



TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO

NOMBRE: ACTA DE REUNIÓN

PROCESO: GESTION DOCUMENTAL

CODIGO: GDO-PRO2-FOR1

VERSION: 1

PAGINA: 1 de 7

FECHA: 27 de febrero de 2020

TEMA A TRATAR:	Comité de Participación Social en Salud		Nº	GDE-GS- (13)	
CONVOCADA POR:	Anderson Mendez	PROCESO:	DIRECCION NACIONAL DE SERVICIO AL CLIENTE		
FECHA DE LA REUNION:	17 de noviembre 2021	HORA INICIO:	8:00 am	HORA FIN:	09:00 am
LUGAR:	Aplicativo Zoom				

PARTICIPANTES		
NOMBRE	CARGO	EMPRESA
Anderson Mendez	Director Nacional de 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
Olga Lucia Urrego	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



TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO

NOMBRE: ACTA DE REUNIÓN

PROCESO: GESTION DOCUMENTAL

CODIGO: GDO-PRO2-FOR1

VERSION: 1

PAGINA: 2 de 7

FECHA: 27 de febrero de 2020

Mario Barreto	Representante Asociación Usuarios Presidente Viva 1A – Marly	Nueva EPS
Carlos Alberto Reyes	Representante Asociación Usuarios	Nueva EPS
Ruben Pérez	Representante Asociación Usuarios	Nueva EPS
Libardo Ramirez	Representante Asociación Usuarios	Nueva EPS

(Anexar Firmas)

SEGUIMIENTO DE COMPROMISOS PENDIENTES

TAREA	RESPONSABLE	ESTADO		FECHA PROX. SEGUIMIENTO
		EJECUTADA	EN PROCESO	
Enviar link a las partes convocadas para la próxima reunión de CPSS (20 de octubre 2021) Hora: 8: 00 am a 10:00 am	Marcela Hurtado	X		15 de Noviembre del 2021
Envío de acta para aprobación	Nury Rojas		X	14 de noviembre 2021

TEMAS TRATADOS EN LA REUNION

1. Se da inicio a la reunión siendo las 8:00 am Marcela Hurtado en calidad de Supervisor del Call center da bienvenida a la parte convocada.



TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO

NOMBRE: ACTA DE REUNIÓN

PROCESO: GESTION DOCUMENTAL

CODIGO: GDO-PRO2-FOR1

VERSION: 1

PAGINA: 3 de 7

FECHA: 27 de febrero de 2020

2. Lectura del orden del día.

3. Verificaron Quorum

- Aprobación por parte de los integrantes del Comité.

4. Lectura y aprobación del orden del día.

- Aprobación por parte de los integrantes del Comité.

5. Lectura y aprobación de compromisos acta anterior 20 de Octubre 2021).

- Aprobación por parte de los integrantes del Comité.

Siendo las 8:00 a.m. se de inicio a la reunión, el jefe Anderson interviene y agradece por la participación. Después de leer y aprobar el acta anterior. Interviene el señor Mario y consulta si en SO hay buzón. El jefe Anderson refiere que cada sede tiene su buzón y que la apertura se realiza de forma semanal en presencia de un usuario y/o paciente en compañía de funcionario de servicio al cliente. Posteriormente se ingresa a nuestro sistema de información Agilmed y el caso es enviado a la gerencia quien de acuerdo al Rol genera la solicitud para que el líder de cada área realice si es del caso la respectiva retroalimentación al funcionario que realizo la falta.

Interviene el señor Aicardo y refiere del manejo de agendas en Soacha, por quejas en oportunidad para el servicio de Optometría y oftalmología, el jefe indica que hay novedad desde hace algunos meses un profesional que renuncio, y como contingencia se han traslado oftalmólogos de otras sedes para poder cumplir con el agendamiento. Refiere el jefe que en la actualidad están en la búsqueda de otro Optometra para poder solucionar los caso. Adiciona que con la extensión de horario del call center y el direccionamiento de profesionales se está tratando de estandarizar el servicio. También refiere que es importante sensibilizar al paciente para que asista a las citas, o cancele a tiempo y poder darle la oportunidad a otro paciente para que asista.



TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO

NOMBRE: ACTA DE REUNIÓN

PROCESO: GESTION DOCUMENTAL

CODIGO: GDO-PRO2-FOR1

VERSION: 1

PAGINA: 4 de 7

FECHA: 27 de febrero de 2020

El señor Aicardo consulta como es el agendamiento virtual el jefe Anderson informa que actualmente existen herramientas tecnológicas que permiten que se realice el agendamiento para casos puntuales como reformulación y revisión de exámenes. Adiciona que la cita se genera mediante una video llamada donde el paciente previamente debió aportar una línea de celular que tenga la disponibilidad de conectarse a wifi o cargar datos, una vez concluya la llamada el profesional emitirá la receta médica al correo electrónico que aporó el paciente para que este a su vez gestione los medicamentos en su ips primaria.

La señora interviene Martha y agradece por el trabajo que se viene realizando por parte de la IPS para presentar un buen servicio.

Interviene el señor Humberto y solicita se revise el caso del paciente Julio Cesar Barbosa, porque el señor está a la espera de una cirugía para Catarata.

Siendo las 9 de la mañana se da por terminada la reunión.

ACUERDOS Y COMPROMISOS

TAREA	RESPONSABLE	FECHA DE VENCIMIENTO
-------	-------------	----------------------



TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO

NOMBRE: ACTA DE REUNIÓN

PROCESO: GESTION DOCUMENTAL

CODIGO: GDO-PRO2-FOR1

VERSION: 1

PAGINA: 5 de 7

FECHA: 27 de febrero de 2020

Envío de link próxima reunión	Marcela Hurtado	18 de Enero 2022
Validar el caso del señor Julio Cesar Barbosa	Marcela Hurtado	15 de diciembre 2021
Envío por correo electrónico de acta para su respectiva aprobación	Nury Rojas	15 de diciembre 2021



TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO

NOMBRE: ACTA DE REUNIÓN

PROCESO: GESTION DOCUMENTAL

CODIGO: GDO-PRO2-FOR1

VERSION: 1

PAGINA: 6 de 7

FECHA: 27 de febrero de 2020

Fecha	Dirección de correo electrónico	No. Acta	Ciudad	Fecha	Nombres y Apellidos	No. Identificación	Cargo	Empresa
17/11/2021	asousunepsrestrepo20@gmail.com	13	BOGOTA	17/11/2021	LIBARDO RAMIREZ	19198154	PRESIDENTE	SO Servicios Medicos y Oftalmológicos S.A.S
17/11/2021	analista.serviclient@sosaludvisual.com	13	MEDELLIN	17/11/2021	BLANCA NURY ROJAS ARROYAVE	42791685	analista de servicio al cliente	SO Servicios Medicos y Oftalmológicos S.A.S
17/11/2021	amendez@sosaludvisual.com	13	BOGOTA	17/11/2021	Anderson Mendez	80143226	Director Nacional de Servicio al Cliente	SO Servicios Medicos y Oftalmológicos S.A.S
17/11/2021	servicioalcliente@sosaludvisual.com	13	BOGOTA	17/11/2021	Olga Lucia Urrego Bello	1020816062	Asistente Administrativo en Salud	SO Servicios Medicos y Oftalmológicos S.A.S
17/11/2021	mahuma_150@hotmail.com	13	BOGOTA	17/11/2021	Marcela Hurtado Malagon	1057710667	Supervisora Call Center	SO Servicios Medicos y Oftalmológicos S.A.S
17/11/2021	marthamorenocorredor@gmail.com	13	BOGOTA	17/11/2021	MARTHA ELENA MORENO CORREDOR	41561742	Presidente ASUIPSCAFAM	SO Servicios Medicos y Oftalmológicos S.A.S



TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO

NOMBRE: ACTA DE REUNIÓN

PROCESO: GESTION DOCUMENTAL

CODIGO: GDO-PRO2-FOR1

VERSION: 1

PAGINA: 7 de 7

FECHA: 27 de febrero de 2020

17/11/2021	adlitri@hotmail.com	13	BOGOTA	20/10/2021	ADRIANA LIZETH TORRES RODRIGUEZ	1033759531	Auxiliar Atención al usuario	