

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 febrero de 2022	HORA INICIO:	8:10 am	HORA FIN:	10:00 am
LUGAR:	Aplicativo Zoom				

PARTICIPANTES		
NOMBRE	CARGO	EMPRESA
Marcela Hurtado Malagón	Supervisora Call Center	SO Servicios Médicos y Oftalmológicos
Leydy Susana Álvarez Fuertes	Asistente Servicio al Cliente	SO Servicios Médicos y Oftalmológicos
Hady Janeth Mosquera Moreno	Auxiliar De Atención Al Usuario	SO Servicios Médicos y Oftalmológicos
Jennifer Carolina Garcia Rodriguez	Auxiliar de Servicio al Cliente	SO Servicios Médicos y Oftalmológicos
Rainelda Cifuentes Lesmes	Asociación Ips Alquilería	Nueva EPS
Libardo Ramírez	Representante legal	Nueva EPS
Derly Rodríguez	Presidenta Asociación Usuarios	Nueva EPS
Martha Elena Moreno Corredor	Presidenta asociación IPS Cafam	Nueva EPS
Orlando Escudero Álzate	presidente	Nueva EPS
Rosalba Larrota	Presidenta asociación de ips alquilería	Nueva EPS

(Anexar Firmas)

TEMAS TRATADOS EN LA REUNION

1. Se inicia la reunión siendo las 8:10 am la supervisora Marcela Infante en calidad de Supervisor Call Center da la bienvenida a la parte convocada.
2. Lectura del orden del día.
3. Verificación 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. Varios:
 - Marcela Hurtado inicia la Segunda sesión del primer semestre del año con Acta No 16.
 - Se da la bienvenida a la Sra. Derly Rodriguez representante de la Asociación IPS BIENESTAR- FONTIBON por la Supervisora Marcela Infante y se brinda explicación del motivo de los comités de participación social.
 - La Sra. Derly Rodriguez comenta lo siguiente: el día 03 de diciembre del 2021 asistió a valoración por la especialidad de optometría en la sede de Galerías donde fueron atendidas por la Dra. Gladys Dávila, ella refiere que al momento de la consulta le dio la impresión que la profesional “realizo la consulta como de afán”, por esta razón no le gusto la atención, paciente de 92 años quien posterior a consulta ingreso a la Optica pero el personal de la Optica fue “displicente”, por esta razón no le gusto la atención en nuestra sede.
 - La Supervisora Marcela Infante explica que esta situación no se presenta cotidianamente y pide disculpas por la situación presentada.
 - La asistente de servicio al cliente Leydy Álvarez indica que cuenta con los datos de la Sra. Derly Rodriguez y los de su mamá que realizara contacto telefónico para verificar cita de segundo concepto.
 - Toma la palabra la Sra. Rosalba Larrota quien refiere que ha tenido muy buena atención en nuestras sedes, también recomienda “tomar datos de las personas que nos brindan la información de lentes”, pues no son todos los que atienden así, de mi parte siempre he recibido un buen trato por parte del personal de SO.
 - La Supervisora Marcela Hurtado que efectivamente es importante tomar datos de nuestro personal debido a que esta información es muy importante para poder retroalimentar a la persona que genero dicha atención.

- La Sra. Rosalba Larrota solicita el envío de la información donde se encuentra el cambio de la razón social de nuestra entidad, la cual estaba a cargo del jefe Anderson Mendez y a la fecha pendiente no había sido enviada.
- La supervisora Marcela Hurtado indica que se escalara el caso con el Jefe Anderson para poder dar a conocer la solicitud de la Sra. Rosalba Larrota.
- Toma la palabra el Sr. Orlando Escudero indicando que los usuarios se siguen informando que en la línea no contestan y adicionalmente que las agendas están muy lejanas, refiere que las cirugías no se están cumpliendo en el área de programación, justifica que las quejas son por falta de programación y respuesta por parte de SO.
- La Supervisora Marcela Hurtado explica que la oportunidad está cercana pero que nuestros pacientes se están comunicando a solicitar cita con médico específico y que en esas circunstancias como entidad nos encontramos sujetos a la oportunidad de fechas y horarios que el profesional brinde a nuestra entidad, que con respecto al proceso de cirugía hay diferentes variables que en el caso de la cirugía que el tiene pendiente no se programó porque aún no cumple las guías oftalmológicas en la parte de agudeza visual.
- Toma la palabra Leydy Álvarez de servicio al cliente quien le explica a el Sr. Orlando que el caso puntual (la cirugía que el tiene pendiente por realizar) se encuentra en proceso y que al finalizar la reunión se realiza comunicación telefónica y se explicará en que estado se encuentra su cirugía.
- La Sra. Marta Moreno indica que en la línea no contestan e invita a enviar solicitudes de PQR.
- La supervisora Marcela Hurtado explica que la demora en la línea se debe a que en el momento nos encontramos menos 6 asesores por renuncia y que adicional a ello estamos presentando incapacidades lo cual afecta al servicio directamente y que nos impacta en la línea, aclara que el personal nuevo ya se encuentra en capacitación, pero esto conlleva tiempo, se explica que por esta razón se encuentra la demora en la línea.
- La Sra. Rainelda Cifuentes pide informe sobre la información de cuantos pacientes radican inconformidad, y datos de cuantos pacientes son multiquejosos (es decir; acceden a los servicios a través de radicación de inconformidades), adicional solicita asistir y realizar visitas a cada una de nuestras sedes con acompañamiento por parte del área de servicio al cliente y pregunta si ellos pueden ir sin acompañamiento nuestro.
- La supervisora Marcela Hurtado explica que con respecto a las visitas a las sedes se puede realizar, si así lo desean en el momento que sea preciso pueden asistir solos, pero que, en cuanto a la información sobre el acompañamiento de Servicio al cliente, debemos escalarlo con el jefe y que en la próxima reunión se le informará. Con respecto a la solicitud de las inconformidades se explica que es una información privada pero que con gusto se hará la verificación con el jefe y se dará de igual forma respuesta en la próxima reunión.

