

	<b>ACTA DE REUNIÓN</b>	F-PE-CAL-001
		V1
	<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Página 1 de 17

**FECHA:** 5/11/2024

**N° ACTA:** 007

**HORA:** 9:50 p. m.

**MODALIDAD:**  Presencial  Virtual

**TEMA:** SEGUIMIENTO Y RETROALIMENTACION AL AREA DE SERVICIO AL CLIENTE

**MUNICIPIO:** San José del Guaviare

**LUGAR:** Sede Administrativa Tercer piso

**AGENDA:**

1. Retroalimentación del proceso de facturación del aplicativo PANA - NSI
2. Verificación de cumplimiento en capacitación de servicio al cliente y humanización.
3. Sensibilización para el trato a población especial (enfoque diferencial)
4. Informe de productividad de agendamiento
5. Informe de productividad de laboratorio clínico
6. Informe de inasistencias 2024
7. Cumplimiento de apertura de buzón de sugerencias
8. Informe de PQRSF a septiembre 2024 y retroalimentación
9. Informe de encuestas realizadas.
10. Informe de encuesta de satisfacción
11. Proposiciones y varios
12. Compromisos y tareas

**DESARROLLO:**

1. Retroalimentación del proceso de facturación del aplicativo PANA - NSI

- Creación de usuario
- Cambio de contrato
- Validación de derechos del usuario.
- Autogestión de autorizaciones de NEPS

2. Verificación de cumplimiento en capacitación de servicio al cliente y humanización.

Se reitera el compromiso de realización del curso de servicio al cliente, y humanización el cual es obligatorio para todo el personal administrativo y de servicio al cliente.

El SENA aún no ha enviado respuesta de la inscripción del nuevo personal.

<https://aulavirtual.saludcapital.gov.co/sicap/course/view.php?id=278>

Cohorte	Fechas de inscripción		Desarrollo del curso	
	Desde cuándo me puedo inscribir	Hasta cuándo me puedo inscribir	Comienzo del curso	Finalización del curso
5	15 de mayo de 2024	27 de mayo de 2024	28 de mayo de 2024	17 de julio de 2024
6	3 de septiembre de 2024	20 de septiembre de 2024	23 de septiembre de 2024	2 de noviembre de 2024

Se relaciona personal para realizar curso de humanización:

Nombres	Apellidos	Tipo documento de identidad	Número de documento de identidad	Cargo	Fecha de certificación del curso de Humanización de servicios de salud
KELLY ALEXANDRA	HERRERA GOMEZ	CC	1120578311	AUXILIAR ADMINISTRATIVA	26/11/2015
LAURA ALEXANDRA	SANCHEZ HERNANDEZ	CC	1120583017	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE	28/08/2017
NANCY	CRUZ CALVO	CC	1123084970	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE	4/05/2018

ANA PAOLA	FOLIACO PEREZ	CC	1063720808	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE	18/10/2018
JEIDY JOHANA	ROJAS SANABRIA	CC	1120558406	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE	27/09/2019
LEIDY DAYANNA	TARIFA GARZON	CC	1094281128	AUXILIAR DE PROGRAMACIÓN AGENDA	23/07/2021
DIANA ISELA	PEREA MECHECHE	CC	1120573251	AUXILIAR ADMINISTRATIVA	13/02/2022
SONIA YANURY	ARIZA BEJARANO	CC	1120571414	AUXILIAR ADMINISTRATIVA	2/06/2022
ERLY YULIE	MORENO PINZON	CC	1121875308	AUXILIAR ADMINISTRATIVO EN SALUD	13/06/2022
YAKI	CASANOVA SANDOVAL	CC	1006782648	AUXILIAR ADMINISTRATIVA	28/05/2024
KELLY YURLEY	GARZON MARTINEZ	CC	1120573540	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE	28/05/2024
YEIMI ANDREA	LAGOS BARONA	CC	1030583593	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE	28/05/2024
BLANCA HASBLEIDY	MORALES GARCIA	CC	1124242636	APRENDIZ SENA	NO TIENE
ANYI PAOLA	ARMERO TALAGA	CC	1120583817	APRENDIZ SENA	NO TIENE
JENNIFER TATIANA	PINZON HERRERA	CC	1120572121	AUXILIAR ADMINISTRATIVA	NO TIENE
YENITH YASMITH	RIVEROS URREGO	CC	41243506	AUXILIAR ADMINISTRATIVO EN SALUD	NO TIENE
BRENDA KATHERINE	SANABRIA VELASQUEZ	CC	1006855961	AUXILIAR ADMINISTRATIVA	NO TIENE
ERIKA YOBANA	MONTOYA ZANABRIA	CC	1120577854	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE	NO TIENE
LAURA XIMENA	FONSECA VERA	CC	1120560823	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE	NO TIENE
MARIA JAZLEIDY	VANEGAS GODOY	CC	1006695829	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE	NO TIENE
YUSERLAY YINETH	MENA MOSQUERA	CC	1088350602	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE	NO TIENE
ERIKA YULIETH	CHAVARRO MUÑOZ	CC	1007293618	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE	NO TIENE
JHON MARIO	GOMEZ VELEZ	CC	1122677841	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE	NO TIENE
MILDREY MARIANA	CASAS ALFONSO	CC	1122239841	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE	NO TIENE
INGRID YADIRA	OREJUELA SANCHEZ	CC	1122236882	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE	NO TIENE
YULIANA ANDREA	BUITRAGO CAMACHO	CC	1010069970	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE	NO TIENE
YULISA FERNANDA	GALVIS VALENCIA	CC	1122679445	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE	NO TIENE
DERLY YINETH	PLAZAS COMBARIZA	CC	1007297514	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE	NO TIENE
GINNA ALEXANDRA	MAHECHA BUSTOS	CC	1120954452	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE	NO TIENE
YULI ALEJANDRA	GAMEZ ZAPATA	CC	1029800063	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE	NO TIENE
LAURA XIMENA	VELASQUEZ ORTIZ	CC	1006835742	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE	NO TIENE
ESTEFANY YIMARY	ARBOLEDA BLANDON	CC	1120560246	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE	NO TIENE

