

MESA DE TRABAJO No.008

| FECHA | LUGAR/MODALIDAD DE REUNIÓN | HORA DE INICIO |
|------------|----------------------------|----------------|
| 31-10-2023 | Sala Calle 63 | 09:00 AM |

I. OBJETIVO DE LA REUNIÓN Y ORDEN DEL DÍA

OBJETIVO:

Identificar las fortalezas y debilidades actuales del sitio Web para proveer la información y los servicios que requieren los usuarios con eficacia, eficiencia y satisfacción, por medio de 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. Saludo e introducción
2. Análisis de los motivos de insatisfacción con el sitio Web y seguimiento a las solicitudes de la Asociación para su mejora
3. Presentación sobre el sitio Web de Aliansalud EPS:
 - Nuevas funcionalidades y mejoras puestas en producción a partir del 30 de mayo de 2023
 - 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
 - Desarrollos en curso para la mejora del sitio Web, con fechas estimadas de puesta en producción
4. Preguntas, solicitudes, propuestas e intervenciones en general
5. Cierre de la reunión

II. ASUNTOS TRATADOS

1. Saludo e introducción

Se genera apertura del espacio con el saludo y presentación de cada uno de los asistentes, encontrándose 12 asistentes de manera presencial y 6 asistentes de manera virtual, listo que se relaciona al final del acta.

2. Análisis de los motivos de insatisfacción con el sitio Web y seguimiento a las solicitudes de la Asociación para su mejora

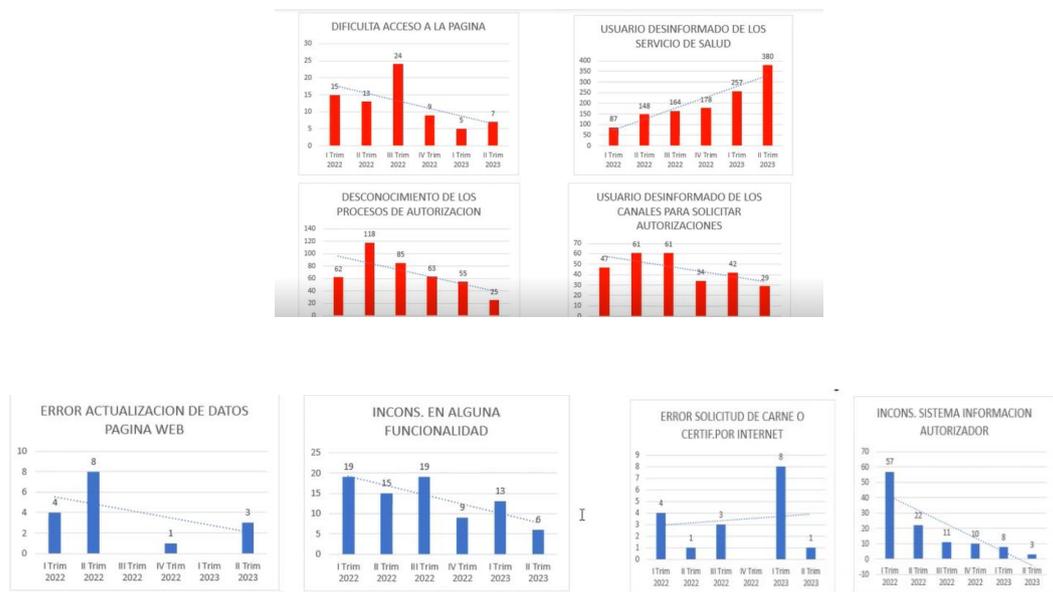
La señora Stella Sandoval, como integrante del Comité de Calidad y Control Social y quien ha estado a cargo del proceso de revisión y control de la página web de Aliansalud al interior de la Asociación de Usuarios, explica detalladamente cuáles han sido los atributos a evaluar:

- Usabilidad
- Funcionalidad
- Fiabilidad
- Mantenibilidad

Posteriormente, aborda los motivos de insatisfacción del sitio web presentados por los usuarios y el seguimiento a las solicitudes que ha realizado la Asociación ante Aliansalud EPS, donde menciona que se ha logrado la solución de dos tercios de las solicitudes realizadas e invita a

continuar trabajando de forma mancomunada.

