



TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO

NOMBRE: ACTA DE REUNIÓN

PROCESO: GESTION DOCUMENTAL

CODIGO: GDO-PRO2-FOR1

VERSION: 1

PAGINA: 1 de 8

FECHA: 27 de febrero de 2020

TEMA A TRATAR:	Comité de Participación Social en Salud		Nº	GDE-GS- (12)	
CONVOCADA POR:	Anderson Mendez	PROCESO:	DIRECCION NACIONAL DE SERVICIO AL CLIENTE		
FECHA DE LA REUNION:	20 de octubre 2021	HORA INICIO:	8:00 am	HORA FIN:	09:00 am
LUGAR:	Aplicativo Zoom				

PARTICIPANTES		
NOMBRE	CARGO	EMPRESA
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 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 8

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		16 de octubre del 2021
Calle 51 señora Martha generar cita de Oftalmología y retina	Jefe Anderson	X		16 de octubre del 2021
Revisar Oportunidad de las agendas en Soacha y los problemas de comunicación	Jefe Anderson	X		16 de octubre del 2021



TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO

NOMBRE: ACTA DE REUNIÓN

PROCESO: GESTION DOCUMENTAL

CODIGO: GDO-PRO2-FOR1

VERSION: 1

PAGINA: 3 de 8

FECHA: 27 de febrero de 2020

Revisar Oportunidad de las agendas en Soacha y los problemas de comunicación	Jefe Anderson	16 de octubre del 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.
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 15 de septiembre 2021).
 - Aprobación por parte de los integrantes del Comité.

Siendo las 8:00 a.m Marcela Hurtado 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 interviene la señora Martha y refiere que sería importante recordarle la cita a los usuarios cuando han pasado más de 15 días de la asignación porque algunas veces el paciente lo olvida y esta se pierde, interviene Marcela e informa que para estos casos se está enviando un mensaje de texto. Interviene la señora Rosalba e indica que en SO están contactando al paciente via whatsapp o lo llaman y que les gusta ese modelo de atención por lo que nos felicita. Adiciona Marcela Hurtado que este modelo de atención se estableció desde hace ya algunos días y que se hace seguimiento al usuario para recordarle sus exámenes y sus citas. También refiere la importancia de diligenciar la asistencia a estas reuniones porque algunos asistentes no la están diligenciando.



TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO

NOMBRE: ACTA DE REUNIÓN

PROCESO: GESTION DOCUMENTAL

CODIGO: GDO-PRO2-FOR1

VERSION: 1

PAGINA: 4 de 8

FECHA: 27 de febrero de 2020

Interviene la señora Piedad Rocio Pulido, agradece el apoyo por la programación de la cirugía, la señora Martha también agradece y ratifica el apoyo dado para los casos que se han escalado y que estaban pendientes de asignación. Marcela Hurtado adiciona que la idea es dar un apoyo con los diferentes canales de acceso, refiere que se han presentado coyunturas por el cambio de operador por lo que se hizo necesario activar líneas alternas para dar solución al servicio. También informa que ya realizó el cambio de nombre en el grupo de whatsapp. Interviene la señora Piedad y refiere que ha detectado que las citas están muy lejos. Nuevamente interviene Marcela y refiere que hay que verificar la conducta que emite el profesional por ejemplo si el control es para 4 meses hay pacientes que solicitan la cita mucho antes. Por ello es importante establecer si son casos puntuales.

Interviene Lucía la analista de servicio al cliente de Bogotá, refiere que en nueva EPS no les están brindando información a los pacientes de los canales de atención que tiene SO. Interviene Marcela e indica que en la página de SO están publicados los diferentes canales de atención, sin embargo, las ordenes que emite nueva EPS aún siguen con la dirección de la 104, lo que hace que el paciente se desplace a esa dirección, el señor Aicardo consulta si para este caso hay un comunicado por escrito, Marcela responde que el acercamiento para estos casos se realizó por escrito. Interviene el señor Carlos Alberto y refiere que este tema hay que anotarlo para la reunión porque que da vergüenza que tengamos que decirle al paciente que se dirija a la dirección que corresponde y mas si ya ha sido notificada la nueva dirección a nueva EPS y el usuario va de un lado para otro. Adiciona Marcela Hurtado si hay otro tema a tratar el señor Libardo interviene y solicita se valide el caso de un paciente que ha perdido mucho la visión esta pendiente de la programación de cirugía, pero perdió las ordenes refiere que enviara los datos para el análisis.



TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO

NOMBRE: ACTA DE REUNIÓN

PROCESO: GESTION DOCUMENTAL

CODIGO: GDO-PRO2-FOR1

VERSION: 1

PAGINA: 5 de 8

FECHA: 27 de febrero de 2020

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



TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO

NOMBRE: ACTA DE REUNIÓN

PROCESO: GESTION DOCUMENTAL

CODIGO: GDO-PRO2-FOR1

VERSION: 1

PAGINA: 6 de 8

FECHA: 27 de febrero de 2020

ACUERDOS Y COMPROMISOS		
TAREA	RESPONSABLE	FECHA DE VENCIMIENTO
Validare e informar cual es la red de urgencias a nivel oftalmologico	Marcela Hurtado	16 de noviembre 2021
Análisis del caso del paciente recomendado por el señor Libardo (cirugia)	Lucia Urrego	17 de noviembre 2021
Manejo de agendamientos no programados	Marcela Hurtado	16 de noviembre 2021
Calendario de las próximas charlas educativas.	Marcela Hurtado	16 de noviembre 2021
Manejo de agendamento para citas no programadas	Marcela Hurtado	16 de noviembre 2021
Envio por correo electrónico de acta para su respectiva aprobación	Nury Rojas	16 de noviembre 2021



TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO

NOMBRE: ACTA DE REUNIÓN

PROCESO: GESTION DOCUMENTAL

CODIGO: GDO-PRO2-FOR1

VERSION: 1

PAGINA: 7 de 8

FECHA: 27 de febrero de 2020

Fecha	Dirección de correo electrónico	No. Acta	Ciudad	Fecha	Nombres y Apellidos	No. Identificación	Cargo	Empresa
20/10/2021	asousunepsrestrepo20@gmail.com	12	BOGOTA	20/10/2021	LIBARDO RAMIREZ	19198154	PRESIDENTE	SO Servicios Medicos y Oftalmológicos S.A.S
20/10/2021	analista.serviclient@sosaludvisual.com	12	MEDELLIN	20/10/2021	BLANCA NURY ROJAS ARROYAVE	42791685	analista de servicio al cliente	SO Servicios Medicos y Oftalmológicos S.A.S
20/10/2021	rocitopu29@gmail.com	12	BOGOTA	20/10/2021	Piedad Rocio Pulido	28815617	Presidente de Barrios Unidos	SO Servicios Medicos y Oftalmológicos S.A.S
20/10/2021	servicioalcliente@sosaludvisual.com	12	BOGOTA	20/10/2021	Olga Lucia Urrego Bello	1020816062	Asistente Administrativo en Salud	SO Servicios Medicos y Oftalmológicos S.A.S
20/10/2021	mahuma_150@hotmail.com	12	BOGOTA	20/10/2021	Marcela Hurtado Malagon	1057710667	Supervisora Call Center	SO Servicios Medicos y Oftalmológicos S.A.S
20/10/2021	hadymoreno22@gmail.com	12	BOGOTA	20/10/2021	HADY JANETH MOSQUERA MORENO	1057710667	Auxiliar atención al usuario	
20/10/2021	adlitri@hotmail.com	12	BOGOTA	20/10/2021	ADRIANA LIZETH TORRES RODRIGUEZ	1033759531	Auxiliar Atención al usuario	



TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO

NOMBRE: ACTA DE REUNIÓN

PROCESO: GESTION DOCUMENTAL

CODIGO: GDO-PRO2-FOR1

VERSION: 1

PAGINA: 8 de 8

FECHA: 27 de febrero de 2020