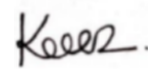


	ACTA DE REUNIÓN		Código: AT-TH4-FO-08	
			Versión: 04	Página 1 de 5
	Proceso: Talento Humano		Fecha: 19-09-2022	

Fecha	Lugar	Hora		Acta N°
30/07/2025	MEET	Inicio: 4:00pm	Fin: 5:00 pm	07

Asunto de la reunión: COMITE DE USUARIOS VALLE COMFENALCO Miércoles, 30 julio · 2:30 – 4:30pm Zona horaria: América/Bogotá 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:		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: ANALISTA DE SERVICIO AL CLIENTE	Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA
LUZ BERMUDEZ	Cargo: AGENTE DE SERVICIO AL CLIENTE	Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA
DEISY ROJAS	Cargo: AGENTE DE SERVICIO AL CLIENTE	Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA
LISVE HOYOS	Cargo: COORDINADORA DE AUDITORIA DE TERAPIAS	Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA
BRAYAN GUERRA	Cargo: COORDINADORA DE AUDITORIA DE CUIDADOR ENFERMERIA	Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA
ANGHY KARINA FLOREZ	Cargo: ENCARGADA DE FARMACIA	Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA
CHRISTIAN CAMILO POSSO	Cargo: ENCARGADO NUTRIDORM	Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA



ACTA DE REUNIÓN

Código: AT-TH4-FO-08

Versión: 04

Página 2 de 5

Proceso: Talento Humano

Fecha: 19-09-2022

PAOLA RUEDA	Cargo: COORDINADORA SEDE VALLE DEL CAUCA	Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA
ALEJANDRO CUELLAR OBANDO	Cargo: ANALISTA PBS, VALLE DEL CAUCA	Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA
ANDRES PALACIOS	Cargo: COORDINADOR PACIENTES VENTILADOS	Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA
BRIHAND SANTIAGO SANTAMARIA	Cargo: COORDINADOR NACIONAL AREA MEDICOS	Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA
LINA PARRA	Cargo: COORDINADORA NACIONAL TERAPIAS	Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA
NELSON SANCHEZ	Cargo: FAMILIAR	Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA
NELLY MENESES	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

Se conectó el personal de MTD a la reunión que se programó por medio de la aplicación Meet, para llevar a cabo el comité. Se lleva a cabo con la Participación de 2 familiares de pacientes.

Lectura de compromisos anteriores

Se procede a leer los compromisos previamente establecidos y se da paso a la intervención de los familiares.

Intervenciones de familiares y veedores

- Sra. Nelly (Veedora del Comité de Usuarios):
 - o Solicita recordatorios para evitar fallas en la asistencia y pide que los comités no se cancelen por falta de quórum, sugiriendo revisar estatutos.

Elaborado por: Luz Bermúdez

Revisado por: Kelly Saray Martínez

Aprobado por: Kelly Saray Martínez



ACTA DE REUNIÓN

Código: AT-TH4-FO-08

Versión: 04

Página 3 de 5

Proceso: Talento Humano

Fecha: 19-09-2022

- o Manifiesta inconformidad con la programación de consultas médicas y retrasos en la entrega de medicamentos.
 - o Presenta caso del paciente José Viagney Holguín Paredes (CC 16449582), a quien se le entregaron insumos de julio perdiendo los de junio por falta de médico que formulara.
 - o Señala desorganización en las fórmulas médicas y falta de profesionalismo en algunas atenciones virtuales.
 - o Expone la necesidad de monitores de signos vitales debido a la complejidad del paciente posterior a colostomía.
 - o Solicita mayor orden en la comunicación con auxiliares y analistas, presentaciones adecuadas del personal nuevo y respuesta a quejas.
 - o Pide gestionar vacaciones para auxiliares debido a fatiga y bienestar del personal y pacientes.
- Lina Parra:
 - o Indica que el comité se debe realizar con los miembros inscritos, aun sin quórum.
 - o Confirma que se reenviarán convocatorias.
 - o Solicita a Paola Rueda revisar la entrega de medicamentos con grupo Afín.
 - o Manifiesta compromiso de revisar pertinencia de aumento en pañales con la Dra. Claudia Urbay.
 - o Precisa que no habrá entrega retroactiva de insumos, al igual que en una EPS.
 - o Pide retroalimentación con el equipo para responder oportunamente y presentación formal de auxiliares nuevos.
 - o Informa sobre líneas nacionales de citas médicas y de consultas en horario laboral.
- Sr. Nelson Sánchez:
 - o Expone que no se ha dado respuesta a la ampliación del volumen de pañales para la paciente Katherine.
 - o Señala demora en entrega de medicamentos.
- Karina (Encargada de Farmacia):
 - o Explica que las entregas de insumos se hacen en fechas programadas mensualmente, notificadas por mensaje de texto, y no es posible facturar retroactivamente.
 - o Informa que realizó retroalimentación al equipo de Cali y se compromete a publicar la información para usuarios.
- Lisve Hoyos:
 - o Aclara que las fechas fijas de entrega se establecen según la última entrega, como mecanismo de organización.
- Santiago Santamaría:
 - o Reconoce el caso de una consulta reportada por Valentina, indica que se agendará nuevamente y se compromete a tomar correctivos con el médico.
 - o Asume compromiso de verificar qué médico realizó la llamada y corregir la situación.
- Paola Rueda:
 - o Se compromete a enviar novedades sobre la falta de entrega de medicamentos o remitir de nuevo a Comfenalco vía grupo Afín.
 - o Indica que los signos vitales pueden tomarse manualmente por auxiliares, pero revisará con el médico tratante la pertinencia del uso de monitores.
 - o Queda en comunicarse con el médico responsable para definir si corresponde formulación de equipos o si se requiere orden externa.
 - o Señala que la cardióloga también podría formular el equipo de monitoreo y solicita nombre del médico para seguimiento.