Así mismo, presenta los principales motivos de PQR del sitio web, resaltando que se ha visto disminución en algunos, visibilizando el trabajo que se ha venido realizando, pero así mismo, hay algunos donde aún se evidencia la dificultad en algunos otros:



Resalta los videos de lenguaje de señas, los cuales cuentan con letra grande, visualmente agradables y hace la invitación a que se actualicen los videos y se tenga en cuenta estos parámetros para que sean de gran utilidad. Frente a esto, se aclara por parte de Margarita Ardila, que la actualización de la parrilla de videos ya se encuentra en proceso de actualización.

Se informa por parte de Andrea Artunduaga, que la sección de preguntas frecuentes ya fue actualizada en la página web, para ello se manejó un archivo en PDF el cual será compartido con la Asociación de usuarios, esto con el fin de contar con su apoyo y aportes de algunas otras preguntas u observaciones que puedan complementar esta sección.

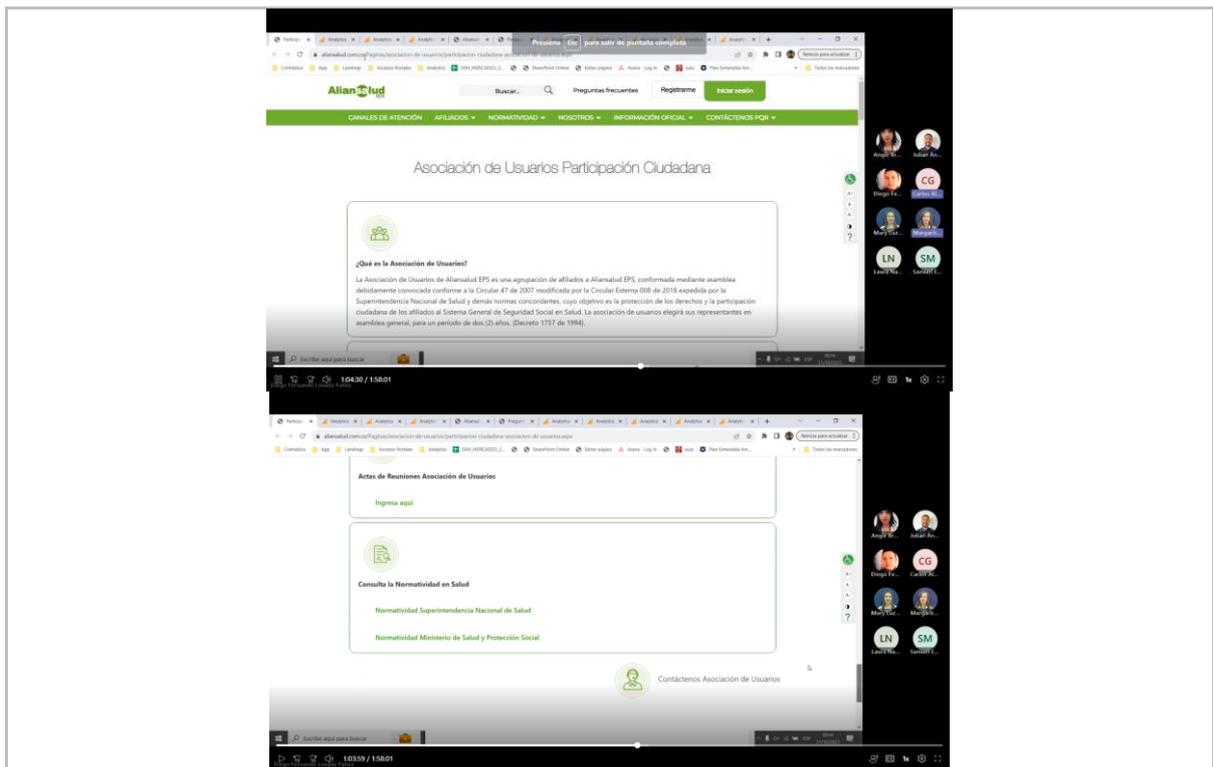
Por otro lado, la señora Stella Sandoval, Informa que cuentan con unas nuevas solicitudes, las cuales se incluyeron en el cuadro de seguimiento del sitio web con la siguiente numeración:

