

	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°
28/05/2025	MEET	Inicio: 2:30PM	Fin: 4:30PM	5

Asunto de la reunión: COMITE DE USUARIOS VALLE COMFENALCO Miércoles, 28 mayo · 2:30 – 4:30pm 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:		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: Lina María 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
JESSICA GUERRERO	Cargo: AGENTE DE SERVICIO AL CLIENTE	Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA
DEISY JOHANA ROJAS	Cargo: AGENTE DE SERVICIO AL CLIENTE	Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA
BRAYAN GUERRA	Cargo: COORDINADOR DE ENFERMERIA Y CUIDADOR	Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA
ANDRES PALACIOS	Cargo: COORDINADOR NACIONAL SERVICIOS VENTILACION MECANICA	Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA
LISVE HOYOS	Cargo: COORDINADORA DE AUDITORIA DE TERAPIAS	Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA
PAOLA RUEDA	Cargo: COORDINADOR GENERAL DE SERVICIOS	Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA
JENNIFER ALEXANDRA LEVER	Cargo: COORDINADORA ASISTENCIAL DE CALIDAD	Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA



ACTA DE REUNIÓN

Código: AT-TH4-FO-08

Versión: 04

Página 2 de 5

Proceso: Talento Humano

Fecha: 19-09-2022

ALEJANDRO CUELLAR	Cargo: COORDINADOR DE SERVICIOS PBS	Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA
ANGHY KARINA FLOREZ	Cargo: DIRECTORA TECNICA DE FARMACIAS	Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA
JOHANA LOPEZ	Cargo: FAMILIAR	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. Respuesta a compromisos del comité anterior.
3. Quejas y solicitudes de los usuarios del comité.
4. Compromisos.

Desarrollo

Se da la bienvenida a los usuarios al comité de Comfenalco Valle y se da paso a leer las respuestas ante los compromisos pendientes del comité anterior, se destacó el caso de Dylan Esteban Villarreal, cuya dosis de alimento fue confirmada, pero Nelly Meneses planteó problemas con la obtención de resultados de exámenes médicos, lo que podría retrasar su tratamiento. Se acordó que Nelly se encargará de contactar al laboratorio para averiguar la causa de la demora. Además, se discutieron otros casos, como el de Sara Sofía López, donde se enfatizó la importancia de iniciar las terapias de fonoaudiología, y se mencionó que se está enviando a una terapeuta los sábados para cubrir sus necesidades.

Se revisó la situación de Katherine Sánchez González y la cantidad de pañales asignados, sugiriendo que su condición médica podría requerir una revisión. Brayan Mauricio Guerra Cruz informó sobre la contratación de personal para vacunas, mientras que Nelly Meneses planteó la falta de resultados de laboratorio, especialmente en el examen del dengue. Jonathan Avendaño se comprometió a investigar la situación con el laboratorio y se acordó que Valentina hará seguimiento a este asunto. A pesar de la falta de quórum, se decidió continuar con el comité.

Nelly Meneses también abordó la problemática de enviar auxiliares no capacitados para tomar muestras de laboratorio en pacientes complejos, lo que puede resultar en visitas fallidas. Se discutió el caso de Alejandro Sánchez Mosquera, quien ha estado sin un cuidador continuo, y se identificaron problemas de contratación como la causa. Además, se trató la queja de doña Joana sobre la falta de insumos para su

