

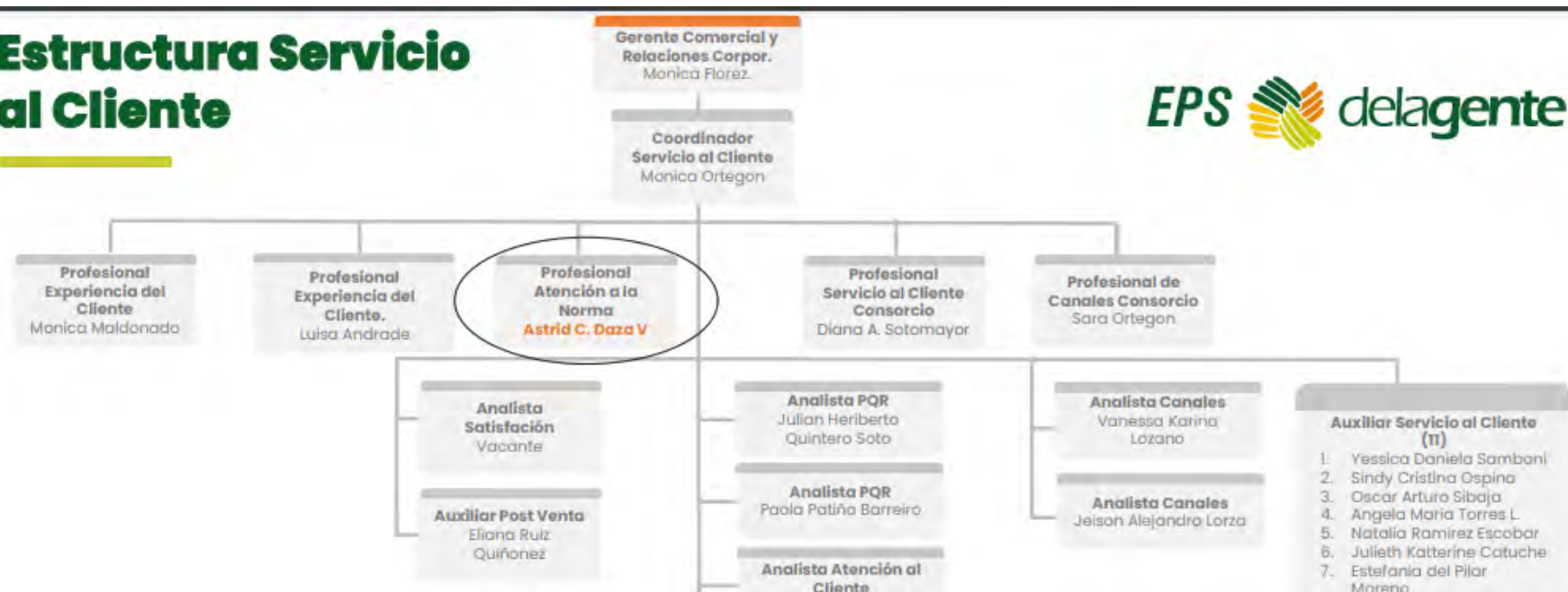
# **INFORME SEGUIMIENTO PPS190SPPS**

## **2021**

**Meta de la línea de acción:** Disponer de los recursos para fortalecer la participación social en la vigencia.

En la EAPB se definió el cargo: Profesional de atención a la norma, quien tiene bajo su responsabilidad, la implementación y seguimiento de la política de participación social en salud y hace parte de la estructura del proceso de servicio al cliente.

## Estructura Servicio al Cliente



**Meta de la línea de acción:** contar con un programa de formación a funcionarios de Comfenalco valle EPS en la Política de Participación Social.

Se realizó una capacitación a funcionarios de la EAPB sobre Política de participación social. Se contó con asistencia de 9 funcionarios y los temas abordados en la capacitación realizada a través de Google Meet, se describen en el acta de reunión. Desde la EPS se participó en el encuentro Departamental para el Fortalecimiento de la Participación Social y Comunitaria organizado desde la secretaria de salud Departamental del Valle.