- SOLICITUD No.40
- SOLICITUD No.41
- SOLICITUD No.42

3. Presentación sobre el sitio Web de Aliansalud EPS

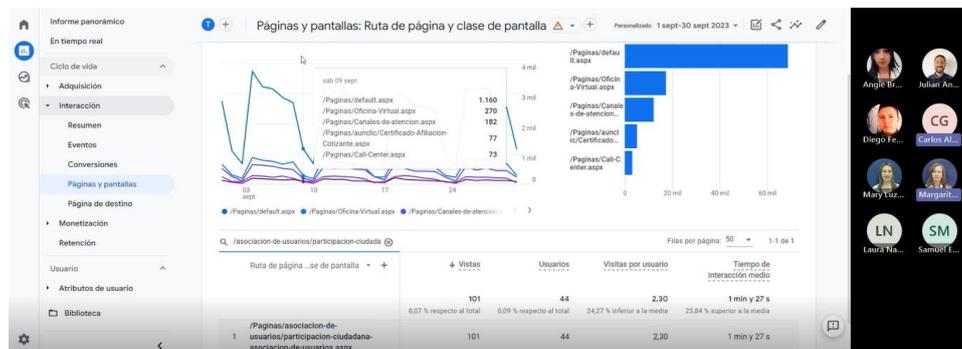
Diego Losada, presenta el rediseño realizado a la sección Participación Ciudadana Asociación de Usuarios, menciona que se establecido una jerarquía de las diferentes temáticas, iconos, recuadros y letra más grande, lo que permitirá visualizar e identificar de manera más sencilla los contenidos, se incluyó la opción de contáctenos que permite que al dar clic se direcciona al usuario al correo electrónico para contactarse con la Asociación.

REUNIÓN II SEMESTRE COMITÉ DE CALIDAD Y CONTROL SOCIAL Y PÁGINA WEB ALIANSALUD



Se aclara que se encuentra en desarrollo incluir en esta opción de contáctenos el formato de vinculación con el logo, que será direccionado tanto al correo de Aliansalud como de la Asociación de Usuarios.

Posteriormente, presenta estadísticas de visitas a los diferentes espacios de la página web como home, preguntas frecuentes, participación ciudadana:



Seguido de esto, Mary Luz Parada, presenta las acciones realizadas en el portal web

Detalle de Servicios Autorizados – Solicitud 19

Consulta de Autorizaciones

| MP Solicita | Fecha de Solicitud | Fecha Programada | MP Autorización | Beneficiario | Servicio | Proveedor | E-Status | Operación Autorización | Impresión |
|-------------|--------------------|------------------|-----------------|--------------|---------------------------|--------------------------|------------|------------------------|-----------|
| | 04/09/2023 | 09/09/2023 | 823-173981 | | MEDICAMENTOS AMBULATORIOS | MEDICARTE S.A. | En Proceso | | |
| | 04/09/2023 | 09/09/2023 | 823-173981 | | MEDICAMENTOS AMBULATORIOS | MEDICARTE S.A. | En Proceso | | |
| | 30/04/2023 | 30/04/2023 | 823-173015 | | INSUMOS Y COMPLEMENTOS | AIR LIQUIDE COLOMBIA SAS | En Proceso | | |
| | 05/04/2023 | 03/04/2023 | 823-171040 | | MEDICAMENTOS AMBULATORIOS | MEDICARTE S.A. | Autorizado | Ver Servicio | |
| | 05/04/2023 | 03/04/2023 | 823-171795 | | MEDICAMENTOS AMBULATORIOS | MEDICARTE S.A. | Autorizado | Ver Servicio | |
| | 05/04/2023 | 13/03/2023 | 239-180306 | | INSUMOS Y COMPLEMENTOS | AIR LIQUIDE COLOMBIA SAS | Autorizado | Ver Servicio | |
| | 08/03/2023 | 09/03/2023 | 835-1390239 | | MEDICAMENTOS AMBULATORIOS | MEDICARTE S.A. | Autorizado | Ver Servicio | |

De manera explícita el nombre del medicamento o servicio, se incluyó la columna de servicios autorizados, donde se podrá ver el detalle de la prestación que se encuentra autorizada.

Detalle de Servicios Autorizados – Solicitud 19

Consulta de Autorizaciones

| Nº Solicitud | Fecha de Solicitud | Fecha Programada | Nº Autorización | Beneficiario | Servicio | Proveedor | Estado | Servicios Autorizados | Imprimir |
|--------------|--------------------|------------------|-----------------|--------------|----------|-----------|-----------------|-----------------------|----------|
| | 04/05/2023 | 05/05/2023 | 823-1735961 | | | | En Proceso | | |
| | 04/05/2023 | 05/05/2023 | 823-1735921 | | | | En Proceso | | |
| | 30/04/2023 | 30/04/2023 | 823-1730215 | | | | En Proceso | | |
| | 05/04/2023 | 03/04/2023 | 823-1712949 | | | | Autorizado | Ver Servicio | |
| | 05/04/2023 | 03/04/2023 | 823-1712758 | | | | Autorizado | Ver Servicio | |
| | 05/04/2023 | 15/03/2023 | 229-166366 | | | | ASAS Autorizado | Ver Servicio | |
| | 06/03/2023 | 09/03/2023 | 835-1200239 | | | | Autorizado | Ver Servicio | |

