

TEMA A TRATAR:	COMITÉ DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD 22			N°	ACTA N° 22
CONVOCADA POR:	Jefe Anderson Mendez Director Nacional de Servicio al Cliente	PROCESO:	Gestión cliente y usuario		
FECHA DE LA REUNION:	19-oct-22	HORA INICIO:	8:15 a. m.	HORA FIN:	10:15 a. m.
LUGAR:	Aplicativo zoom				

PARTICIPANTES		
NOMBRE	CARGO	EMPRESA
LIBARDO RAMIREZ BERNAL	REPRESENTANTE RESTREPO	NUEVA EPS
RAINELDA CIFUENTES LESMES	ASOCIACIÓN IPS ALQUERÍA	NUEVA EPS
DERLY RODRIGUEZ	ASOCIACIÓN DE USUARIOS	NUEVA EPS
OLGA LUCIA GARZÓN DELGADILLO	DELEGADA CUNDINAMARCA	NUEVA EPS
MARTHA ELENA MORENO CORREDOR	ASUIPSCAFAM - NEPS	NUEVA EPS
LEYDY SUSANA ALVAREZ	ASIS. SERV. AL CLIENTE BOGOTA	IPS S.O. SERVICIOS MEDICOS Y OFTALMOLOGICOS S.A.S
LUISA FERNANDA COY	ASIS. SERV. AL CLIENTE MEDELLIN	IPS S.O. SERVICIOS MEDICOS Y OFTALMOLOGICOS S.A.S
ANDERSON GIOVANNI MENDEZ	DIRECTOR NACIONAL DE SERVICIO AL CLIENTE	IPS S.O. SERVICIOS MEDICOS Y OFTALMOLOGICOS S.A.S
AYCARDO GONZALEZ GALVEZ	REPRESENTANTE	NUEVA EPS
MARIO BARRETO	PRESIDENTE	NUEVA EPS
RUBÉN PÉREZ	AFILIADO	NUEVA EPS

SEGUIMIENTO DE COMPROMISOS PENDIENTES					
N° CONSECUTIVO TAREA	TAREA	RESPONSABLE	ESTADO		FECHA PROX. SEGUIMIENTO
			EN PROCESO	CERRADA	

TEMAS TRATADOS EN LA REUNIÓN
1. Se inicia reunion con la solicitud de autorizacion para la grabacion de la sesion, donde todos los participantes autorizan.
2. Se lee el orden del dia y el Quorum lo acepta.
Damos paso a los puntos varios de la siguiente manera:
Toma la palabra la señora Olga y sugiere modificacion en el orden del dia, la cual se realiza dentro de la reunion, en los numerales 3 y 4.
El Jefe Anderson toma la palabra y solicita aprobacion del orden del dia, y del Quorum.
Toma la palabra Leydy Asistente del servicio al cliente donde se realiza una informacion general sobre el comite anterior.
El jefe Anderson toma la palabra e indaga si se tiene duda sobre la informacion del orden del dia.
Toma la palabra la Sra. Rainalda quien recuerda la problemática que manejamos en la linea del call center.
El Jefe Anderson toma la palabra e informa que seguiremos con el siguiente numeral, Novedades , explicando que en el momento nos encontramos en la verificacion de los procesos internos debido a que se mantienen las fallas en la linea, pese a que el recurso humano disponible en el call y los canales de acceso a la linea han sido ampliados, donde con el auditor estamos verificando las herramientas que nos puedan ayudar a fortalecer la programacion de los servicios, teniendo en cuenta que todas las sedes se encuentran con el personal capacitado para la programacion de los servicios.
El Jefe tambien informa que en el momento ya nos encontramos en pruebas del Chat Box donde internamente se realiza escritura masiva por partes de varios funcionarios para la lograr evidenciar fallas y asi minimizar el impacto cuando ya se habilite para los usuarios.
El Jefe solicita apoyo de los participantes informando las falencias que se mantenga o logren evidenciar en las sedes.
El Jefe Anderson indica que en las visitas que a realizado a logrado identificar que el personal de las sedes estaba ofertando oportunidad del servicio en nuestras de Cundinamarca, no respetando la georeferenciacion de nuestros usuarios, teniendo en cuenta oportunidad y la prestacion de los servicios.
El Sr. Mario Barreto informa que fue atendido por la linea telefonica agradeciendo que recibio muy buena atencion y orientacion de la linea
El Jefe Anderson explica sobre la oportunidad de supra y se reconoce que en el momento la oportunidad de las sede SOACHA nos ha venido impactando debido a que los usuarios solicitan consultas en dichas sede por los servicios de supraespecialidades se atienden en la sede de Galerias (Centro Integral de Servicios)
El Jefe Anderson informa que ya se empezo a entregar la informacion de los centros farmaceuticos que se encuentran disponibles para la entrega de medicamentos oftalmologicos.

N° CONSECUTIVO TAREA	TAREA	RESPONSABLE	FECHA DE VENCIMIENTO