

REUNIÓN No.014

FECHA	LUGAR/MODALIDAD DE REUNIÓN	HORA DE INICIO / FIN
19-09-2024	Virtual-Microsoft Teams	09:00 a.m. a 10:00 a.m.

I. OBJETIVO DE LA REUNIÓN Y ORDEN DEL DÍA

OBJETIVO

Conocer los indicadores de la oficina de atención Aliansalud, las PQR y el plan de mejora para el primer semestre 2024.

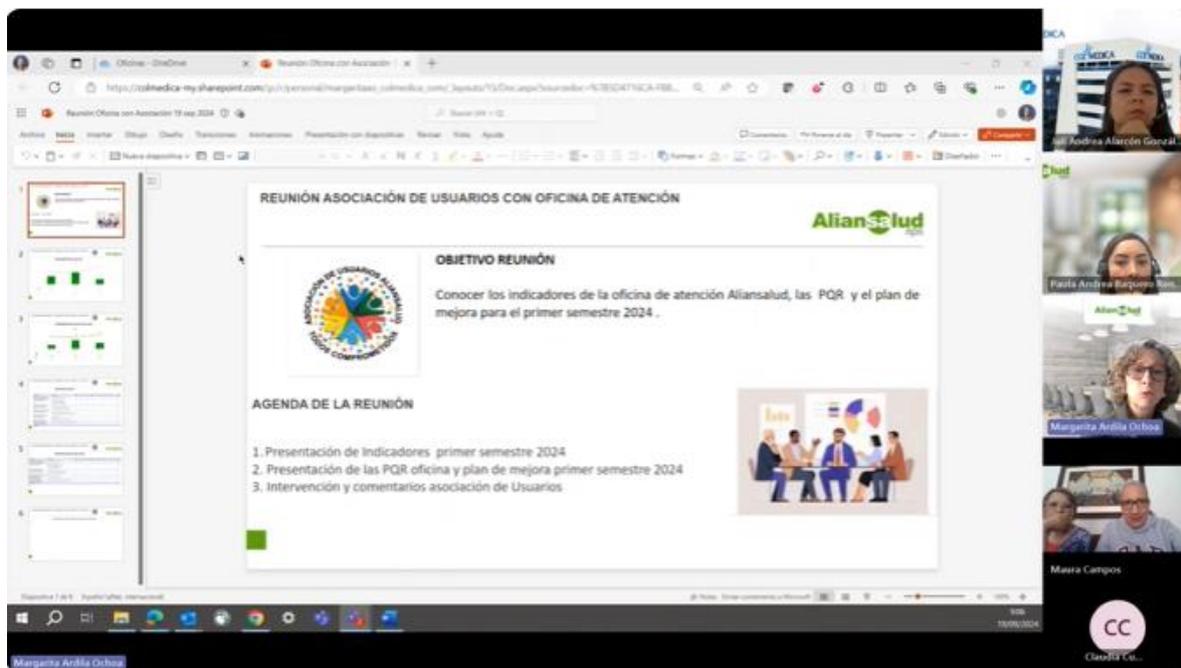
AGENDA DEL DÍA

1. Presentación de Indicadores primer semestre 2024
2. Presentación de las PQR oficina y plan de mejora primer semestre 2024
3. Intervención y comentarios asociación de Usuarios

II. ASUNTOS TRATADOS

1. Presentación de Indicadores primer semestre 2024

Se inicia la reunión con asistencia de los siguientes integrantes de la Junta Directiva de la Asociación de Usuarios las señoras Maura Campos, Claudia Cubillos y el señor Carlos Arce y asistentes de Aliansalud EPS Paola Andrea Baquero, Juli Andrea Alarcón y Margarita Ardila.



Paola Baquero procede con la lectura y explicación de los indicadores del primer trimestre de las oficinas Calle 125 y Plaza Central. El señor Carlos solicita la presentación de los indicadores del primer semestre 2024, para lo cual se presenta y se socializa sobre la siguiente información de volumen de turnos atendidos, tiempos de espera y resultados de NPS.