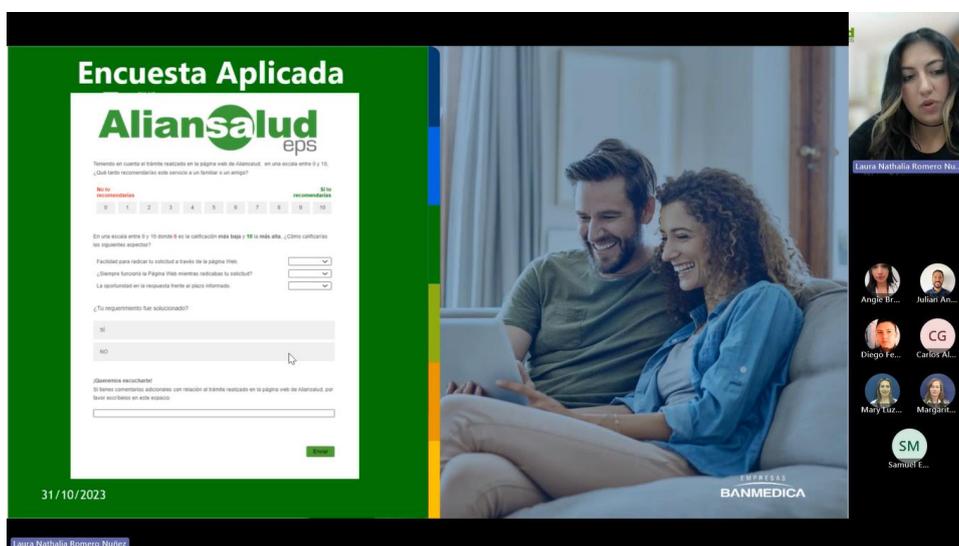
Numero: 823-1712949

| Codigo | Descripcion | Cantidad |
|--------------------|-----------------|----------|
| A05AB0100211230078 | BISACODILO 5 mg | 2 |



La señora Maura Campos pregunta si es posible tener el acceso de poder ver las autorizaciones de 3 meses o más, porque más allá de tres meses no permite consultarlo. Frente a esto Mary Luz Parada refiere que se definió ese tiempo entre varias áreas de la compañía para no poner el riesgo que de pronto pudieran visualizar o imprimir autorizaciones antiguas que ya estuvieran vencidas y con las cuales ya no se podría prestar el servicio al usuario, refiere que si lo que requieren es obtener un certificado de que autorizaciones o historial de las prestaciones que han tenido autorizado en un determinado tiempo, se deja a validación interna de las áreas.

Seguido de esto, Laura Natalia Romero realiza la presentación de NPS y los resultados de la encuesta que se envían a los usuarios en cuanto a la experiencia que tienen en el manejo de la página web:



Encuesta Aplicada

Aliansalud eps

Después de nuestra atención realizada en la página web de Aliansalud, en una escala entre 0 y 10 (Donde 0 representa una mala experiencia y 10 una buena) ¿cómo calificas tu experiencia?

En una escala entre 0 y 10 donde 0 es la calificación más baja y 10 la más alta, ¿cómo calificas los siguientes aspectos?

Facilidad para realizar la solicitud a través de la página web.

¿Siempre conoces el lugar más cercano a donde debes ir?

La cantidad de la respuesta frente al plazo requerido.

¿Tu requerimiento fue solucionado?

¿Siempre estás actualizado?

Si tienes comentarios adicionales con respecto al trámite realizado en la página web de Aliansalud por favor escríbelos en esta casilla.

