

**ACTA DE CAPACITACION CONTINUA
COOSALUD EPS-S
MUNICIPIO DE CANALETE**

FECHA : 26 DE MAYO DE 2023
LUGAR : Oficina de COOSALUD EPS-S
HORA : 4:00 P.M.
ASISTENTES : 9 (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. **Nidia viloria Mercado**, da la bienvenida a los asistentes, les agradece la asistencia a la reunión y da a conocer el objetivo de la capacitación.

1.1. TEMAS DEL MES

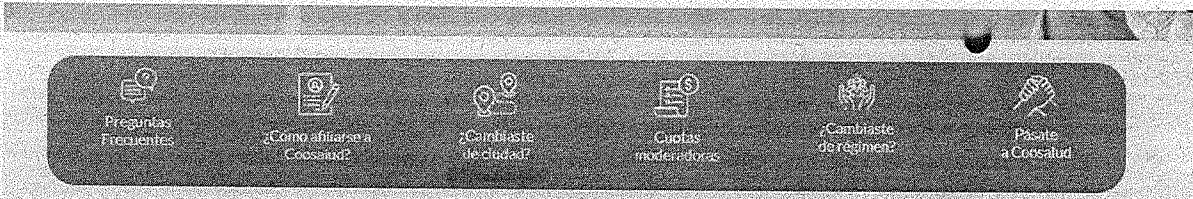
CANALES DE COMUNICACIÓN Y RECEPCIÓN DE PQRS

Mediante el presente, informo los medios de comunicación que tiene destinado la EPS COOSALUD, que son nuestros canales internos, en los cuales el usuario tiene acceso desde nuestra pagina web <https://coosalud.com/>.

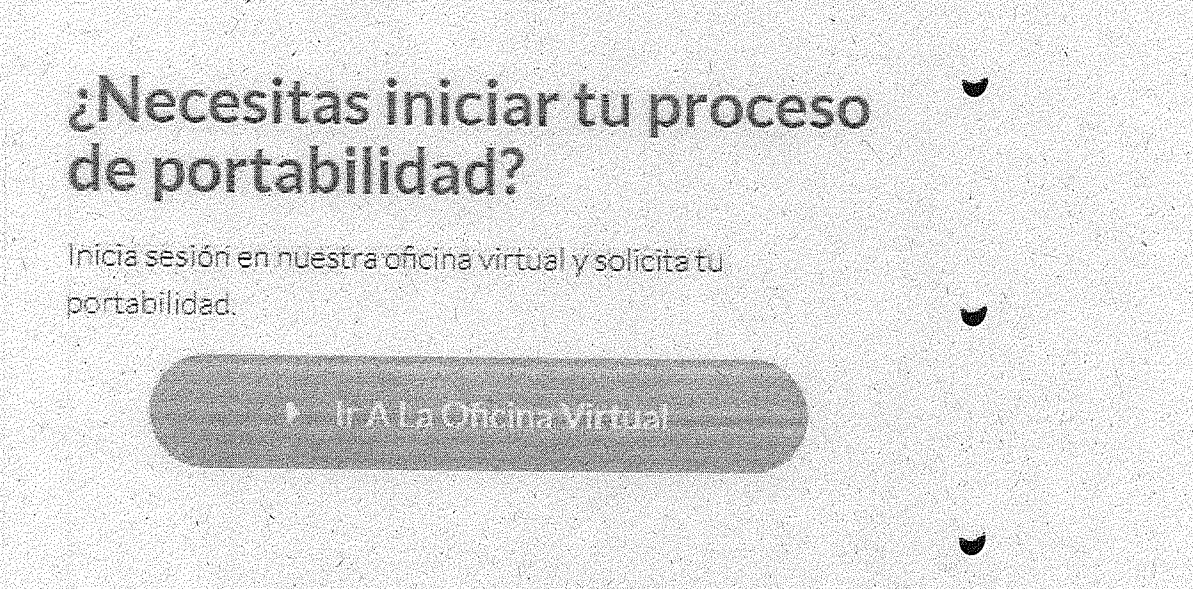
- Portal de Autogestión: Para tramites de portabilidad, recepción de PQR, certificados de afiliación.

Elabora: Directora Endomarketing y Experiencia	Revisa: Director de Procesos y Calidad	Aprueba: Presidente Ejecutivo	Pág. 1 de 6
--	--	---	-------------

Primer paso: Dar click en la opción cambiaste de ciudad.



Segundo paso: Dar click en la opción Oficina Virtual



Tercer Paso: Después de presionar en la opción de Oficina Virtual, para ingresar al portal de autogestión, el usuario debe suministrar los siguientes datos, Tipo de documento, número de identificación y fecha de nacimiento, después de esto darle Ingresar.

Elabora:	Revisa:	Aprueba:	Pág. 2 de 6
Directora Endomarketing y Experiencia	Director de Procesos y Calidad	Presidente Ejecutivo	



Autogestión de Afiliados

 Ingresa tu información

Ingrese sus datos para validar que es un Afiliado de Coosalud:

Tipo documento

No. identificación

Fecha nacimiento

 Limpiar

 Ingresar

Cuarto paso: Ya después de haber sido ingresado la información básica, se abre el perfil del usuario donde puede realizar los tramites de Portabilidad, PQR y Certificado de afiliación, los cuales se encuentran discriminados en color verde en la parte izquierda.

