

TEMA A TRATAR:	Comité de Participación Social en Salud			Nº	GDE-GS-(01)
CONVOCADA POR:	Anderson Mendez	PROCESO:	DIRECCION NACIONAL DE SERVICIO AL CLIENTE		
FECHA DE LA REUNION:	30 de octubre de 2020	HORA INICIO:	2:30 pm	HORA FIN:	4:30 pm
LUGAR:	Aplicativo Meet				

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
Hady Moreno	Auxiliar Atención al Usuario	SO Servicios Médicos y Oftalmológicos
Humberto Alvarado	Representante Asociación Usuarios	Nueva EPS
Aycardo Gonzalez	Representante Asociación Usuarios	Nueva EPS
Martha Elena Moreno	Representante Asociación Usuarios	Nueva EPS
Rafael Rodriguez	Representante Asociación Usuarios	Nueva EPS
Camilo Tellez	Representante Asociación Usuarios	Nueva EPS
Mario Barreto	Representante Asociación Usuarios	Nueva EPS
Nestor Alvarez	Representante Asociación Usuarios	Nueva EPS

(Anexar Firmas)

SEGUIMIENTO DE COMPROMISOS PENDIENTES				
TAREA	RESPONSABLE	ESTADO		FECHA PROX. SEGUIMIENTO
		EJECUTADA	EN PROCESO	
acta	No aplica – Primer			

TEMAS TRATADOS EN LA REUNION

<p>1. Se da inicio a la reunión siendo las 3:00 pm donde el jefe Anderson Mendez en calidad de Director de servicio al Cliente da la bienvenida a la parte convocada.</p>
<p>2. Se realiza presentación formal de los colaboradores que hacen parte de la IPS SO SERVICIOS MEDICOS Y OFTALMOLOGICOS S.A.S en la primera sesión del Comité de Participación Social en Salud.</p>
<p>3. Seguidamente los representantes de los usuarios realizan su presentación ante el Comité de PSS</p>
<p>4. La Dirección de servicio al cliente en cabeza del jefe Anderson Mendez expone brevemente los temas a desarrollar en la primera sesión de trabajo abarcando los siguientes tópicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Generalidades de la Política de Participación en Salud en la IPS SO. • Creación del comité según lineamientos de la Política de Participación Social en Salud. • Concertación de la mesa de trabajo (cronograma de reuniones). • Información general IPS SO. • Socialización de los canales de comunicación establecidos por la entidad para facilitar el acceso a los servicios: Call Center, correo electrónico, Lineas de WhatsApp y pagina Web. Para las Regionales Bogota, Cundinamarca y Medellin. Se encuentran distribuidos agentes en el call center para contestar las llamadas.
<p>5. Al finalizar la sesión se otorga la palabra a los representantes de asociación de usuarios para que expongan libremente las novedades identificadas frente a la prestación de servicio.</p>
<p>6. Inicia locución la Sra Martha Elena Moreno, agradeciendo a la IPS SO la iniciativa de convocar a mesas de trabajo (Comité de Participación Social en Salud) para mejorar la prestación de los servicios médicos oftalmológicos a la población adscrita.</p>
<p>7. Toma la palabra el señor Rafael Rodriguez, quien notifica que algunos usuarios han manifestado inconvenientes con la línea de atención call center ya que reportan que antes de conectarse con el asesor queda en silencio la línea dando a entender que se ha colgado la llamada. Por lo anterior, el jefe Anderson Mendez manifiesta que hace unos días se realizó cambio en la plataforma call center (Cambio de servidor) y sitio de recepción de llamadas, razón por la cual, se han presentado variaciones en el funcionamiento normal de la línea de atención. Expone que se está realizando monitoreo permanente a la línea y pruebas con el</p>

