



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- (10)	
CONVOCADA POR:	Anderson Mendez	PROCESO:	DIRECCION NACIONAL DE SERVICIO AL CLIENTE		
FECHA DE LA REUNION:	18 de agosto 2021	HORA INICIO:	8:00 am	HORA FIN:	10:00 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 Asooacha	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 (16 de julio 2021) Hora: 8:00 am a 10:00 a.m.	Marcela Hurtado	X		17 agosto 2021

TEMAS TRATADOS EN LA REUNION

1. Se da inicio a la reunión siendo las 8:00 am el jefe Anderson Mendez en calidad de director de servicio al Cliente da la 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 (21 de julio 2021).

- Aprobación por parte de los integrantes del Comité.

Siendo las 8:00 am el jefe Anderson da inicio a la reunión y agradece la respuesta efectiva y el compromiso asumido para esta convocatoria, después de concluir la lectura del acta anterior la

6. Varios:

Interviene el jefe Anderson y consulta si todos pudimos ver los videos dado que es una información muy valiosa, e informa que él envió el link al correo. Interviene la señora Sonia e indica que es una información muy interesante y es muy importante que esta llegue a los usuarios, interviene la señora Piedad e indica que no le llego el video.

Interviene el jefe Anderson e indica que se presentaron inconsistencias en la prestación del servicio, dificultades con cita para oftalmología en la sede de So soacha, por cancelación de agenda del doctor Reyes quien canceló la agenda de 3 días a la semana. Refiere que en la actualidad están en la búsqueda de otra persona que reemplace el profesional, adiciona que el doctor Henry realizo unos cambios operativos para cambiar la agenda y esto se ve reflejado, se han abierto unas agendas en las sedes Cis, dadas las circunstancias por el momento se está agendando en la ciudad de Bogota para poder garantizar el servicio.



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

Interviene el señor Aicardo y refiere que ir hasta Bogota es demasiado costoso, el jefe Anderson adiciona que los servicios oftalmología general, catarata se prestan en Soacha, que están intentando estabilizar la operación en el menor tiempo posible. Refiere que estamos validando el tema de los mensajes de texto, interviene y refiere que hay 2 personas a las cuales nunca les llego el SMS de recordatorio de cita, interviene Marcela Hurtado e indica que el consultor valida si desea que le llegue el SMS para el recordatorio de la cita, adiciona que puede ser que el paciente no ge habilitado el servicio y por ello no le llega la notificación. El señor Rafael interviene e indica que esta seguro que no le preguntaron si desea o no que le lleguen los mensajes

Interviene don Carlos Alberto y refiere que SO ha sido bombardeado por la atencion del servicio que venia presentado, pero veo, que ha venido avanzando en estas barreras de acceso, siempre que hablaban de SO era un problema, me llama la atención que solo se ha planteado lo de Rafael y Aicardo, pero me refiero al caso de Aicardo, tengo entendido que cuando un profesional se retira y en su mayoría es por temas de salario, debería haber una Banco de Datos para reemplazar el profesional. Sugiere retirar la respuesta fastidiosa de "No hay agendas tiene que seguir llamando", esa es la frase más odiosa que puede recibir un usuario, es importante precisar que nos den una respuesta amable.

El jefe Anderson refiere que Marcela Hurtado subió al cargo de supervisora por la gran trayectoria que tiene en la compañía, y uno de sus objetivos es el garantizar la promesa de servicio y continuamos trabajando para cumplir objetivos con calidad

Interviene el señor Mario y consulta si se puede aumentar el aforo, responde el jefe Anderson indicando que no es posible que es un tema normativo.

Interviene el señor Orlando escudero y refiere que las citas esta muy lejos el jefe Anderson Refiere que se están generando estrategias para mejor la oportunidad en la asignación de citas.

Interviene el señor Rafael y sugiere que en las sedes se instalen Carteles que ayuden a no cancelar.

