

TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO

CODIGO: GDO-PRO2-FOR1

NOMBRE: ACTA DE REUNIÓN

VERSION: 1

PROCESO: GESTION DOCUMENTAL

PAGINA: 1 de 5

FECHA: 27 de febrero de 2020

TEMA A TRATAR:	Comité de Participación Social en Salud		Nº	GDE-GS-(03)	
CONVOCADA POR:	Anderson Mendez	PROCESO:	DIRECCION NACIONAL DE SERVICIO AL CLIENTE		
FECHA DE LA REUNION:	16 NOVIEMBRE 2022	HORA INICIO:	8:10 am	HORA FIN:	10:00 am
LUGAR:	Aplicativo Zoom				

PARTICIPANTES		
NOMBRE	CARGO	EMPRESA
MARCELA HURTADO MALAGON	SUPERVISORA CALL CENTER	SO SERVICIOS MEDICOS Y OFTALMOLOGICOS S.A.S
LEYDY SUSANA ALVAREZ FUERTES	ASISTENTE SERVICIO AL CLIENTE	SO SERVICIOS MEDICOS Y OFTALMOLOGICOS S.A.S
ANDERSON MENDEZ	DIRECTOR NACIONAL DE SERVICIO AL CLIENTE	SO SERVICIOS MEDICOS Y OFTALMOLOGICOS S.A.S
RAINELDA CIFUENTES LESMES	USUARIA	SO SERVICIOS MEDICOS Y OFTALMOLOGICOS S.A.S
ORLANDO ESCUDERO ALZATE	PRESIDENTE	SO SERVICIOS MEDICOS Y OFTALMOLOGICOS S.A.S
DERLY RODRIGUEZ	ASOCIACIÓN DE USUARIOS	SO SERVICIOS MEDICOS Y OFTALMOLOGICOS S.A.S
ROSARIO AMÉRICA PERDOMO	VICEPRESIDENTE, IPS TOBERIN	SO SERVICIOS MEDICOS Y OFTALMOLOGICOS S.A.S
LIBARDO RAMIREZ	REPRESENTANTE LEGAL	SO SERVICIOS MEDICOS Y OFTALMOLOGICOS S.A.S
ROSARIO AMÉRICA PERDOMO	VICEPRESIDENTE ASOCIACION IPS	SO SERVICIOS MEDICOS Y OFTALMOLOGICOS S.A.S

(Anexar Firmas)

TEMAS TRATADOS EN LA REUNION

1. Se inicia la reunión de manera Mixta siendo las 8:20 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 da la bienvenida realizando la presentación de cada uno de los participantes del comité, agradeciendo la participación a la primera reunión posteriormente el jefe da la palabra a la asistente del área de Servicio al Cliente Leydy Álvarez para la lectura de los acuerdos pendientes del comité anterior.
 - Quien toma la palabra realizando un breve resumen sobre los temas tratados en el anterior comité.

Se finaliza lectura y se procede con el orden del día.

- La Sra. Martha Solicita que la próxima reunión sea de manera presencial puesto que sería la última del año.
- Toma la palabra el jefe Anderson quien indica que estaremos verificando la disponibilidad de un salón para la reunión.
- El Sr. Mario solicita aclaración sobre la Optica que tiene el logo de nuestra entidad.
- Toma la palabra el jefe Anderson quien indica que de acuerdo con la verificación se evidencia que la Optica que esta ubicada al finalizar las escaleras eléctricas hace parte a nuestra entidad. De acuerdo con intervención por parte de los participantes de la asociación, donde indagan sobre los valores de los lentes, donde el jefe informa que nuestros precios se derivan en cuando a la calidad, puesto que nuestros productos cumplen los más altos estándares de calidad, se da como ejemplo el antirreflejo puesto que se puede encontrar en el mercado desde \$15.000 en adelante, pero los cuales no tiene una vida útil extendida.
- El Sr. Carlos toma la palabra donde indica que es un tema muy álgido puesto que la información y beneficios que se brinda entre los sectores públicos y privados es bastante diferente dando como ejemplo un taller de carros. Resaltando que nuestra entidad maneja calidad y ética.

