

**ACTA No. 16**

| FECHA                   | LUGAR/MODALIDAD DE REUNIÓN | HORA DE INICIO |
|-------------------------|----------------------------|----------------|
| 24 de noviembre de 2020 | Microsoft Teams            | 9:00 am        |

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

Presentar el informe de indicadores de calidad de la Oficina de Atención al Usuario y conocer el avance y el impacto de las medidas adoptadas para disminuir los motivos de insatisfacción sobre los servicios suministrados.

**ORDEN DEL DÍA:**

1. Saludo e introducción.
2. Entrega y presentación del documento *“Análisis de los indicadores de calidad Net Promoter Score (NPS) de la Oficina de Atención al Usuario de ALIANSALUD EPS, en el periodo comprendido entre el II trimestre 2019 y el III trimestre 2020”*.
3. Análisis de las estadísticas PQR de la Oficina y ampliación del plan de mejoramiento.
4. Varios.

**II. ASUNTOS TRATADOS****1. Saludo e introducción.**

La Sra. Stella Sandoval realiza lectura de agenda y agradece la disposición que tienen Claudia Gil y Margarita Ardila, en representación de Aliansalud, por suministrar la información solicitada por el CCCS de forma amplia y veraz acorde a lo que se requería; adicionalmente, los miembros del CCCS solicitan saber cuáles han sido las novedades en la oficina durante pandemia y las estrategias adoptadas para la atención a los usuarios.

**2. Entrega y presentación del documento *“Análisis de los indicadores de calidad Net Promoter Score (NPS) de la Oficina de Atención al Usuario de ALIANSALUD EPS, en el periodo comprendido entre el II trimestre 2019 y el III trimestre 2020”*.**

La Sra. Stella Sandoval realiza lectura de documento Aliansalud Indicadores 2019-2020 V2 y manifiesta que el documento incluye los planes de mejoramiento entregados por parte de Aliansalud.

La Sra. Stella Sandoval habla cerca de las conclusiones y Análisis de los indicadores de calidad Net Promoter Score (NPS) de la Oficina de atención al Usuario, indica que se evidencia un descenso en el cuarto trimestre de 2019; sin embargo, según la tendencia ascendente, se evidencia que la calificación cada vez es mejor.

En la estadística de pasivos del NPS se refleja un pico en el segundo trimestre que posiblemente obedece a los cambios durante pandemia y a la nueva implementación de procesos y

estrategias. (Gráficas en archivo Aliansalud Indicadores 2019-2020 V2.) Sin embargo, se evidencia que la tendencia es ascendente.

Por otro lado, la Sra. Stella Sandoval indica que dentro del análisis comparativo de los indicadores de NPS se hallaron buenos indicadores ya que muestra que los promotores cada vez son más. Agrega que durante el tercer y cuarto periodo del 2020 de acuerdo a el NPS los detractores aumentaron, pero en el 2020 las estadísticas mejoraron notablemente.

Claudia Gil añade que durante el 2019 se presentó una caída del NPS; sin embargo, se realizaron acciones que permitieron mejorar, dentro de esas acciones como se puso en conocimiento del CCCS se realizaron reuniones con las áreas implicadas para revisar procesos y hacer planes de mejoramiento con el fin de minimizar las inconsistencias también se promovió el aspecto de capacitaciones a los funcionarios de Aliansalud con el fin ofrecer un servicio óptimo a los usuarios.

Claudia Gil manifiesta que aplicando y teniendo en cuenta las observaciones y acciones del plan de mejoramiento los indicadores para el 2020 mejoraron notablemente, aunque con la llegada de la pandemia por Covid-19 se tuvieron que implementar estrategias desde la virtualidad.

### **3. Análisis de las estadísticas PQR de la Oficina y ampliación del plan de mejoramiento.**

Se presenta el cuadro de Excel con las acciones de mejora de acuerdo a las causales de PQR en cada uno de los trimestres.

El señor Carlos González continua con el análisis de las estadísticas de PQR de oficina en donde se identifican algunas causales sin indicador, lo que posiblemente obedece a que no se presentó esta causal durante el trimestre, procede realizando a la lectura del análisis hallado (información en el documento oficina-reunión –ayuda de memoria V1).

Don Carlos González habla acerca del plan de mejoramiento de la Oficina de Atención al Usuario de Aliansalud, realiza lectura del mismo.

Don Carlos pide a Claudia Gil indicar cómo ha sido el comportamiento frente a lo que se lleva del cuarto trimestre con referencia a la primera causal de Inconformidad Administrativa Oficina. Claudia Gil informa que en este momento desde la apertura de la oficina y durante toda la jornada se están capacitando a los usuarios acerca del manejo de la plataforma virtual la cual se divide en dos fases:

1. Se explica el paso a paso del ingreso
2. Se crea la clave y usuarios de ingreso

Adicionalmente, Claudia Gil comenta que en pro de mejorar se descarga a diario una estadística de turnos presenciales para posteriormente comunicarse con los usuarios e identificar cuál es la razón por la que se acude a la oficina y no se utilizan los canales virtuales.

