

**ACTA No. 26**

FECHA	LUGAR/MODALIDAD DE REUNIÓN	HORA DE INICIO
26-noviembre-2021	Microsoft Teams	9:00 am

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

**Objetivo**

Hacer seguimiento a las solicitudes de acciones de mejora del sitio Web de Aliansalud EPS, para que los visitantes encuentren allí un entorno amigable, que les permite acceder a la información requerida y realizar los trámites disponibles, de manera fácil y en el menor tiempo posible.

**Orden del día**

1. Introducción a la reunión.
2. Socialización de las respuestas de Aliansalud al informe PQR del Sitio Web de Aliansalud EPS y de los comentarios del CCCS al respecto.
3. Varios.

**II. ASUNTOS TRATADOS**

**1. Introducción a la reunión.**

Stella Sandoval inicia la reunión con un saludo a los participantes y la presentación de los objetivos propuestos para el evento y el orden del día. Hace un reconocimiento a la receptividad de Aliansalud EPS en el recibo de los informes PQR y a la definición y puesta en marcha de acciones de mejora.

A continuación, se presenta el contexto general del tema objeto de la reunión, mediante el desarrollo de tres puntos a saber:

En primer término, Stella Sandoval lee apartes de la carta de derechos y deberes de la persona afiliada y del paciente en el sistema general de seguridad social en salud – de autoría de Aliansalud EPS – versión octubre 2021, toda vez que los derechos respecto a recibir una atención médica accesible, idónea, de calidad y eficaz se relacionan directamente con la disponibilidad y calidad de los canales de información y comunicaciones disponibles para tal fin, como es el sitio Web.

Como segundo, se traen a colación los objetivos del análisis de los motivos de reclamo sobre el sitio Web de Aliansalud EPS:

Objetivo general: Identificar los motivos de reclamo de los usuarios con el sitio Web de Aliansalud EPS y contribuir a la optimización de este canal virtual, para que los visitantes encuentren allí un entorno amigable, que les permite acceder a la información

requerida y realizar los trámites disponibles, de manera fácil y en el menor tiempo posible.

Objetivos específicos:

1. Realizar control social a la solución de los motivos de insatisfacción de los usuarios con el sitio Web.
2. Mejorar la experiencia, actitud positiva y satisfacción de los usuarios con el sitio Web.
3. Contribuir al diseño del sitio con enfoque diferencial, que responda a las necesidades de los adultos mayores y de las personas en condición de discapacidad.
4. Incrementar la posibilidad de un mayor uso, tanto en frecuencia de visita como en las funcionalidades del sitio utilizadas.
5. Contribuir a la difusión de las actividades de participación social en salud y a la difusión del quehacer de la Asociación de Usuarios de Aliansalud EPS.

En tercer lugar, se recuerdan los antecedentes respecto al control social al sitio Web:

- i. Primer semestre 2021:
  1. Entrega del Informe PQR del Sitio Web de Aliansalud EPS
  2. Reunión de socialización del informe
- ii. Segundo semestre 2021:
  1. Respuesta de Aliansalud al informe PQR

Fernando Marín complementa esta introducción con tres anotaciones, así:

- Es la primera vez que la ASU hace control social al sitio Web a través del informe PQR. Producto del análisis de las cifras se evidenció que el 56% del total de 308 PQR se referían a errores en la actualización de los datos en el sitio Web, lo cual ocasionó inconvenientes respecto al agendamiento de citas con motivo de la vacunación contra el COVID 19 tanto a los usuarios como a la EPS.
- El sitio Web es de gran importancia para la comunidad usuaria y sus mejoras no deben ser vistas como un costo sino como una inversión que va a dar réditos tanto a los usuarios como a Aliansalud EPS.
- La mejora del sitio Web será un tema bandera de la ASU para lograr muchas mejoras de dicho canal.

## **2. Socialización de las respuestas de Aliansalud al informe PQR del Sitio Web de Aliansalud EPS y de los comentarios del CCCS al respecto.**

Stella Sandoval propone la siguiente metodología para el desarrollo de este punto:

Primero precisa el número y tipo de solicitudes de optimización al sitio Web que realizó la ASU en su informe, toda vez que con base en dicha clasificación se llevará a cabo la socialización de la respuesta de Aliansalud EPS y de los comentarios del CCCS:

- a. Solicitudes generales (29 en total)
  - i. Diseño del sitio

- ii. Página principal
- iii. Página consulta de autorizaciones
- iv. Página solicitud de autorizaciones
- v. Cumplimiento en el sitio Web de la circular 008 de Supersalud
- b. Solicitudes respecto a las páginas de Participación Ciudadana – Asociación de Usuarios (8 en total)

Acto seguido propone desarrollar la reunión mediante la lectura y análisis conjunto del documento Excel “Seguimiento del CCCS Respuestas ASU Informe PQR Sitio Web” que tiene cuatro columnas, a saber:

SOLICITUD DE LA ASU	RESPUESTA ALIANSALUD EPS	AVANCES Y SEGUIMIENTO OCTUBRE	COMENTARIOS DEL CCCS
---------------------	--------------------------	-------------------------------	----------------------

Nota: La tercera columna “AVANCES Y SEGUIMIENTO A OCTUBRE” documenta al seguimiento interno que realizó el componente de Participación Social de Aliansalud EPS respecto al avance sobre los compromisos plasmados en la respuesta de dicha institución al informe PQR del sitio Web de autoría de la ASU.