**Meta de la línea de acción:** fortalecer los procesos de planeación participativa a asociación de usuarios y colaboradores sobre control social, participación ciudadana y rendición de cuentas en salud.

Se realizó capacitación a los funcionarios y asociación de usuarios de la EAPB en temas de control social, participación ciudadana (PPSS) y rendición de cuentas.



**Meta de la línea de acción:** Implementar un lineamiento de transversalización a los funcionarios y asociación de usuarios de Comfenalco valle EPS sobre enfoque diferencial para su aplicación.

Se realizó una jornada de capacitación con el acompañamiento de la Secretaria de salud Pública de Cali, sobre elementos del enfoque diferencial en el contexto de la participación social. En esta jornada se contó con la participación de miembros de la asociación de usuarios y funcionarios de la EPS.





**Meta de la línea de acción:** incorporar el enfoque diferencial en el cronograma de actividades a la asociación de usuarios de Comfenalco valle EPS.

Se brindó apoyo desde la EPS para incluir dentro del cronograma de actividades de la asociación de usuarios, la jornada de capacitación sobre elementos del enfoque diferencial en la que participaron directivos de la asociación y la cual tuvo el acompañamiento de la secretaria de salud pública.

## Enfoque diferencial



[www.cali.gov.co](http://www.cali.gov.co)

## Atención diferencial



**Meta de la línea de acción:** disponer y apoyar medios de dialogo entre asociación de usuarios y funcionarios a cargo de la EPS e IPS contratadas.

Se programaron espacios dentro de la reuniones mensuales de la asociación de usuarios, en los cuales se contó con la participación de lideres de diferentes áreas de la EAPB como autorizaciones, medicamentos y red primaria. Los espacios se enfocaron en atender las principales solicitudes e inquietudes que se presentaban respecto a la prestación de servicios en las sedes y socializar información de interés para los usuarios.

**Meta de la línea de acción:** capacitar en los canales de comunicación dispuestos por la eps para informar a los usuarios.

Se realizó la jornada de capacitación para usuarios sobre los diferentes canales de atención de la EPS y las rutas y medios habilitados para recibir solicitudes.

## Canal Telefónico

- Línea telefónica para solicitud de citas médicas Buenaventura 3330333789
- Línea telefónica para solicitud de citas médicas Palmira (602) 285 58 28
- Línea telefónica para solicitud de citas con especialistas, CisEmcali - IPS CNC (602)369 01 90



### Horario de atención:

Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Sábado de 7:00 a.m. a 12:00 p.m.

## Canal Web

Contamos con la página web <https://www.comfenalcovalle.com.co/salud/> en la que se encuentra la siguiente información y formularios de autogestión:

- Información de sedes
- Directorios
- Normatividad
- Formulario Contáctanos
- Transacciones en línea
- Sucursal Virtual





**Meta de la línea de acción:** generar espacios en los medios digitales de eps que permita visibilizar las actividades participativas.

Se crea botón en micrositio de la EPS para visibilizar las actividades participativas de la asociación de usuarios. El botón se encuentra disponible en el enlace: <https://www.comfenalcovalle.com.co/salud/estados-financieros/participacion-social-asociacion-de-usuarios/>

***Soportes PPSS 2021***

***Reporte de actividades***

**Meta de la línea de acción:** realizar las convocatorias de entes gubernamentales a espacios de encuentro de reconocimiento de experiencias de la participación social en salud.

Se realizó socialización a asociación de usuarios a través de medios virtuales de convocatoria realizada por entes con enfoque en participación social, como el encuentro Departamental para el Fortalecimiento de la Participación Social y Comunitaria organizado desde la secretaria de salud Departamental del Valle en el mes de diciembre de 2021.

**El desarrollo de las poblaciones y el derecho a la participación social en salud. Política de Participación Social en Salud.**

**Para:** Secretarías Municipales de Salud. Empresas Sociales del Estado. Entidades Promotoras de Servicios de Salud. Instituciones Prestadoras de Salud. Integrantes de asociaciones de usuarios. Veedurías del sector salud CTSSS. COPACOS. Líderes y líderes del sector comunitario.



