

	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°
27-03-2025	MEET	Inicio: 4:00PM	Fin: 5:00PM	3

Asunto de la reunión: COMITE DE USUARIOS SANITAS VALLE Jueves, 27 marzo · 4:00 – 5:00pm Zona horaria: America/Bogota Información para unirse a la reunión de Google Meet Vínculo a la videollamada: https://meet.google.com/nha-wnio-tqb O marca el: (CO) +57 602 3896939 PIN: 308 404 528# Más números de teléfono: https://tel.meet/nha-wnio-tqb?pin=4411348785292	Teleconferencia		
	Sí:	☒	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
PAOLA RUEDA	Cargo: COORDINADORA GENERAL DE SERVICIOS	Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA
ANDRES PALACIOS	Cargo: COORDINADOR DE VENTILADOS	Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA
BRAYAN MAURICIO GUERRA	Cargo: COORDINADOR DE ENFERMERIA Y CUIDADOR	Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA
ALEJANDRO CUELLAR OBANDO	Cargo: COORDINADOR PBS	Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA
OFELIA RODRIGUEZ	Cargo: FAMILIAR	Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA
YULY SOSQUE	Cargo: FAMILIAR	Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA
LUIS ANIBAL DIAZ	Cargo: FAMILIAR	Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA

Agenda de la reunión
1. Saludo a los participantes del comité.



ACTA DE REUNIÓN

Código: AT-TH4-FO-08

Versión: 04

Página 2 de 3

Proceso: Talento Humano

Fecha: 19-09-2022

2. Quejas y solicitudes de los usuarios del comité.

3. Compromisos

Desarrollo

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

Se presenta a Luis Aníbal Díaz como nuevo integrante. Lina Parra, coordinadora de servicio al cliente, enfatizó la necesidad de un espacio de participación social para abordar problemáticas de los usuarios y presentó a Andrés Palacios, quien informó sobre su cambio de puesto y la incorporación de Brian Mauricio Guerra como nuevo coordinador de servicio a enfermería.

Ofelia Rodríguez menciona que ha recibido quejas de usuarios sobre la actitud del personal en la farmacia, describiéndolos como "repelentes" y poco receptivos. Aporta ejemplos de experiencias negativas, incluyendo su propia vivencia y la de otros usuarios, y solicita que se implemente capacitación para mejorar el trato. Luis Aníbal Díaz Márquez respalda las afirmaciones de Ofelia, compartiendo su propia experiencia negativa con el servicio.

Luis Aníbal Díaz Márquez compartió su experiencia con el servicio de MTD, elogiando a algunos miembros del equipo, pero también señalando problemas en la contratación de personal, especialmente auxiliares de enfermería. Hizo hincapié en la necesidad de mejorar la comunicación y la atención a los usuarios, sugiriendo que las críticas son constructivas y en beneficio de todos.

Lina Parra destacó la necesidad de un servicio humanizado y mencionó la contratación de un nuevo agente de servicio al cliente. Yuly Soscue expresó su preocupación por la falta de higiene de los médicos y problemas con la autorización de pañales, lo que llevó a Kely Martínez a comprometerse a mejorar la comunicación con el médico personal.

Se acordaron compromisos para sensibilizar al personal y mejorar la atención al usuario, así como la rotación del personal para asegurar un servicio más consistente.

Elaborado por: Kelly Saray Martinez

Revisado por: Lina María Parra

Aprobado por: Lina María Parra



ACTA DE REUNIÓN

Código: AT-TH4-FO-08

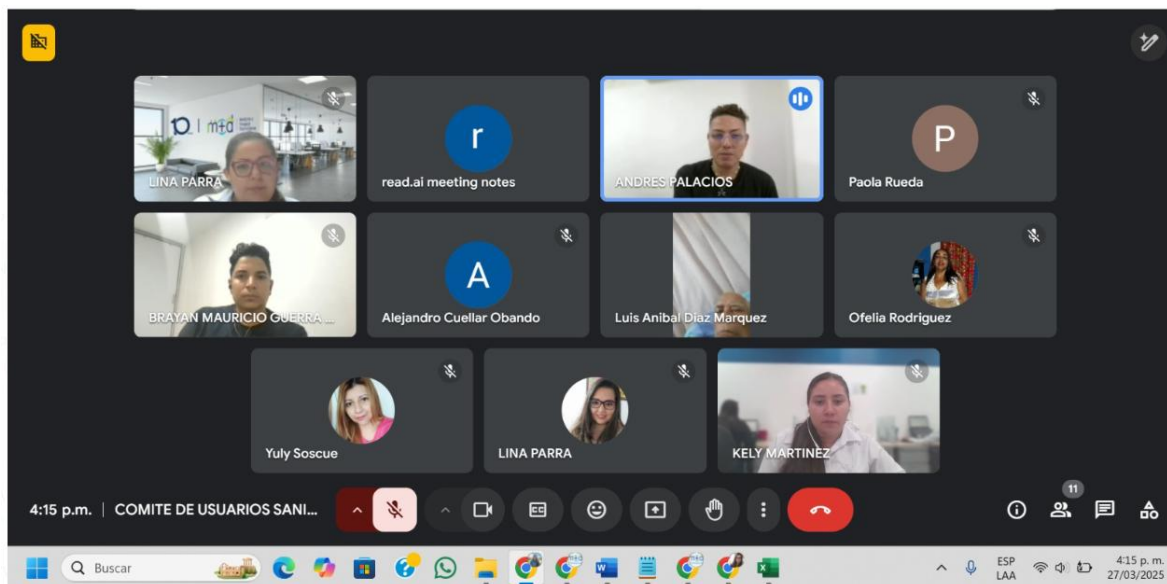
Versión: 04

Página 3 de 3

Proceso: Talento Humano

Fecha: 19-09-2022

EVIDENCIA FOTOGRAFICA



Próxima reunión

Fecha: Abril

Hora: 4:00PM

Compromisos

Compromiso / Tarea	Responsable	Fecha
Envío de convocatoria para el comité de usuarios Sanitas Valle	Lina María Parra	Abril
Sensibilización del personal de farmacia para mejorar la atención al usuario.	Karina Flórez	Abril
Contratación de un nuevo agente de servicio al cliente.	Lina María Parra	Abril
Mejora en la rotación del personal de enfermería	Brayan Guerra	Abril

Acta elaborada por: Kelly Saray Martinez

Cargo: Analista de servicio al cliente

Firma

Elaborado por: Kelly Saray Martinez

Revisado por: Lina María Parra

Aprobado por: Lina María Parra