Solo el 38% del personal de servicio al cliente y administrativo ha realizado el curso de humanización quedaría pendiente un 63% lo que es igual a 20 personas pendientes.

### 3. Sensibilización para el trato a población especial (enfoque diferencial)

Se describe los conceptos de las poblaciones con condiciones especiales:

#### A. Población ciega y con baja visión

La ceguera total y la baja visión afectan la capacidad de percibir el entorno visualmente.

- acciones recomendadas:
- uso de lenguaje claro y directo.
- ofrecer asistencia física si se solicita, guiando a la persona en lugar de tomarla del brazo sin aviso.
- describir el entorno y los objetos importantes de manera detallada.

#### B. Población con limitaciones auditivas

Incluye personas con pérdida auditiva parcial o total.

- acciones recomendadas:
- utilizar lenguaje de señas cuando sea posible.
- asegurarse de tener contacto visual al hablar.
- utilizar herramientas de comunicación como tabletas o aplicaciones de texto.

#### C. Otras condiciones especiales

- limitaciones de movilidad:
  - proporcionar accesibilidad, como rampas y espacios adecuados para sillas de ruedas.
  - asistir a personas con muletas o caminadores, ofreciendo soporte físico si se necesita.
- condiciones maternas y de tercera edad:
  - ser comprensivo con las necesidades de las madres, como espacios para lactancia.
  - prestar atención a las necesidades de las personas mayores, que pueden requerir más tiempo y apoyo.
- limitaciones cognitivas y de comportamiento:
  - utilizar un lenguaje simple y claro.
  - tener paciencia y ofrecer tiempo adicional para responder.
  - estar atentos a señales no verbales que puedan indicar incomodidad.

### 3. Implementación del procedimiento

La socialización del procedimiento se realizó a través de:

- ejercicios de sensibilización: actividades prácticas que permitan al personal experimentar las limitaciones de la población atendida.

#### 4. Documentación y registro

Es fundamental documentar los casos atendidos, incluyendo:

- descripción del caso: registro de las condiciones del usuario.
- acciones tomadas: detallar las medidas de atención brindadas.
- evaluación: recoger feedback del usuario para mejorar los procesos.

#### 5. Cierre y reflexión

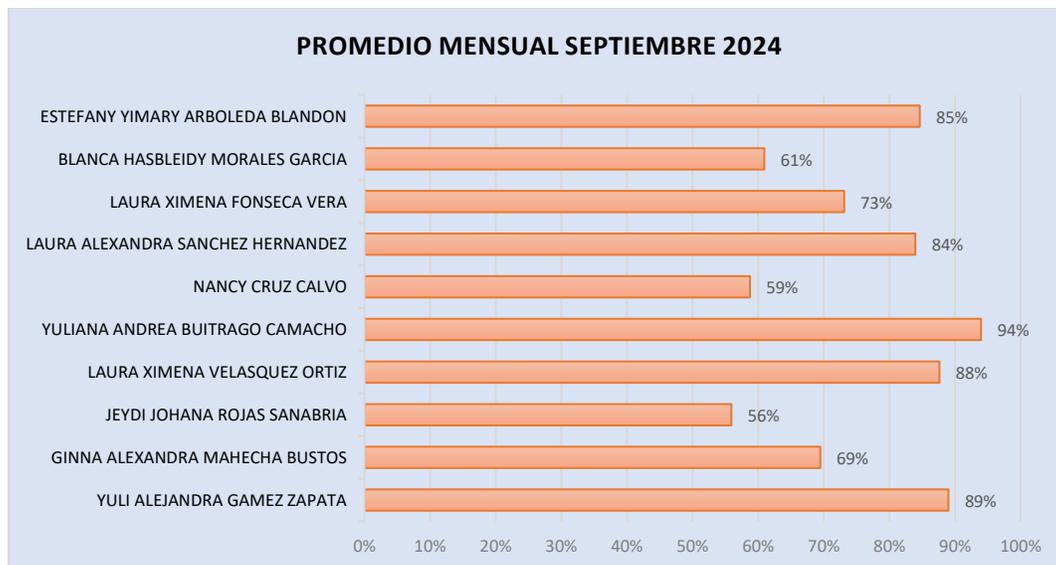
Es vital fomentar un ambiente de respeto y empatía. Cada miembro del personal debe entender que la atención a personas con limitaciones es una responsabilidad colectiva, donde cada acción puede marcar una gran diferencia en la experiencia del usuario.