**13 de diciembre:**  
[meet.google.com/izr-fzgs-aia](https://meet.google.com/izr-fzgs-aia)

**14 de diciembre:**  
[meet.google.com/who-mnky-oum](https://meet.google.com/who-mnky-oum)

**Hora:**  
**8:00 a.m a 1:30 p.m**



**Meta de la línea de acción:** plan de formación a asociación de usuarios en temas relacionados a tramites y procesos en salud para que sean facilitadores en acceso a servicios de salud.

## Portal Autorizaciones



Ingresa a **[www.comfenalcoeps.com](http://www.comfenalcoeps.com)**, crea tu perfil de usuario y podrás:

- Generar la solicitud de autorización con la cual se genera un código de radicado que te permitirá realizar trazabilidad
- Consultar todas las solicitudes realizadas
- Conocer el estado de tus solicitudes de autorización en línea
- Recibirás notificación a tu correo electrónico de las autorizaciones generadas

Si tienes dificultad con el acceso a nuestro aplicativo, comunícate con nosotros al **602 4853530 opción 7**. Te atenderemos en horario hábil de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

Adicionalmente, los buzones para solicitudes de autorizaciones médicas **[autorizacionesvalle@epscomfenalcovalle.com.co](mailto:autorizacionesvalle@epscomfenalcovalle.com.co)** y **[autorizaciones@epscomfenalcovalle.com.co](mailto:autorizaciones@epscomfenalcovalle.com.co)** serán deshabilitados.

[Portal Radicacion](#)  
Autorizaciones y

**Meta de la línea de acción:** implementar un plan de formación en salud pública

Se realiza focus group con asociación de usuarios, con el objetivo de identificar las necesidades de formación de los usuarios en tema de salud pública. Se anexa en los soportes informe y análisis de resultados.



## Actividad 3



Pregunta



Participación grupal



Retroalimentación

**Meta de la línea de acción:** promover una efectiva participación de los usuarios de Comfenalco valle eps en la política de salud publica.

Durante el año 2021 se hizo uso de los diferentes canales y medios de la EPS para socializar las actividades con enfoque en promoción y prevención organizados para beneficio de los usuarios.



**Tercera Jornada Nacional de Vacunación 2021**

Afiliado, en EPS delagente nuestro compromiso es con tu ciudad y el bienestar de tu familia. Te esperamos el **sábado, 20 de noviembre de 2021**, sin cita previa, en nuestros EPS y puntos de vacunación, para que inicies y completes tu esquema de vacunación:

- Si tienes hijos menores de 6 años, años para iniciar, continuar y completar esquemas de vacunación con todas las vacunas del Programa Ampliado de Inmunizaciones.
- Niños entre 9 y 17 años para iniciar y/o completar esquemas de vacunación contra el Virus del Papiloma Humano (VPH).
- Niños y niñas entre 1 y 17 años para garantizar el relevo de dosis adicional del esquema de vacunación contra Sarampión-Rubéola.
- Niños nacidos entre el 1 enero del 2005 y 31 de diciembre del 2010 o para quienes salgan del país a zonas tropicales para iniciar esquema de vacunación contra la fiebre amarilla.
- Gestantes a partir de la semana 14, para vacunación contra influenza y desde la semana 26, para la vacunación con Gripe.



EPS  delagente

**Unidad Móvil de Salud en Jamundí**

- Toma de pruebas y vacunación\* contra la COVID-19
- Servicios de promoción y prevención de la salud

\*Sujeto a disponibilidad de biológicos

**Horario:** 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

19 y 26 de noviembre y 3 de diciembre  
Ciudadela Terranova, zona verde

**Si tienes dudas comunícate al 602 4853530**



**Pinta el mundo de naranja:**  
**¡Pongamos fin a la violencia contra las mujeres ya!**

**25 de noviembre al 10 de diciembre de 2021**

**16 días de activismo contra la violencia de género**

- Violencia por un compañero sentimental (física, psicológica)
- Violencia sexual y acoso
- Explotación sexual
- Mutilación genital
- Matrimonio infantil

