

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:	19 abril 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
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
RAFAELINO	ASOCIACIÓN DE USUARIOS	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
ROCIO PULIDO	ASOCIACIÓN DE USUARIOS	SO SERVICIOS MEDICOS Y OFTALMOLOGICOS S.A.S
OLGA	ASOCIACIÓN DE USUARIOS	SO SERVICIOS MEDICOS Y OFTALMOLOGICOS S.A.S
LIBARDO	ASOCIACIÓN DE USUARIOS	SO SERVICIOS MEDICOS Y OFTALMOLOGICOS S.A.S
MARIO BARETO	ASOCIACIÓN DE USUARIOS	SO SERVICIOS MEDICOS Y OFTALMOLOGICOS S.A.S

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 Paula Rincón.
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.
 - El jefe da lectura de los acuerdos pendientes del comité anterior, realizando un breve resumen sobre los temas tratados.

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.
- Con relación a los compromisos anteriores el jefe Anderson rescata el mejoramiento del IVR, la contratación de nuevo personal, entre los cuales está la coordinadora del call center y los agentes.
- El Sr. Rafaelino extiende unas felicitaciones por el acompañamiento a los usuarios, pero a su vez hace la observación de la dificultad de acceso al canal telefónico.
- La Sra. Derly Rodriguez manifiesta inconformidad de los usuarios en las sedes
- La Sra, Rocío Pulido refiere que los pacientes presentan múltiples inconvenientes frente al acceso a la línea, no obstante, también felicita a SO porque lo usuarios han sido agradecidos con la diligente prestación del servicio.
- La Sra. Olga expresó la misma dificultad del acceso a los servicios por vía telefónica, por otro lado, enuncio que había preferencia por los usuarios de Bogotá sobre toda cundinamarca.

- El Sr. Libardo pregunta cual es la ruta para los pacientes que tienen un diagnóstico.

Soluciones;

El jefe Anderson se pronunció 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 más 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 para que mejore la comunicación del usuario a SO.

Asimismo, el jefe indico que se espera restablecer la experiencia del servicio haciendo uso del chat Web que funciona en horario de 7am a 5pm y de insistir en las llamadas por parte de los usuarios.

- Se destaca la aplicación del equipo multidagnóstico 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 las irregularidades de las sedes se menciona que se han hecho cambios en la infraestructura, como, por ejemplo, en sede plaza 54 se hizo cambio de silletería, se abrió un espacio de citas medicas en el local 214 y se amplió la oficina de atención al afiliado por un espacio más grande. Al mismo tiempo que se tienen funcionarios para la asignación de citas de 8am a 1pm y de 1pm a 7pm,
- Acerca del modelo o ruta de servicio para un paciente que accede a nuestra institución por primera vez, se indica que ingresa por modelo de servicio el cual es optometría, siendo lo más importante la agudeza visual, de allí se remite a Oftalmología y supra especialidades
- El jefe revelo un informe que se realizó para los pacientes que registran en la base por el servicio de optometría y oftalmología para hacerles un seguimiento.
- Por último, con relación a las preferencias sobre las sedes el jefe aclara que por la cantidad de pacientes CAPITA que se manejan hay una atención todavía mayor en la ciudad, ello NO quiere decir que se tenga preferencia en Bogotá, pues para todas las sedes se maneje igualdad en términos de accesibilidad, transparencia, oportunidad y calidad del servicio.

Compromisos:

- Mejorar continuamente.
- Mantener el nombre de la institución en alto.
- Fortalecer la comunicación entre el paciente y el funcionario de la institución.



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.



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