en producción a partir del 7 de diciembre de 2022 (fecha de la Reunión PQR Sitio Web anterior), las métricas del presente año sobre visitas y uso de funcionalidades del sitio Web por parte de los usuarios, resultados de las encuestas practicadas en la actual vigencia sobre la satisfacción de los usuarios con el sitio Web y sobre el desarrollo en curso para la mejora del sitio Web, con fechas estimadas de puesta en producción.

2. Marco teórico para el análisis de la calidad del sitio Web

Posteriormente, la señora Stella Sandoval como integrante del Comité de Calidad y Control Social y quien ha estado a cargo del proceso de revisión y control de la página web de Aliansalud al interior de la asociación de usuarios, explica detalladamente cuales han sido los atributos a evaluar:

- **Usabilidad:** Se refiere a la capacidad del sitio Web para ser atractivo, entendido, aprendido y utilizado fácilmente por los usuarios. ¿Qué facilidades se ofrece al usuario para ubicarse y moverse con propiedad dentro del sitio?, ¿Los contenidos son relevantes, precisos y fáciles de aprender para el nivel y las características de los usuarios?, ¿El sitio cuenta con una buena combinación de colores, tamaños y tipos de letra, fondos e ilustraciones, que permiten leer en la pantalla y navegar de una manera adecuada y atractiva?
- **Funcionalidad:** Se refiere a la capacidad del sitio Web para proveer servicios que cumplan con las necesidades de los usuarios. ¿El sitio provee resultados o efectos correctos o convenientes, es decir, las funcionalidades o servicios que provee se ejecutan correctamente?, ¿El sitio interactúa de forma correcta con uno o más sistemas?, ¿El sitio está en capacidad de proteger su información y datos, así como la de controlar el acceso no autorizado al mismo?
- **Fiabilidad:** Se refiere a la capacidad del sitio para mantener un nivel especificado de rendimiento. ¿El sitio está en capacidad de estar siempre en estado operativo?, ¿Cuánto tiempo toma reparar un servicio o función que ha fallado?, ¿El sitio tiene la habilidad de atender consistentemente las solicitudes de los usuarios a pesar de las

variaciones del volumen de demanda de servicios?

- **Mantenibilidad:** Se refiere a la capacidad del sitio Web para ser modificado. Los cambios pueden incluir correcciones, mejoras o adaptaciones del software. ¿En el sitio se indica claramente la fecha de actualización?, ¿La información y los servicios del sitio Web están debidamente actualizados?, ¿Hace cuánto fue la última actualización?

3. Estadísticas PQR del sitio Web vigencia 2022 y I trimestre 2023 – Plan de mejora para la disminución de los motivos de reclamo

Finalmente, la señora Stella Sandoval procede con la lectura de las estadísticas de las diferentes PQR y las causales.

A su vez Diego Perilla Coordinador de Proyectos de Innovación, Diego Lozada Profesional de Mercadeo y Contenido y Mary Luz Parada Jefe de Gestión de Autorizaciones presentaron las acciones que Aliansalud EPS ha implementado para mitigar este tipo de inconsistencias y el trámite en el que se encuentran las diferentes solicitudes que ha realizado la Asociación de Usuarios.

De igual forma, Fanny Tatiana Sánchez Enfermera de Evaluación y Seguimiento presentó las mejoras en la página web para la sección de radicación de autorizaciones, así mismo, Laura Natalia Romero Profesional de Servicio al Cliente, presentó los resultados del NPS de la página web y Karen pimiento Subgerente de Canales de Atención realizó la explicación de los indicadores de gestión y presentó el plan de mejoramiento de las PQR de la página web.

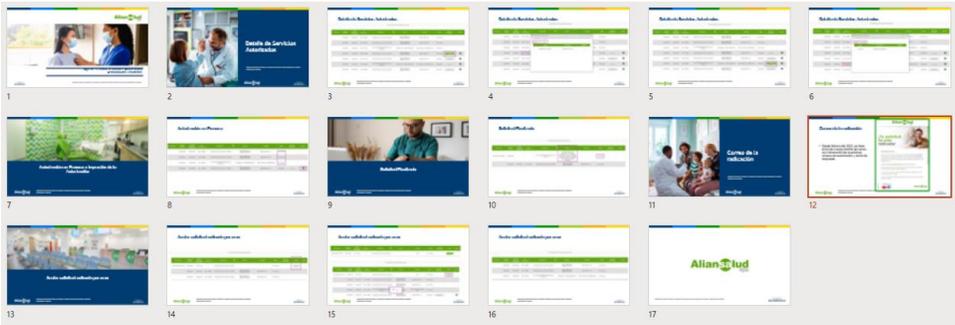
4. Preguntas, proposiciones y varios

Forman parte de la presente acta los 10 archivos enviados por la señora Stella Sandoval, los cuales fueron revisados durante la reunión, de igual forma se adjuntan las presentaciones informativas de cada área.