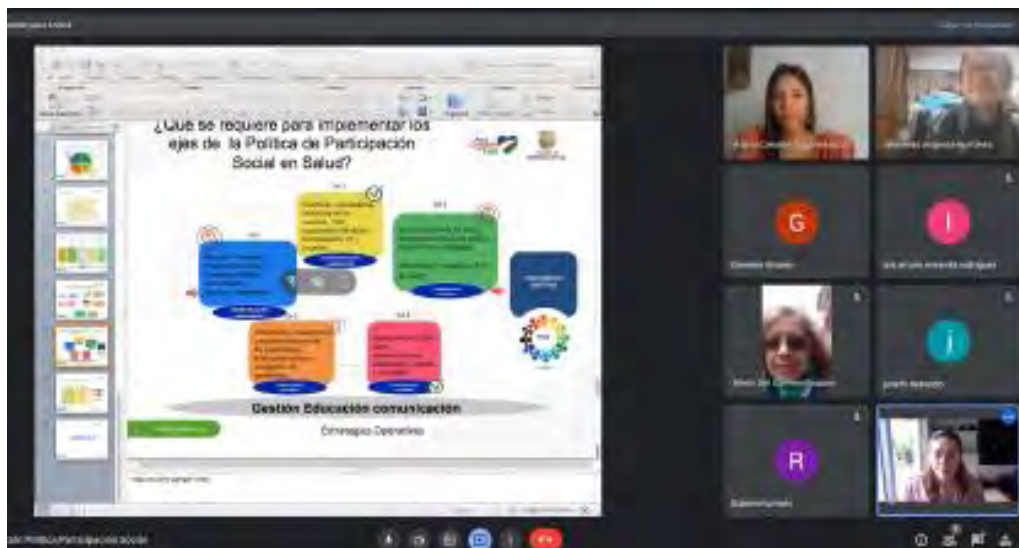
Si te sientes identificada comunícate al **602 485 3530**.

EPS  delagente



**Meta de la línea de acción:** diseñar un programa de formación a la asociación de usuarios de Comfenalco valle EPS.

Durante el año 2021 se realizaron diferentes capacitaciones para la asociación de usuarios de la EPS ASUCOM, en diferentes temas como: política de participación social, enfoque diferencial, control social, mecanismos de participación ciudadana, canales de atención y uso de plataformas para trámites administrativos.



**Meta de la línea de acción:** capacitación a la asociación de usuarios de Comfenalco valle eps en programas de promoción y prevención (autocuidado).

Se socializó a la asociación de usuarios los programas y actividades realizadas desde la EPS, en el marco de la promoción y prevención.

**Conferencia virtual**  
**Antes, durante y después del Cáncer de Mama**

Participa y resuelve tus dudas en vivo con **John Jairo Sánchez**, Mastólogo y Presidente de la Asociación Colombiana de Mastología.

Miércoles, 27 de octubre 5:00 p.m.  Plataforma: Microsoft Teams

Inscríbete en  
[www.comfenalcovalle.com.co/salud](http://www.comfenalcovalle.com.co/salud)

#EstamosContigo 

  
**Conferencia virtual**  
**mitos y verdades del VIH/Sida**

Conferencista: **Carlos Fajardo**  
Médico Internista, Inmunólogo, asesor experto en VIH, Hepatitis y COVID-19.

Miércoles, 1 de diciembre 5:30 p.m.  Plataforma: Microsoft Teams

Inscríbete en  
[www.comfenalcovalle.com.co/salud](http://www.comfenalcovalle.com.co/salud)

#EstamosContigo 

EPS  delagente

**Acércate a nuestra**  
**Unidad Móvil de Salud en Yumbo**

- Toma de pruebas y vacunación\* contra la COVID-19
- Servicios de promoción y prevención de la salud