Don Carlos González comenta que muy amablemente a los usuarios de la ASU se les capacitó acerca de Oficina Virtual. Margarita Ardila aclara que esta capacitación se realizó desde el área de Participación Social.

La Sra. Stella Sandoval manifiesta que la oficina virtual es muy buena opción para la atención ya que permite realizar las transacciones desde casa y por tiempo y economía es una buena opción, comenta también que cuando presenta alguna duda se comunica a el Call Center y este también ha sido muy efectivo.

Don Carlos González continua con la lectura del documento, en donde se menciona la causal de insatisfacción con el personal de oficina, se resalta que para el tercer trimestre no se registraron PQR para esta causal, a lo que Claudia Gil informa que el proceso de capacitación existe un cronograma el cual está programado hasta diciembre; adicionalmente, desde capacitación se tiene un manual de reglas de oro que es todo lo relacionado con el manejo adecuado y respetuoso tanto con los usuarios como con los compañeros, por otro lado también se capacita en cuanto a procesos y humanización del servicio.

Don Carlos González pregunta si el área se mantiene con la misma cantidad de funcionarios o si debido a la emergencia sanitaria se hizo necesario realizar algún ajuste. Claudia Gil informa que la planta era de 20 funcionarios y actualmente se cuenta con 18 funcionarios, 6 en teletrabajo y 12 se encuentran en oficina. La idea es migrar todos los usuarios presenciales a lo virtual.

Siguiente Causal: demora en tiempos de atención; Claudia Gil indica que las estrategias implementadas durante el año se siguen manteniendo, se siguen realizando las reuniones entre áreas como Mipres y Autorizaciones para fortalecer el envío oportuno a los usuarios y desde oficina se fortalece el tema de la virtualidad para que los usuarios usen la oficina virtual.

La Sra. Stella Sandoval sugiere analizar las mejores prácticas en capacitaciones tecnológicas. Igualmente, ella quiere saber qué han encontrado en cuanto a estadísticas por género y transacción, Claudia Gil informa que la gran mayoría de la población es adulta mayor y a estos usuarios desde la apertura de oficina, módulos de atención y contacto telefónico se les está brindando la opción de si tienen algún familiar para capacitarles y puedan acceder a la plataforma para que ellos no se tengan que desplazar.

Don Carlos González pregunta si las medidas adoptadas por emergencia sanitaria Covid-19, en cuanto a la oficina de atención al usuario, que es la puerta de entrada, se van a mantener como metodología de atención; Claudia Gil indica que a medida que el gobierno y los entes oficiales han venido dando apertura para que la gente salga se ha incrementado la afluencia de usuarios; sin embargo, con la ampliación de transacciones de oficina virtual los usuarios han optado por utilizar esta opción; de octubre a noviembre a crecido más la atención presencial pero se sigue promoviendo la virtualidad.

Claudia Gil comenta y resalta que desde el área de salud administrada se cuenta con una enfermera quien promueve con los usuarios el auto cuidado y la promoción del uso los canales no presenciales.

Margarita Ardila indica que desde participación social se ha participado en las reuniones periódicas con la Secretaria de Salud; allí se han compartido experiencias como las capacitaciones realizadas a los usuarios, en las cuales Aliansalud ha sido pionero (capacitaciones de herramientas tecnológicas) y debido a la acogida y resultados positivos que

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS – ACTA DE REUNIÓN

tuvo, la Secretaria de Salud las acogió y la están trabajando con las EPS e IPS, lo que es muy gratificante para Aliansalud.

Para el próximo año se va a trabajar con los grupos diferenciales, adicional en noviembre de este año se dirigió una capacitación acerca de Certificado de Discapacidad y se contó con bastante afluencia de usuarios receptivos y con múltiples dudas, las cuales fueron despejadas acorde a sus necesidades.

La señora Stella Sandoval sugiere que se publique un video de personas adultos mayores en donde se promueva el uso de la tecnología. Margarita Ardila interviene y comenta que es un proyecto que se tiene y se está trabajando en ello.

Se realiza el cierre de la reunión con alcances e información satisfactoria.

| <b>III. COMPROMISOS</b>   |  | <b>RESPONSABLES</b> |
|---|--|---------------------|
| 1. Para El último trimestre contar con un indicador de capacitaciones |  | Aliansalud EPS.     |
| <b>IV. PROXIMA REUNIÓN</b>  |  |                     |
| <b>V. OBSERVACIONES O INQUIETUDES PRESENTADAS DURANTE LA REUNIÓN.</b> |  |                     |
| <b>VI. FIRMA ASISTENTES</b>   |  |                     |
| INTEGRANTES   | NOMBRES  | FIRMAS              |
| ASOCIACIÓN DE USUARIOS - CCCS   | Carlos González<br>Stella Sandoval                                     | Microsof Teams      |
| PARTICIPANTES EPS   | Claudia Patricia Gil<br>Jenny Fernanda Olave<br>Margarita Ardila Ochoa | Microsof Teams      |
| <b>VII. Hora de terminación</b>                                       |  |                     |
| 11:00 am  |  |                     |