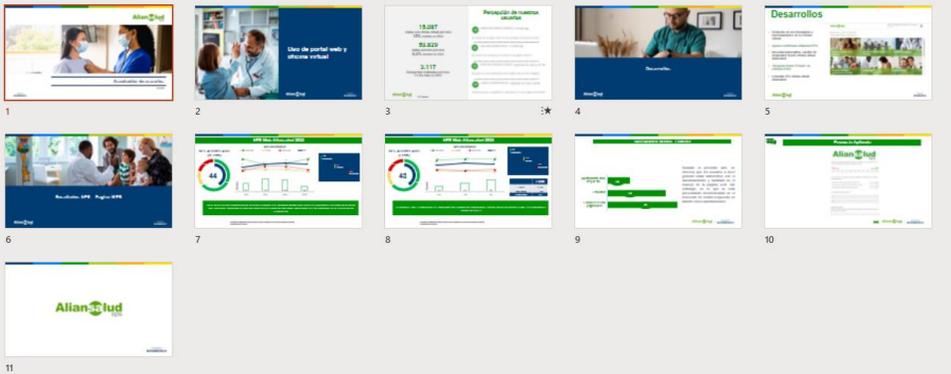
Nombre	Modificado	Modificado por	Tamaño de arch...	Compartir	Actividad
10_CCCS_Seguimiento Sitio Web Reunión 30mayo2023.xlsx	27 de Junio	Angie Briggette Ovalle	38,9 KB	Compartido	
5_ERROR_NO-MAY-AUTORIZACIONES.docx	26 de Junio	Angie Briggette Ovalle	875 KB	Compartido	
8_EXPERIENCIAS_SITIO_WEB.pdf	26 de Junio	Angie Briggette Ovalle	605 KB	Compartido	
9_ERROR_ARCHIVO_MAYOR_5_MEGABYTES.docx	26 de Junio	Angie Briggette Ovalle	461 KB	Compartido	
7_ERROR EN FUNCIONALIDAD_ consulta de IPS.docx	26 de Junio	Angie Briggette Ovalle	125 KB	Compartido	
6_ERROR_FUNCIONALIDAD_OPCIÓN QPR.docx	26 de Junio	Angie Briggette Ovalle	162 KB	Compartido	
1_CCCS_AYUDA_REUNION-SITIO-WEB_30-mayo-2023.docx	26 de Junio	Angie Briggette Ovalle	1,79 MB	Compartido	
2_CCCS_RESUMEN_SEGUIMIENTO_SITIO-WEB_30-MAYO-2023...	26 de Junio	Angie Briggette Ovalle	595 KB	Compartido	
4_Información de Solicitud(es) de Autorizacion(es).pdf	26 de Junio	Angie Briggette Ovalle	65,7 KB	Compartido	
3_ERROR_CONSULTA_PQR.docx	26 de Junio	Angie Briggette Ovalle	249 KB	Compartido	



Presentación Mary Luz Parada



Presentación Natalia Romero y Diego Perilla



III. COMPROMISOS	RESPONSABLES
Emitir respuesta a las solicitudes y sugerencias que realiza la Asociación de Usuarios	Aliansalud EPS
IV. PROXIMA REUNIÓN	
31-10-2023	
V. DATOS DE LA REUNIÓN	
Titulo	Reunión de Comité de Calidad y Control Social Página web
Hora inicio	30/05/2023 09:00 am
Hora Fin	30/05/2023 11:20 am
Asistente: 16	Carlos Arce
	Maura Teresa Campos
	Jose Fernando Marín
	Carlos González
	Pilar campos
	Stella Sandoval
	Miryam Torres
	Tatiana
	Laura Natalia Romero
	Karen Pimiento
	Mary Luz Parada
	Diego Lozada
	Diego Perilla
Fanny Tatiana Sánchez	
Lina Marcela Rodríguez	
Margarita Ardila Ochoa	
VI. ELABORÓ ACTA	
Angie Ovalle Valbuena - Analista de Participación Social de Aliansalud EPS.	