\*Sujeto a disponibilidad de biológicos

Horario: 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

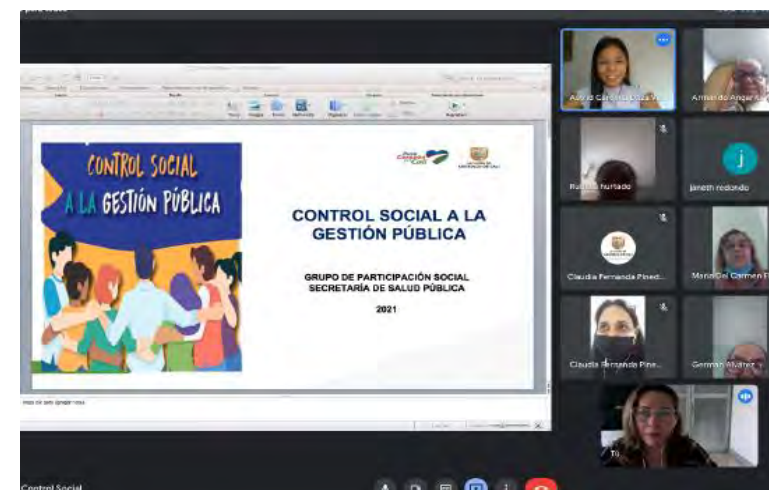
**7 y 9 de diciembre**  
Carrera 5 con Calle 5, Parque Belicazar

**Si tienes dudas comunícate al 602 4853530**

**a. Meta de la línea de acción:** capacitación a la asociación de usuarios en fomento al desarrollo del control social como elemento de la transparencia.

**e. Meta de la línea de acción:** lineamiento para fortalecer la participación social a funcionarios y asociación de usuarios en control social

Se realizó jornada de capacitación a la asociación de usuarios con enfoque en el control social en el marco de la Política de participación social, en la cual se tuvo acompañamiento por parte de la secretaria de salud Públicaa de Cali.



**Meta de la línea de acción:** mejorar el acceso a la información mediante la ampliación de los canales de comunicación capacitando a la asociación de usuarios en herramientas tics.

Se realiza la socialización a la asociación de usuarios de los diferentes canales habilitados en la EPS para los usuarios. Se apertura nueva sede de canal presencial para ampliar cobertura de atención para los usuarios y se socializa manejo de aplicativo para autorizaciones.

## Oficina Servicio al cliente

La nueva oficina de servicio de la EPS es un lugar diseñado para la experiencia del afiliado a través de espacios limpios, modernos y con colores contrastados con los cuales logramos brindar confort, seguridad, amabilidad y credibilidad en cada punto de contacto.



EPS  delagente

TRANSFORMACIÓN  
ASOCIACIÓN DE USUARIOS  
SERVICIO AL CLIENTE  
CANALES DE COMUNICACIÓN



EPS  delagente





**Meta de la línea de acción:** realizar la audiencia de rendición de cuentas como mecanismo que genere transparencia a la ciudad.

En el 2021 se realizó la audiencia publica de rendición de cuentas del año 2020 de acuerdo con los lineamientos, se anexan soportes de ejecución.





**Meta de la línea de acción:** diseñar una estrategia comunicativa que permita mejorar el acceso a la información de la comunidad.

La EPS ha habilitado diferentes canales y medios para mantener una comunicación directa con los usuarios entre los que se encuentran:

## Canal Telefónico

- Línea telefónica para solicitud de citas médicas Buenaventura 3330333769
- Línea telefónica para solicitud de citas médicas Palmira (602) 285 58 28
- Línea telefónica para solicitud de citas con especialistas, Cistmcall - IPS CNC (602)369 01 90



### Horario de atención:

Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Sábado de 7:00 a.m. a 12:00 p.m.

## Canal Web

Contamos con la página web <https://www.comfencalcovalle.com.co/salud/> en la que se encuentra la siguiente información y formularios de autogestión:

- Información de sedes
- Directorios
- Normatividad
- Formulario Contáctanos
- Transacciones en línea
- Sucursal Virtual



## EPS delagente

## Oficinas de atención presencial

### Horarios de atención

Lunes a viernes  
8:00 a.m. a 4:00 p.m.  
Jornada continua



**Meta de la línea de acción:** fortalecer las reuniones con asociación de usuarios

Se realizaron reuniones ordinarias con la junta directiva de la asociación de usuarios de la EPS, ASUCOM, con la finalidad de dar apoyo en las gestiones requeridas por los usuarios y compartir información general de interés.

**GRACIAS**