

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

<b>TEMA A TRATAR:</b>	Comité de Participación Social en Salud		<b>Nº</b>	GDE-GS-(03)	
<b>CONVOCADA POR:</b>	Anderson Mendez	<b>PROCESO:</b>	DIRECCION NACIONAL DE SERVICIO AL CLIENTE		
<b>FECHA DE LA REUNION:</b>	15 Marzo 2023	<b>HORA INICIO:</b>	8:10 am	<b>HORA FIN:</b>	10:00 am
<b>LUGAR:</b>	Aplicativo Zoom				

PARTICIPANTES		
NOMBRE	CARGO	EMPRESA
MARCELA HURTADO MALAGON	SUPERVISORA CALL CENTER	SO SERVICIOS MEDICOS Y OFTALMOLOGICOS S.A.S
PAULA ANDREA RINCÓN ALVIS	ASISTENTE SERVICIO AL CLIENTE	SO SERVICIOS MEDICOS Y OFTALMOLOGICOS S.A.S
LUISA FERNANDA COY	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 siendo las 8:20 am el jefe Anderson Méndez en calidad de director nacional De Servicio Al Cliente da la bienvenida a la parte convocada.

2. Lectura del orden del día liderada por Luisa Coy.

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 Luisa Coy 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 de novedades, observaciones he inquietudes que cada integrante del comité tenía con respecto a la operación.
- La Sra. Rosalba manifestó inquietud con la demora en las citas que se hacen al call center.
- El Sr. Orlando menciona la importancia de unificar criterios en todas las sedes al momento de impartir la información a todos los usuarios en la atención, de la misma manera cuestionó la dificultad en el acceso al servicio por los medios de comunicación con los que disponemos y por último propuso educar al usuario por concepto de los términos establecidos para la respuesta a las solicitudes y sobre todo necesidades de los usuarios.
- La Sra. Rocío hizo la observación de que a los pacientes de barrios unidos se les debe fortalecer la oportunidad en el agendamiento de citas, por otro lado, se permitió felicitar a la IPS So por su excelente servicio y calidad en profesionales.
- La Sra. Marta pregunto acerca de los pacientes que tienen como IPS primaria CAFAM que no se les esta prestando el servicio.
- La Sra. Olga enunció demoras en la programación de Cirugías, después de que los pacientes han tenido cita de anestesia, resaltando la promesa de servicio (10 días), de la misma manera también sugirió un control de tercer nivel en las cirugías realizadas a los pacientes.
- La Sra. Derly indago acerca de los horarios de servicio al cliente y acto seguido, felicito también a la empresa por cumplimiento de términos en la prestación del servicio.



SERVICIOS MÉDICOS  
Y OFTALMOLÓGICOS S.A.S.

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

- El Sr. Rafaelino hizo una petición frente a la posibilidad de implementar un colaborador más en la atención al usuario presencial.

#### Soluciones;

El jefe Anderson se pronuncio frente a las observaciones manifestadas de la siguiente manera;

- Con respecto a la demora en las llamadas, se hizo una prueba piloto con inteligencia artificial que se basaba en llamar a los pacientes para asignar las citas, sin embargo, no tuvo éxito ya que mas del 50% de pacientes confirmaba la cita pero no asistían, de la misma manera el intento por incorporar el aplicativo Agilmed en la web, tuvo complicaciones que llevaron a restringirlo, con tal resultado se siguen evaluando estrategias que descongestionen la atención al usuario y disminuyan las llamadas en el Call Center que en el momento esta limitado con el número de asesores para que mejore la comunicación del usuario a SO.
- Se destaca la aplicación del equipo multidisciplinario el cual ha sido bien recibido por los usuarios en la sede Plaza central, ayudando a agilizar los procesos de accesibilidad a los pacientes que llegan por primera vez.
- En atención a lo pacientes CAFAM por orden de la Nueva Eps a partir del 1 de marzo las peticiones de estos usuarios deben redirigirse a su IPS primaria.
- Para la programación de cirugías se tiene que no se puede generar después de la consulta, el término perentorio es de 15 días para hacerlo. Asimismo, en relación con el control con tercer nivel, se tomo como una novedad a tener en cuenta para evaluar.
- Acerca de los horarios en las sedes para la solicitud de citas presencial, se preciso en que no hay un horario especifico ya que depende del flujo de usuarios que lo soliciten, sin embargo, en el centro integral de servicios se maneja una atención de 7am a 5pm, de esta manera también se hizo la invitación a que se divulgue que en la sede calle 100 y plaza central también se maneja la misma malla horaria para la atención al cliente.