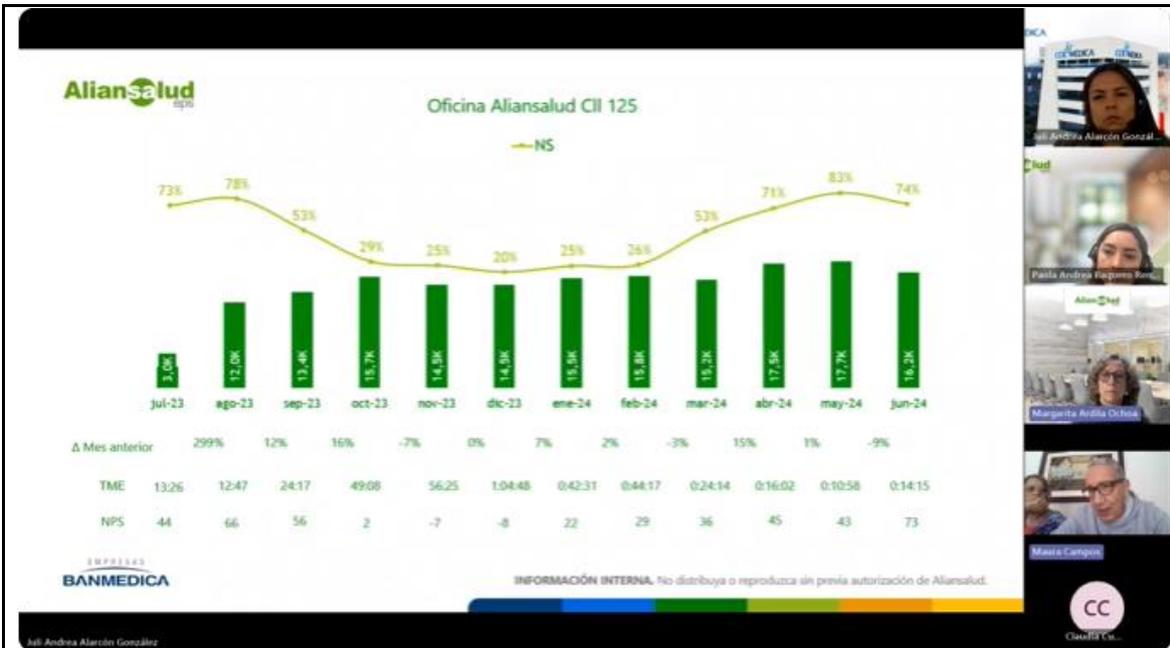
Los resultados evidencian incremento en los tiempos de espera por el cambio en el modelo de atención de los medicamentos cruce y posteriormente se logró mejoría y estabilización de los tiempos dado que se implementó cambio en el modelo donde las auxiliares de enfermería radican y los enfermeros están en el back y se dedican a realizar las autorizaciones, mejorando tiempos de respuesta y la calidad.

También se ha gestionado refuerzo para suplir ausentismos, renuncias, incapacidades del personal y tener los grupos completos en la línea de frente.

Las oficinas brindan la misma atención en cuanto a la gestión operativa, la única diferencia es que en Plaza Central se atiende centralizado el tema de entrega de cheques, pero de resto los trámites son exactamente iguales.

El señor Carlos manifiesta la importancia de conocer la cantidad de usuarios atendidos por Cruce y la cantidad de usuarios que solo tienen EPS, para lo cual se deja como compromiso en la siguiente sesión presentar un discriminado de esta información.





2. Presentación de las PQR oficina y plan de mejora primer semestre 2024

Se leen los resultados de cada oficina donde se evidencian las causales y subcausales de PQR con sus respectivas cantidades para el primer semestre de 2024, como mecanismo de mejora se realiza retroalimentación con los colaboradores para reforzar vacíos en la información o procesos con acompañamiento del área de Formación para la capacitación necesaria.

