

**ACTA DE REUNIÓN DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS
COOSALUD EPS
DEPARTAMENTO DE CORDOBA
MUNICIPIO DE MONTELIBANO**

FECHA : 26 de mayo DE 2023
LUGAR : OFICINA DE COOSALUD EPS-S
HORA : 4:30 P.M.
PARTICIPANTES : 5 personas (Se anexa firma de los asistentes).
OBJETIVO : Reunión ordinaria de la Asociación de Usuarios.

Agenda programada para el día:

1. Bienvenida
2. Exposición de los temas preparados para el día-
3. Evaluación de la capacitación-
4. Apertura del Buzón de sugerencias-
5. Programación de la próxima reunión-

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Ingridy Herrera Bastidas colaborador de COOSALUD EPS, da la bienvenida a los participantes, agradece por la asistencia a la reunión y da a conocer el objetivo de esta. Además, destaca el compromiso para con la institución al pertenecer a la Asociación de Usuarios de COOSALUD EPS en el municipio de Montelíbano.
2. Se procede a escuchar el Himno a COOSALUD.
3. Se exponen los temas preparados para el día a cargo de Angela Galván Carrascal, colaborador de Coosalud EPS.

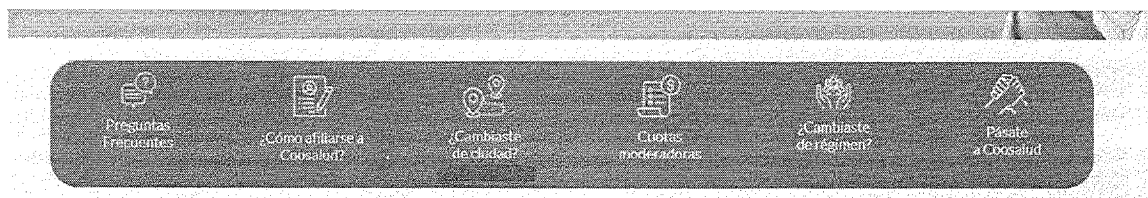
1.1. TEMAS DEL MES

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.

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



Segundo paso: Dar click en la opción Oficina Virtual

¿Necesitas iniciar tu proceso de portabilidad?

Inicia sesión en nuestra oficina virtual y solicita tu portabilidad.



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.



Autogestión de Afiliados



Ingresar tu información

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

Tipo documento

No. identificación

Fecha nacimiento

 Limpiar

 Ingresar

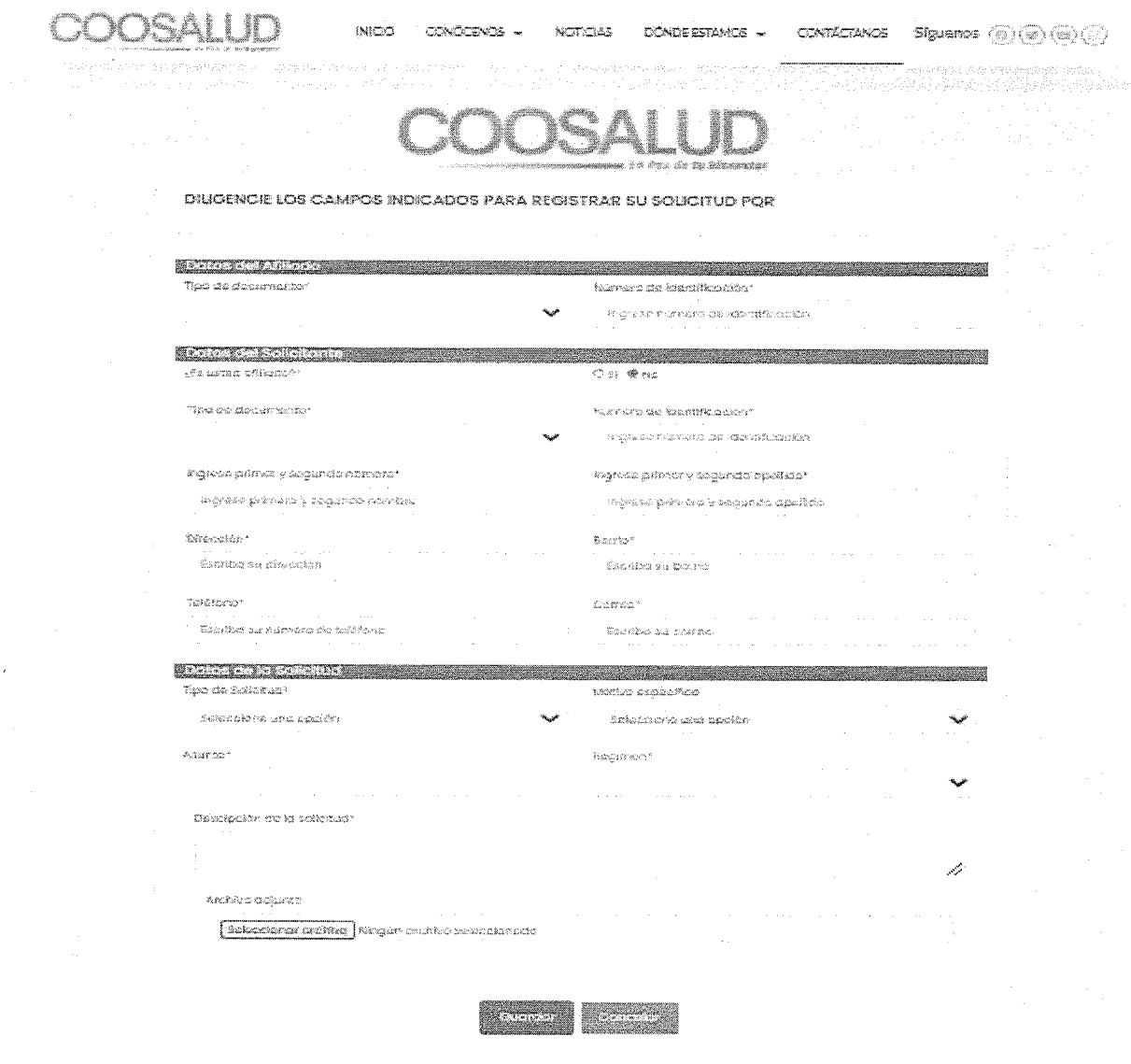
Cuarto paso: Ya después de haber sido ingresado la información básica, se abre el perfil del usuario donde puede realizar los tramites de Portabilidad, PQR y Certificado de afiliación, los cuales se encuentran discriminados en color verde en la parte izquierda.

