

ACTA DE CAPACITACION CONTINUA  
 COOSALUD EPS-S  
 MUNICIPIO DE VALLEDUPAR

FECHA : 27/10/2023  
 LUGAR : Oficina de COOSALUD EPS-S  
 HORA : 11:30 A.M.  
 ASISTENTES : (Se anexa firma de los asistentes).  
 OBJETIVO : Reunión educativa.

Agenda programada para el día:

1. Saludo
2. Exposición del tema preparado
3. Evaluación de la capacitación.

**DESARROLLO DE LA SESIÓN DE CAPACITACIÓN**

1. El Asistente de atención al usuario ( SAIRIS ROJAS GUILLIN), da la bienvenida a los asistentes, le agradece la asistencia a la reunión y da a conocer el objetivo de la capacitación.

1.1. TEMAS DEL MES.

**Modelo de Atención en Sala**

**MODELO DE ATENCIÓN EN SALA** 

El canal presencial para la atención a los usuarios, se integra por la red de puntos de atención dispuestos en los municipios con capacidad de afiliación y de acuerdo con los criterios establecidos.

Tipos de punto de atención presencial		
Tipos de punto de atención	Número de usuarios	Número de personal
UMAs: Unidad Municipal de Atención al Usuario	5.000 – 10.000	De 1 a 2
UPAS: Unidad Provincial de Atención al Usuario	Mayor a 10.000	Más de 5
Agencias	Mayor a 15.000	Más de 10
Secursal	Ciudades principales	Más de 20
Sala del Contributivo	De acuerdo con la estrategia de crecimiento	



DIGITURNO



SALA DEL CONTRIBUTIVO



MINUTOS DE ESPERA EN ESPERANDO

**Elabora:**

Directora Endomarketing y Experiencia

**Revisa:**

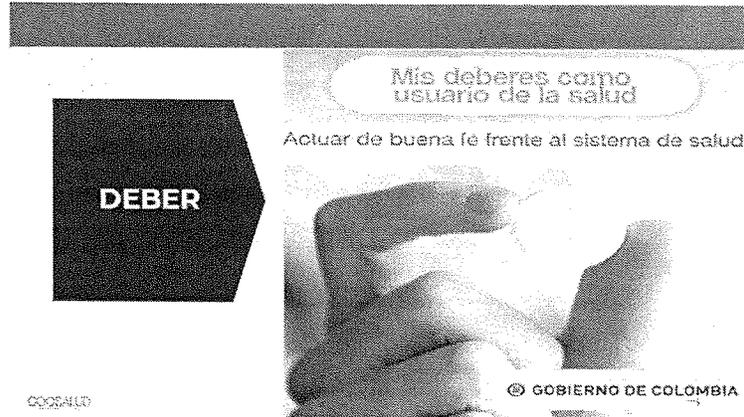
Director de Procesos y Calidad

**Aprueba:**

Presidente Ejecutivo

Pág. 1 de 3

Deber



Derechos de los pacientes



Se presenta la RED DE PRESTADORES y posteriormente CANALES DE COMUNICACIÓN de Coosalud EPS.



**Linea #922**

Es el número más utilizado para recibir las llamadas de los clientes. Disponible en todo el territorio nacional. Horario de atención: Lunes a Viernes, 8:00 a 18:00. Puede haber excepciones en días festivos.



**Linea fija**

Desde una línea fija, comuníquese de forma gratuita al 021 ACOB. El 021 es el código de área de la ciudad de Bogotá. Disponible los días hábiles de 8:00 a 18:00.



**Sitio web**

Desde el sitio web puede realizar consultas, reportar o registrar un problema, o solicitar un servicio. Disponible los días hábiles de 8:00 a 18:00.



**Redes sociales**

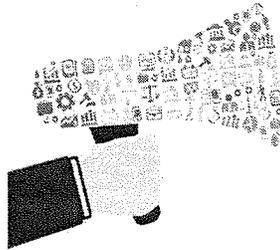
Desde las redes sociales puede interactuar con nosotros, solicitar un servicio o reportar un problema. Disponible los días hábiles de 8:00 a 18:00.



**Correo**

Desde el correo electrónico puede solicitar un servicio o reportar un problema. Disponible los días hábiles de 8:00 a 18:00.

**Redes Sociales**



COFINTEL

[www.coosalud.com](http://www.coosalud.com)

@coosalud

Coosalud eps

@coosaludeps

Procedemos a realizar la entrega y posterior elaboración del formato de evaluación de la capacitación. Se anexan copias.

<i>Edyvaro Ber Vantes</i>	<i>Edyvaro Ber Vantes</i>
<i>Ana Beatriz Barandica Maldonado</i>	<i>Ana Barandica</i>
<i>Guigoria Julio Hdez</i>	<i>Guigoria Julio</i>
<i>Milva Rosaviña Durán</i>	<i>Milva ROSA</i>

**Elabora:**

Directora Endomarketing y Experiencia

**Revisa:**

Director de Procesos y Calidad

**Aprueba:**

Presidente Ejecutivo

Pág. 3 de 3