

TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO

CODIGO: GDO-PRO2-FOR1

NOMBRE: ACTA DE REUNIÓN

VERSION: 1

PROCESO: GESTION DOCUMENTAL

PAGINA: 1 de 6

FECHA: 27 de febrero de 2020

<b>TEMA A TRATAR:</b>	Comité de Participación Social en Salud		<b>Nº</b>	GDE-GS- (03)	
<b>CONVOCADA POR:</b>	Anderson Mendez	<b>PROCESO:</b>	DIRECCION NACIONAL DE SERVICIO AL CLIENTE		
<b>FECHA DE LA REUNION:</b>	16 de marzo de 2022	<b>HORA INICIO:</b>	8:10 am	<b>HORA FIN:</b>	10:00 am
<b>LUGAR:</b>	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 el Jefe Anderson Méndez en calidad Del Director Nacional De Servicio Al Cliente 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:
  - El jefe Anderson Méndez inicia la Tercera sesión del primer semestre del año con Acta No 17.
  - Se revisan los compromisos pendientes del acta No 16 de la siguiente forma:
    - a) Se informa al Quorum del comité que se realizo la llamada a la Sra. Derly Rodriguez para oferta oportunidad para segundo concepto, teniendo la novedad de aun estar pendiente la asignación del servicio por disponibilidad de tiempo de la Sra. Derly, a lo cual está de acuerdo con la información Suministrada.
    - b) El jefe Anderson Méndez aclara que con respecto a la información que se tenía pendiente por envió a la Sra. Rosalba Larrota fue enviada con anterioridad, a lo cual ella aclara que no la a recibido, por lo cual el Jefe solicita confirmar el correo y realiza el reenvío de la información, la Sra. Rosalba Larrota confirma recibido y informa estar de acuerdo a que el punto fue aclarado y resuelto.
    - c) Se informa al Quorum que efectivamente se realizo la llamada donde se informo el estado actual en el que se encontraba el proceso de la cirugia, aclarando que de acuerdo con la valoración por anestesia se encuentra en lista de espera por disponibilidad con el Cirujano. El Sr. Orlando Escudero agradece la gestión e indica que estará pendiente por la programación del servicio.

- d) El Jefe Anderson Méndez informa que debido a la confidencialidad de la información la misma no se puede ni debe hacerse pública y aclara que como entidad se logra identificar a los usuarios que realizan solicitudes a través de la radicación de inconformidades. El Quorum esta de acuerdo con esta información y entienden que como entidad tenemos el compromiso de la custodia y tratamiento de dicha información.
- ❖ La Sra. Derly Rodriguez, agradece la participación en el comité e indica que toma la palabra informando que lo que mas indigna al paciente es no tener a quien acudir el usuario, para generarle el manejo a la dificultad que pueda presentar el paciente en la sede directamente.
  - El Jefe Anderson informa que de acuerdo a las visitas realizadas por el mismo a las sedes, a logrado evidenciar las necesidades de la sede y aclara que efectivamente hemos realizado mejoras en las sedes informando que en nuestra sede con mayor afluencia, sede CIS (galerías), se cuenta con una persona para poder verificar estos casos, y darles tramites, teniendo en cuenta nuestro compromiso como entidad y resaltando que tenemos en cuenta cada circunstancia que pueda presentar a nuestros usuarios, por esta razón se da dando garantía a la prestación del servicio desde la revisión de oportunidad con el profesional dando prioridad a los usuarios que se desplazan de lugares fuera de Bogota.
  - ❖ Toma la palabra el Sr. Orlando Escudero e indica que ya se ha mejorado el servicio debido a que en la Sede de Bosa se ha logrado evidenciar que el paciente cuenta con mayor oportunidad mas cercana para los servicios, resaltando que el abordaje a el paciente a mejorado bastante y desde el Área De Atención Al Usuario en sede se a brindado de forma resolutivas a los usuarios que han realizado solicitudes, e informa que la comunicación con el Call Center se ha vuelto más accesible.
  - El jefe Anderson agradece dicha información y el reconocimiento a las mejoras por parte de las diferentes áreas, sin desconocer que aún tenemos áreas por mejoras y fortalecimiento para así dar los mejores resultados. Informa que nos encontramos a la espera de cambio de Software para poder estar en la vanguardia, siempre pensando en la facilidad de acceso a nuestros pacientes.
  - Toma la palabra Jennifer Garcia Auxiliar de Atención al usuario, e informa que estamos brindando las capacitaciones en nuestras sedes a los usuarios,

adicionalmente aclara que nos encontramos realizando verificación de los procesos internos para poder mejorar la comunicación asertiva a los usuarios y nuestros funcionarios, evidenciando posibles fallas por parte de nuestra entidad y del personal que recepciona a los pacientes.