Elabora:	Revisa:	Aprueba:	Pág. 3 de 6
Directora Endomarketing y Experiencia	Director de Procesos y Calidad	Presidente Ejecutivo	

Por lo CARLOS BILLO RESTREPO PALACIO aquí podrás encontrar toda tu información y realizar las tramitaciones necesarias.



CARLOS EMILIO RESTREPO PALACIO

Aquí puedo ➕

Identificación ➕

Identificación ➕

Identificación ➕

Identificación ➕

Identificación ➕

Identificación ➕

Identificación ➕

Identificación ➕

Identificación ➕

Identificación ➕

Identificación ➕

Identificación ➕

Información del afiliado

Usuario	70418159
Tipo documento	CC
Número de documento	70418159
Nombre completo	CARLOS EMILIO RESTREPO PALACIO
Sexo	M
Dirección	
Teléfono	
Ceroo electrónico	no registra correo
Régimen	Contributivo
Estado afiliación	Activo
Idioma de atención primaria	PROMOTORA MEDICA Y ODONTOLÓGICA

Grupo Familiar



MARIA JOSE URIBE MANCO Segundo grado de consanguinidad
📅 Fecha de afiliación: 2019/11/01



MAYCOL STEVEN RESTREPO MANCO Hijo a Hija
📅 Fecha de afiliación: 2019/11/01



JUAN DAVID RESTREPO MANCO Hijo a Hija
📅 Fecha de afiliación: 2019/11/01



MAYCOL STEVEN RESTREPO MANCO Hijo a Hija
📅 Fecha de afiliación: 2019/11/01



DRª LILIANA MANCO USUGA Cónyuge o compañera(a) permanente

En la opción CONTACTANÓS, se encuentra la información general sobre nuestros canales los cuales tiene disponible la EPS para la resolución de cualquier solicitud



INICIO

CONÓCEMOS ▼

NOTICIAS

DÓNDE ESTAMOS ▼

CONTÁCTANOS

Síguenos








Línea #922

Diseñamos este canal para brindarte una mejor experiencia. Marcando gratis desde tu celular (Movistar, Tigo o Claro), puedes hacer consultas y presentar PQRS.



Línea fija

Desde una línea fija comunicate de forma gratuita al 01 8000 515611, para consultar información e interponer PQRS. Disponible todos los días de la semana, las 24 horas.



Sitio web

Déjanos tus inquietudes o tus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) diligenciando este formulario al que puedes acceder cualquier día, las 24 horas.



Redes sociales

Interactúa con nosotros, mantente informado sobre Coosalud y temas de bienestar a través de nuestras cuentas de Twitter, Facebook e Instagram.



Correo

Puedes enviar tus peticiones, quejas y reclamos al siguiente correo: detec@coosalud.com.

Elabora:	Revisa:	Aprueba:	Pág. 4 de 6
Directora Endomarketing y Experiencia	Director de Procesos y Calidad	Presidente Ejecutivo	

De igual manera en la misma opción de CONTACTANÓS, existe el portal en el cual elafiliado puede interponer su queja, felicitación o sugerencia.

COOSALUD

En Pos de tu bienestar

INICIO

CONÓCEMOS

NOTICIAS

DÓNDE ESTAMOS

CONTACTANOS

Síguenos

COOSALUD

En Pos de tu bienestar

DILIGENCIE LOS CAMPOS INDICADOS PARA REGISTRAR SU SOLICITUD POR

Datos del Afiliado

Tipo de documento*

Numero de identificación*

Ingrese número de identificación

Datos del Solicitante

¿Es usted afiliado?

CS

NO

Tipo de documento*

Numero de identificación*

Ingrese número de identificación

Ingreso primer y segundo nombre*

Ingreso primer y segundo apellido*

Ingrese primer y segundo nombre

Ingrese primero y segundo apellidos

Creación*

Nombre*

Ingrese su dirección

Ingrese su nombre

Telefono*

Celular*

Ingrese su número de telefono

Ingrese su celular

Datos de la Solicitud

Tipo de Solicitud*

Motivo específico

Seleccione una opción

Asigne una opción

Agrupar*

Regimen*

Descripción de la solicitud*

Archivo adjunto

Seleccione un archivo

Ningún archivo seleccionado

Guardar

Cancelar

Elabora:	Revisa:	Aprueba:	Pág. 5 de 6
Directora Endomarketing y Experiencia	Director de Procesos y Calidad	Presidente Ejecutivo	

2. Al finalizar la charla de capacitación se debe preguntar a los asistentes por la comprensión de los temas tratados para profundizar inmediatamente en lo que sea necesario.
3. Se debe enviar la evidencia a la Asistente Nacional de Atención al Usuario
4. Responsables:
- A. Despliegue: Gestor Municipal/Asistente Atención al Usuario en Sucursal
 - B. Entrega de evidencias a la Asistente Nacional de Atención al Usuario: Gestor Municipal/Asistente Atención al Usuario en Sucursal
 - C. Cargue en carpetas de 497: Asistente Nacional de Atención al Usuario.

Elabora:	Revisa:	Aprueba:	Pág. 6 de 6
Directora Endomarketing y Experiencia	Director de Procesos y Calidad	Presidente Ejecutivo	

