

	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°
27-02-2025	MEET	Inicio: 3:30PM	Fin: 5:30PM	2

Asunto de la reunión: COMITE DE USUARIOS VALLE COMFENALCO Jueves, 27 febrero · 3:30 – 5:30pm Zona horaria: America/Bogota Información para unirse a la reunión de Google Meet Vínculo a la videollamada: https://meet.google.com/kos-oijv-fuu O marca el: (CO) +57 2 3896534 PIN: 257 854 587# Más números de teléfono: https://tel.meet/kos-oijv-fuu?pin=4295999000083	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
ALEJANDRO CUELLAR	Cargo: COORDINADOR DE SERVICIOS PBS	Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA
JESSICA VALENTINA GUERRERO	Cargo: AGENTE DE SERVICIO AL CLIENTE	Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA
ANDRES PALACIOS	Cargo: COORDINADOR DE ENFERMERIA Y CUIDADOR	Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA
JONATHAN AVENDAÑO	Cargo: COORDINADOR DE PBS	Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA
JENNIFER ALEXANDRA LEVER	Cargo: COORDINADORA ASISTENCIAL DE CALIDAD	Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA
JOHANA LOPEZ	Cargo: FAMILIAR	Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA
NELSON SANCHEZ	Cargo: FAMILIAR	Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA
MARTHA MUÑOZ	Cargo: FAMILIAR	Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA



ACTA DE REUNIÓN

Código: AT-TH4-FO-08

Versión: 04

Página 2 de 3

Proceso: Talento Humano

Fecha: 19-09-2022

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.

La Sra. Nelly Meneses (familiar) expresó inconformidad por la reducción de insumos como pañales sin explicación suficiente y pidió mayor claridad, planteó dudas sobre la gestión de transportes y la dificultad para obtener autorizaciones cuando las citas son de especialistas

Solicitó que se tomen en cuenta las necesidades particulares de los pacientes y que se mejore la comunicación entre el equipo médico y los usuarios. Debido a los errores de formulación de medicamentos

Reclamó por la falta de visitas domiciliarias y la rotación de médicos, lo que afecta el seguimiento de pacientes crónicos, solicito que se revisaran los casos de pacientes que llevan mucho tiempo sin valoración médica presencial y que se prioricen estos casos.

Lina Parra Coordinadora nacional de servicio al cliente reconoció los problemas en la programación y comunicación de citas, especialmente por errores en los formatos de fecha y ordenamientos médicos. Explicó que en febrero se activó un plan de contingencia para ponerse al día con las visitas médicas y que desde marzo se restablecería la agenda.

Aclaró que la Dra. Urbay, ahora coordinadora médica, está capacitando a los nuevos médicos para mejorar la continuidad y calidad del seguimiento en los ordenamientos médicos, respondió inquietudes sobre la disminución de insumos (pañales), explicando que los ajustes se hacen por criterio médico y que este acuerdo en que estos cambios deben ser informados por el medico al familiar del paciente.

Elaborado por: Kelly Saray Martínez

Revisado por: Lina María Parra

Aprobado por: Lina María Parra



ACTA DE REUNIÓN

Código: AT-TH4-FO-08

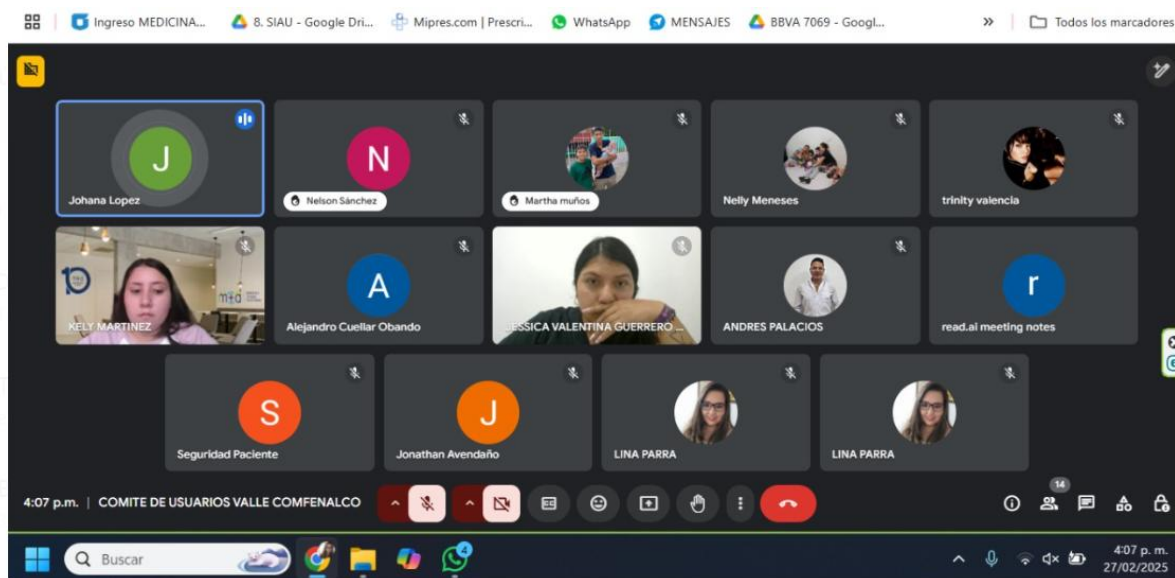
Versión: 04

Página 3 de 3

Proceso: Talento Humano

Fecha: 19-09-2022

EVIDENCIA FOTOGRAFICA



Próxima reunión

Fecha: Marzo

Hora: 3:30pm

Compromisos

Compromiso / Tarea	Responsable	Fecha
Realizar reunión con la gerencia médica para revisión de la disminución de pañales	Lina María Parra	Febrero
Capacitación y retroalimentación de médicos	Claudia Urbay	Marzo

Acta elaborada por: Kelly Saray Martínez Castañeda

Cargo: Analista de Servicio al Cliente

Firma

Elaborado por: Kelly Saray Martínez

Revisado por: Lina María Parra

Aprobado por: Lina María Parra