

TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO

CODIGO: GDO-PRO2-FOR1

NOMBRE: ACTA DE REUNIÓN

VERSION: 1

PROCESO: GESTION DOCUMENTAL

PAGINA: 1 de 7

FECHA: 27 de febrero de 2020

TEMA A TRATAR:	Comité de Participación Social en Salud		Nº	GDE-GS-(03)	
CONVOCADA POR:	Anderson Mendez	PROCESO:	DIRECCION NACIONAL DE SERVICIO AL CLIENTE		
FECHA DE LA REUNION:	16 de Diciembre de 2020	HORA INICIO:	8:40 am	HORA FIN:	10:05 am
LUGAR:	Aplicativo Zoom				

PARTICIPANTES		
NOMBRE	CARGO	EMPRESA
Anderson Mendez	Director Nacional Servicio al Cliente	SO Servicios Médicos y Oftalmológicos
Marcela Hurtado	Supervisora Call Center	SO Servicios Médicos y Oftalmológicos
Blanca Nury Rojas	Analista de Servicio al Cliente	SO Servicios Médicos y Oftalmológicos
Alejandra Pineda	Asistente de Servicio al Cliente	SO Servicios Médicos y Oftalmológicos
Hady Mosquera	Auxiliar de Atención al Usuario	SO Servicios Médicos y Oftalmológicos
Humberto Alvarado	Representante Asociación Usuarios Fiscal Asosoacha	Nueva EPS
Martha Elena Moreno	Representante Asociación Usuarios Presidente IPS Cafam	Nueva EPS
Rafael Rodriguez	Representante Asociación Usuarios Ips Bienestar Centenario	Nueva EPS
Mario Barreto	Representante Asociación Usuarios Presidente Viva 1A – Marly	Nueva EPS

(Anexar Firmas)

SEGUIMIENTO DE COMPROMISOS PENDIENTES				
TAREA	RESPONSABLE	ESTADO		FECHA PROX. SEGUIMIENTO
		EJECUTADA	EN PROCESO	
Retroalimentación del coordinador de Sede Santa Isabel para hacer frente a las necesidades de las personas que quieran hablar y exponer situaciones frente a la prestación de los servicios.	Jefe Anderson Mendez	X		
Socializar el nombre de los coordinadores de cada punto y el nombre de los representantes de la Asociación.	Jefe Anderson Mendez	X		
Enviar link a las partes convocadas para la próxima reunión de CPSS (16 Diciembre 2020) Hora: 8: 00 am a 10:00 pm	Marcela Hurtado	X		

TEMAS TRATADOS EN LA REUNION
1. Se da inicio a la reunión siendo las 8:40 am el jefe Anderson Mendez en calidad de director de servicio al Cliente da la bienvenida a la parte convocada.
2. Lectura del orden del día.
3. Verificaron Quorum <ul style="list-style-type: none"> Aprobación por parte de los integrantes del Comité.
4. Lectura y aprobación del orden del día. <ul style="list-style-type: none"> Aprobación por parte de los integrantes del Comité.
5. Lectura y aprobación de compromisos acta anterior (18 Nov 2020). <ul style="list-style-type: none"> Aprobación por parte de los integrantes del Comité.
6. Presentación calendario de sesiones para el 2021. <ul style="list-style-type: none"> Las sesiones se realizarán el tercer miércoles de cada mes. Dada las novedades para el mes de Enero 2021 (vacaciones); en común acuerdo con los participantes del Comité la sesión del mes de Enero se posterga para Febrero.

7. Varios:

- El Señor Humberto Alvarado presenta fallas con el audio, pero confirma que escucha la reunión y participa por medio del chat de la reunión
 - El señor Rafael Rodriguez por temas de conexión no estuvo presente, pero dejo observaciones con el jefe Anderson para reportar en la reunión
 - Marcela Hurtado da inicio a la tercera sesión del segundo semestre del año
 - La señora Martha Elena Moreno solicita incluir al señor Rafael dentro del quorum
 - El Jefe Anderson acepta e informa que durante la sesión dará a conocer las novedades informadas vía telefónica por parte del señor Rafael Rodriguez.
 - La Señora Martha Elena Moreno solicita compartir el acta pasada a los correos
 - Marcela Hurtado ratifica que envió correo el día 15/12/2020 a los participantes.
 - De acuerdo al compromiso de retroalimentación al coordinador de la Sede Santa Isabel, Marcela Hurtado informa que el proceso ya fue realizado por parte del Jefe Anderson Mendez, lo anterior con el fin de evitar que situaciones similares se vuelvan a presentar al momento que se acerque uno de los Representantes de la Asociación a la sede.
 - El jefe Anderson indica que la idea es ser un puente, que se identifique toda falla en las sedes a través de los coordinadores de cada sede, indica que ellos ya tienen conocimiento de la Asociación de Usuarios y están prestos a la recepción de solicitudes por parte del mismo.
 - La Sra. Martha Elena Moreno pregunta que si se acerca a una de las sedes y de no estar el coordinador quien atendería las solicitudes
 - El Jefe Anderson indica que en la sede country y plaza 54 hay una enfermera dispuesta atender las solicitudes en caso de no contar con la presencia del Coordinador.
 - Así mismo informa que se está haciendo un plan de trabajo con Hady Mosquera (Auxiliar de Atención al Usuario) quien hace un recorrido por las sedes para recepcionar las inquietudes de los usuarios.
 - El Jefe Anderson indica que se está revisando el programa del próximo año para que se deje un día específico de recorrido en cada sede por parte de la Auxiliar de Atención al Usuario Hady Mosquera, y de esta manera los usuarios tengan conocimiento y así mismo puedan exponer el caso según necesidad.
 - De igual manera el Jefe Anderson informa que el personal de Linea de Frente está capacitado para recepcionar cualquier tipo de solicitud que realicen los usuarios.
 - El jefe Anderson confirma que hay un correo de servicio al cliente **atencionalusuario@saludvisual.com** donde los usuarios de manera directa pueden radicar cualquier tipo de solicitud, y el área de Servicio al Cliente genera la respectiva respuesta según corresponda.
- El Señor Camilo Tellez indica que en caso de tener algún inconveniente con el personal médico a quien se le pueden exponer la situación.