#### 4. Informe de productividad de agendamiento

Se presenta informe de citas agendadas semanalmente por el software PANA-MANAGER por auxiliar de citas:

#### Cumplimiento septiembre de 2024

AUXILIAR	SEDE ATENCION	% CUMPLIMIENTO SEMANA 1	% CUMPLIMIENTO SEMANA 2	% CUMPLIMIENTO SEMANA 3	% CUMPLIMIENTO SEMANA 4	% CUMPLIMIENTO SEMANA 5
YULI ALEJANDRA GAMEZ ZAPATA	MEDICA	95%	85%	88%	99%	87%
GINNA ALEXANDRA MAHECHA BUSTOS	MEDICA	95%	66%	73%	107%	55%
JEYDI JOHANA ROJAS SANABRIA	ESPERANZA	25%		62%		50%
LAURA XIMENA VELASQUEZ ORTIZ	ESPERANZA	71%	64%	66%	81%	135%
YULIANA ANDREA BUITRAGO CAMACHO	WHATSAPP	89%	98%	92%	99%	93%
NANCY CRUZ CALVO	ESPECIALIDADES	62%	70%	61%	46%	55%
LAURA ALEXANDRA SANCHEZ HERNANDEZ	COMPLEMENTARIA	136%	22%	22%	133%	84%
LAURA XIMENA FONSECA VERA	COMPLEMENTARIA	24%	19%	16%	110%	196%
BLANCA HASBLEIDY MORALES GARCIA	COMPLEMENTARIA	72%	50%			74%
ESTEFANY YIMARY ARBOLEDA BLANDON	COMPLEMENTARIA	109%	52%	15%	124%	124%
<b>TOTAL</b>						



El agendamiento de sede esperanza sigue siendo bajo, por lo que se estipula meta para realización de encuestas de satisfacción en sala de espera de los usuarios atendidos, meta de 10 encuestas diarias.



PROFESIONAL	ESPECIALIDAD	SEDE	jul-24	ago-24	sep-24
			INASISTENCIA DIA	INASISTENCIA DIA	INASISTENCIA DIA
PROMEDIO	MEDICINA GENERAL	MEDICA EL CENTRO	1	1	3
	GINECOLOGIA	MEDICA EL CENTRO	1	1	3
	ODONTOLOGIA	MEDICA EL CENTRO	3	4	4
	HIGIENE ORAL	MEDICA EL CENTRO	0	0	0
	ENFERMERIA	MEDICA EL CENTRO	0	4	3
	PSICOLOGIA	MEDICA EL CENTRO	0	0	3
	FISIOTERAPIA	COMPLEMENTARIA	3	3	2
	FONOAUDIOLOGIA	COMPLEMENTARIA	2	2	3
	PSICOLOGIA	COMPLEMENTARIA		1	1
	TERAPIA OCUPACIONAL	COMPLEMENTARIA	2	3	1
	ENFERMERIA	LABORATORIO	0	0	2
	MEDICINA GENERAL	RETORNO	1	0	0
	ODONTOLOGIA	RETORNO	4	0	0
	FISIOTERAPIA	RETORNO	4	5	2
	NUTRICION	RETORNO	3	0	0
	ENFERMERIA	RETORNO	0	2	0
	PSICOLOGIA	RETORNO	0		1
	PSICOLOGIA	CALAMAR	3		2
	FISIOTERAPIA	CALAMAR	5	2	1
	FONOAUDIOLOGIA	CALAMAR			
	ENFERMERIA	CALAMAR	0	6	3
	NUTRICION	CALAMAR	0	2	
	MEDICINA GENERAL	CALAMAR	1	1	1
	ODONTOLOGIA	CALAMAR	1	1	0
	NUTRICION	MEDICA LA ESPERANZA	5	4	6
	PSICOLOGIA	MEDICA LA ESPERANZA	4	3	3
	TRABAJO SOCIAL	MEDICA LA ESPERANZA	0	0	2
	GINECOLOGIA	MEDICA LA ESPERANZA			0
	PEDIATRIA	MEDICA LA ESPERANZA	5	8	6
	PSIQUIATRIA	MEDICA LA ESPERANZA	5	0	0
	MEDICINA FAMILIAR	MEDICA LA ESPERANZA	0	5	0
	MEDICINA INTERNA	MEDICA LA ESPERANZA	1	0	0
	ORTOPEDIA Y TRAUMAT	MEDICA LA ESPERANZA	2	1	0
MEDICINA GENERAL	MEDICA LA ESPERANZA	2	3	2	

Apoyo los sabados para las jornadas de especialistas en la mañana

### 7. Cumplimiento de apertura de buzón de sugerencias

Informe de actas de apertura de buzón:

ITEM	FECHAS	MEDICA	LA ESPERANZA	LABORATORIO	COMPLEMENTARIA	RETORNO	CALAMAR	FARMACIA - CALAMAR
156	02/09/2024	1	1	1	1	1	1	1
157	03/09/2024	1	1	1	1	1	1	1
158	04/09/2024	1	1	1	1	1	1	1
159	05/09/2024	1	1	1	1	1	1	1
160	06/09/2024	1	1	1	1	1	1	1
161	07/09/2024	1	1	1	1	1	1	1
162	09/09/2024	1	1	1	1	1	1	1
163	10/09/2024	1	1	1	1	1	1	1
164	11/09/2024	1	1	1	1	1	1	1
165	12/09/2024	1	1	1	1	1	1	1
166	13/09/2024	1	1	1	1	1	1	1
167	14/09/2024	1	1	1	1	1	1	1
168	16/09/2024	1	1	1	1	1	1	1
169	17/09/2024	1	1	1	1	1	1	1
170	18/09/2024	1	1	1	1	1	1	1
171	19/09/2024	1	1	1	1	1	1	1
172	20/09/2024	1	1	1	1	1	1	1
173	21/09/2024	1	1	1	1	1	1	1
174	23/09/2024	1	1	1	1	1	1	1
175	24/09/2024	1	1	1	1	1	1	1
176	25/09/2024	1	1	1	1	1	1	1
177	26/09/2024	1	1	1	1	1	1	1
178	27/09/2024	1	1	1	1	1	1	1
179	28/09/2024	1	1	1	1	1	1	1
180	30/09/2024	1	1	1	1	1	1	1

