

ACTA No. 014

FECHA	LUGAR/MODALIDAD DE REUNIÓN	HORA DE INICIO
Julio 9 de 2021	Microsoft Teams	9:00 am

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

1. Socializar con Aliansalud EPS el informe de análisis de los incidentes de insatisfacción (PQR) que reportaron los usuarios con respecto al sitio Web de Aliansalud EPS (Primer trimestre de 2021)
2. Presentar un referente de marco conceptual para el diseño de páginas Web orientadas a adultos mayores
3. Presentar solicitudes y propuestas para la optimización del sitio Web y conocer la posición de Aliansalud frente a las mismas.

ORDEN DEL DÍA:

4. Saludo e introducción
5. Presentación del documento con el cual se entregaron los informes PQR elaborados por el CCCS
6. Presentación del informe “Motivos de insatisfacción y solicitudes de mejora del sitio web de Aliansalud EPS”
7. Varios

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

El saludo e introducción estuvo a cargo de Stella Sandoval, quien dio la bienvenida a los asistentes. Presentó las actividades que está desarrollando el Comité de Calidad y Control Social (CCCS) en el marco del eje 4 “Control Social en Salud” del Plan de Acción 2021 de la Asociación de Usuarios de Aliansalud EPS (ASU). En particular, hizo énfasis en la actividad 4.1 “Verificar el avance y efectividad de las medidas adoptadas para disminuir los motivos de insatisfacción con los servicios médicos suministrados y realizar propuestas de acciones de mejora, como mecanismos de participación ciudadana”, en cuyo desarrollo el CCCS realiza los distintos informes de análisis de los motivos de reclamo con los servicios suministrados.

2. Presentación del documento con el cual se entregaron los informes PQR elaborados por el CCCS

La presentación del documento “*INFORMES - PQR Primera entrega*” del 11 de junio de 2021, el cual forma parte integral de la presente acta, fue adelantada por Carlos González, miembro del Comité de Calidad y Control Social; en la misma se planteó el esquema de trabajo que siguió el Comité para la elaboración de los informes correspondientes al análisis de las PQR del último trimestre de 2020 y el primero de 2021, los puntos desarrollados abarcaron el objetivo general, objetivos específicos, definiciones, metodología, anexos y solicitud de respuesta.

3. Presentación del informe “Motivos de insatisfacción y solicitudes de mejora del sitio web de Aliansalud EPS”

La presentación fue realizada por Stella Sandoval, integrante del Comité de Calidad y Control Social, con base en lo expuesto en el documento “*Motivos de Insatisfacción y solicitudes de mejora del sitio Web de Aliansalud EPS*”, de fecha 22 de junio de 2012, el cual igualmente forma parte integral de la presente acta. Inició indicando que el objetivo general del trabajo abarcaba la necesidad de conocer los principales motivos de inconformidad de los usuarios del sitio Web de Aliansalud e igualmente el contribuir a la optimización de este canal para beneficio de las personas que lo utilizan.

Entre los objetivos específicos se mencionó la necesidad de ejercer control social a la respuesta de las inconformidades planteadas por los usuarios con respecto al sitio web de Aliansalud EPS, mejorar la experiencia y satisfacción de los usuarios con dicho sitio, contribuir al diseño del mismo teniendo en cuenta las necesidades de adultos mayores y personas con discapacidad, incrementar el uso del sitio Web y contribuir tanto a la promoción de las actividades de participación social en salud como las desarrolladas por la Asociación de Usuarios de Aliansalud EPS.

Planteado los objetivos la presentación abordó los siguientes temas:

3.1 Motivos de reclamo con el sitio Web de Aliansalud EPS

Se establecieron las principales causales que generaron las 306 reclamaciones presentadas en el primer trimestre de 2021, recalándose que las tres primeras causales relacionadas agrupaban el 82% de las PQR radicadas (Error en la actualización de datos página Web, dificultad de acceso a la página, inconsistencia en alguna funcionalidad).

SUBCAUSAL	TOTAL, I TRIMESTRE 2021
ERROR ACTUALIZACION DE DATOS PAGINA WEB	174
DIFICULTA ACCESO A LA PAGINA	50
INCONS. EN ALGUNA FUNCIONALIDAD	31
NO RECIBIO RTA PARA CLAVE DE ACCESO A OFICINA VIRTUAL O PAGOS EN LINEA	24
DEMORA EN LA ASIGNACION DE CLAVE	11
INF. PAGINA INCOMPLETA O DESACTUALIZADA	9
ERROR SOLICITUD DE CARNE O CERTIF. POR INTERNET	9
TOTAL, INCONS. PAGINA INTERNET	308

Se anotó que en la elaboración de este documento se tuvo en cuenta las observaciones y sugerencias enviadas por los usuarios de Aliansalud EPS, consignándose los comentarios realizados con referencia al diseño del sitio, página de solicitud de autorizaciones y actualización de datos.