<p>nuevo servidor, se espera que el menor tiempo posible está en funcionamiento el sonido o tono de espera</p>
<p>8. La IPS SO informa que se encuentra trabajando en la implementación del IVR para ayudar a optimizar los tiempos de respuesta en la línea de atención call center y a través de los canales establecidos para asignación de citas.</p>
<p>9. El jefe Anderson recalca las mejoras y ajustes que se han venido implementando a la línea de atención call center para mejorar la conexión con los usuarios por lo que dentro de la propuesta manifiesta que se hizo una actualización en la grabación de la línea del call center para fortalecer el sistema de información, y evitar así, que la llamada sea abandonada.</p>
<p>10. El señor Néstor Alvarez toma la palabra, notifica a los representantes de la IPS el reporte de dos inconformidades al correo pacientesaltocosto@hotmail.com por lo que solicita la respectiva verificación de los casos. De la misma manera, manifiesta a la entidad que se establezca una conexión directa a través de correo electrónico con algún representante de la institución para reporte de los casos que tiene conocimiento.</p>
<p>11. El jefe Anderson responde a la inquietud, quien confirma la dirección de correo electrónico institucional para el reporte de los casos amendez@sosaludvisual.com; el mismo recomienda que este correo es solo de conocimiento para los participantes del Comité. No obstante, se socializa el correo institucional para el trámite de inconformidades el cual corresponde a atencionalusuario@sosaludvisual.com (este correo es de conocimiento público)</p>
<p>12. Toma la palabra el señor Humberto Alvarado, quien manifiesta que la IPS debe garantizar mecanismos facilitadores para que los usuarios de municipio puedan desplazarse a la ciudad de Bogotá a cumplir las citas sin contratiempo por lo que solicita a la Entidad tener en cuenta los tiempos y horarios flexibles para la asignación de los servicios; la IPS responde que la entidad está trabajando en la ampliación de jornadas que suplan la necesidad de nuestros usuarios.</p>
<p>13. Bajo votación los participantes del Comité de Participación Social en Salud llevo a cabo la programación de la mesa de trabajo la cual quedo concertada para el tercer miércoles de cada mes en horario de 8:00 am - 10:00 am.</p>
<p>14. Siendo las 4:30 pm se da por finalizada la primera convocatoria al Comité de Participación Social en Salud, agradeciendo la asistencia a las partes convocadas.</p>

ACUERDOS Y COMPROMISOS

TAREA	RESPONSABLE	FECHA DE VENCIMIENTO
Enviar presentación realizada por la Dirección de servicio al cliente a los representantes de la asociación	Jefe Anderson Mendez	18 Noviembre 2020
Verificación de Tono de Espera en la línea de atención call center	Jefe Anderson Mendez	18 Noviembre 2020
Tramite de 2 inconformidades radicadas por pacientes de alto. Enviar solicitud al correo de atencionalusuario@sosaludvisual.com	Nestor Alvarez	09 Noviembre 2020
Realizar análisis de PQRS correspondientes enviadas por el señor Néstor Alvarez	Jefe Anderson Mendez	18 Noviembre 2020
Enviar link a las partes convocadas para la próxima reunión de CPSS (18 Noviembre 2020) Hora: 8: 00 am a 10:00 pm	Marcela Hurtado	16 Noviembre 2020

TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO

CODIGO: GDO-PRO2-FOR1

NOMBRE: ACTA DE REUNIÓN

VERSION: 1

PROCESO: GESTION DOCUMENTAL

PAGINA: 5 de 5

FECHA: 27 de febrero de 2020

Fecha	Correo Electronico	Ciudad	Numero de Acta	Nombres y Apellidos	No. Identificacion	Ocupacion	Empresa
30/10/2020	servicioalcliente@sosaludvisual.com	BOGOTA	1	Marcela Hurtado Malagon	1057710667	Colaboradora	SO SERVICIOS MEDICOS Y OFTALMOLÓGICOS S.A.S
30/10/2020	marthamorenocorredor@gmail.com	BOGOTA	1	Martha Elena Moreno C.	41.561.742	pensionada	colpensiones
30/10/2020	analista.servicliente@sosaludvisual.com	MEDELLIN	1	BLANCA NURY ROJAS ARROYAVE	42791685	ANALISTA SERVICIO AL CLIENTE	SO SERVICIOS MEDICOS Y OFTALMOLÓGICOS
30/10/2020	notengo@sosaludvisual.com	BOGOTA	1	Camilo Tellez	10157687	Pensionado	Nueva Eps asociación
30/10/2020	hadymoreno22@gmail.com	BOGOTA	1	Hady Janeth Mosquera Moreno	1019090726	Trabajador	So Servicios Medicos y Oftalmologicos
30/10/2020	aycardo1459@gmail.com	BOGOTA	1	Aycardo Gonzalez Galvez	17125165	Usuario	Asusoacha
30/10/2020	nestoralvarezlara@hotmail.com	BOGOTA	1	Néstor Álvarez Lara	1111	Veedor	Pacientes Alto Costo
30/10/2020	amendez@sosaludvisual.com	BOGOTA	1	Anderson giovanni mendez	80143226	Dirección nacional de servicio al cliente	so servicios medicos y oftalmologicos
30/10/2020	mariobarreto30@hotmail.com	BOGOTA	1	Mario Barreto	19226910	Pensionado	Colpensiones