

	ACTA DE REUNIÓN		Código: AT-TH4-FO-08	
			Versión: 04	Página 1 de 3
	Proceso: Talento Humano		Fecha: 19-09-2022	

Fecha	Lugar	Hora		Acta N°
08-05-2025	MEET	Inicio: 4:00PM	Fin: 5:00PM	5

Asunto de la reunión: COMITE DE USUARIOS BOGOTA Jueves, 8 mayo · 4:00 – 5:00pm Zona horaria: América/Bogotá Información para unirse a la reunión de Google Meet Vínculo a la videollamada: https://meet.google.com/aad-bbqe-dsv Dsv O marca el: (CO) +57 601 8956313 PIN: 550 568 454# Más números de teléfono: https://tel.meet/aad-bbqe-dsv?pin=2529261152333	Teleconferencia		
	Si:	X	No requiere firma. Adjuntar captura de pantalla de la reunión y asistencia en el desarrollo de la reunión
	No:		Requiere firma.

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

Responsable: LINA MARIA PARRA	Cargo: COORDINADORA NACIONAL DE SERVICIO AL CLIENTE	Firma:
-------------------------------	---	--------

Asistentes		
Para registrar la asistencia utilice el enlace >> Asistencia		
KELLY SARAY MARTINEZ	Cargo: ANALISTA DE SERVICIO AL CLIENTE	Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA
ADRIANA BAUTISTA BARRERA	Cargo: COORDINADORA DE ENFERMERIA Y CUIDADOR	Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA
ANDRES LOPEZ	Cargo: COORDINADOR DE PBS	Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA
MARTHA TORRES	Cargo: FAMILIAR	Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA
DIANA MARCELA VITAL	Cargo: FAMILIAR	Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA
LUZ RODRIGUEZ	Cargo: FAMILIAR	Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA
JULDY ALEJANDRA SALAMANCA	Cargo: FAMILIAR	Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA

Agenda de la reunión
1. Saludo a los participantes del comité.
2. Quejas y solicitudes de los usuarios del comité.



ACTA DE REUNIÓN

Código: AT-TH4-FO-08

Versión: 04

Página 2 de 3

Proceso: Talento Humano

Fecha: 19-09-2022

3. Compromisos

Desarrollo

Se da la bienvenida a los usuarios al comité de Bogotá, informando que no se cuenta con compromisos del acta anterior, debido a que han sido comités fallidos.

Lina Parra coordinadora de servicio al cliente discutió la reprogramación del comité para asegurar la asistencia de todos los miembros. Martha Torres familiar expresó su preocupación por el incumplimiento en las reuniones y la falta de modificaciones en la encuesta de satisfacción. Se acordó establecer el tercer martes de cada mes a las 4:00pm como la nueva fecha para las reuniones.

Lina Parra coordinadora de servicio al cliente enfatizó la necesidad de evaluar la satisfacción del usuario y la calidad de la información proporcionada por el personal de salud. Martha Torres familiar propuso que las encuestas se dividan en secciones para evaluar tanto la administración como el servicio a domicilio, sugiriendo que las preguntas sean revisadas para mejorar su claridad. Adriana Bautista coordinadora de enfermería y cuidador apoyó la idea de que los miembros del comité propongan preguntas adicionales para las encuestas. Se resaltó el cumplimiento en los pagos a cuidadores, lo que ha reducido la incertidumbre entre el personal.

Adriana Bautista Barrera destacó el esfuerzo de MTD en tiempos difíciles, mientras que Martha Torres solicitó un mayor acercamiento a la gerencia de la institución. Andrés López coordinador de servicios PBS explicó que la compañía tiene una fuerte presencia en varias regiones, pero la operación en Bogotá es limitada. Se mencionó la importancia de coordinar encuentros con la coordinadora regional, la doctora Zulma, para facilitar la comunicación con los usuarios.

Adriana Bautista Barrera y Lina María Parra propusieron que el gerente Juan Gabriel participara en el próximo comité para mejorar la comunicación con los usuarios. Diana Marcela Vital Fuentes familiar planteó su incapacidad para recoger insumos debido a sus responsabilidades familiares y laborales, sugiriendo que se considere la posibilidad de que otra persona recoja los insumos en su lugar. Andrés López explicó las dificultades logísticas y económicas que enfrenta la organización para garantizar la entrega de insumos, encuestas.

Diana Marcela Vital Fuentes llevará los equipos biomédicos pendientes a la oficina cuando vaya por los insumos. Preguntar al copiloto

Elaborado por: Kelly Saray Martínez

Revisado por: Lina María Parra

Aprobado por: Lina María Parra



ACTA DE REUNIÓN

Código: AT-TH4-FO-08

Versión: 04

Página 3 de 3

Proceso: Talento Humano

Fecha: 19-09-2022

EVIDENCIA FOTOGRAFICA



Próxima reunión

Fecha: Junio

Hora: 4:00pm

Compromisos

Compromiso / Tarea	Responsable	Fecha
Enviar el acta de la reunión a más tardar dos días después de esta reunión	Lina María Parra	Mayo
Enviar sugerencias de preguntas para las encuestas de satisfacción	Martha Torres	Mayo
Participación en el próximo comité del gerente Juan Gabriel y la Dra. Zulma	Lina María Parra	Junio

Acta elaborada por: Kelly Saray Martínez

Cargo: Analista de Servicio al Cliente

Firma

Elaborado por: Kelly Saray Martínez

Revisado por: Lina María Parra

Aprobado por: Lina María Parra