Interviene el jefe Anderson e indica que se generó una reunión de SO y nueva EPS con el fin de articular una publicidad más fuerte, pero la Nueva EPS no se comprometió mucho, en términos generales reitero que iba a escalar el tema para esos avisos.

Interviene la señora Olga Lucia indicando que es importante que se generen estrategias para que el servicio de citas no sea tan largo, porque esto hace que el paciente de tanto esperar se alivie y ya no quiera tomar la



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

cita adiciona que por medio de mensaje de texto se puede generar el recordatorio de la cita. El jefe Anderson refiere que el software actual no permite realizar la llamada unos días antes, estamos realizando acercamientos con entidades que tienen las herramientas para brindar este servicio, y este es costoso.

Interviene el jefe Anderson y adiciona que en la actualidad se están generando estrategias de sensibilización para recordar las citas y evitar que se pierdan cupos.

Interviene el señor Humberto Alvarado y sugiere que el profesional genere una sola receta medica con todos los medicamentos no uno a uno porque en estos casos los envían para la dispensación a reclamar en diferentes puntos

Se cierra sesión siendo las 9:16 am agradeciendo la participación de las personas convocadas.

ACUERDOS Y COMPROMISOS

TAREA	RESPONSABLE	FECHA DE VENCIMIENTO
Enviar link a las partes convocadas para la próxima reunión de CPSS (16 agosto 2021) Hora: 8: 00 am a 10:00 am	Marcela Hurtado	16 de agosto del 2021
Manejo de agendas en Soacha	Jefe Anderson	16 de agosto del 2021
Envio de mensajes SMS recordatorio de citas	Jefe Anderson	16 de agosto del 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

arca temporal	Dirección de correo electrónico	No. Acta	Ciudad	Fecha	Nombres y Apellidos	No. Identificación	Cargo	Empresa
18/08/2021 9:38	supervisorcall@sosaludvisual.com	10	BOGOTA	18/08/2021	Marcela Hurtado Malagon	1057710667	Supervisora Call Center	SO Servicios Medicos y O oftalmologico S.A.S
18/08/2021 9:39	servicioalcliente@sosaludvisual.com	10	BOGOTA	18/08/2021	Olga Lucia Urrego Bello	1020816062	Asistente Servicio al Cliente	SO Servicios Medicos y Oftalmológicos S.A.S
18/08/2021 9:46	Asousunepsrestreepo20@gmail.com	10	BOGOTA	18/08/2021	Libardo Ramirez Bernal	19198154	Representante legal	SO Servicios Medicos y Oftalmológicos S.A.S
18/08/2021 10:14	rocitopu29@gmail.com	10	BOGOTA	18/08/2021	Piedad Rocio Pulido	28815617	Presidenta de la asociación de usuarios de Barrios Unidos	SO Servicios Medicos y Oftalmológicos S.A.S
18/08/2021 10:42	marthamorenocorredor@gmail.com	10	BOGOTA	18/08/2021	MARTHA ELENA MORENO C.	41.561.742	Presidente asociación IPS CAFAM- Nueva EPS	SO Servicios Medicos y Oftalmológicos S.A.S
18/08/2021 10:59	garzonolgalucia.39@hotmail.com	10	BOGOTA	18/08/2021	Olga Lucía Garzón Delgadillo	39737971	Presidente delegada Nueva Cundinamarca	SO Servicios Medicos y Oftalmológicos S.A.S
18/08/2021 11:08	raicif01@hotmail.com	10	BOGOTA	18/08/2021	Rainelda Cifuentes Lesmes	23701516	Asociación Ips Alquería	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

18/08/2021 13:21	analista.serviclient@sosaludvisual.com	10	MEDELLIN	18/08/2021	Blanca Nury Rojas Arroyave	42791685	Analista de Servicio al Cliente	SO Servicios Medicos y Oftalmológicos S.A.S
---------------------	----------------------------------------	----	----------	------------	-------------------------------	----------	---------------------------------------	------------------------------------------------------