Nota: se debe utilizar el formato actualizado de apertura de buzón y formato de quejas.

### 8. Informe de PQRSF a septiembre y retroalimentación

Se presenta informe de PQRSF a corte septiembre 2024 y se retroalimenta casos del área de servicio al cliente.

Por entidad

Etiquetas de fila	ANONIMO	ARL SURA	FIDUPREVISORA	NUEVA EPS	Total general
Demora en la sala de espera para facturación				5	5
Demora o entrega incompleta de medicamentos				1	2
Dificultad para comunicarse con la IPS		1			1
Direccionamiento o información inadecuada				2	3
Duración insuficiente de la atención en salud				1	1
Felicitación				6	6
Horarios de atención no convenientes				2	2
Impuntualidad en la atención de la cita		1		3	4
Instalaciones inadecuadas		1			1
Intervenciones inadecuadas o incompletas				1	1
Oportunidad lejana para citas				2	4
Quejas personal administrativo		1		1	2
Quejas personal de salud				1	1
Servicio de salud no disponible		1		2	3
Sugerencia				1	1
<b>Total general</b>		<b>4</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>27</b>

Por sede

Etiquetas de fila	ADMINISTRATIVA	CALAMAR	COMPLEMENTARIA	LA ESPERANZA	LABORATORIO	MEDICA	RETORNO	CALAMAR-FARMACIA	Total general
Demora en la sala de espera para facturación	1		1	2	1				5
Demora o entrega incompleta de medicamentos	1					1			2
Dificultad para comunicarse con la IPS			1						1
Direccionamiento o información inadecuada					2	1			3
Duración insuficiente de la atención en salud			1						1
Felicitación		2	1		2	1			6
Horarios de atención no convenientes			2						2
Impuntualidad en la atención de la cita			1	1	1	1			4
Instalaciones inadecuadas					1				1
Intervenciones inadecuadas o incompletas								1	1
Oportunidad lejana para citas			2	2					4
Quejas personal administrativo					1	1			2
Quejas personal de salud					1				1
Servicio de salud no disponible			1	1			1		3
Sugerencia			1						1
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>37</b>

Por servicio

Etiquetas de fila	COMPLEMENTARIA	FARMACIA	GINECOLOGÍA	INFRAESTRUCTURA	LABORATORIO	MEDICINA GENERAL	PSICOLOGÍA	REHABILITACION	SERVICIO AL USUARIO	Total general
Demora en la sala de espera para facturación			1		1				3	5
Demora o entrega incompleta de medicamentos		2								2
Dificultad para comunicarse con la IPS									1	1
Direccionamiento o información inadecuada					2				1	3
Duración insuficiente de la atención en salud	1									1
Felicitación		1			1			1	3	6
Horarios de atención no convenientes									2	2
Impuntualidad en la atención de la cita					1	1	1		1	4
Instalaciones inadecuadas				1						1
Intervenciones inadecuadas o incompletas		1								1
Oportunidad lejana para citas						2			2	4
Quejas personal administrativo									2	2
Quejas personal de salud					1					1
Servicio de salud no disponible	1	1							1	3
Sugerencia									1	1
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>17</b>	<b>37</b>

### PROMEDIO MENSUAL DE PQRSF DE SERVICIO AL USUARIO

Etiquetas de fila	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total general
Demora en la sala de espera para facturación			3
Dificultad para comunicarse con la IPS			1
Direccionamiento o información inadecuada	1		2
Duración insuficiente de la atención en salud	1		1
Felicitación	5		8
Horarios de atención no convenientes			2
Impuntualidad en la atención de la cita	3		4
Incumplimiento de horario de atención al paciente	1		1
Otra	2		2
Oportunidad lejana para citas			2
Quejas personal administrativo	1		3
Servicio de salud no disponible			1
Sugerencia	2		3
<b>Total general</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>33</b>

Se retroalimentan quejas relacionadas con servicio al cliente:

