



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- (13) | |
| CONVOCADA POR: | Anderson Mendez | PROCESO: | DIRECCION NACIONAL DE SERVICIO AL CLIENTE | | |
| FECHA DE LA REUNION: | 17 de noviembre 2021 | HORA INICIO: | 8:00 am | HORA FIN: | 09:00 am |
| LUGAR: | Aplicativo Zoom | | | | |

| PARTICIPANTES | | |
|---------------------|--|---------------------------------------|
| NOMBRE | CARGO | EMPRESA |
| Anderson Mendez | Director Nacional de 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 |
| 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 Asosoacha | 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 (20 de octubre 2021) Hora: 8: 00 am a 10:00 am | Marcela Hurtado | X | | 15 de Noviembre del 2021 |
| Envío de acta para aprobación | Nury Rojas | | X | 14 de noviembre 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.



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 20 de Octubre 2021).

- Aprobación por parte de los integrantes del Comité.

Siendo las 8:00 a.m. se de inicio a la reunión, el jefe Anderson interviene y agradece por la participación. Después de leer y aprobar el acta anterior. Interviene el señor Mario y consulta si en SO hay buzón. El jefe Anderson refiere que cada sede tiene su buzón y que la apertura se realiza de forma semanal en presencia de un usuario y/o paciente en compañía de funcionario de servicio al cliente. Posteriormente se ingresa a nuestro sistema de información Agilmed y el caso es enviado a la gerencia quien de acuerdo al Rol genera la solicitud para que el líder de cada área realice si es del caso la respectiva retroalimentación al funcionario que realizo la falta.

Interviene el señor Aicardo y refiere del manejo de agendas en Soacha, por quejas en oportunidad para el servicio de Optometría y oftalmología, el jefe indica que hay novedad desde hace algunos meses un profesional que renuncio, y como contingencia se han traslado oftalmólogos de otras sedes para poder cumplir con el agendamiento. Refiere el jefe que en la actualidad están en la búsqueda de otro Optometra para poder solucionar los caso. Adiciona que con la extensión de horario del call center y el direccionamiento de profesionales se está tratando de estandarizar el servicio. También refiere que es importante sensibilizar al paciente para que asista a las citas, o cancele a tiempo y poder darle la oportunidad a otro paciente para que asista.



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

El señor Aicardo consulta como es el agendamiento virtual el jefe Anderson informa que actualmente existen herramientas tecnológicas que permiten que se realice el agendamiento para casos puntuales como reformulación y revisión de exámenes. Adiciona que la cita se genera mediante una video llamada donde el paciente previamente debió aportar una línea de celular que tenga la disponibilidad de conectarse a wifi o cargar datos, una vez concluya la llamada el profesional emitirá la receta médica al correo electrónico que aportó el paciente para que este a su vez gestione los medicamentos en su ips primaria.

La señora interviene Martha y agradece por el trabajo que se viene realizando por parte de la IPS para presentar un buen servicio.

Interviene el señor Humberto y solicita se revise el caso del paciente Julio Cesar Barbosa, porque el señor está a la espera de una cirugía para Catarata.

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

ACUERDOS Y COMPROMISOS

| TAREA | RESPONSABLE | FECHA DE VENCIMIENTO |
|-------|-------------|----------------------|
|-------|-------------|----------------------|



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

| | | |
|--|-----------------|----------------------|
| Envío de link próxima reunión | Marcela Hurtado | 18 de Enero 2022 |
| Validar el caso del señor Julio Cesar Barbosa | Marcela Hurtado | 15 de diciembre 2021 |
| Envío por correo electrónico de acta para su respectiva aprobación | Nury Rojas | 15 de diciembre 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

| Fecha | Dirección de correo electrónico | No. Acta | Ciudad | Fecha | Nombres y Apellidos | No. Identificación | Cargo | Empresa |
|------------|--|----------|----------|------------|------------------------------|--------------------|--|---|
| 17/11/2021 | asousunepsrestrepo20@gmail.com | 13 | BOGOTA | 17/11/2021 | LIBARDO RAMIREZ | 19198154 | PRESIDENTE | SO Servicios Medicos y Oftalmológicos S.A.S |
| 17/11/2021 | analista.serviclient@sosaludvisual.com | 13 | MEDELLIN | 17/11/2021 | BLANCA NURY ROJAS ARROYAVE | 42791685 | analista de servicio al cliente | SO Servicios Medicos y Oftalmológicos S.A.S |
| 17/11/2021 | amendez@sosaludvisual.com | 13 | BOGOTA | 17/11/2021 | Anderson Mendez | 80143226 | Director Nacional de Servicio al Cliente | SO Servicios Medicos y Oftalmológicos S.A.S |
| 17/11/2021 | servicioalcliente@sosaludvisual.com | 13 | BOGOTA | 17/11/2021 | Olga Lucia Urrego Bello | 1020816062 | Asistente Administrativo en Salud | SO Servicios Medicos y Oftalmológicos S.A.S |
| 17/11/2021 | mahuma_150@hotmail.com | 13 | BOGOTA | 17/11/2021 | Marcela Hurtado Malagon | 1057710667 | Supervisora Call Center | SO Servicios Medicos y Oftalmológicos S.A.S |
| 17/11/2021 | marthamorenocorredor@gmail.com | 13 | BOGOTA | 17/11/2021 | MARTHA ELENA MORENO CORREDOR | 41561742 | Presidente ASUIPSCAFAM | 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

| | | | | | | | | |
|------------|---------------------|----|--------|------------|---------------------------------------|------------|------------------------------------|--|
| 17/11/2021 | adlitri@hotmail.com | 13 | BOGOTA | 20/10/2021 | ADRIANA LIZETH TORRES RODRIGUEZ | 1033759531 | Auxiliar Atención al usuario | |
| | | | | | | | | |