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 5

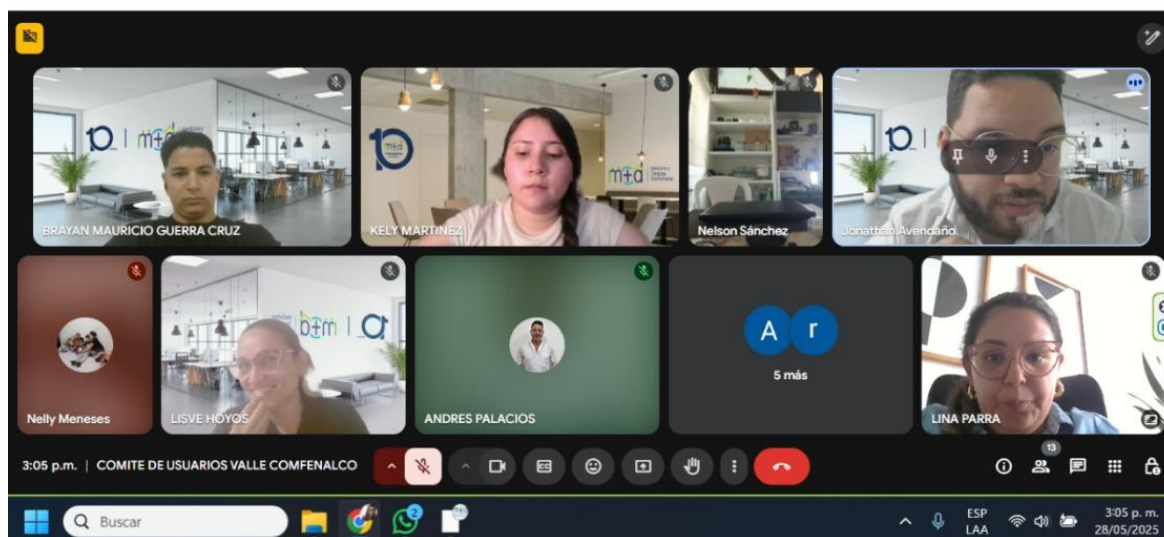
Proceso: Talento Humano

Fecha: 19-09-2022

hija, Gabriela Giraldo, y se decidió enviar un oficio para informarle sobre su estatus. Finalmente, se acordó investigar la programación de valoraciones presenciales y asegurar que se realice en junio.

Jessica Valentina Guerrero Ruiz se comunicó con el paciente 32789584 Julián Martínez Guerrón quien tiene programada una visita presencial para junio, lo que generó una discusión sobre la falta de valoraciones presenciales previas. Lina Parra y Brihand Santiago Santamaría Moreno enfatizaron la importancia de revisar los casos de teleconsultas y asegurar que se realicen las valoraciones necesarias. Se desarrolló un compromiso para que Santiago analice los casos y se garantice la atención presencial.

EVIDENCIA FOTOGRAFICA



Próxima reunión

Fecha: 30/07/2025

Hora: 2:30PM

Compromisos

Compromiso / Tarea	Responsable	Fecha
193099074 Alejandro Sánchez Mosquera, pendiente reclutamiento de personal de servicio de cuidador, debido a que presenta intermitencia desde diciembre.	Brayan Guerra	Junio
107848867 Dilan Esteban Villarreal Meneses, revisar con Jonathan Avendaño toma de laboratorios.	Jonathan Avendaño	Junio
32789584 Julián Martínez Guerrón, garantizar valoración presencial para el mes de junio	Santiago Santamaría	Junio

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 5

Proceso: Talento Humano

Fecha: 19-09-2022

2025, debido que desde el año pasado no me han hecho una consulta presencial.		
1130597728 Katherine Sánchez González revisión junto con la Dra. Claudia Fernández la disminución de pañales, paciente quien cuenta con orden de 90 pañales.	Lina María Parra	Junio
1109934338 Antonella Males Guzmán – Entrega de cama la próxima semana y acercamiento a personal de cuidador debido que se ha notificado presentación personal inadecuada, familiar Lina María Guzmán Celular 3173958754	Lina María Parra y Brayan Guerrero	Junio
Revisión de la bodega de Cali, debido a que se ha realizado entrega de equipos en mal estado de limpieza	Karina Flórez	Junio
Revisión de fumigación de la sede y bodega Valle del Cauca	María del Pilar Solano	Junio
1150691098 Khriss Jaden Martínez Patiño, realizar acercamiento por auditoría de terapias, paciente quien cuenta con múltiples fallidas y familiar informa que le hemos estado negando arbitrariamente las terapias de fonoaudiología, terapia física y terapia ocupacional Madre Leydi Viviana Patiño cel. 3177388512	Lisve Hoyos	Junio
1150693623 Samuel Rodríguez Moreno, acercamiento por un agente de servicio para gestionar ordenamiento de traslado, familiar Marisol moreno 3157763376	Kelly Martínez	Junio
1007488971 Carlos Enrique Pérez Montes, acercamiento por un agente de servicio para gestionar ordenamiento de traslado ordenamiento de traslado	Kelly Martínez	Junio
1192747700 Gabriela Giraldo Montenegro, redactar correo desde PQRS de manera formal a la Sra. Nelly radicara pqrs, sobre el egreso de la paciente, por lo cual no es atribuible la entrega de insumos	Lina María Parra	Junio

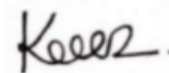
Elaborado por: Kelly Saray Martínez

Revisado por: Lina María Parra

Aprobado por: Lina María Parra

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

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