En lo atinente al análisis sobre los motivos de insatisfacción de los usuarios con respecto al sitio Web se indicó que lo más probable era que las causales “Error actualización de datos página Web” e “Inconsistencia en alguna funcionalidad” correspondieran a fallas de programación que afectaban el funcionamiento del sitio Web. Preocupaba que el 56% de los reclamos tuviera que ver con errores en la funcionalidad actualización de datos del usuario, dado que se requería el buen funcionamiento de la misma para contribuir al éxito del plan de vacunación contra el Covid-19. Se explicaba que el 16% de los reclamos se refirieran a “Dificultad de acceso a la página” dada la poca adaptación del sitio a las necesidades del adulto mayor.

3.2 Marco conceptual para el diseño de páginas Web orientadas a personas mayores

Se indicó que para soportar el tema se había realizado una búsqueda de bibliografía en Google que permitió establecer las dificultades que enfrentan los adultos mayores que tratan de acceder a sitios Web. En este contexto se desarrollaron los puntos que se relacionan a continuación.

3.2.1 Las disminuciones funcionales que sufren las personas a medida que envejecen afectan la accesibilidad y usabilidad de interfases Web

- a) Disminución de la visión
- b) Disminución de habilidades motoras
- c) pérdida de audición
- d) Disminución de la capacidad cognitiva
- e) Disminución en el pensamiento

3.2.2 cada disminución funcional afecta determinados aspectos de la interacción con interfases Web

- a) Problemas de visión
- b) Problemas de psicomotricidad
- c) Problemas de audición
- d) Problemas cognitivos de memoria y atención

3.2.3 Los diseñadores de páginas Web suelen ser jóvenes no familiarizados con los problemas de la edad

- a) La Falta de experiencia los puede hacer ver el mundo desde su perspectiva y no la de los adultos mayores
- b) por la poca familiaridad con la tecnología los adultos mayores tienden a acumular barreras de acceso a la información.

3.2.4 Para facilitar el acceso y uso de páginas web orientadas a personas mayores, se deben seguir ciertas recomendaciones de diseño.

- a) Legibilidad
- b) Presentación de la información
- c) Otros medios
- d) Navegación
- e) Otras recomendaciones

3.3 Solicitudes para la optimización del sitio web

Stella Sandoval manifestó que teniendo presente la estadística de PQR correspondiente al primer trimestre de 2021 y las observaciones y sugerencias de usuarios de la EPS y asociados de la ASU, se habían conformado dos bloques de solicitudes con referencia al sitio Web, unas de carácter general (A. Solicitudes generales) y otras específicas y concernientes a la participación social (B. Solicitudes con respecto a los contenidos de “PARTICIPACIÓN CIUDADANA-ASOCIACIÓN DE USUARIOS”), anotó que era posible que algunas de estas solicitudes ya hubieran sido resueltas dado que el sitio Web mantenía una permanente actualización.

A. SOLICITUDES GENERALES

A continuación, se hace la síntesis de las solicitudes y respuestas relacionando tema, numeración de solicitudes agrupadas bajo cada tema, así como la respuesta dada a ellas por Aliansalud a través de la doctora Claudia Patricia Gil y los demás funcionarios asistentes a la reunión. El texto puntual de cada solicitud se puede consultar en el documento anexo denominado “Motivos de insatisfacción y solicitudes de mejora del sitio Web de Aliansalud EPS” anteriormente mencionado.

TEMA: Diseño del sitio (Solicitudes 1 a 6)

- Aliansalud: Se informó que en el mes de febrero se había llevado a cabo un desarrollo para adultos mayores con discapacidad visual a través de un menú flotante, este facilitó que pudieran agrandar el tamaño de la letra dependiendo de las necesidades particulares, igualmente este desarrollo permitió que eligieran los colores de las letras. Se comentó igualmente que el área de Mercadeo había desarrollado una serie de documentales encaminados a facilitar el uso de las distintas opciones que presentaba la oficina virtual, aspecto que fue comunicado a los usuarios mediante el uso de correo electrónico masivo. Se están estableciendo otras estrategias para solucionar otros de los aspectos planteados en las solicitudes.
- Stella preguntó si existía una publicidad clara que buscara informar al usuario acerca de la posibilidad de agrandar la letra.
Se le informó que ya existía el menú flotante y que en el costado derecho de la barra aparecía la ayuda para agrandar el tamaño de la letra, así como para elegir el color.
- Stella anotó que esta ayuda requería mayor visibilidad por tanto sería importante que se le promocionara más a través de los correos electrónicos de los usuarios.
- Aliansalud: Respecto a la publicación de la última fecha de actualización del sitio Web se aclaró que hacía falta incluir en la página este aspecto.

