

**ACTA DE CAPACITACION CONTINUA
COOSALUD EPS-S
MUNICIPIO DE SAN BERNARDO DEL VIENTO**

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. EL GESTOR MUNICIPAL O EL ASISTENTE/ANALISTA DE ATENCIÓN AL USUARIO JOSE OMAR NEGRETTE CONTRERAS, 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

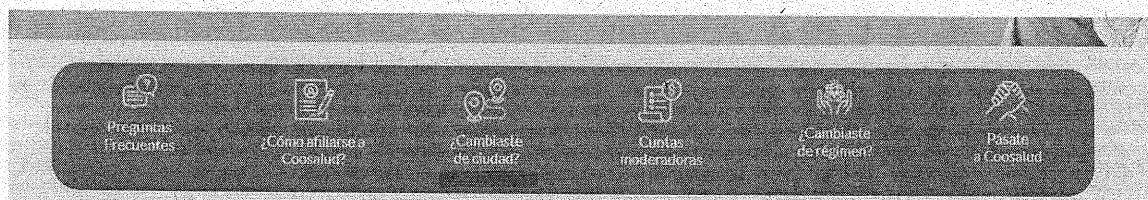
Mediante el presente, informo los medios de comunicación que tiene destinado la EPS COOSALUD, que son nuestros canales internos, en los cuales el usuario tiene acceso desde nuestra pagina web <https://coosalud.com/>.

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

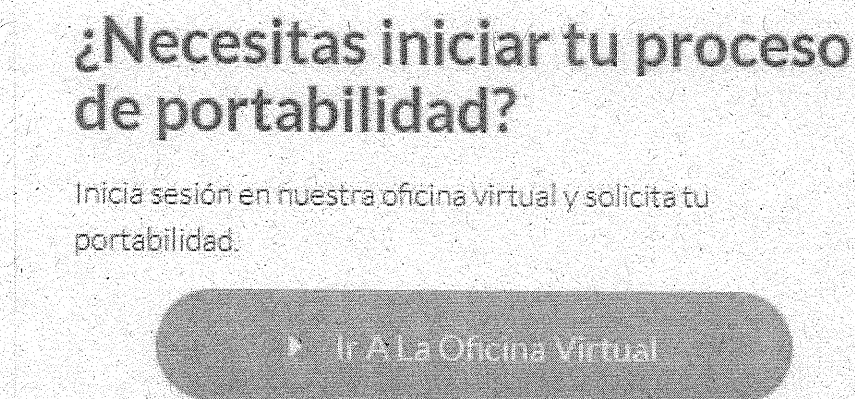
	ACTA DE CAPACITACION CONTINUA	GEU-F-18 Act.05 2022.sep.26
---	--------------------------------------	-----------------------------------

