

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

| Fecha      | Lugar | Hora           |             | Acta N° |
|------------|-------|----------------|-------------|---------|
| 30-04-2025 | MEET  | Inicio: 2:30PM | Fin: 4:30PM | 4       |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                        |                                     |                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Asunto de la reunión:</b><br>COMITE DE USUARIOS VALLE COMFENALCO<br>Miércoles, 30 abril · 2:30 – 4:30pm<br>Zona horaria: America/Bogota<br>Información para unirse a la reunión de Google Meet<br>Vínculo a la videollamada: <a href="https://meet.google.com/kos-oijv-fuu">https://meet.google.com/kos-oijv-fuu</a><br>O marca el: (CO) +57 2 3896534 PIN: 257 854 587#<br>Más números de teléfono: <a href="https://tel.meet/kos-oijv-fuu?pin=4295999000083">https://tel.meet/kos-oijv-fuu?pin=4295999000083</a> | <b>Teleconferencia</b> |                                     |                                                                                                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Si:                    | <input checked="" type="checkbox"/> | No requiere firma. Adjuntar captura de pantalla de la reunión y asistencia en el desarrollo de la reunión |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | No:                    | <input type="checkbox"/>            | 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 >> <a href="#">Asistencia</a> |                                              |                              |
| KELLY SARAY MARTINEZ                                                         | Cargo: ANALISTA DE SERVICIO AL CLIENTE       | Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA |
| ANDRES PALACIOS                                                              | Cargo: COORDINADOR DE VENTILADOS             | Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA |
| BRAYAN GUERRA                                                                | Cargo: COORDINADOR DE ENFERMERIA Y CUIDADOR  | Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA |
| PAOLA RUEDA                                                                  | Cargo: COORDINADOR GENERAL DE SERVICIOS      | Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA |
| LISVE HOYOS                                                                  | Cargo: COORDINADORA DE AUDITORIA DE TERAPIAS | Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA |
| ALEJANDRO CUELLAR                                                            | Cargo: COORDINADOR DE SERVICIOS PBS          | Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA |
| JESSICA GUERRERO                                                             | Cargo: AGENTE DE SERVICIO AL CLIENTE         | Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA |
| DEISY JOHANA ROJAS                                                           | Cargo: AGENTE DE SERVICIO AL CLIENTE         | Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA |
| ANGHY KARINA FLOREZ                                                          | Cargo: DIRECTORA TECNICA DE FARMACIAS        | Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA |



## ACTA DE REUNIÓN

Código: AT-TH4-FO-08

Versión: 04

Página 2 de 4

Proceso: Talento Humano

Fecha: 19-09-2022

|                  |                             |                              |
|------------------|-----------------------------|------------------------------|
| VALERIA PILLIMUE | Cargo: ANALISTA DE TERAPIAS | Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA |
| NELSON SANCHEZ   | Cargo: FAMILIAR             | Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA |
| JOHANA LOPEZ     | Cargo: FAMILIAR             | Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA |
| NELLY MENESES    | 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.
3. Compromisos

### Desarrollo

Se da la bienvenida a los usuarios al comité de Comfenalco Valle, informando que no se cuenta con compromisos del acta anterior.

Lina Parra coordinadora nacional de servicio al cliente lideró la presentación de los participantes del comité, comenzando con su introducción y la de su equipo. Kelly Martínez, Jessica Valentina Guerrero Ruiz, Alejandro Cuellar, Karina Flores, Deisy Johana Rojas, Valeria Pillimue, Andrés Palacios, Lisve Hoyos y Brayan Mauricio Guerra se presentaron, compartiendo sus roles dentro de la organización.

Adicionalmente explica que MTD ha ampliado su capacidad de atención al usuario, lo que ha permitido mejorar la gestión de llamadas, especialmente en relación con citas médicas.

La Sra Ailyn Saray Bonilla Meneses (familiar) planteó problemas con la entrega de historias clínicas y la dificultad de los usuarios para comunicarse con MTD, sugiriendo la necesidad de un canal de comunicación más efectivo en la sede.

El Sr. Nelson Sánchez (familiar) detalló su experiencia negativa con el servicio al cliente, donde un médico no recopiló la orden de insumos y pañales para Katherine, lo que le llevó a realizar múltiples gestiones sin éxito. A pesar de la amabilidad del personal, la falta de solución efectiva y la reducción en la cantidad de pañales generan preocupación. Kely Martínez se comprometió a realizar un acercamiento al personal para evitar que situaciones similares se repitan.