- La Sra. Marta Moreno solicita nueva intervención o capacitación por parte de nuestros funcionarios, en una nueva reunión.
- La supervisora Marcela Hurtado que con gusto se hará la verificación y se dará de igual forma respuesta en la próxima reunión.
- El Sr. Mario Barreto recalca información sobre las ópticas, pregunta ¿si las ópticas son nuestras o son un servicio externo?
- La supervisora Marcela Hurtado refiere que se realizará la verificación de dicha información y que será un punto para aclarar en la próxima reunión.
- Se realiza la presentación de las colaboradoras de Atención al Usuario; Hady Mosquera y Jennifer Garcia.
- La colaboradora Hady Mosquera saluda y agradece la invitación a la reunion , de igual manera indica que se encuentra dispuesta a colaborar en todo lo que mas pueda.
- Toma la palabra Jennifer Garcia quien de igual manera agradece poder participar e informa que en algún momento se podrán encontrar en las sedes y que con mucho gusto esta dispuesta siempre a colaborar.
- Se firma asistencia a la reunión Acta No 16.

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

ACUERDOS Y COMPROMISOS		
TAREA	RESPONSABLE	FECHA DE VENCIMIENTO
<ul style="list-style-type: none"> Llamar a la Sra. Derly Rodriguez y ofertar oportunidad para valoración de segundo concepto. 	Leydy Álvarez Asistente de servicio al cliente	16 de marzo del 2022
<ul style="list-style-type: none"> Informar al jefe Anderson sobre la documentación pendiente por enviar a la Sra., Rosalba 	Supervisora Marcela Hurtado	16 de marzo del 2022
<ul style="list-style-type: none"> Dar a conocer al Sr. Orlando las condiciones del proceso actual de la cirugía que tiene pendiente con nuestra entidad 	Leydy Álvarez Asistente de servicio al cliente	16 de Marzo del 2022
<ul style="list-style-type: none"> Verificar pertinencia con respecto la información de paciente que acceden a los servicios por medio de la radicación de las inconformidades, la cual se realizara con el apoyo y orientación por parte del Jefe Anderson. 	Supervisora Marcela Hurtado	16 de marzo del 2022
<ul style="list-style-type: none"> Verificar oportunidad para realizar el acompañamiento en cuanto a la visita en las sedes. 	Supervisora Marcela Hurtado	16 de marzo del 2022

TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO

CODIGO: GDO-PRO2-FOR1

NOMBRE: ACTA DE REUNIÓN

VERSION: 1

PROCESO: GESTION DOCUMENTAL

PAGINA: 6 de 6

FECHA: 27 de febrero de 2020

FECHA	CORREO	Acta No. 16	CIUDAD	NOMBRE	DOCUMENTO	CARGO	
16/02/2022	supervisorcall@sosaludvisual.com	Acta No. 16	BOGOTA	Marcela Hurtado Malagon	1057710667	Supervisora Call Center	SO Servicios Medicos y Oftalmologicos S A S
16/02/2022	servicioalcliente@sosaludvisual.com	Acta No. 16	BOGOTA	Leydy Susana Alvarez Fuertes	1024527860	Asistente Servicio al Cliente	SO Servicios Medicos y Oftalmologicos S A S
16/02/2022	marthamorenocorredor@gmail.com	Acta No. 16	BOGOTA	Martha Elena Moreno Corredor	41561742	Presidenta asociación IPS cafam	SO Servicios Medicos y Oftalmologicos S A S
16/02/2022	orlando021950@hotmail.com	Acta No. 16	BOGOTA	orlando escudero alzate	14966110	presidente	SO Servicios Medicos y Oftalmologicos S A S
16/02/2022	raicif01@hotmail.com	Acta No. 16	BOGOTA	Rainelda Cifuentes Lesmes	23701516	Asociación Ips Alquilería	SO Servicios Medicos y Oftalmologicos S A S
16/02/2022	asosunepsrestrepo20@gmail.com	Acta No. 16	BOGOTA	Libardo Ramírez	19198154	Representante legal	SO Servicios Medicos y Oftalmologicos S A S
16/02/2022	hadymoreno22@gmail.com	Acta No. 16	BOGOTA	HADY JANETH MOSQUERA MORENO	1019090726	Auxiliar De Atención Al Usuario	SO Servicios Medicos y Oftalmologicos S A S
16/09/2022	jennifergarcia94@hotmail.com	Acta No. 16	BOGOTA	Jennifer Carolina Garcia Rodriguez	1031157571	Auxiliar de Servicio al Cliente	SO Servicios Medicos y Oftalmologicos S A S
16/02/2022	derlyrodrri@hotmail.com	Acta No. 16	BOGOTA	Derly Rodríguez	35320585	Presidenta Asociación Usuarios	SO Servicios Medicos y Oftalmologicos S A S
16/02/2022	asociacionipsalqueria@hotmail.com	Acta No. 16	BOGOTA	ROSALBA LARROTA	41753525	Presidenta asociación de ips alqueria	SO Servicios Medicos y Oftalmologicos S A S