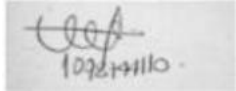


	ACTA DE REUNIÓN		Código: AT-TH4-FO-08	
			Versión: 04	Página 1 de 3
Proceso: Talento Humano			Fecha: 19-09-2022	

Fecha	Lugar	Hora		Acta N°
25-03-2025	MEET	Inicio: 4:00PM	Fin: 5:00PM	3

Asunto de la reunión: COMITE DE USUARIOS SANTANDER Martes, 25 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/vgx-umck-umq O marca el: (CO) +57 604 6090848 PIN: 121 350 051# Más números de teléfono: https://tel.meet/vgx-umck-umq?pin=4830732224261	Teleconferencia		
	Si:	☒	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		
CLAUDIA SAAVEDRA	Cargo: COORDINADORA NACIONAL DE IPS	Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA
SANTIAGO SANTAMARIA	Cargo: COORDINADOR DE SERVICIOS PBS	Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA
CINDY RODRIGUEZ	Cargo: COORDINADOR DE ENFERMERIA Y CUIDADOR	Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA
CARMEN SANTAMARIA	Cargo: COORDINADOR DE ENFERMERIA Y CUIDADOR	Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA
LUIS MENDOZA	Cargo: FAMILIAR	Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA
JORGE ENRIQUE FLOREZ	Cargo: FAMILIAR	Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA
MARIELA GALVIS	Cargo: FAMILIAR	Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA
GERMAN SAUL SIERRA	Cargo: FAMILIAR	Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA

Agenda de la reunión



ACTA DE REUNIÓN

Código: AT-TH4-FO-08

Versión: 04

Página 2 de 3

Proceso: Talento Humano

Fecha: 19-09-2022

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 Santander, informando que no se cuenta con compromisos del acta anterior, debido a que han sido comités fallidos.

Lina María Parra coordinadora nacional de servicio al cliente informó sobre la apertura de cuatro nuevos canales en el Call Center para mejorar la capacidad de atención y la contactabilidad.

Se explicó el nuevo modelo de atención ahora los pacientes tienen una valoración presencial cada tres meses y entre estos, dos teleconsulta.

Se anuncio el inicio de un piloto de videoconsultas con pacientes del área metropolitana y municipios, buscando una mejor atención y cobertura, se solicitó apoyo a los delegados para que los familiares y pacientes actualicen sus direcciones, ya que los cambios no notificados dificultan la logística de las visitas medicas y debidas programaciones

La Sra. Mariela Galvis transmitió las inquietudes de los usuarios, especialmente la preferencia por consultas presenciales y incumplimiento de terapias. Adicionalmente se comprometió a informar a familiares y pacientes sobre los canales de actualización de datos ya colaborar en la gestión de casos específicos de actualización de dirección.

Lina María Parra coordinadora de servicio al cliente respondió inquietudes sobre la gestión de terapias, informando que se incorpora una nueva terapeuta para ampliar la cobertura y que se priorizan los casos y se comprometió a revisar casos específicos de pacientes con problemas en la asignación de terapias ya enviar contactos de IPS a quienes lo requirieron.

El Sr. German Sierra felicitó al equipo por el trabajo realizado y propuso organizar un evento para celebrar el décimo año. Recomendó mejorar los tiempos de pago, sugiriendo que los pagos se realicen antes del 10 del mes siguiente para evitar y propuso incentivar la participación de más usuarios en el comité y se ofreció a colaborar en la convocatoria.

Claudia Saavedra coordinadora nacional de IPS explicó que los recursos que ingresan se girarán a los contratistas para el pago de cuentas de cobro pendientes y que se notificará a los contratistas cuando se confirme el ingreso de recursos.

Elaborado por: Nombre del cargo

Revisado por: Nombre del cargo

Aprobado por: Nombre del cargo



ACTA DE REUNIÓN

Código: AT-TH4-FO-08

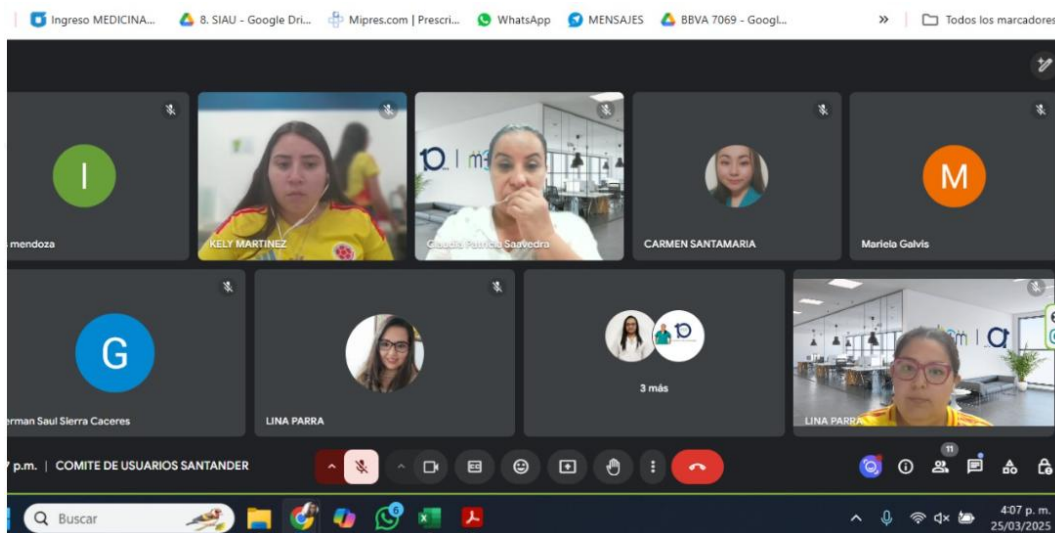
Versión: 04

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
Enviara convocatoria de comité de usuarios Santander	Lina María Parra	Abril

Acta elaborada por: Kelly Saray Martínez

Cargo: Analista de Servicio al Cliente

Firma

Elaborado por: Nombre del cargo

Revisado por: Nombre del cargo

Aprobado por: Nombre del cargo