

	ACTA DE REUNIÓN		Código: AT-TH4-FO-08	
			Versión: 04	Página 1 de 4
	Proceso: Talento Humano		Fecha: 19-09-2022	

Fecha	Lugar	Hora		Acta N°
19/08/2025	MEET	Inicio: 4:00 pm	Fin: 5:00 pm	08

Asunto de la reunión: COMITE DE USUARIOS BOGOTA Martes, 19 de agosto · 4:00 – 5:00pm Zona horaria: América/Bogotá Información para unirse con Google Meet Enlace de la videollamada: https://meet.google.com/exd-vncn-zjr O marca el: (CO) +57 601 8956893 PIN: 830 149 499# Más números de teléfono: https://tel.meet/exd-vncn-zjr?pin=4027870798431	Teleconferencia		
	Si:		No requiere firma. Adjuntar captura de pantalla de la reunión y asistencia en el desarrollo de la reunión
	No:	X	Requiere firma.

*Nota: Utilice el formato digital de acta de reunión >> [Formulario Acta de Reunión](#)

Responsable: KELLY SARAY MARTINEZ	Cargo: COORDINADORA NACIONAL DE SERVICIO AL CLIENTE	Firma:
-----------------------------------	---	--------

Asistentes		
Para registrar la asistencia utilice el enlace >> Asistencia		
KELLY SARAY MARTINEZ	Cargo: COORDINADORA NACIONAL DE SERVICIO AL CLIENTE	Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA
LUZ BERMUDEZ	Cargo: AGENTE DE SERVICIO AL CLIENTE	Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA
CARMEN SANTAMARIA	Cargo: COORDINADORA DE ENFERMERIA Y CUIDADOR	Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA
ZULMA N. HOYOS	Cargo: DIRECTORA OPERACIONAL NACIONAL	Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA
ANGIE KARINA FLORES	Cargo: ENCARGADA DE FARMACIA	Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA
ANDRES LOPES	Cargo: COORDINADOR DE PBS ZONA CENTRO	Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA
MARTHA INES TORRES	Cargo: FAMILIAR	Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA
DIANA MARCELA VITAL	Cargo: FAMILIAR	Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA



ACTA DE REUNIÓN

Código: AT-TH4-FO-08

Versión: 04

Página 2 de 4

Proceso: Talento Humano

Fecha: 19-09-2022

ANGELA MARIA

Cargo: FAMILIAR

Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA

Agenda de la reunión

1. Saludo a los participantes del comité.
2. Lectura de Compromiso anterior
3. Quejas y solicitudes de los usuarios del comité.
4. Compromisos.

Desarrollo

1. Intervención Sra. Martha:

- o Informa que está recibiendo los mensajes de texto.
- o Manifiesta su preocupación por la intermitencia en la asignación de cuidadores durante los fines de semana, indicando que en ocasiones son personas sin la capacitación adecuada, que no saben tomar signos vitales, lo que representa una falla en el entrenamiento del personal.
- o Solicita validación previa de los cuidadores que se envían.
- o Expresa inconformidad con capacitaciones virtuales y pide supervisión directa en el domicilio por parte de personal superior, no únicamente líderes.
- o Señala temor a represalias por los comentarios realizados en el comité, aclarando que sus intervenciones son en beneficio de todos los usuarios.

2. Respuesta de Andrés (MTD):

- o Informa que a todo el personal se le brinda capacitación, la cual se realiza con cámara encendida. Sin embargo, se revisará el caso reportado.
- o Recuerda que existen jefes de enfermería auditores que hacen acercamientos directos, y se reforzará la supervisión.
- o Reitera que siempre debe haber acompañamiento para los pacientes, no solo para cubrir turnos, sino también para garantizar atención en caso de emergencia.
- o

3. Intervención Sra. Ángela María:

Elaborado por: LUZ BERMUDEZ

Revisado por: KELLY MARTINEZ

Aprobado por: KELLY MARTINEZ



ACTA DE REUNIÓN

Código: AT-TH4-FO-08

Versión: 04

Página 3 de 4

Proceso: Talento Humano

Fecha: 19-09-2022

- o Expone inconvenientes con auxiliares, analistas y coordinadora, manifestando que no ha recibido respuesta oportuna.
- 4. Intervención Carmenza:
 - o Señala que desconocía algunos casos, pero se compromete a validarlos.
 - o Reitera que lo hablado en el comité no debe quedar solo en papel, sino traducirse en acciones y compromisos de mejora junto con las líderes.
- 5. Intervención Kelly:
 - o Se compromete a revisar los casos de PQRS y dar seguimiento.
- 6. Intervención Diana Marcela (familiar / cuidadora):
 - o Manifiesta inconformidad frente a la capacitación del personal asignado, indicando que ha reportado incluso con evidencias y no ha recibido soluciones.
 - o Señala que algunos analistas no brindan respuesta oportuna.
 - o Expone que en ocasiones se pretende enviar auxiliares que no son aceptados por los pacientes debido a sus condiciones, lo que afecta la calidad del servicio.
 - o Solicita que se respete su derecho al trabajo, ya que como cuidadora principal ha recibido limitaciones en este aspecto.
- 7. Comentarios finales:
 - o Se reitera que los cuidadores principales deben estar siempre acompañados por apoyo, dado que no es negociable dejar a un paciente sin respaldo.
 - o Se reconoce la necesidad de tener en cuenta las particularidades de cada paciente y la importancia de validar previamente la aceptación de auxiliares o cuidadores.
 - o Se acuerda reforzar la supervisión a líderes y revisar los casos de manera puntual, garantizando acciones de mejora.

Próxima reunión

Fecha: 19/09/2025

Hora: 4:00 a 5:00 pm

Compromisos

Elaborado por: LUZ BERMUDEZ

Revisado por: KELLY MARTINEZ

Aprobado por: KELLY MARTINEZ



ACTA DE REUNIÓN

Código: AT-TH4-FO-08

Versión: 04

Página 4 de 4

Proceso: Talento Humano

Fecha: 19-09-2022

Compromiso / Tarea	Responsable	Fecha
Revisar que sucede con las capacitaciones cuidadores. Y que pasas con los acercamientos del responsable al domicilio.	ANDRES LOPES	28/08/2025
Pide sean informados por favor en todos los casos que se conozcan sobre esas falencias	CARMEN SANTAMARIA	28/08/2025
Validar tema de cubrimiento y asignación de temporales	CARMEN SANTAMARIA	28/08/2025
Se compromete a revisar los casos de PQRS de las respuestas	KELLY MARTINEZ	28/08/2025

Acta elaborada por: LUZ MARY BERMUDEZ

Cargo: AGENTE DE SERVICIO AL CLIENTE

Firma

Elaborado por: LUZ BERMUDEZ

Revisado por: KELLY MARTINEZ

Aprobado por: KELLY MARTINEZ