

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:	18 ENERO 2023	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)



TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO

CODIGO: GDO-PRO2-FOR1

NOMBRE: ACTA DE REUNIÓN

VERSION: 1

PROCESO: GESTION DOCUMENTAL

PAGINA: 2 de 5

FECHA: 27 de febrero de 2020

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, quién lidero la reunión dio la bienvenida haciendo la presentación de cada uno de los participantes del comité, agradeciendo la asistencia 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.

- Principalmente se inició la reunión con la rendición del informe que da la apertura a la nueva sede, ubicada en plaza central.
- En un segundo momento el tema a tratar fue sobre la implementación y el seguimiento a la plataforma de chat box, la cual fue creada para la agilización y mejoramiento en la prestación del servicio de asignación de citas que por el solo está en función del servicio de optometría para la regional de Medellín, de la misma manera se están haciendo las pruebas para la aplicación de la misma en Bogotá.
- Se menciona que el aplicativo aun no funciona para la programación de exámenes y procedimientos quirúrgicos.
- Acto seguido se habló sobre la incorporación de tecnología multidiagnóstico la cual se presta mediante el servicio de optometría Wam al usuario en las que se realizan unas tomas con este dispositivo que permite determinar las patologías del usuario, o en su defecto puede darle de alta.
- Por otro lado se hablo sobre los canales de acceso, donde se prevén nuevas estrategias o modificaciones y de esta manera tener más control frente al acceso de los usuarios a los servicios a través de los medios de comunicación que se tienen establecidos en la compañía.
- Finalmente, en la reunión no se generó ningún compromiso en específico, el único acuerdo y más importante es mantener la actualización frente a los procesos y progresos que ha tenido la entidad con respecto a las nuevas planeaciones en pro del continuo mejoramiento del servicio al cliente.

TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO

CODIGO: GDO-PRO2-FOR1

NOMBRE: ACTA DE REUNIÓN

VERSION: 1

PROCESO: GESTION DOCUMENTAL

PAGINA: 3 de 5

FECHA: 27 de febrero de 2020

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: 3 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	DERLYRODRI@HOTMAIL.COM	ACTA N° 24	BOGOTA	35320585	ASOCIACIÓN 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



TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO

CODIGO: GDO-PRO2-FOR1

NOMBRE: ACTA DE REUNIÓN

VERSION: 1

PROCESO: GESTION DOCUMENTAL

PAGINA: 4 de 5

FECHA: 27 de febrero de 2020