- El jefe informa que manejó promociones dentro del mes en nuestras ópticas, para facilitar al usuario la adquisición del producto, dependiendo las necesidades del usuario, teniendo en cuenta patologías, evoluciones, entre otras. Se debate el tema desde los diferentes puntos de vista de los participantes.
- Toman la palabra la Sra. Derly informa que pese a la calidad del servicio los usuarios refieren que en cuanto a ópticas el costo es muy alto, el Jefe Anderson realiza la intervención, aclarando más dudas sobre los lentes y explicando que en el momento la estamos con las pruebas del CHATBOX para facilitar como canal de acceso a nuestros usuarios puesto que se mantiene las inconformidades sobre las líneas telefónicas y los canales de acceso, información que fue suministrada como respuesta a la comunicación e intervención de varios participantes de la asociación.
- Toma la palabra la Sra. Rosario donde cuenta su experiencia que tuvo en la atención de la Óptica, de donde se sintió muy bien atendida.
- El jefe explica que de acuerdo con la capacidad de pago del paciente puede adquirir los servicios en las ópticas dando cierre a este tema.
- El jefe comenta y explica que la falla de la línea en gran parte es a la novedad que pueda presentar los asesores del call center, puesto que da por ejemplo lo sucedido en meses anteriores donde se ausentaban más o menos de 6 a 8 asesores en un día, perjudicando la línea y no permitiendo un porcentaje bastante alto el cual en promedio son de 800 a 1000 llamadas diarias lo cual se evidencia como consecuencia el tema de acceso a la línea, aunque con las herramientas que se están implementando se espera obtener muchos beneficios en especial hacia nuestros usuarios permitiendo así el acceso a nuestra entidad. También informa que con respecto al Punto informado por la Sra. Derly sobre el trato humanizado el jefe explica que desde el área de servicio al cliente estamos implementando con dos personas o una que permita capacitar tanto al cliente interno como el cliente externo sobre el trato que debemos brindar y que nos gustaría recibir. Lo cual el jefe logró evidenciar con las visitas que se han realizado aleatoriamente en las sedes, aclarando que la sede CIS ya cuenta con un asesor de atención al usuario de lunes a viernes en horario de oficina y la otra persona realiza las visitas una vez por semana a las demás sedes.
- La Sra. Esther toma la palabra donde informa que los pacientes con controles POP, al salir del mismo control el profesional le informa que el paciente debe esperar la llamada para que le confirmen la consulta.

- Toma la palabra la supervisora Marcela Hurtado donde informa que el paciente o los casos informados fueron analizados donde se evidencian que los mismos se encuentran en seguimiento y que uno de ellos no había asistido a control POP por condiciones propias de la usuaria, entonces como solución Marcela solicita apoyo de la mesa de trabajo (comité) para que nos escalen y/o comenten estos casos puntuales presto a que el manejo debe ser diferente.
- Indagan sobre los servicios prioritarios y/o urgentes, donde el jefe informa que lo ideal es que el usuario sea atendido primeramente en la IPS primaria de este y posteriormente general la remisión de acuerdo con el criterio medico permitiendo un direccionamiento pertinente a los servicios.
- Se solicita autorización por parte de los representantes para compartir las líneas telefónicas de los mismos a nuestros usuarios, lo cual no es autorizado por seguridad de los participantes. Como solución informan que en cada sede se encuentra el cronograma de reuniones mensuales en el cual el usuario puede asistir puesto que son directamente con ellos.
- El jefe agradece la aclaración y se transmitirá a los usuarios que soliciten la información suministrada por el Sr. Carlos Alberto, informando que también podemos escalar los casos puntualmente a los funcionarios que hacen parte de la asociación de usuarios, se da por finalizada la reunión.

6. Se cierra sesión siendo las 10:00 am agradeciendo la participación de las personas convocadas.

ACUERDOS Y COMPROMISOS

TAREA	RESPONSABLE	FECHA DE VENCIMIENTO
<ul style="list-style-type: none"> • Verificar para cuando podemos programar la próxima reunión presencial. 	Jefe Anderson Méndez	28 DE DICIEMBRE 2022

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	NOMBRES Y APELLIDOS	DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO	NO. ACTA	CIUDAD	NO. IDENTIFICACION	CARGO	EMPRESA
16/11/2022	RAINELDA CIFUENTES LESMES	RAICIF01@HOTMAIL.COM	ACTA N° 24	BOGOTA	23701516	USUARIA	SO Servicios Medicos y Oftalmologicos S.A.S
16/11/2022	ORLANDO ESCUDERO ALZATE	ORLANDO021950@HOTMAIL.COM	ACTA N° 24	BOGOTA	14966110	PRESIDENTE	SO Servicios Medicos y Oftalmologicos S.A.S
16/11/2022	ANDERSON MENDEZ	AMENDEZ@SOSALUDVISUAL.COM	ACTA N° 24	BOGOTA	80143226	DIRECTOR NACIONAL DE SERVICIO AL CLIENTE	SO Servicios Medicos y Oftalmologicos S.A.S
16/11/2022	DERLY RODRIGUEZ	DERLYRODR@HOTMAIL.COM	ACTA N° 24	BOGOTA	35320585	ASOCIACION DE USUARIOS	SO Servicios Medicos y Oftalmologicos S.A.S
16/11/2022	ROSARIO AMÉRICA PERDOMO	ROSARIOAMERICA@GMAIL.COM	ACTA N° 24	BOGOTA	41652616	VICEPRESIDENTE, IPS TOBERIN	SO Servicios Medicos y Oftalmologicos S.A.S
16/11/2022	LIBARDO RAMIREZ	ASOUSUNEPSRESTREPO20@GMAIL.COM	ACTA N° 24	BOGOTA	19198154	REPRESENTANTE LEGAL	SO Servicios Medicos y Oftalmologicos S.A.S
16/11/2022	ROSARIO AMÉRICA PERDOMO	ROSARIOAMERICA@GMAIL.COM	ACTA N° 23	BOGOTA	41652616	VICEPRESIDENTE ASOCIACION	SO Servicios Medicos y Oftalmologicos S.A.S
16/11/2022	LEYDY SUSANA ALVAREZ FUERTES	Servicioalcliente@sosaludvisual.com	ACTA N° 23	BOGOTA	1024527860	ASISTENTE SERVICIO AL CLIENTE	SO Servicios Medicos y Oftalmologicos S.A.S