La Sra. Trinity Valencia (familiar) destacó que el médico asignado, el doctor Brian, no revisa adecuadamente a su hija y solo se limita a renovar órdenes. Alejandro Cuellar Obando coordinador de servicios PBS mencionó que se acordó con el doctor Brian informar las fechas de las visitas y que se

Elaborado por: Kelly Saray Martínez

Revisado por: Lina María Parra

Aprobado por: Lina María Parra

realizará una retroalimentación sobre la calidad de la atención. Paola Rueda coordinadora general de servicios sugirió que la doctora Urbay realizara un seguimiento para evaluar el desempeño del médico.

La Sra. Ailyn Saray Bonilla Meneses (familiar) notifica la falta de informes trimestrales sobre la evolución del paciente, lo cual fue un compromiso previo. Alejandro Cuellar Obando mencionó que la familia puede solicitar el informe a servicio al cliente, mientras que Paola Rueda indicó que el terapeuta debe generar informes mensuales y que se había solicitado a la EPS la participación en la cita con el especialista.

La Sra. Ailyn Saray Bonilla Meneses (familiar) expresó su frustración por la falta de terapias para su hijo en abril y mencionó un radicado. Valeria Pillimue Chito Analista de terapias confirmó que el terapeuta había cancelado varias citas, lo que llevó a la necesidad de un acercamiento con la familia para abordar la situación y evitar futuras fallas.

La Sra. Ailyn Saray Bonilla Meneses y Valeria Pillimue Chito abordaron el requerimiento de atención fonoaudiológica en Dagua, destacando que la situación ha persistido desde el año pasado. Valeria explicó que la contratación de un fonoaudiólogo ha sido complicada y sugirió enviar a un profesional de nómina para realizar la terapia los sábados. Alejandro Cuellar Obando propuso coordinar con el área administrativa para garantizar el transporte necesario.

Ailyn Saray Bonilla Meneses plantea la dificultad de una enfermera para tomar vacaciones tras tres años de servicio, lo que ha afectado su salud y motivación. Paola Rueda propone verificar la acumulación de días de vacaciones y asegurar que se respeten. Se decide contactar a la familia ya el analista para resolver el tema y se establece un compromiso para dar seguimiento al caso.

## EVIDENCIA FOTOGRAFICA



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 4 de 4

Proceso: Talento Humano

Fecha: 19-09-2022

Próxima reunión

Fecha: Mayo

Hora: 2:30pm

### Compromisos

| Compromiso / Tarea                                                                                                                                            | Responsable         | Fecha |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------|
| Equipos biométricos realizar ronda en palmira, aspirador 1114239322 Hary Dayana Valencia Herrera                                                              | Alexandra Trujillo  | Mayo  |
| Realizar valoración de auditoría y enviar informe de las terapias y auditoría 16696664 Anthony Cuellar Arrunátegui                                            | Lisve Hoyos         | Mayo  |
| Contratación de terapia de fonoaudiología para garantizar el servicio 1110292881 Sara Sofia López Franco                                                      | Valeria Pillimue    | Mayo  |
| Acercamiento con la auxiliar de enfermería nomina asignada por el tema de vacaciones, rectificando cada versión mencionada 1110292881 Sara Sofia López Franco | Brayan Guerra       | Mayo  |
| Realizar nota aclaratoria de pañales y oxido de zinc y visita de nutrición 29041093 Luzmila Cárdenas García                                                   | Alejandro Cuellar   | Mayo  |
| Realizar retroalimentación con el médico y ordenamiento de pañales y demás insumos pendientes 1109934338 Antonella Males                                      | Santiago Santamaria | Mayo  |
| Ordenamiento de pañales 1130597728 Katherine Sánchez González                                                                                                 | Alejandro Cuellar   | Mayo  |
| Valoración por auditoria de terapias se debe ajustar terapias físicas y fonoaudiología 1007522085 Solangie Barbosa Morales                                    | Lisve Hoyos         | Mayo  |

Acta elaborada por: Kelly Saray Martinez

Cargo: Analista de Servicio al Cliente

Firma

Elaborado por: Kelly Saray Martínez

Revisado por: Lina María Parra

Aprobado por: Lina María Parra