Elaborado por: Luz Bermúdez

Revisado por: Kelly Saray Martínez

Aprobado por: Kelly Saray Martínez

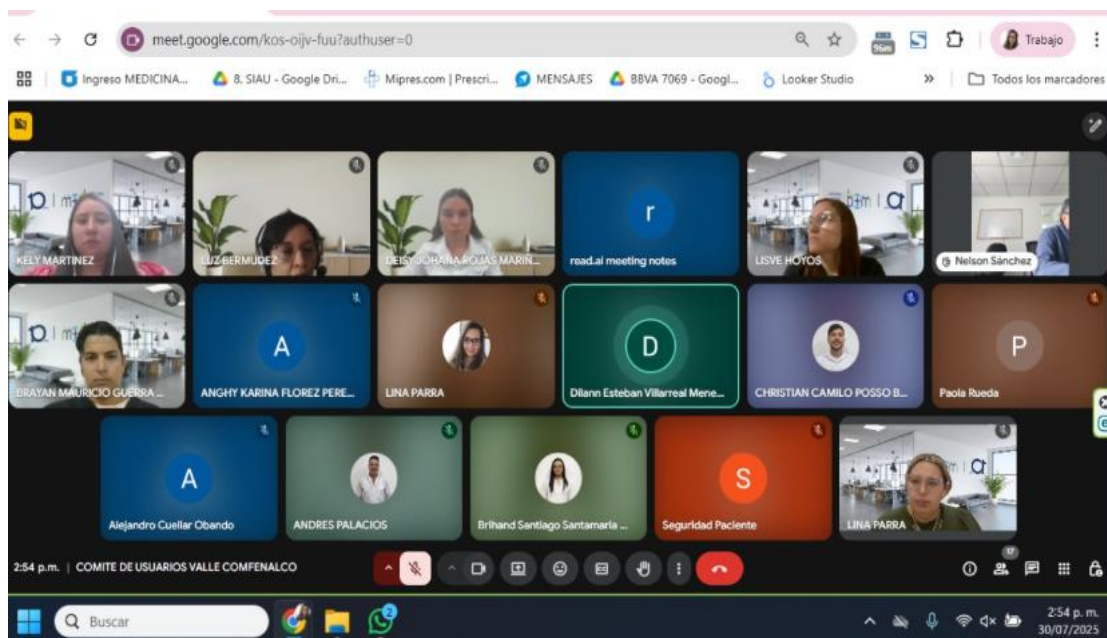
	ACTA DE REUNIÓN		Código: AT-TH4-FO-08
			Versión: 04 Página 4 de 5
	Proceso: Talento Humano		Fecha: 19-09-2022

- o Manifiesta que hay poca rotación de líderes, pero la nueva líder ya inició presentaciones y se compromete a agilizar este proceso.
- Brayan:
 - o Toma compromiso de mejora en la comunicación del equipo.
 - o Valida compromiso de revisar el tema de vacaciones para auxiliares.

☐Otros temas tratados

- Necesidad de fortalecer la comunicación entre cuidadores, auxiliares y analistas.
- Solicitud de respuesta ágil a quejas y mensajes.
- Importancia de la presentación formal de auxiliares y líderes nuevos.
- Relevancia del bienestar del personal de apoyo para garantizar calidad de atención a pacientes.

EVIDENCIA FOTOGRAFICA



Próxima reunión	Fecha: 27/08/2025	Hora: 2:30 PM
-----------------	-------------------	---------------

Compromisos		
Compromiso / Tarea	Responsable	Fecha
Nelson Sánchez: Indica que no se ha hecho la ampliación del volumen de los pañales, de Katherine, Importante de la subsanación.	LUZ BERMUDEZ	04/08/2025

Elaborado por: Luz Bermúdez	Revisado por: Kelly Saray Martínez	Aprobado por: Kelly Saray Martínez
-----------------------------	------------------------------------	------------------------------------



ACTA DE REUNIÓN

Código: AT-TH4-FO-08

Versión: 04

Página 5 de 5

Proceso: Talento Humano

Fecha: 19-09-2022

Y en cuanto a entrega de medicamentos, demorados y erróneos de Comfenalco queda en enviar novedad por la falta de entrega de medicamentos, o remitirse de nuevo a Comfenalco se le envía el grupo Afín	PAOLA RUEDA	10/08/2025
Compromiso revisar que médico le llamo y tomar correctivos pares el caso.	SANTIAGO SANTAMARIA	10/08/2025
Presentación de auxiliares y encargados de zona y validar el tema de la s vacaciones de los auxiliares NS DE LOS AUXILIARES	BRAYAN GUERRA	10/08/2025
Publicar en todos los grupos de comités las líneas de servicio	KELLY MARTINEZ	04/08/2025

Acta elaborada por: Luz Mary Bermúdez

Cargo: Agente de Servicio.

Firma

Elaborado por: Luz Bermúdez

Revisado por: Kelly Saray Martínez

Aprobado por: Kelly Saray Martínez