REUNIÓN ASOCIACIÓN DE USUARIOS CON OFICINA DE ATENCIÓN

PQR OFICINA CALLE 125

CAUSAL REAL	SUBCAUSAL	01/01/2024	01/02/2024	01/03/2024	01/04/2024	01/05/2024	01/06/2024	01/07/2024	Total general
INCONF. SERVICIO PERSONAL OFICINA	ACTITUD PERSONAL ADM. OFICINA	2	1	2	2	3	4		14
Total INCONF. SERVICIO PERSONAL OFICINA		2	1	2	2	3	4		14
INCONF. ATENCIÓN OFICINA	INFORM. ESTADO DE CONTRATO		1						1
	INFORM. TRAMITES O REQUISITOS	1	1			1			3
	TRAMITE NO REALIZADO O RADICADO			3	1		1		5
Total INCONF. ATENCIÓN OFICINA		1	2	3	1	1	1		9
DEMORA EN TIEMPOS DE ATENCIÓN	DEVIDA TIEMPO ESPERA AUTORIZACIONES			1					1
	DEVIDA TIEMPO ESPERA SERVICIO AL CLIENTE	2	2						4
Total DEMORA EN TIEMPOS DE ATENCIÓN		2	2	1					5
AUTORIZACION NIVEL OFICINA	DEVIDA AUTORIZACION GESTION NIVEL SUPERIOR			1					1
	DEVIDA ELABORACION O INCDP TIEMPO PUNTO AUTORIZACION						1		1
Total AUTORIZACION NIVEL OFICINA				1			1		2
INCONF. ADMINIS. OFICINA	FALTA DE PERSONAL		1						1
	INCONF. ASBO. SEÑALIZACION, UBICACION, OFICINA, TV			1					1
Total INCONF. ADMINIS. OFICINA			2						2
INCONF. INFORM. INCAPACIDAD	INFORM. INCONSISTENTE RESPECTO A PROCESO DE SOLICITUD					1			1
Total INCONF. INFORM. INCAPACIDAD						1			1
Total general		5	7	7	3	2	5	4	38

REUNIÓN ASOCIACIÓN DE USUARIOS CON OFICINA DE ATENCIÓN

PQR OFICINA CALLE 13-Plaza Central

CAUSAL REAL	SUBCAUSAL	01/01/2024	01/02/2024	01/03/2024	01/04/2024	01/05/2024	01/06/2024	01/07/2024	Total general
INCONF. SERVICIO PERSONAL OFICINA	ACTITUD PERSONAL ADM. OFICINA	2	1		1	5	6	4	19
Total INCONF. SERVICIO PERSONAL OFICINA		2	1		1	5	6	4	19
INCONS. ATENCIÓN OFICINA	INFORM. TRAMITES O REQUISITOS			1			2		3
	TRAMITE NO REALIZADO O RADICADO					2			2
	INFORM. ESTADO DE CONTRATO							1	1
Total INCONS. ATENCIÓN OFICINA				1		2	2	1	6
DEMORA EN TIEMPOS DE ATENCIÓN	DEVORA TIEMPO ESPERA SERVICIO AL CLIENTE	1	1						2
	DEVORA TIEMPO ESPERA AUTORIZACIONES	2							2
Total DEMORA EN TIEMPOS DE ATENCIÓN		3	1						4
INCONF. ADMINIS. OFICINA	INCONF. HORARIO DE ATENCIÓN						1		1
Total INCONF. ADMINIS. OFICINA							1		1
AUTORIZACION NIVEL OFICINA	DEVORA ELABORACION O INCONF. TIEMPO RTA AUTOR. CRUCE							1	1
Total AUTORIZACION NIVEL OFICINA								1	1
Total general		5	3	1	1	7	10	5	32