- El Jefe aclara que el apoyo que Jennifer nos brinda en las diferentes sedes es aclarar al paciente y/o familiares los derechos y deberes que tienen como usuarios, adicionalmente la importancia de seguir las indicaciones que se brindan al momento de realizar la asignación del servicio, dando como ejemplo las consultas de Dilatación de Pupila donde es muy importante el acompañamiento de un familiar, para así minimizar los riesgos a los cuales el usuario se encuentra sujeto al abandonar nuestra sede, lo cual gracias al apoyo que nos brinda Jennifer hemos tenido multiplicación de la información.
- Toma la palabra el Sr. Libardo Ramírez quien indica que los usuarios le han manifestado que la línea esta presentando la misma falla, es decir, es difícil la comunicación con nuestros asesores de la línea debido a que no son contestadas las llamadas.
- El jefe Anderson indica que le va a dar la palabra a la Sra. Rocio y al Sr. Orlando Escudero, para retomar posteriormente la palabra y poder despejar las dudas.
- La Sra. Rocio indica que más que una solicitud es notificar el agradecimiento por la gestión y la resolutivez que a obtenido como respuesta a las solicitudes realizadas a la Supervisora Marcela Hurtado la cual a brindado respuesta pronta con la programación de los servicios con oportunidad muy cercana.
- El Jefe Anderson agradece la información brindada por parte de la Sra. Rocio y da la palabra al Sr. Orlando Escudero.
- El Sr. Orlando Escudero sugiere que realicemos participación en las reuniones donde diéramos una capacitación al usuario sobre el tratamiento y necesidades de los usuarios, para así poder dar tramite y respuesta, informando que podríamos intervenir un funcionario del área del Servicio al Cliente.
- La Sra. Derly informa que de acuerdo con la nueva reforma de la resolución 229 del año 2020 el Ministerio De Salud Y Protección Social, definió que el usuario tiene 22 derechos y 9 deberes, los cuales son desconocidos por el

usuario, recalcando la importancia de darlos a conocer a nuestros usuarios, sugiere que sea publica en los nuestros recursos visuales (televisores).

- El jefe informa que se a publicado en las redes sociales, en nuestros recursos visuales, manteniendo la información pública.
- e) El jefe indica que debido a las nuevas visitas que tenemos de los entes de control nos ha impedido un poco dar a conocer y visitar las sedes dando a conocer así los cambios en cuanto a la infraestructura y de ambiente, de revisar como se encuentra visualmente al interior y al exterior. Y con respecto a la capacitación informa que apenas tengamos nueva información de capacitación se les notificara y se realizara la debida intervención por parte del capacitador.
- El jefe Anderson solicita firmar el enlace de asistencia, y se verifica que los acuerdos pendientes fueron gestionados en su totalidad.
  - Se retoma el orden del día ya en el numeral 4, el jefe aclara que durante la reunión hemos tratado varios temas, pero que si hay algo mas de lo cual se pueda aportar los escuchamos.
  - No se evidencia preguntas por parte de los integrantes del comité, por esta razón el Jefe retoma la información generada de la línea del Call Center, aclara que en el momento no contamos con el recurso humano, por finalización de contratos y/o incapacidades, algo que nos impacta en las diferentes áreas, debido a que el personal es joven y por ende se encuentran estudiando y por esta razón no se adaptan a los horarios debido a que son rotatorios, siendo esto una dificultad, por lo mismo se están tomando medidas y se esta verificando compromisos, puesto que al ser una entidad que brinda servicios de salud, nos implica que el incumplimiento por parte de uno de nuestros colaboradores nos afecta.
  - Jennifer toma la palabra y solicita apoyo a los participantes del Quorum, solicitando que sean transmisores de la solicitud que se les esta realizando actualmente a nuestros usuarios en cuanto al correo electrónico para evitar demoras en las sedes.
  - El Sr. Aycardo interviene informando que no debemos solicitar el correo debido a que nuestros pacientes en su gran mayoría son adultos mayores y que algunos no cuentan con apoyo de familiares ni acompañamiento por parte de ellos, de acuerdo con lo mismo indica que no manejan aplicativos electrónicos, dando como ejemplo los pacientes que viven en zonas rurales y como agravantes viven solos.
  - El Jefe Anderson aclara que a partir de la **RESOLUCIÓN NÚMERO 000042 ( 05 de Mayo de 2020)** donde resuelve que todas las entidades que asumen una transacción electrónica