- El Jefe Anderson indica que esos casos los pueden escalar directamente con él.
- La Sra. Martha Elena Moreno toma la palabra y manifiesta que en días pasados tuvo una cita en la Sede Plaza 54 donde se presentó junto con su acompañante con mucho tiempo de anterioridad para cumplir la cita, pero no le fue permitido el ingreso. Sin embargo, ese mismo día la situación fue subsanada por Marcela Hurtado quien aclaro que de acuerdo a los protocolos de Bioseguridad definidos por la Entidad dada la emergencia sanitaria en la actualidad se limita el ingreso de los acompañantes a las consultas; pues el mismo está sujeto a la condición clínica del usuario.
- La Sra. Martha Elena Moreno extiende felicitación a S.O por los protocolos de Bioseguridad y el servicio prestado.
- Marcela Hurtado confirma que ya fue creado un grupo de WhatsApp para enviar recordación de las reuniones, la cual queda bajo el nombre Comité PPS SO.
- El Jefe Anderson expone las novedades del señor Rafael: Una de ellas es que no se está dando respuesta oportuna frente a las solicitudes realizadas vía WhatsApp.
- El Jefe Anderson indica que para garantizar la respuesta de las solicitudes por esta vía; la entidad esta en proceso de buscar tecnología más robusta permitiendo que en un mismo momento mínimo 5 asesores puedan dar respuesta a las diferentes líneas. A la fecha SO cuenta con tres líneas diferentes de WhatsApp (Bogota, Cundinamarca y Medellin).
- El Jefe Anderson manifiesta que en el momento esta propuesta sería viable para el próximo año, puesto que la compañía ya estableció el presupuesto definitivo para el año en curso y a la fecha ya nos encontramos en cierres contables.
- El Jefe Anderson informa que referente al call center, a la fecha se está haciendo seguimiento al abandono de llamadas con el fin de contactar a los usuarios y de esta manera dar trámite a las solicitudes realizadas por esta vía.
- La Sra. Martha Elena Moreno indica que hay usuarios que le han comentado inconvenientes con la comunicación sin embargo el jefe Anderson indica que no se ha podido estabilizar el IVR el cual está en proceso de mejora para garantizar la adecuada atención.
- El jefe Anderson informa que dada la Emergencia Sanitaria en la entidad hay colaboradores que a la fecha han presentado Diagnostico positivo de Covid – 19, lo que implica tenerlos en aislamiento obligatorio y es este uno de los motivos por los cuales la atención por la línea del call center se ve afectada y presenta demoras en la recepción de llamadas.
- El Jefe Anderson informa que a la fecha la entidad se anticipa a la solicitud de los servicios a través de los diferentes canales de acceso, pues los usuarios son contactados para confirmarles la asignación de la cita.
- La Sra. Martha Elena Moreno agradece a Marcela Hurtado la gestión realizadas a las solicitudes de citas.