31/10/2023

Laura Natalia Romero Muñoz

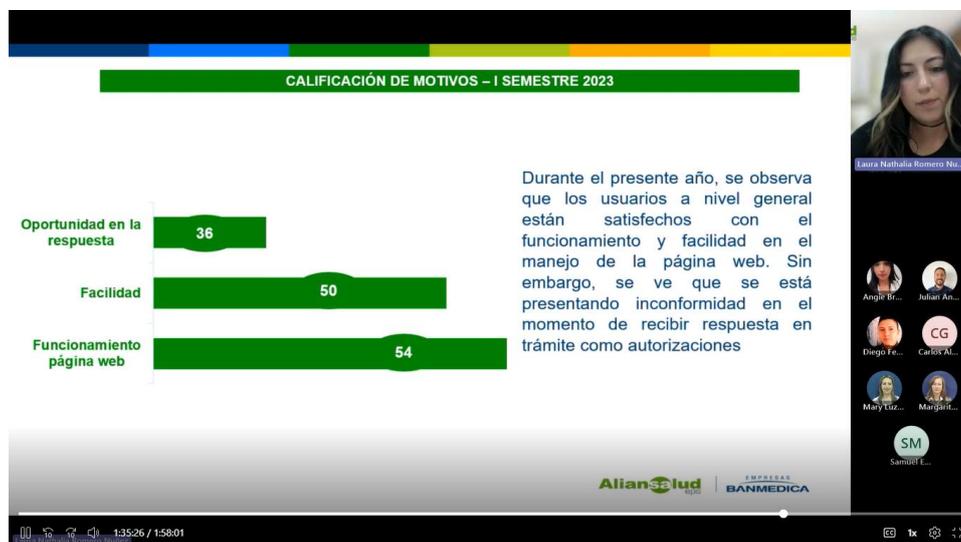
Explica que la encuesta es enviada a todos los usuarios una vez reciben notificación de su solicitud, sea aprobada o sea denegada, que tramitan mediante la página web.

Preguntas:

- Teniendo en cuenta el trámite realizado en la página web de la salud, en una escala entre 0 y 10 que tanto recomendaría este servicio a un familiar o un amigo.
- Califique en una métrica de cero a 10, de acuerdo a algunos aspectos:

- El primero es la facilidad para radicar la solicitud a través de la página web
- El segundo sí funcionó la página web mientras radicaba esa solicitud en total del tiempo
- El tercero, la oportunidad de la respuesta frente al plazo informado
- La tercera pregunta es si su requerimiento fue solucionado, donde cada usuario puede definir si o no
- La última es una pregunta abierta en donde pueden expresar algunos comentarios u opiniones frente a la página web.

Finalmente, presenta los resultados de las encuestas del I semestre, el porcentaje y calificación de NPS:



4. Preguntas, solicitudes, propuestas e intervenciones en general

- El señor Samuel Martinez solicita validar el rechazo de solicitud de medicamentos que realizó por medio de la página web.
- Karen Pimiento informa se está trabajando para posteriormente poder proyectar en las pantallas de las salas de espera, un código QR que los usuarios puedan escanear, con el fin de recordar los lineamientos o puntos que debe contener la orden médica y saber si cumple con los parámetros para solicitar o reclamar los medicamentos, sin embargo, en las carteleras de Medicarte se encuentra publicado

REUNIÓN II SEMESTRE COMITÉ DE CALIDAD Y CONTROL SOCIAL Y PÁGINA WEB ALIANSALUD

- El señor Carlos García refiere no es de fácil acceso a la dirección de las oficinas en la página web, ante esto se muestra en tiempo real que el registro de canales de atención aparece en el inicio de la página web.



| III. COMPROMISOS | RESPONSABLES |
|--|--|
| Validar solicitud del señor Samuel Martinez | Aliansalud EPS |
| Validar certificado del histórico de autorizaciones en página web | Aliansalud EPS |
| Revisión de la organización de las actas en la sección Participación Ciudadana Asociación de Usuarios. | Comité de Comunicaciones y Capacitaciones y Participación Social |
| Continuar con el seguimiento a los requerimientos de la Asociación de Usuarios | Aliansalud EPS |
| IV. PROXIMA REUNIÓN | |
| 29-11-2023 | |
| V. DATOS DE LA REUNIÓN | |
| Maura Teresa Campo (Asociado) | Mary Luz Parada (Aliansalud EPS) |
| Myriam Susana Torres (Asociado) | Karen Pimiento (Aliansalud EPS) |
| Stella Sandoval (Asociado) | Andrea Artunduaga (Aliansalud EPS) |
| Carlos González (Asociado) | Paola Baquero (Aliansalud EPS) |
| Carlos Arce (Asociado) | Diana Zapata (Aliansalud EPS) |
| Samuel Martinez (Asociado) | Margarita Ardila (Aliansalud EPS) |
| Laura Natalia Romero (Aliansalud EPS) | Diego Lozada (Aliansalud EPS) |
| Angie Ovalle (Aliansalud EPS) | Julian Murillo (Aliansalud EPS) |
| V. ACTA ELABORADA POR | |
| Angie Ovalle Valbuena - Analista de Participación Social | |