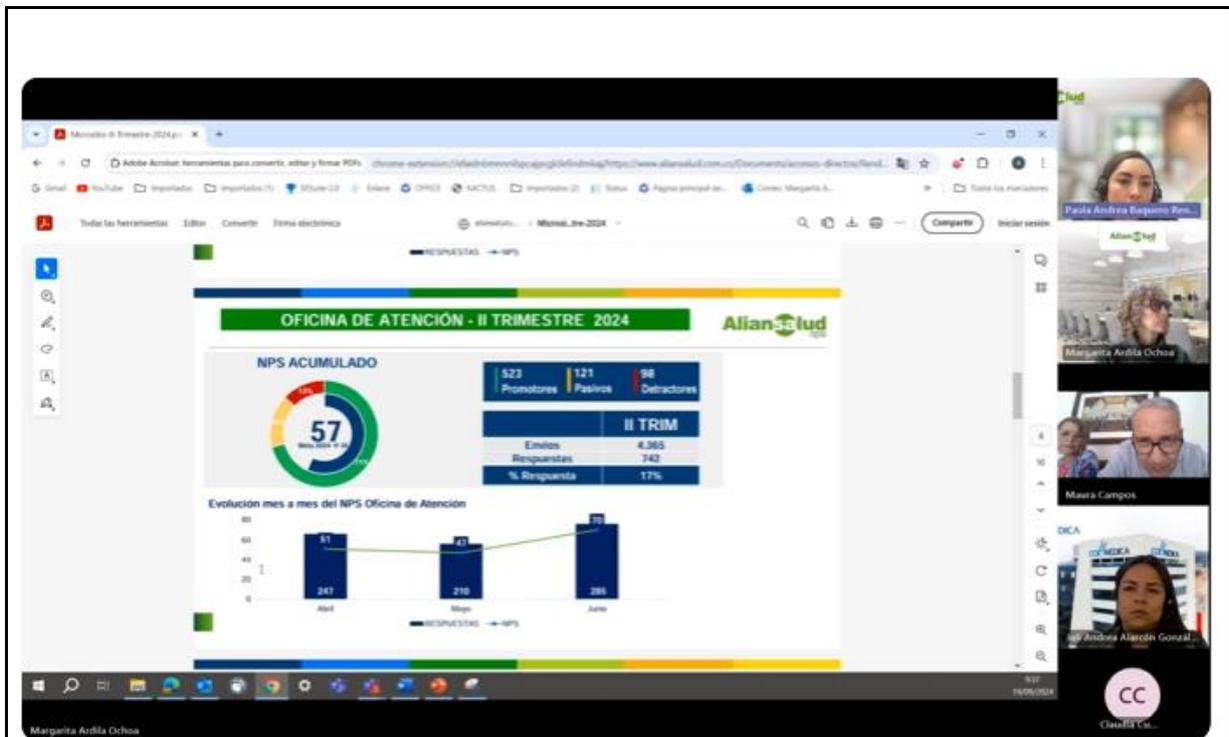
Las personas nuevas que ingresan a la operación deben contar con la maya de capacitación, los talleres de servicio de manejo de usuario difícil y todos los temas correspondientes a servicio al cliente.

El señor Carlos comenta que los volúmenes de PQR son bajos y que podría mejorar si la oficina virtual tuviera un mejor funcionamiento. También pregunta si se realiza encuesta de servicio para calificar a la persona que atendió. Que si fuera factible un botón de calificación (Buenos, regular, malo). Margarita indica que este mecanismo se utilizó hace varios años y que actualmente se realiza con la herramienta del NPS que es más exigente por que se realiza medición de recomendabilidad y la encuesta se envía al día siguiente de la atención en la oficina.

Paola comenta sobre el campo de observaciones que se encuentra en la encuesta donde el usuario puede registrar sus observaciones o comentarios respecto de la persona que lo atendió. Frente a posibles comentarios de la calidad del servicio se refuerza el proceso de con apoyo del área de Formación quien tiene a su cargo las capacitaciones mensuales de procesos, de otra parte, se cuenta con la plataforma Educativa de la compañía, publicación de infografías internas, espacios de capacitación con servicio al Cliente, Participación Social en temas como enfoque diferencial.

El señor Carlos pregunta si manejamos cliente incognito presencial, para lo cual informamos que no se realiza.

Se procede con la lectura y explicación de los resultados de NPS donde la meta es 35.



La señora Maura comenta que al llegar a la oficina hay una persona en la entrada y direcciona entregando el turno, pero no brinda una información amable y con buena actitud de servicio ya que responde feo. Adicional sería provechoso que la orientadora contextualice que significa las siglas del turno, a cuanto tiempo será la atención, esto ayudaría a orientar mejor al usuario y le daría tranquilidad sobre el tiempo que debe esperar.