- Siendo las 5:40 hora en que mi hijo tenía la cita médica y llegando a la sala de espera a las 5:25 pm se dispone hacer la fila a facturar y la fila no avanza a las 5:39 llega a la ventanilla donde la recepcionista le dice que perdió la cita médica porque no llego 15 minutos antes dando por hecho que llego tarde, cuando ni se percató de la fila tan larga y que llego a la ventanilla un minuto antes de las 5:40 pm hora de su cita, si a mi hijo le pasa algo por el tiempo en que no fue atendido y mientras le asignan otra cita médica para su revisión ya que presenta una molestia en la ingle por una mala fuerza que realizo en el gimnasio y siente un bulto al lado de su testículo, hago responsable a la EPS o recepción por la oportuna atención a un menor de edad.
- "Motivo: atención a usuarios muy demorada + 30 minutos por persona por parte de la funcionaria que expide las citas ¡¡OH!! Mejoren equipos."
- "Vinimos del campo llegamos faltando 10 minutos para las 8 am y les aviso tengo cita y no me colocan atención tengo 68 años y mi esposa 58 años nos deben de haber atendido cómo y por qué para perder tiempo y cita.  
ATT. Hipólito Salazar."
- "el 29/08/2024 envié vía WhatsApp los soportes para terapia física hoy 04/09/2024 no me han asignado cita, pregunto y me dicen que la prioridad es sala pido turno me dan el 11 van en el 4; de verdad esta IPS requiere otra persona para asignar citas.  
Muy mal servicio ya son varias ocasiones que me pasa lo mismo."
- Nunca llamaron agendar la cita, envían el mensaje de recordatorio 1 día antes cuando soy de una finca y vivo a 3 horas del retorno Guaviare y de reposo nos hacen pasar sala de espera nos hacen esperar casi 2 horas pasan y pasan personas y después dicen es que no la encontramos en el sistema, no sabemos cuál es el usuario y contraseña, ah, pero si me hicieron firmar el consentimiento mucho antes de decir que no me encontraban en el sistema.
- Felicitaciones por su buen servicio al público en el área de facturación y administrativa

- 7) Las dos funcionarias que me atendieron fueron muy amables y eficientes y por qué aman su trabajo (sentido de pertenencia) JINNA MAECHA y JEIDY ROJAS. Felicitaciones.
- 8) "Felicitación al funcionario Jhon Mauricio Gómez por su valioso desempeño y buen trabajo al paciente.  
¡Gracias por su atención!"
- 9) "He solicitado cita con especialidad de terapia ocupacional para mi hija y fono terapia para mí pero la funcionaria de las citas pase a llegar a las 12 del día y/o 6pm, no agendan cita, dice que toca en hora hábil, sin embargo hay otros días se queda hasta pasado las horas citando en WhatsApp para la misma, se demora más de 2 días para contestar para agendarle a uno las citas, hoy se lo dije personalmente a la funcionaria que desde ayer solicite las citas a WhatsApp y no quiso agendar que por que eran las 6 pm.  
Solicito que se revise el tema porque no puede ser que por WhatsApp la respuesta sea tan demorada si se supone que es para descongestionar la sede también para facilitarle al usuario la gestión.  
Que sean más consientes cuando alguien llega sobre las 12 del día o 6 pm y lo atiendan porque solo por negligencia no se le colabora al usuario y lo hacen venir después."
- 10) "El agendamiento en sala es por medio de fichas y la demora en la atención es de casi una hora solo para pedir la cita.  
Por WhatsApp es peor por que se demoran más de un día y no toman la disponibilidad de tiempo del usuario es importante prestar atención al método para la solicitud de citas ya que es engorroso y quita muchísimo tiempo.  
Gracias. "
- 11) Que, por favor, así como uno de paciente en ocasiones tiene que esperar al profesional hasta media hora den entre 5 y 10 minutos de espera al paciente, nadie sabe la situación por la que muchas personas pasan (los pacientes), pero uno si tiene que entender que el paciente este retrasado con la atención.
- 12) El día lunes 16/9/2024 me acerco agendar mis terapias y solo me agendaron una de 10 para el día jueves 19 de septiembre y me informa la chica Laura Sanches que el mismo jueves me agendan las faltantes hoy me acerco a pedir las otras terapias y me dice que ya no hay agenda cuando la orden me indica 2 terapias por semana, por favor pido me hagan el agendamiento para esta semana.
- 13) "Mi queja es porque la facturadora de nombre Laura Rojas es una persona muy grosera para atender yo llevo un proceso de terapias bastante largo, y la señorita por gusto y no buscar en el sistema me dejo las citas a como ella quiso y bien lejos es arrogante grosera y es hacer la voluntad de ella yao a lo que es al paciente requiere y he visto que ha tenido varios sucesos así con varios pacientes por favor revisar ese tema con esa niña.  
Adicional la falta de definición de las citas programadas con la Dra Paula, solo recibió una cita la semana pasada."
- 14) Que por favor la facturación le tenga más paciencia al adulto mayor y sobre todo cuando va solo y que por favor tengas un poco más de empatía.
- 15) "El día de hoy me acerque al laboratorio para unos exámenes y cuando le pregunte al joven del módulo y si mi turno había pasado me respondió de forma grosera que él no sabía que tenía que estar pendiente ese joven es muy grosero y no es la primera vez, en ocasiones anteriores eh presenciado como le habla de mal a los usuarios me parece de mal gusto que uno tenga que recibir groserías del personal que trabaja, yo no voy por molestar ni por gusto voy porque estoy enferma y si a él no le gusta atender pacientes enfermos ni de la tercera edad entonces que le den el trabajo a alguien que lo necesita y por lo menos trate mejor a los pacientes.  
Att: Luz Marina Piñacue Sánchez  
CC.: 36379872  
Tel: 3103751520"
- 16) Que tan posible es que a los docentes crónicos que trabajan en campo se les deje las citas a menos tiempo ya que las dejan aproximadamente a 15 días y es un problema para exámenes y pedir medicamentos, además los médicos se toman su tiempo para atender.
- 17) "Amablemente considero que cuando las cancelaciones de las citas son realizadas por la EPS, lo ideal es que la misma entidad las re programe ya que como usuario en su momento saque el tiempo para agendar las citas las cuales para la atención de antes citadas me demore 1 hora esperando para ser atendida por lo tanto no estoy de acuerdo a que nuevamente deba perder otra hora para agendar citas de terapia ocupacional cuando la cancelación no fue nuestra.  
Agradezco su pronta respuesta y que las citas que fueron canceladas sean asignadas martes y jueves horario de la tarde.  
Atentamente  
Yescenia Lerma Vanegas  
3108258696