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

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

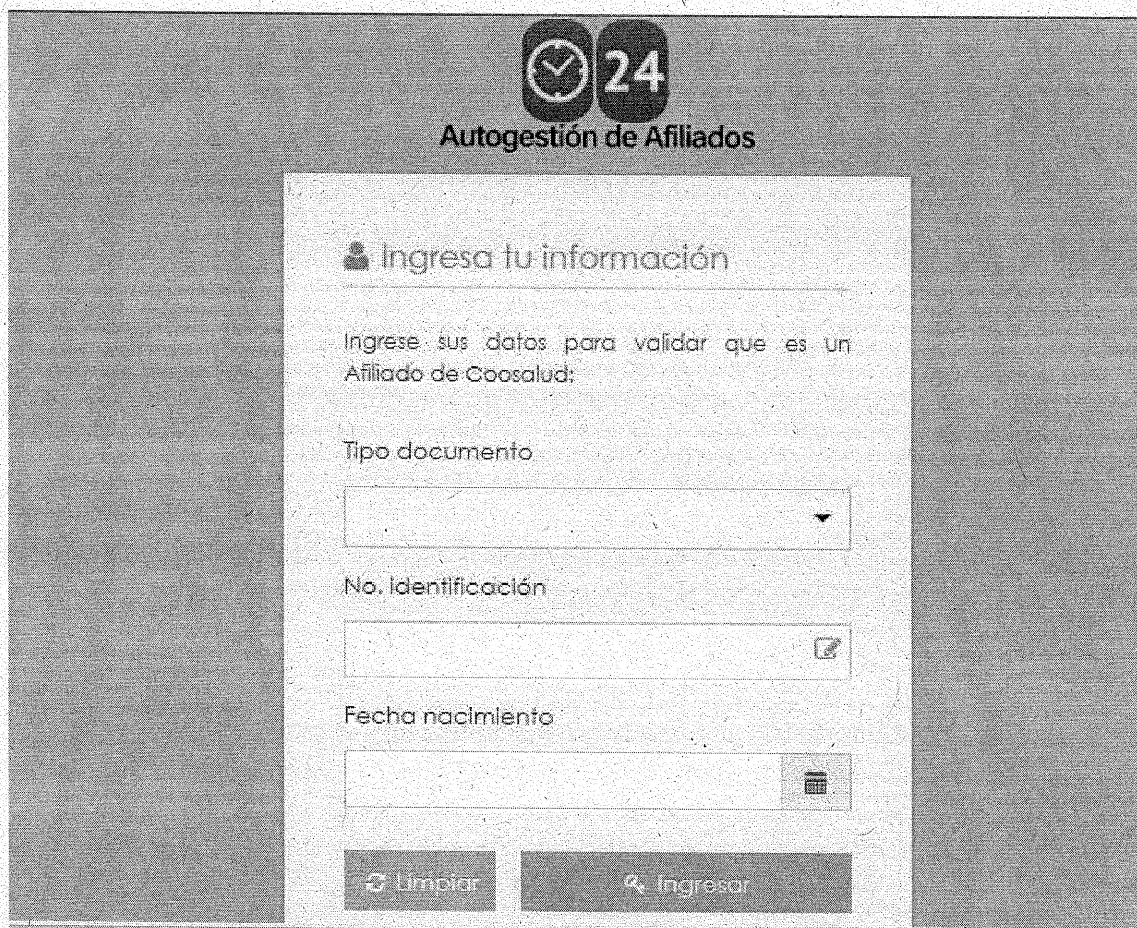


Segundo paso: Dar click en la opción Oficina Virtual



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, numero de identificación y fecha de nacimiento, después de esto darle Ingresar.

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



24
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	

Hola CARLOS EMILIO RESTREPO PALACIO aquí podrás encontrar toda la información y realizar los trámites que necesites.



CARLOS EMILIO RESTREPO PALACIO

Aquí puedo

Perfil

Contraseña

Seguimiento

Historial

Reservar cita

Seguimiento

Historial

Reservar cita

Reservar cita

Información del afiliado

Unidad	70418159
Tipo documento	CC
Número de documento	70418159
Nombre completo	CARLOS EMILIO RESTREPO PALACIO
Sexo	M
Dirección	
Teléfono	
Correo electrónico	No registra correo
Regimen	Contributivo
Estatus afiliación	Activo
Box de atención primaria	PROMOTORIA MEDICA Y ODONTOLOGICA

Grupo Familiar

	MAIRA JOSE URIBE MANCO Segundo grado de consanguinidad Fecha de afiliación: 2019/11/01
	MAICOL JIVEN RESTREPO MANCO Hijo o Hija Fecha de afiliación: 2019/11/01
	SIAN DAVID RESTREPO MANCO Hijo o Hija Fecha de afiliación: 2019/11/01
	MAICOL JIVEN RESTREPO MANCO Hijo o Hija Fecha de afiliación: 2019/11/01
	SANDRA JULIANA MANCO USUGA Cónyuge o compañero(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 CONTACTANÓS 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 comunícate 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

Dejamos 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: detensorusuario@coosalud.com.

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

COOSALUD En Pos de tu bienestar	ACTA DE CAPACITACION CONTINUA	GEU-F-18 Act.05 2022.sep.26
--	--------------------------------------	-----------------------------------

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


INICIO CONÓCEMOS NOTICIAS DÓNDE ESTAMOS CONTACTANOS Síguenos:



DILIGENCIE LOS CAMPOS INDICADOS PARA REGISTRAR SU SOLICITUD POR

Datos del Afiliado

Tipo de documento*

Número de identificación*

Datos del Solicitante

☐ SI ☒ No

Tipo de documento*

Número de identificación*

Apellido primer y segundo nombre*

Ingrese primer y segundo apellido*

Ingrese primer y segundo nombre

Ingrese primer y segundo apellido

Dirección*

Barrio*

Teléfono*

Correo*

Datos de la Solicitud

Tipo de solicitud*

Motivo específico*

Asunto*

Regimen*

Descripción de la solicitud*

Archivo adjunto

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	

LISTADO DE ASISTENCIA

GTH-F-25
Act. 06
2020.nov.06

CAPACITACION ☒		INDUCCION ☐	ENTRENAMIENTO ☐	SOCIALIZACIÓN DE DOCUMENTOS ☐	ACTIVIDAD ☐
FECHA: 26 de Mayo 2023		LUGAR: Oficina coosalud			
TEMAS INCLUIDOS: Capacitación de competencias y preparación de PAPS					
CAPACITADORES: José Omar Maza					
TIPO DE CAPACITADOR: INTERNO ☒		EXTERNO ☐	HORA DE INICIO: 4:00 p.m.		HORA FINAL: 5:00 p.m.
ASISTENTE	CARGO	SUCURSAL	FIRMA		
Kevin Yanez Pareda	Atilado	Condesa	Kevin Yanez Pareda		
Alex Megalle Contreras	Atilado	Condesa	Alex Megalle Contreras		
Diego Cesar Contreras	Atilado	Condesa	Diego Cesar Contreras		
Serly Hernandez	Atilado	Condesa	Serly Hernandez		
DA Bravo Mandat	Atilado	Condesa	DA Bravo Mandat		
Georidy Polo Ayala	Atilado	Condesa	Georidy Polo Ayala		
Manu Contreras Pineda	Atilado	Condesa	Manu Contreras Pineda		
Edinson Contreras	Atilado	Condesa	Edinson Contreras		
Diego Yanez	Atilado	Condesa	Diego Yanez		

FIRMA DEL CAPACITADOR

José Omar Maza

Con la firma del presente documento manifiesto de manera libre, previa y debidamente informada que autorizo a COOSALUD para efectuar tratamiento sobre los datos personales aquí recolectados, con la finalidad de llevar un control de asistencia a eventos de capacitación. Declaro que he sido informado de los derechos de consulta, rectificación y rectificación que tengo como titular de mis datos personales conforme a los lineamientos de la política de tratamiento de Información Personal de la entidad, dispuesta para su consulta en el sitio web: www.coosalud.com, y de conformidad con esta, mis datos personales podrán ser suprimidos cuando no exista deber legal o contractual de conservarlos.