debemos reportar a la DIAN a través de factura electrónica porque no se va a aceptar “el papelito”, sino que debe migrar directamente a la DIAN, y dentro del mismo marco normativo nos solicita el envío automático, por esta misma razón todas las entidades deben realizar la solicitud del correo electrónico al usuario; explica que esto se debe a que al momento de realizar el proceso de facturación la misma envía el recibo o comprobante del trámite realizado al correo del usuario, así mismo como a la DIAN de manera automática, explica que como entidad conocemos las falencias de nuestros usuarios, pero también estamos sujetos a cumplir la normatividad y a la vigilancia de los entes de control, se resalta y se pide apoyo para ser receptores y emisores de la información. Se solicita finalizar 15 minutos antes por compromisos por parte del área.

- Se agradece asistencia, aportes y participación en la reunión.
  - Se firma asistencia a la reunión Acta No 17.

6. Se cierra sesión siendo las 09:45 am agradeciendo la participación de las personas convocadas.

### ACUERDOS Y COMPROMISOS

TAREA	RESPONSABLE	FECHA DE VENCIMIENTO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar quienes quieren y pueden acompañarnos en las próximas visitas para así programarnos y retomar las visitas, como acompañamiento y veedores de la prestación del servicio.</li> </ul>	Jefe Anderson Méndez	20 abril del 2022

FECHA	CORREO	ACTA	CIUDAD	NOMBRE	DOCUMENTO	CARGO	ENTIDAD
16/03/2022	asousunepsrestrepo20@gmail.com	ACTA No. 17	BOGOTA	LIBARDO RAMÍREZ BERNAL	19198154	RPTE. LEGAL	SO Servicios Medicos y Oftalmologicos S.A.S
16/03/2022	supervisorcall@sosaludvisua.com	ACTA No. 17	BOGOTA	MARCELA HURTADO MALAGON	1057710667	SUPERVISORA CALL CENTER	SO Servicios Medicos y Oftalmologicos S.A.S
16/03/2022	marthamorenocorredor@gmail.com	ACTA No. 17	BOGOTA	MARTHA ELENA MORENO CORRE	41561742	PRESIDENTE ASUIPSCAFAM	SO Servicios Medicos y Oftalmologicos S.A.S
16/03/2022	servicioalcliente@sosaludvisua.com	ACTA No. 17	BOGOTA	LEYDY SUSANA ALVAREZ FUERT	1024527860	ASISTENTE SERVICIO AL CLIENTE	SO Servicios Medicos y Oftalmologicos S.A.S
16/03/2022	aycardo1459@gmail.com	ACTA No. 17	BOGOTA	AYCARDO GONZALEZ GALVEZ	17125165	REPRESENTANTE	SO Servicios Medicos y Oftalmologicos S.A.S
16/03/2022	orlando021950@hotmail.com	ACTA No. 17	BOGOTA	ORLANDO ESCUDERO ALZATE	14966110	PRESIDENTE	SO Servicios Medicos y Oftalmologicos S.A.S
16/03/2022	carlosalbertoreyespolanco2011@hotmail.com	ACTA No. 17	BOGOTA	CARLOS ALBERTO REYES POLA	14202140	DELEGADO ASOCIACIONES DE USUARIOS	SO Servicios Medicos y Oftalmologicos S.A.S
16/03/2022	orlando021950@hotmail.com	ACTA No. 17	BOGOTA	ORLANDO ESCUDERO ALZATE	14966110	PRESIDENTE	SO Servicios Medicos y Oftalmologicos S.A.S
16/03/2022	derlyrodrn@hotmail.com	ACTA No. 17	BOGOTA	DERLY RODRIGUEZ	35320585	ASOCIACIÓN DE USUARIOS	SO Servicios Medicos y Oftalmologicos S.A.S
16/03/2022	radicacionnupos@sosaludvisua.com	ACTA No. 17	BOGOTA	JENNIFER CAROLINA GARCÍA RO	1031157571	AUX ATENCIÓN AL USUARIO	SO Servicios Medicos y Oftalmologicos S.A.S
16/03/2022	orlando021950@hotmail.com	ACTA No. 17	BOGOTA	ORLANDO ESCUDERO ALZATE	14966110	PRESIDENTE	SO Servicios Medicos y Oftalmologicos S.A.S