Paola comenta que las orientadoras van rotando y que cualquier situación en particular con alguna de ellas debe por favor notificarla para tomar el correctivo necesario, se realizará seguimiento y retroalimentación al personal y se agradece los comentarios ya que es una oportunidad de mejora.

La señora Claudia comenta que ella con regularidad ingresaba a la oficina virtual y que dejó de hacerlo por que evidencia que las observaciones que registraba en el campo destinado para ello en el módulo de radicación no son tenidas en cuenta y debía repetir las radicaciones porque no autorizaban. Por lo cual empezó a enviar todos los documentos y solicitudes para radicarlas a través del correo electrónico, perdiendo la opción de usar otras herramientas.

De otra parte, comenta un caso de desconocimiento de una usuaria de como llamar a la línea de atención Aliansalud, por lo cual sugiere que se realice mayor difusión y explicación del proceso para presentar reclamos. El señor Carlos sugiere la colocación de un teléfono de acceso directo al Call para radicar las PQR, se indica que se elevará a consulta, aun cuando en la oficina de atención se encuentra el buzón virtual QR y la opción de radicación directa con un funcionario de atención en módulo.

La señora Maura pregunta si hay alguna posibilidad de que en una pantalla salgan los turnos y en la otra pantalla salgan los videos informativos para que la gente los lea.

Margarita les confirma que ya se encuentra el video actualizado sobre el proceso y las opciones para radicar una PQR, queda pendiente compartirlas el video y el link de

consulta. Se sugiere educación y apoyo para reforzar en las personas la cultura de la lectura de las piezas comunicativas publicadas.

El señor Carlos felicita a la entidad ya que ve las acciones que se han tomado y dan resultados como disminución de los tiempos de atención, disminución de las PQR aunque siempre habrán PQR ya que es un indicador de que se debe mejorar, adicional indica que hace el reconocimiento de la EPS ante otros espacios donde participan y sus comentarios y observaciones ante las fallas no es como critica si no como forma de buscar soluciones y mirar cómo mejorar.

La señora Claudia indica que quiere reconocer la gestión que realizan los enfermeros de la línea de tutelados son diligentes y que trabajan con voluntad de querer ayudar y resolver cada situación que se pueda presentar.

Se da por terminada la sesión agradeciendo a las partes por la asistencia y participación.

REUNIÓN ASOCIACIÓN DE USUARIOS CON OFICINA DE ATENCIÓN




INTERVENCIÓN Y COMENTARIOS ASOCIACIÓN DE USUARIOS

1. Conocer cantidad de usuarios atendidos por Cruce y por PBS
2. Sugerencia de cliente incognito presencial
3. Atender oportunamente la Oficina virtual evita el desplazamiento a oficina presencial
4. Orientación, actitud de servicio, explicación del tipo de turno recibido (Sigla) y posible tiempo de espera
5. En Oficina virtual tener en cuenta las observaciones registradas por el usuario al momento de radicar
6. Difundir la línea telefónica como canal de radicación PQR- ver video actualizado publicado en oficina
7. Sugerencia, para la radicación de PQR contar con un teléfono en Oficina de atención.
8. Proyectar en Tv con turnos y un tv con videos. Videos pasarlos más lento.
9. Reconocimiento a la buena gestión y al buen servicio recibido.

III.COMPROMISOS

1. Generar resultado de la cantidad de usuarios atendidos por Cruce y PBS.	Oficina de Atención- Aliansalud EPS
2. Analizar las sugerencias propuestas	
3.Compartir video actualizado sobre el proceso de PQR y el link de Youtube	Participación Social

III.ASISTENTES

Carlos Arce Maura Campos Claudia Cubillos	Integrantes de la Junta Directiva de la Asociación de Usuarios de Aliansalud
Paola Andrea Baquero July Andrea Alarcón Margarita Ardila	Aliansalud EPS

IV.PROXIMA REUNION

Por confirmar

V.ACTA ELABORADA POR

Margarita Ardila Ochoa – Profesional de Participación Social y Atención al Usuario.



REUNIÓN JUNTA DIRECTIVA ASOCIACIÓN DE
USUARIOS Y OFICINA DE ATENCIÓN