	<b>ACTA DE REUNIÓN</b>	F-PE-CAL-001
		V1
	<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Página 9 de 17

En las quejas se identifica fallas de no calidad y se retroalimenta por parte de la coordinadora de calidad.

- Recordar nuevamente el manual del usuario M-ATU-M-001 MANUAL DE ATENCION AL USUARIO SGC:\procesos estratégicos\GESTION CALIDAD\ATENCION AL USUARIO\MANUALES.
- Socialización del formato de reporte incidentes y eventos adversos. SGC:\procesos estrategicos\GESTION CALIDAD\SEGURIDAD DEL PACIENTE\formatos

9. Informe de encuestas realizadas.

**ENCUESTA DE SERVICIO AL CLIENTE:** <https://forms.gle/69cKXtP1VZ2fZH1h9>

Etiquetas de fila	Cuenta de Marca temporal
Yuliana Andrea Buitrago	1
USUARIO	121
<b>Total general</b>	<b>122</b>

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ESPECIALIDADES:** <https://forms.gle/9Q9J4Khc3Jd2kewY9>.

Etiquetas de fila	Cuenta de Marca temporal
Hasbleidy Morales	4
USUARIO	5
<b>Total general</b>	<b>9</b>

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIOS:** <https://forms.gle/pUw4bCjHtK2NwVSQA>

Etiquetas de fila	Cuenta de Marca temporal	META DIARIA	META TOTAL
HASBLEIDY MORALES	98	30	120
LAURA XIMENA VELASQUEZ ORTIZ	70	10	250
MAGDA CAMARGO	56	10	250
MILDREY CASAS	25	10	210
KELLY YURLEY GARZÓN MARTINEZ	49	10	200
<b>Total, general</b>	<b>298</b>		

Para el mes de septiembre solo evidencio encuestas por parte de la sede esperanza y retorno ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ESPECIALIDADES, por tal motivo se establece una meta de 10 encuestas diarias para todos los asignadores de citas.

Sede medica realizara ENCUESTA DE SERVICIO AL CLIENTE

Sede complementaria realizara ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ESPECIALIDADES

Sede esperanza realizara ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIOS

Hasbleidy realizara ENCUESTA A USUARIOS: SEGURIDAD DEL PACIENTE

**Revisar encuestas.**

10. Informe de encuesta de satisfacción

Para el mes de Septiembre del año 2024 SI se cumplió la meta de los indicadores trazadores, quedando a 4.9 Pts para alcanzar el nivel OPTIMO en "satisfacción global de los usuarios" y SI se cumplió la meta en "recomendaría su IPS a familiares y amigos", quedando el servicio que presta la IPS a 3 puntos para alcanzar el nivel OPTIMO.