- El señor Humberto Alvarado interviene y manifiesta saber cuál es la oferta y demanda en citas presenciales y tele consulta; también solicita si es posible dar a conocer a los pacientes los contactos de los representantes de la Asociación de Usuarios con el fin de poder brindar apoyo a las solicitudes.
- El Jefe Anderson responde que se ha incentivado a los pacientes para acceder a la consulta virtual para evitar congestión, contagios y por economía teniendo en cuenta que no cancelan cuota moderadora pero no se ha tenido buena respuesta de los pacientes ya que prefieren la asistir a las citas de manera presencial. Sin embargo, se sigue manteniendo el aforo del personal médico, se ha limitado las consultas por el tema de limpieza de equipos, pero sigue la misma oferta sin embargo la demanda de servicios como **PQRS** han aumentado por que los pacientes solicitan que se atienda de manera prioritaria.
- El Jefe Anderson informa que a través del equipo de trabajo se realiza un monitoreo frente a la oportunidad de las citas con el fin de cumplir con la promesa de servicio
- El Jefe Anderson informa que se está trabajando con una empresa de publicidad con el fin de dar a conocer a los pacientes el nombre y correo electrónico de los Representantes de la asociación de usuarios; lo anterior para conocimiento y fines pertinentes.
- El Señor Mario Barreto manifiesta que las solicitudes de los usuarios son mejor recepcionarlas a traves de SO.
- El Jefe Anderson propone crear un correo de la Asociación de Usuarios
- La Señora Martha Elena Moreno aprueba la solicitud. Sin embargo, la propuesta se deja como opción revisarla en la próxima sesión para definir la creación del mismo.
- El Señor Camilo Tellez interviene y avala la propuesta
- El Jefe Anderson agradece la participación, las observaciones y voto de confianza
- El Jefe Anderson solicita que las reuniones se hagan de forma virtual para evitar exponer a los participantes a posibles contagios.
- La Sra. Martha Elena Moreno solicita saber cómo queda la apertura de buzones para el próximo año.
- El Jefe Anderson manifiesta que la apertura es semanal y la respuesta se da dentro de los 10 días calendario, así mismo explica que las quejas que son anónimas se notifican mediante publicación en una cartelera de la sede.
- El Señor Humberto Alvarado pregunta cuales son los horarios de atención para fin de año
- El jefe Anderson explica que la información será publicada en las carteleras y en la entrada principal de las sedes dando la información que el 24 y el 31 de diciembre de 2020 se prestará atención hasta el medio día.

8. Se cierra sesión siendo las 10:00 am agradeciendo la participación de las personas convocadas.

TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO

CODIGO: GDO-PRO2-FOR1

NOMBRE: ACTA DE REUNIÓN

VERSION: 1

PROCESO: GESTION DOCUMENTAL

PAGINA: 6 de 7

FECHA: 27 de febrero de 2020

ACUERDOS Y COMPROMISOS		
TAREA	RESPONSABLE	FECHA DE VENCIMIENTO
Incorporar tecnología más robusta para garantizar la respuesta a las solicitudes que se realizan vía WhatsApp.	Jefe Anderson Mendez	15 de febrero del 2021
Implementación del IVR para el Call Center	Jefe Anderson Mendez	15 de febrero del 2021
Enviar link a las partes convocadas para la próxima reunión de CPSS (17 febrero 2021) Hora: 8: 00 am a 10:00 am	Alejandra Pineda	15 de febrero del 2021

TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO

CODIGO: GDO-PRO2-FOR1

NOMBRE: ACTA DE REUNIÓN

VERSION: 1

PROCESO: GESTION DOCUMENTAL

PAGINA: 7 de 7

FECHA: 27 de febrero de 2020

Fecha	Correo Electronico	Ciudad	Numero de Acta	Nombres y Apellidos	No. Identificacion	Ocupacion	Empresa
16/12/2020	supvisorcall@sosaludvisual.com	BOGOTA	3	Marcela Hurtado Malagon	1057710667	Supervisora Call Center	SO SERVICIOS MEDICOS Y OFTALMOLOGICOS S.A.S
16/12/2020	gold27marti@gmail.com	BOGOTA	3	Martha Elena Moreno C	41561742	pensionada	Colpensiones
16/12/2020	hadymoreno@icloud.com	BOGOTA	3	CAMILO TELLEZ BENAVIDES	10157687	ASO DE USUARIOS	NUEVA EPS
16/12/2020	hadymoreno@icloud.com	BOGOTA	3	HADY JANETH MOSQUERA MORENO	1019090726	AUXILIAR DE ATENCION AL USUARIO	SO SERVICIOS MEDICOS Y OFTALMOLOGICOS
16/12/2020	servicioalcliente@sosaludvisual.com	BOGOTA	3	Maria Alejandra Pineda Arevalo	1014208017	Asistente Servicio al Cliente	SO SERVICIOS MEDICOS Y OFTALMOLOGICOS S.A.S
16/12/2020	amendez@sosaludvisual.com	BOGOTA	3	Anderson giovanni mendez lara	80143226	Director de servicio al cliente	So servicios medicos y oftalmologicos s.a.s
16/12/2020	mariobarreto30@hotmail.com	BOGOTA	3	Hector Mario Barreto Diaz	19226910	Vicepresident e Asociacion Usuarios Usuarios Viva 1 A Marly	SO SERVICIOS MEDICOS Y OFTALMOLOGICOS S.A.S
16/12/2020	marthamorenocorredor@gmail.com	BOGOTA	3	Martha Elena Moreno C	41561742	pensionada	colpensiones