TEMA: Página principal (Solicitudes 7 a 11)

- Aliansalud: Se está trabajando con el área de tecnología para que bajo el enlace “Mapa del sitio” aparezca realmente el mapa del sitio Web.
Se ha adelantado el tema de preguntas frecuentes y su respuesta, falta que el área de comunicaciones las pase para su publicación bajo el enlace “Preguntas frecuentes”.
Se está trabajando con el área de tecnología para que el cuadro que aparece en la parte superior derecha de la página retorne a su funcionalidad (corresponde al “Buscador”).
Se aclaró que la opción “Contáctenos” contempla aspectos como felicitaciones, sugerencias, reclamos, derechos de petición entre otros, si la opción se denominara “Contáctenos-PQR”, quedarían muy reducidos los temas que se pudieran incluir allí, se indicó que en la opción “Atención y servicio a la ciudadanía” se incluía lo referente a las PQR, agregando que este manejo correspondía a disposiciones de la Supersalud.

- Stella: Recalcó que para mejor guía a los usuarios el enlace debía aparecer como “Contáctenos-PQR” y que allí era donde se debía tratar lo referente a las PQR, solicitó conocer la disposición de la Supersalud al respecto.

Se le respondió que se le daría respuesta aclaratoria frente a este tema.

En lo concerniente al tipo de texto plano que contenía la información acerca de “Prestadores”, surgió la inquietud si esto correspondía a una directriz normativa por tanto se determinó hacer la consulta respectiva con el área correspondiente para tener la claridad al respecto.

TEMA: Oficina virtual (Solicitudes 12 y 13)

- Aliansalud: Se planteó la posibilidad de permitir un enlace visible que lleve de la página de la oficina virtual a la página de inicio.

Ya se ordenó retirar en la pantalla “Bienvenido” el texto que indicaba “Si usted es usuario de Aliansalud y requiere solicitar una cita en la IPS de atención básica ambulatoria de clic aquí”.

TEMA. Contáctenos-PQR (Solicitudes 14 a 17)

- Aliansalud; se estudiará la posibilidad de remitir al usuario una copia en PDF de la PQR recibida con su número de radicación y fecha de solución.

Se ha comentado la posibilidad que un usuario que este documentando una PQR pueda adjuntar archivos de más de 4.194.304 bytes, dado que esto le permitiría subir documentos importantes que pueden superar este límite.

TEMA: Facilidad de búsqueda (Solicitud 18)

- -Aliansalud; Se está trabajando para restablecer la funcionalidad de la opción “Búsqueda”.

-

TEMA: Página consulta de autorizaciones (Solicitudes 19 a 22)

- Aliansalud; Se estudiará la posibilidad que aparezca de manera explícita en las columnas el nombre del medicamento, terapia, procedimiento o servicio que se solicite autorizar (aclarando los nombres de las convenciones utilizadas).

Se contemplará la posibilidad que a una solicitud en estado “Finalizado”, le aparezca el texto explicativo con la razón por la cual se dio por terminada la misma sin autorizar el servicio.

Se acordó revisar el motivo por el cual, si un usuario no ha solicitado previamente reclamar en oficina de atención al usuario la respuesta a una solicitud de autorización, a través de la página virtual no se le permita imprimirla.

Se estudiará la posibilidad que en la columna detalle aparezca la opción “Vea”, lo que permitiría al usuario conocer la autorización que se encuentra en proceso.

TEMA. Página solicitud de autorizaciones (Solicitud 23)

- Aliansalud; El que no se graben los archivos adjuntos correctamente corresponde a una falla técnica ocasional que se ha presentado en dos ocasiones en un período de un año, cuando este tipo de situación es reportada se le soluciona de manera inmediata.

TEMA: Circular 008 de 2018 Supersalud (Solicitudes 24 a 25)

- Aliansalud; Se ha consultado con el área de tecnología la posibilidad que la página Web permita al usuario que sus quejas, reclamos, peticiones se les pueda hacer seguimiento en tiempo real.

En el caso de solicitudes negadas el área médica siempre adjunta el formato de negación que exige Supersalud, el mismo va firmado y avalado por un analista profesional en el sistema de salud. Las IPS están en la misma gestión, a través de sus páginas Web se pueden radicar las PQR y por allí igualmente se puede hacer el manejo de las mismas. Frente al tema de la forma como Aliansalud da cumplimiento a otros aspectos contemplados en la circular 08 de 2018, se emitirá próximamente una respuesta más amplia.

B. SOLICITUDES CON RESPECTO A LOS CONTENIDOS DE “PARTICIPACIÓN CIUDADANA-ASOCIACIÓN DE USUARIOS”

Stella Sandoval mencionó que recientemente estos contenidos gozaron de una agrupación que ha facilitado su consulta. Solicita que los contenidos relacionados con la Asociación aparezcan en un bloque y los de participación ciudadana aparezcan en otro bloque diferente.