En el **CARLOS BALBO ESTREPO PALACIO** podrás encontrar toda tu información y recibir los informes que necesitas.

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

```
graph TD
    A[¿Cómo puedo contactar a Coosalud?] --> B[Línea #922]
    A --> C[Línea fija]
    A --> D[Sitio web]
    A --> E[Redes sociales]
    A --> F[Correo]
    B --> B1[Desde este canal para brindar una mejor experiencia. Marcando gratis desde tu celular (Movistar, Tigo o Claro), puedes hacer consultas y presentar PQRS.]
    C --> C1[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.]
    D --> D1[Dejanos tus inquietudes o tus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) diligenciando este formulario al que puedes acceder cualquier día, las 24 horas.]
    E --> E1[Interactúa con nosotros, mantente informado sobre Coosalud y temas de bienestar a través de nuestras cuentas de Twitter, Facebook e Instagram.]
    F --> F1[Puedes enviar tus peticiones, quejas y reclamos al siguiente correo: clientes@coosalud.com]
```

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



COOSALUD
En Pos de tu bienestar

INICIO CONÓCEMOS NOTICIAS DÓNDE ESTAMOS CONTACTANÓS Síguenos

COOSALUD
En Pos de tu bienestar

DILIGENCIE LOS CAMPOS INDICADOS PARA REGISTRAR SU SOLICITUD POR

Datos del Afiliado

Tipo de documento* Número de identificación*

Ingrese número de identificación

Datos del Solicitante

¿Es una oficina? ☐ SI ☒ NO

Tipo de documento* Número de identificación*

Ingrese número de identificación

Ingresar primer y segundo nombres* Ingresar primer y segundo apellidos*

Ingrese primer y segundo nombres Ingrese primer y segundo apellidos

Dirección* Barrio*

Escriba su dirección Escriba su barrio

Teléfono* Celular*

Escriba su número de teléfono Escriba su celular

Datos de la Solicitud

Tipo de solicitud* Motivo específico

Seleccione una opción Seleccione una opción

Acorde* Registro*

Seleccione una opción Seleccione una opción

Descripción de la solicitud*

Seleccione una opción Seleccione una opción

Anexo adjunto

Seleccione un archivo Ningún archivo seleccionado

Se procede a realizar la evaluación de la capacitación. Se anexan copias.

- Se abre el buzón de sugerencias y se elabora el acta.
- Se plantea como fecha tentativa para la próxima reunión, el día 30 del mes junio del año 2023 a las 4:00 p.m. en la oficina de COOSALUD EPS.

Para constancia firman,

Para constancia firman,

[illegible]