#### Compromisos:

- Fortalecer el continuo mejoramiento en la calidad de servicio al cliente, en el tema mas importante que atañe a la empresa en el momento y es el Call Center.
- En atención a la petición puntual hecha por el señor Rafaelino se buscara la vacante que se requiere para la optimización de la prestación del servicio.
-

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

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"><li>Verificar para cuando podemos programar la próxima reunión presencial.</li></ul>	Jefe Anderson Méndez	28 DE DICIEMBRE 2022



SERVICIOS MÉDICOS  
Y OFTALMOLÓGICOS S.A.S.

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

Marca temporal	Dirección de correo	No. Acta	Ciudad	Fecha	Nombres y Apellido	No. Identificación	Cargo	Empresa
15/3/2023 9:35:37	asousunepsrestrepo20@		26 BOGOTA	15/3/2023	Libardo Ramirez	19198154	Representante legal	SO Servicios Medicos y Oftalmologicos S.A.S
15/3/2023 10:23:09	paulaandrearincon6@gr		26 BOGOTA	15/3/2023	Paula Andrea Rincón Alv	1001327589	Asistente de servicio al c	SO Servicios Medicos y Oftalmologicos S.A.S
15/3/2023 10:24:39	derlyrodri@hotmail.com		26 BOGOTA	15/3/2023	Derly Rodriguez	35320585	Presidenta Junta Directiv	SO Servicios Medicos y Oftalmologicos S.A.S
15/3/2023 10:39:49	raicif01@hotmail.com		26 BOGOTA	15/3/2023	Rainelda Cifuentes Lesm	23701516	Asociación Ips Alquería	SO Servicios Medicos y Oftalmologicos S.A.S
15/3/2023 10:48:04	rafaro74@yahoo.com		26 BOGOTA	15/3/2023	Rafaelino Rodriguez	17075841	Presidente Auneps Sant	SO Servicios Medicos y Oftalmologicos S.A.S
15/3/2023 10:58:15	amendez@sosaludvisual		26 BOGOTA	15/3/2023	Anderson mendez lara	80143226	Director nacional de serv	SO Servicios Medicos y Oftalmologicos S.A.S
15/3/2023 10:58:49	derlyrodri@hotmail.com		26 BOGOTA	15/3/2023	Derly Rodriguez	35320585	Presidenta Junta Directiv	SO Servicios Medicos y Oftalmologicos S.A.S
15/3/2023 10:59:03	marthamorenocorredor@		26 BOGOTA	15/3/2023	Martha Elena Moreno	41561742	Presidente	SO Servicios Medicos y Oftalmologicos S.A.S
15/3/2023 10:59:06	garzonolgalucia.39@hot		26 BOGOTA	15/3/2023	OLGA LUCIA GARZÓN I	39737971	Delegada Cundinamarca	SO Servicios Medicos y Oftalmologicos S.A.S
15/3/2023 10:59:22	rocitopu29@gmail.com		26 BOGOTA	15/3/2023	Piedad Rocío Pulido	28815617	Presidente de Barrios Un	SO Servicios Medicos y Oftalmologicos S.A.S
15/3/2023 10:59:38	ORLANDO021950@HO		26 BOGOTA	15/3/2023	ORLANDO ESCUDERO	14966110	PRESIDENTE	SO Servicios Medicos y Oftalmologicos S.A.S
15/3/2023 10:59:54	servicioalclientemedellin		26 BOGOTA	15/3/2023	LUISA FERNANDA COY	1014258778	ASISTENTE SERVICIO	SO Servicios Medicos y Oftalmologicos S.A.S
15/3/2023 11:46:52	orlando021950@hotmail		26 BOGOTA	15/3/2023	Orlando escudero alzate	14966110	Presidente	SO Servicios Medicos y Oftalmologicos S.A.S
15/3/2023 13:05:52	asociacionipsalqueria@h		26 BOGOTA	15/3/2023	Rosalba Larrota	41753525	Presidenta	SO Servicios Medicos y Oftalmologicos S.A.S