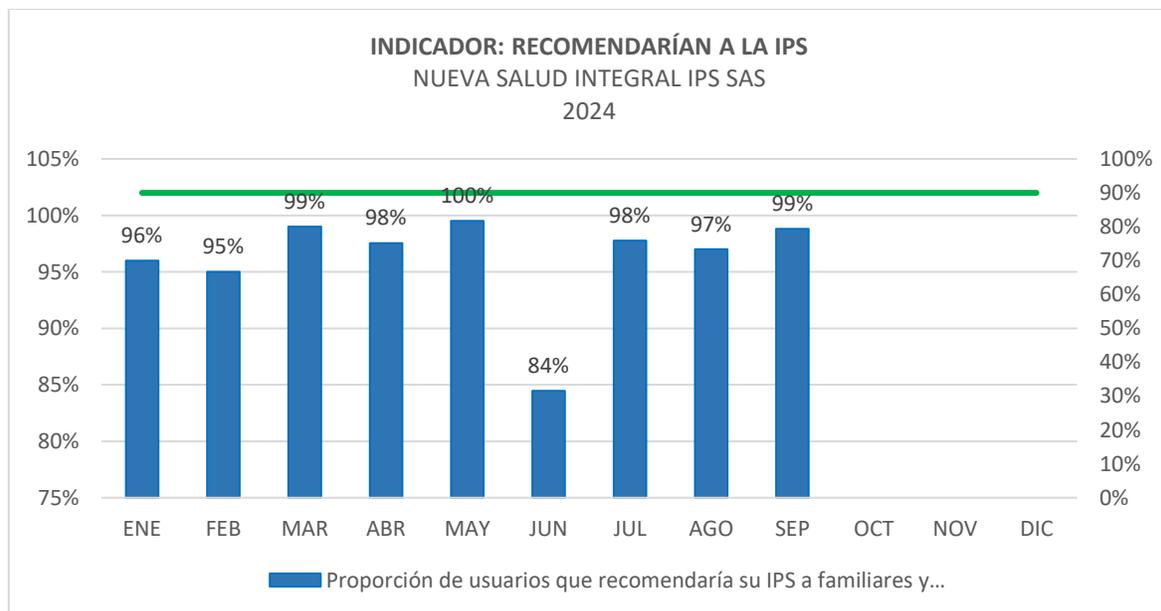
**CONSOLIDADO SEPTIEMBRE/2024**

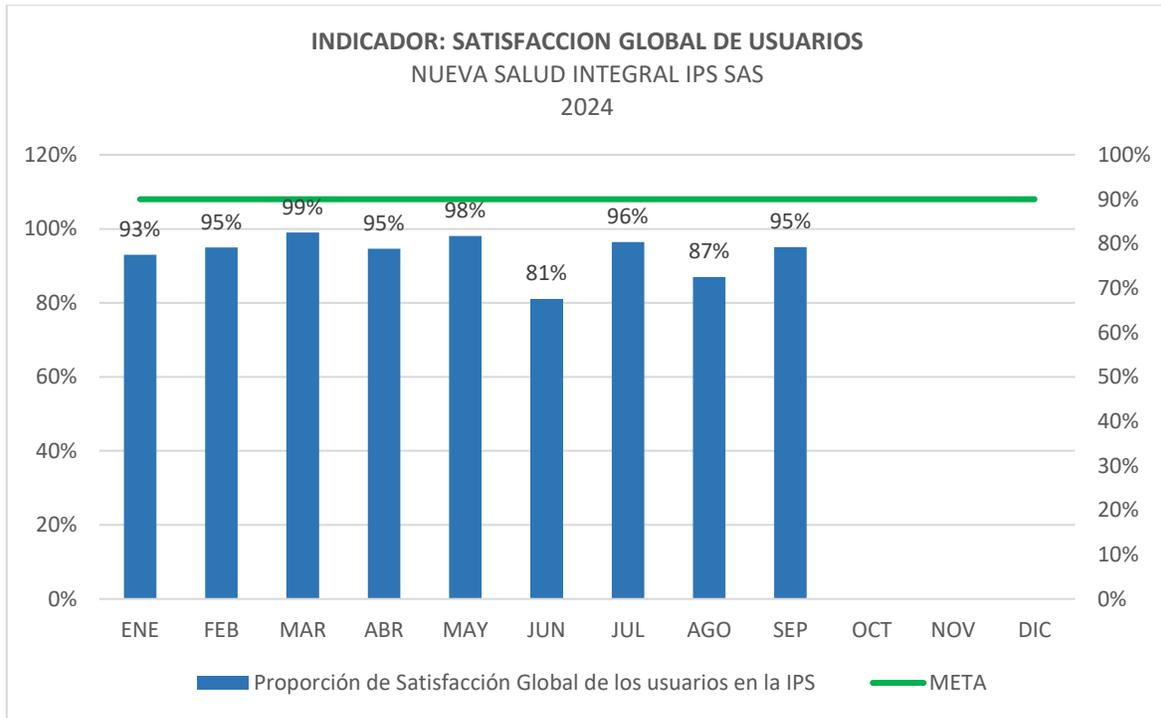
NOMBRE DEL INDICADOR	ÓPTIMO	META	ACEPTABLE	CRÍTICO	NUM	DEN	SEP	NUM	DEN	TRIMESTRE 3 2024
Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	406	427	95,1%	682	720	95%
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	422	427	98,8%	706	720	98%
Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	215	427	50%	350	720	49%
Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	191	427	45%	332	720	46%
Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	17	427	4%	23	720	3%
Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	3	427	1%	9	720	1%
Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	1	427	0%	6	720	1%
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	350	427	82%	604	720	84%
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	72	427	17%	102	720	14%
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	5	427	1%	11	720	2%
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	0	427	0%	3	720	0%

DOMINIO	CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	P.3.14	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	93%	95%	99%	95%	98%	81%	96%	87%	95%
		META	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	P.3.15	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	96%	95%	99%	98%	100%	84%	98%	97%	99%
		META	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%

TIPO DE ENCUESTA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT
Encuesta de especialidades	56	5	0	102	0	0	0	0	9
Encuesta de servicio al cliente	32	131	121	18	114	41	28	10	120
Encuesta breve de satisfacción	17	38	16	329	91	165	195	60	298
<b>Total / 365</b>	<b>105</b>	<b>174</b>	<b>137</b>	<b>449</b>	<b>205</b>	<b>206</b>	<b>223</b>	<b>70</b>	<b>427</b>

Se cumplió la meta de la muestra mínima en encuestas, aumentando un 17% más del 100% programado.





### RESULTADOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN – SEPTIEMBRE 2024

- RESULTADOS ENCUESTA DE SERVICIO AL CLIENTE**

NOMBRE DEL INDICADOR	ÓPTIMO	META	ACEPTAB	CRÍTICO	NUM	DEN	SEP	NUM	DEN	TRIMESTRE 3 2024
Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	119	120	99%	156	158	99%
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	120	120	100%	158	158	100%
Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	89	120	74%	115	158	73%
Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	30	120	25%	41	158	26%
Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	1	120	1%	2	158	1%
Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	0	120	0%	0	158	0%
Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	0	120	0%	0	158	0%
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	101	120	84%	129	158	82%
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	19	120	16%	29	158	18%
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	0	120	0%	0	158	0%
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	0	120	0%	0	158	0%
¿El asesor demostró amabilidad durante toda la comunicación?	100%	90%	90-99%	<90%	120	120	100%	148	158	94%
¿El asesor demostró interés en resolver su solicitud?	100%	90%	90-99%	<90%	119	120	99%	147	158	93%
¿Su solicitud fue resuelta?	100%	90%	90-99%	<90%	1	120	1%	29	158	18%