A continuación, se hace una síntesis de la respuesta dada por los funcionarios de Aliansalud a las solicitudes que aparecen enumeradas, el texto de las preguntas aparece en el documento anexo denominado “Motivos de insatisfacción y solicitudes de mejora del sitio Web de Aliansalud EPS”, el mismo hace parte integral de la presente acta.

- SOLICITUD 1: Ya se retiraron los contenidos de los numerales 2 y 3 que no se referían a la Asociación de usuarios y estaban bajo el subtítulo “Comunícate con la asociación de Usuarios”.
- SOLICITUDES 2 a la 8: Se indicó que muchos de los aspectos contemplados en las solicitudes y que hacían referencia a la agrupación y organización de contenidos ya se habían venido sometiendo a proceso de reorganización y en este momento se encontraban terminados, estando disponibles para entrar a una nueva revisión por parte de los interesados.

4° VARIOS

Stella Sandoval indicó que a los asociados les gustaría que toda la información que se publicara acerca de la Asociación de usuarios fuera lo más llamativa posible ya que esto podría ayudar a que se incrementara el número de personas que quisieran hacer parte de la misma.

Planteó igualmente que en la página Web aparecían las respuestas a los diversos análisis de PQR realizados por la Asociación, pero no así los informes que motivaron las mismas.

Margarita Ardila indicó que estos documentos se encontraban en el área de archivos, manifestando que veía viable que fueran rescatados y montados en la página Web.

Fernando Marín recalcó la importancia del tema tratado y la necesidad de contar con la voluntad institucional para la implementación de lo solicitado, acotó que los problemas que encontraba un usuario para acceder y desenvolverse en la página Web generaban en él una actitud negativa hacia la EPS.

Carlos González hizo un reconocimiento al valor de los temas planteados.

Claudia Patricia Gil agradeció a Margarita Ardila el apoyo prestado para el éxito de la reunión, lo cual representaba un beneficio tanto para los usuarios como para la EPS,

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS – ACTA DE REUNIÓN

<p>agregó que aún faltaba mucho por revisar y mejorar, hizo un reconocimiento al trabajo dedicación mostrado por la Asociación de usuarios. Margarita Ardila agradeció el apoyo y acompañamiento prestado por el funcionario Diego Fernando Lozada, destacando igualmente la labor desarrollada por la Asociación de usuarios la cual redundaba en un mejor servicio al cliente, anotando que esto llevaba a crecer.</p>		
III. COMPROMISOS		RESPONSABLES
1.	Incluir en la página la última fecha de actualización del sitio Web	Web Master
2.	En enlace “Mapa del sitio” hacer aparecer realmente el enlace del sitio	Web Master
3.	Suministrar las preguntas frecuentes y sus respuestas que alimentaran el enlace “Preguntas frecuentes”	Área comunicaciones
4.	Retornar la funcionalidad al enlace “Buscador”	Web Master
5.	Remitir a la ASU la disposición de Supersalud sobre la recepción de PQR (Contáctenos-PQR)	Oficina virtual
6.	Aclaración si uso de textos planos (PDF) en enlace “Prestadores”, corresponde a una normativa	Oficina virtual
7.	Determinar la posibilidad que al documentar una PQR el usuario pueda adjuntar archivos de más de 4.194.304 bytes	Web Master
8.	Brindar a la ASU información sobre la forma como Aliansalud da respuesta a los requerimientos planteados en la resolución 08 de 2018 de la Supersalud	Oficina virtual
9.	Poner a disposición para revisión la reorganización de contenidos correspondientes a “Participación ciudadana -Asociación de usuarios”	Atención al usuario
IV. PROXIMA REUNIÓN		
Por convenir		
V. OBSERVACIONES O INQUIETUDES PRESENTADAS DURANTE LA REUNIÓN.		
<p>Hacen parte integral de la presente acta los siguientes documentos que fueron debidamente presentados durante la reunión: <i>“INFORMES PQR – Primera entrega”</i> del 11 de junio de 2021 <i>“Motivos de insatisfacción y solicitudes de mejora del sitio Web de Aliansalud EPS”</i> del 22 de junio de 2021.</p>		
VI. FIRMA ASISTENTES		
INTEGRANTES	NOMBRES	FIRMAS
ASOCIACIÓN DE USUARIOS - CCCS	Stella Sandoval Carlos Ernesto González José Fernando Marín	
PARTICIPANTES EPS	Margarita Ardila – Atención al Usuario Jenny Fernanda Olave -Atención al Usuario Claudia Patricia Gil - Oficina Virtual Paola Torres - Proyectos Diego Fernando Lozada - Web Master	
VII. Hora de terminación		
11 am		