Los asistentes aprueban la metodología propuesta. A continuación, se da lectura al documento Excel “*Seguimiento del CCCS Respuestas ASU Informe PQR Sitio Web*”, que forma parte integral de la presente acta.

Fruto de la actual reunión se agregó una columna a la derecha del documento en la cual aparecen las intervenciones realizadas por quienes participaron en la reunión. Lo anterior, para facilitar el seguimiento posterior sobre el mismo documento, sin perder la historia de las solicitudes, respuestas y acuerdos ya verificados.

### 3. Varios.

- a. Fernando Marín solicita que la EPS no se centre “en los mínimos”, ejemplo cuando anotan que la circular 008 de la Supersalud no exige tal cosa, sino que se pueda tener una visión más amplia, mirando la satisfacción del cliente.
- b. Margarita Ardila manifiesta que para la EPS es muy importante el trabajo adelantado por la ASU, así como la labor que se realiza al interior de Aliansalud EPS. Confirma que sí se está avanzando en la modificación del sitio Web, incluso en ajustes que no han solicitado los usuarios pero que de fondo la compañía ha revisado. De otra parte, señala que hay muchos temas tecnológicos que están produciendo cambios, desde la misma cara de la página. Todo lo anterior en un proceso de mejora, que se va a notar.
- c. Diana Zapata informa que ya se incluyeron nuevos requerimientos de mejora en el presupuesto y la compañía está empeñada en implementarlos lo más

- rápido posible, pero el proceso tiene un trabajo de coordinación y tecnología. La idea es adelantar más desarrollos, cambios y mejoras, más allá de lo básico.
- d. Fernando Marín concuerda en las ventajas de realizar cambios más allá de lo mínimo necesario y solicita que los resultados se vean en el mediano plazo. Por otro lado, la ASU agradece el trabajo de la EPS en este tema que es clave para la asociación y manifiesta el interés de la asociación de continuar pendiente de este tema porque el sitio Web afecta muchas áreas del servicio.
  - e. Betsy Rueda afirma que el trabajo del CCCS en el tema del sitio Web apunta a un mejor servicio y agradece a la EPS por su disposición con la ASU. Acto seguido pregunta por la ruta a seguir cuando se presenta desabastecimiento de un medicamento en Medicarte. Margarita Ardila responde que la farmacia informa de los desabastecimientos a la EPS. La primera opción es revisar con el médico la posibilidad de una nueva formulación. Se dará manejo al caso particular.
  - f. Fernando Marín y Judith Quintero mencionan la importancia del trabajo adelantado y de las mejoras a cargo de la EPS.

**III. OBSERVACIONES PRESENTADAS DURANTE LA REUNIÓN.**

Betsy Ruada informa que ha tenido conocimiento de que en HUSI no contesta el call center o no da citas. Margarita Ardila anota la situación actual de represamiento en las agendas, con ocasión a la pandemia. Fernando Marín recalca la necesidad de contar con más de un proveedor por servicio, para subsanar casos como este.

**IV. COMPROMISOS**

**RESPONSABLES**

- |   |                       |
|---|-----------------------|
| a. Respecto a la solicitud de la ASU de implementar estrategias de comunicación para que las personas que requieren la funcionalidad de la barra de herramientas de accesibilidad se informen al respecto y la usen, ubicar y reenviar la infografía que con anterioridad a la reunión se había enviado a los usuarios. | Margarita Ardila      |
| b. Revisar el video de autorizaciones para que cumpla con los criterios mencionados.  | Diego Fernando Losada |
| c. Respecto a la solicitud de la ASU de realizar mejoras a la radicación de PQR para proveer mayor funcionalidad a la comunidad usuaria (solicitud No. 15) aclarar a la ASU el alcance de las mejoras que se implementarán.   | Diego Perilla         |
| d. Capacitar a los usuarios en los conceptos de rechazo de solicitudes y negación de los servicios.   | Margarita Ardila      |

**V. PROXIMA REUNIÓN**

Por programar.

ACTA DE REUNIÓN ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS (ASU)

<b>VI. ASISTENTES</b> Reunión virtual Microsoft Teams		
INTEGRANTES	NOMBRES	CARGO
ASOCIACIÓN DE USUARIOS	José Fernando Marín Carlos Ernesto González Betsy Rueda Judith Quintero Stella Sandoval	Presidente de la ASU Presidente Suplente de la ASU Miembro del Comité de Salud Miembro del CCCS Miembro del CCCS
PARTICIPANTES EPS	Diana Zapata Adriana del Pilar Rojas Claudia Patricia Gil Diego Fernando Losada Mireya Rodríguez Margarita Ardila Karen Pimiento Jenny Olave	Coordinadora de Servicio al Cliente Jefe Gestión de Autorizaciones Canales de Atención Webmaster Gerente de Autorizaciones Profesional de Participación Social Sub Gerente de Modelos de Atención Orientadora de Servicio
<b>VII. Hora de terminación</b>		
11:15 am		