

<b>TEMA A TRATAR:</b>	Comité de Participación Social en Salud			<b>Nº</b>	GDE-GS-(03)
<b>CONVOCADA POR:</b>	Anderson Méndez	<b>PROCESO:</b>	DIRECCION NACIONAL DE SERVICIO AL CLIENTE		
<b>FECHA DE LA REUNION:</b>	17 mayo 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	PROFESIONAL EN SALUD.	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
OLGA LUCIA	DELEGADA PRESIDENTE DE CUNDINAMARCA	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
ROSALBA LARROTA	PRESIDENTE ASOCIACION – IPS ALQUERIA	SO SERVICIOS MEDICOS Y OFTALMOLOGICOS S.A.S
MARIO BARRETO	REPRESENTANTE LEGAL	SO SERVICIOS MEDICOS Y OFTALMOLOGICOS S.A.S
CARLOS ALBERTO	PRESIDENTE ASOCIACION BOGOTA	SO SERVICIOS MEDICOS Y OFTALMOLOGICOS S.A.S
REINELDA CIFUENTES	REPRESENTANTE DE ASOCIACION – IPS ALQUERIA	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 Jefe Anderson.

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 Paula Rincón 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. Derly Rodriguez realiza observación frente a la información que es impartida por parte de SO, la cual debe ser clara y efectiva para los pacientes, darles respuesta de enrutamiento a los usuarios. De la misma manera felicito a la compañía por el equipo multidiagnostico.
- La Sra. Rosalba manifiesta problemas de comunicación con el Call Center, también expone que no está de acuerdo con ser tramitadores entre los usuarios y el acceso, como sugerencia refiere que se le brinde la información de los canales de acceso al usuario, a modo de orientación mas no de tramitador.
- El Sr. Carlos Alberto pregunta cuales son los medios de acceso que se tienen, teniendo en cuenta que algunas personas no tienen o no saben hacerlo por medios virtuales. El sr. También propone una reunión de análisis con directivos frente a los PQRS de los usuarios en torno a la salud, para trabajar temas en torno a la operación de la institución.
- El Sr. Orlando indica que la atención en SO es saturada. De la misma manera pregunta; si una persona no es invidente totalmente. ¿se le podría hacer un seguimiento para mejorar la calidad de vida?
- La Sra. Olga felicita la prestación de servicio de SO. No obstante, sugiere fortalecer la línea del call center.
- La Sra. Derly Rodriguez agradece por la calidad del servicio, al mismo tiempo le surge la inquietud de cómo funciona la confirmación de citas para el usuario, si es por medio



**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

- de WhatsApp y/o mensajes de texto.
- Por ultimo el Sr. Mario Expresa amplias felicitaciones por la calidad de profesionales con los que cuenta SO.

- 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 pronunció frente a las observaciones manifestadas de la siguiente manera;

- Con respecto a la demora a lo indicado por la Sra. Derly Rodriguez el jefe Anderson refiere que se debe hacer contacto con el usuario para dar viabilidad de acuerdo con su patología.
- El jefe Anderson hace una amonestación frente a la franja horaria del acceso de los pacientes a la institución, el cual fue establecido en días hábiles de 7am a 5pm y los sábados de 7am a 1pm.
- Frente a la intervención de la Sra. Rosalba el jefe Anderson estuvo de acuerdo en encarrilar al usuario en los canales de acceso, haciendo énfasis en el modelo de servicio establecido.
- Se destaca que en la ultima semana se han hecho pruebas de mejora al interior del equipo, igualmente el Chat Web ha sido una gran ayuda.
- La asignación de citas presencial se ha reflejado en la demanda del servicio.
- El jefe Anderson explica el funcionamiento del equipo multidiagnóstico.
- Se explica que el equipo se le presta a los pacientes de primera vez, orienta que diagnóstico y/o seguimiento se le debe asignar al paciente, agilizando el trabajo de los profesionales.
- Para dar respuesta al Sr. Orlando, el jefe Anderson explica que para ese tipo de pacientes que no son invidentes en su totalidad se les hace un seguimiento farmacológico y/o quirúrgico hasta donde corresponda pertinente la institución.
- En relación con lo indicado por el Sr. Carlos Alberto se tendrá en consideración su petición.
- De acuerdo con lo dicho por la Sra. Olga, se responde con el objetivo de mejorar la prestación de servicios con pacientes cápita, que éstos sean garantizados.
- El jefe Anderson aclara la duda de la Sra. Derly sobre la confirmación de citas, la cual se hace por el correo electrónico, con sus respectivas indicaciones a tener en cuenta.

#### Compromisos:

- Ajustar desviaciones
- Evaluar la posibilidad de hacer la próxima reunión presencial.

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

Marca temporal	Dirección de correo	FECHA	Ciudad	Numero A	NOMBRE	OCUMEN	CARGO	EMPRESA
5/17/2023 8:50:38	amendez@sosaludvisi	17/05/2023	BOGOTA	28	anderson mendez	80143226	director de servicio al c	So servicios medicos y oftalmologicos s. a. s
5/17/2023 8:53:28	asousunepsrestrepo20	17/05/2023	BOGOTA	28	Libardo Ramírez	19198154	Representante legal	Os
5/17/2023 9:03:30	derlyrodri@hotmail.co	17/05/2023	BOGOTA	28	Derly Rodriguez	35320585	Presidenta Usuarios	Nueva Eps
5/17/2023 9:34:28	marthamorenocorredor	17/05/2023	BOGOTA	28	Martha Elena Moreno	41561742	Presidenta asociación	Nueva EPS
5/17/2023 9:53:45	carlosalbertoreyespola	17/05/2023	BOGOTA	28	Carlos Alberto Reyes	14202140	Presidenta asociación	S o
5/17/2023 9:55:16	garzonolgalucia.39@h	17/05/2023	BOGOTA	28	Olga Lucía Garzon De	39737971	Delegada presidente C	Nueva eps
5/17/2023 10:02:27	orlando021950@hotmail	17/05/2023	BOGOTA	28	Orlando Escudero Alz	14966110	Presidenta Asociación	Servi Optamos.
5/17/2023 10:04:04	raicif01@hotmail.com	17/05/2023	BOGOTA	28	Rainelda Cifuentes Les	23701561	Alqueria	Nueva Eps
5/17/2023 10:06:11	asociacionipsalqueria	17/05/2023	BOGOTA	28	Rosalba Iarrotta	41753525	Presidenta asociación	Nueva EPS
5/17/2023 10:14:08	mariobarreto30@hotm	17/05/2023	BOGOTA	28	Mario Barreto1	19.226.910	Predidente	VIVA1A Marly
5/17/2023 10:15:08	servicioalcliente@sos	17/05/2023	BOGOTA	28	Paula Andrea Rincón	1001327589	Asistente servicio al cl	So servicios medicos y oftalmologicos s. a. s
5/17/2023 10:25:08	servicioalclientemedell	17/05/2023	BOGOTA	28	Luisa Fernanda Coy G	1014258778	Asistente servicio al cl	So servicios medicos y oftalmologicos s. a. s

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