



**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

<b>TEMA A TRATAR:</b>	Comité de Participación Social en Salud		<b>Nº</b>	GDE-GS- (15)	
<b>CONVOCADA POR:</b>	Anderson Mendez	<b>PROCESO:</b>	DIRECCION NACIONAL DE SERVICIO AL CLIENTE		
<b>FECHA DE LA REUNION:</b>	19 de enero 2022	<b>HORA INICIO:</b>	8:00 am	<b>HORA FIN:</b>	09:00 am
<b>LUGAR:</b>	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 Asosoacha	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

Martha Elena Moreno	Representante Asociación Usuarios Presidente IPS Cafam	Nueva EPS
Rafael Rodriguez	Representante Asociación Usuarios Ips Bienestar Centenario	Nueva EPS
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 (14 de diciembre 2021) Hora: 8: 00 am a 10:00 am	Marcela Hurtado	X		15 de diciembre del 2021
Envío de acta para aprobación	Nury Rojas		X	15 de diciembre 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

### TEMAS TRATADOS EN LA REUNION

1. Se da inicio a la reunión siendo las 8:40 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.

Se da inicio a la sesión programada para el día hoy el jefe Anderson Agradece la participación y acogida al comité.

Interviene la supervisora del Call center Marcela Hurtado quien verifica el quorum, da lectura al orden del día y del acta anterior, la cual es aprobada por unanimidad.

#### **Temas Varios.**

Interviene el jefe Anderson y comenta que actualmente SO viene trabajando en la creación de Herramientas para mejorar las interacciones del usuario y que puedan acceder a los diferentes servicios, adiciona que una vez estén listos estará realizando la presentación de los mismos.

Interviene la señora Rosario Perdomo e indica que trato de comunicarse por whatsapp y no fue posible, el jefe Anderson indica que con la herramienta tecnológica que se piensa instalar el paciente casi que tendrá la solución en línea adiciona que hay una herramienta de robótica que de acuerdo a solicitud del usuario va tener una respuesta automática.



**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

La señora Rosario refiere que en la actualidad hay mucha queja sobre el tema de citas, sugiere que sería bueno que tan pronto se tengan esta herramienta se informe para realizar la socialización con los usuarios.

El jefe Anderson comenta que el cuarto pico de la pandemia ha afectado algunos colaboradores tanto de Bogotá como Medellín situación que ha provocado el cierre de áreas enteras por temas de contagio, adiciona que contractar otras personas es complejo por el tema de capacitación la cual demora más o menos 20 a 25 días.

Sr Aicardo comenta que en varias oportunidades lo han contactado para ofértale cita, pero él no ha tenido la posibilidad de modificarla. Marcela toma la cedula para realizar las respectivas validaciones, el jefe Anderson indica que el tema es complejo que hay casos en donde se ofrecen alternativas y el usuario las rechaza. Adiciona que en el momento tenemos 3 casos en donde el paciente se ha ido directamente a la superintendencia a pesar de haberle ofertado varias fechas de cita, agrega que el paciente no está utilizando los canales de acceso para las citas y de una vez se va a la superindencia y esta no es la ruta ni el camino más efectivo. El señor Aicardo manifiesta que hay que concientizar a los usuarios.

El jefe Anderson refiere que desde hace algunos meses estamos trabajando con la niña asesora se atención al usuario realizando un trabajo en sala, en donde se aborda al paciente y se le refuerza la importancia de asistir a los controles y cancelar aquellas citas donde definitivamente el paciente no puede asistir. También expone la importancia y la tarea de sensibilizar al paciente para que los requerimientos sean escalados directamente en SO, evitando que el paciente se dirija de una vez a los entes de control, agrega que si bien es cierto puede haber desviaciones tenemos un equipo de colaboradores dispuestos a solucionar los requerimientos del usuario en el menor tiempo posible.



**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

Interviene el señor Orlando Escudero y refiere que está de acuerdo en que se utilicen los diferentes canales de atención, para evitar que estos requerimientos se conviertan en quejas, pero solicita que SO tenga un mayor compromiso, al momento de contactar los pacientes porque quedan de llamarlos y no lo hacen.

Señora Reynalda Cifuentes refiere como acceder porque está esperando que la llamen para un procedimiento.

Interviene el jefe Anderson y refiere que tal como lo había prometido se inicia con la primera charla del año e invita a la doctora Carolina Daza para que tome la palabra e inicie con el tema “Donación de Órganos y tejidos”.

La doctora daza. Genera la presentación haciendo referencia a la ley 1805 del 2016.

Temas a tratar.

- Marco Regulatorio
- Quien pueden donar, tipo de donantes
- Procedimiento.
- Preguntas
- Cierre.



**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

Siendo las 10:00 am de la mañana se da por terminada la reunión.

<b>DEBERES Y COMPROMISOS</b>		
<b>TAREA</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA DE VENCIMIENTO</b>
Envío de link próxima reunión	Marcela Hurtado	16 de febrero 2022
Envío por correo electrónico de acta para su respectiva aprobación	Nury Rojas	16 de febrero 2022



**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
19/01/2022	asousunepsrestrepo20@gmail.com	15	BOGOTA	19/01/2022	LIBARDO RAMIREZ	19198154	PRESIDENTE	SO Servicios Medicos y Oftalmológicos S.A.S
19/01/2022	analista.serviclient@sosaludvisual.com	15	MEDELLIN	19/01/2022	BLANCA NURY ROJAS ARROYAVE	42791685	analista de servicio al cliente	SO Servicios Medicos y Oftalmológicos S.A.S
19/01/2022	rocitopu29@gmail.com	15	BOGOTA	19/01/2022	Piedad Rocio Pulido	28815617	Presidente de Barrios Unidos	SO Servicios Medicos y Oftalmológicos S.A.S
19/01/2022	raicif01@hotmail.com	15	BOGOTA	19/01/2022	Rainelda Cifuentes Lesmes	23701516	Secretaria, asociación Ips Alquilería	Secretaria, asociación Ips Alquilería
19/01/2022	mahuma_150@hotmail.com	15	BOGOTA	19/01/2022	Marcela Hurtado Malagon	1057710667	Supervisora Call Center	SO Servicios Medicos y Oftalmológicos S.A.S
19/01/2022	hadymoreno22@gmail.com	15	BOGOTA	19/01/2022	HADY JANETH MOSQUERA MORENO	1057710667	Auxiliar atención al usuario	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:** 8 de 8

**FECHA:** 27 de febrero de 2020

Fecha	Dirección de correo electrónico	No. Acta	Ciudad	Fecha	Nombres y Apellidos	No. Identificación	Cargo	Empresa
19/01/2022	leydyruizalvarez@gmail.com	15	BOGOTA	19/01/2022	LEYDY SUSANA ALVAREZ FUERTES	1024527860	ASITENTE SERVICIO AL CLIENTE	SO Servicios Medicos y Oftalmológicos S.A.S
19/01/2022	Servicioalcliente@sosaludvisual.com	15	BOGOTA	19/01/2022	Olga Lucía Garzón Delgadillo	39737971	Delegada cundinamarca nueva eps	SO Servicios Medicos y Oftalmológicos S.A.S
15/12/2021	amendez@sosaludvisual.com	15	BOGOTA	15/12/2021	Anderson Mendez	80143226	Director nacional de Servicio al cliente	SO Servicios Medicos y Oftalmológicos S.A.S