- RESULTADOS ENCUESTA BREVE DE SATISFACCIÓN**

NOMBRE DEL INDICADOR	ÓPTIMO	META	ACEPTABLE	CRÍTICO	NUM	DEN	SEP	NUM	DEN	TRIMESTRE 3 2024
Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	278	298	93%	517	553	93%
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	293	298	98%	539	553	97%
Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	122	298	41%	231	553	42%
Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	156	298	52%	286	553	52%
Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	16	298	5%	21	553	4%
Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	3	298	1%	9	553	2%
Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	1	298	0%	6	553	1%
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	242	298	81%	468	553	85%
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	51	298	17%	71	553	13%
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	5	298	2%	11	553	2%
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	0	298	0%	3	553	1%

### Sugerencias encuestas mes SEPTIEMBRE 2024

#### ¿Qué aspecto considera se debe mejorar en Nueva Salud Integral IPS?

Sin observaciones	196	65,8%
Agendamiento de citas-Tiempos de espera en sala	44	14,8%
Comportamiento de médicos	19	6,4%
Mas medicamentos - Responsabilidad de NEPS	10	3,4%
Ampliar cobertura de especialistas	6	2,0%
Los usuarios no son claros en explicar la PQR	6	2,0%
Atención al usuario - Facturación	5	1,7%
Otra infraestructura aires acondicionados, vasos para agua	5	1,7%
Atención al usuario	3	1,0%
Felicitaciones	2	0,7%
Personal que toma muestras	1	0,3%
Ampliar cobertura de espacio	1	0,3%

Servicio	¿Qué aspecto considera se debe mejorar en Nueva Salud Integral IPS?	Sede
Terapia física	Paciente refiere que el médico venga todos los días, por qué hay días que se enferman y no hay medico	SEDE RETORNO
Terapia física	Más asistencia por parte de los médicos, por qué en el caso de las terapias hay mucha espera por qué la doctora de terapias solo viene tres veces a la semana, mi sugerencia es que venga todos los días	SEDE RETORNO
Terapia física	Un poquito más de empatía de una de las niñas que agenda	SEDE COMPLEMENTARIA
Medicina general	Mejorar la atención por parte del médico, no me tomo signos vitales.	SEDE RETORNO
Medicina general	La atención del médico Anibal Gallo, paciente refiere que el examen no le quiso leer los exámenes que debía volver a sacar cita, y le envió un poco de exámenes y que apenas se hiciera esos exámenes hay si le leia los otros, la manera como me atendido fue muy grosera, con un tono de voz como queriendo regañar.	SEDE RETORNO
Medicina general	Lo veo como confundida duda de lo que hace	SEDE RETORNO

Medicina general	Yo vine a consultar con mi hija luz Maia urbano Sánchez y no me siento segura con los diagnósticos del médico Anibal Gallo. Recomendaria a Nueva salud integral si, al médico No	SEDE RETORNO
Odontología	Me parece que la odontóloga fue muy brusca en el proceso de la limpieza en cuanto a la atención fue muy amable	SEDE RETORNO
Psiquiatría	Mejorar la atención del Psiquiatra – <b>JORGE FORERO RODRIGUEZ-3123515934</b>	SEDE COMPLEMENTARIA
Toma de muestras de laboratorio clínico	La adecuación en sala de espera Mejor calidad humana para ayudar a las personas que no pueden diligenciar o dar mejor la información	SEDE LABORATORIO
Ecografías	El personal que transcribe la consulta del radiólogo Mariño – equivocación en el concepto	SEDE MEDICA CENTRO
Ecografías	Calidad y profesionalismo del medico camilo de ecografia, capacitación a las auxiliares de servicio al cliente.	SEDE MEDICA CENTRO

Si considera que alguien en especial, un servicio o un área merece una felicitación, coméntela para compartir:	Sede
Todos se merecen las felicitaciones, facturadores, atención al cliente y la doctora Paula ,es muy amable y sabe hacer su trabajo	SEDE RETORNO
Auxiliares de atención al cliente	SEDE RETORNO
Doctor William Sánchez	SEDE COMPLEMENTARIA
Personal de toma de muestras (2), Lindy Mafla	SEDE LABORATORIO
Servicio de facturación, Doc. Hge oral, Servicio al cliente	SEDE MEDICA CENTRO
Fisio Dra Viky Sanchez (2) y Paula Operador	SEDE COMPLEMENTARIA

**PQRS – SEPTIEMBRE 2024**

MOTIVO DE PQRSF	COMENTARIOS CLIENTE	SERVICIO/ÁREA INVOLUCRADA	TRABAJADOR RELACIONADO CON LA QUEJA O FELICITACION
Demora en la sala de espera para facturación	Llega tarde a la ventanilla (no llega con tiempo a facturar y no informó que tenía la cita pronto) (2)	FACTURACIÓN	SEDE LA ESPERANZA
Demora en la sala de espera para facturación	Mas de una hora para expedir las citas (6)	REHABILITACION	FACTURACIÓN
Demora en la sala de espera para facturación	Demora para realizar exámenes (laboratorio) la espera en sala para facturación fue más de 50 min	LABORATORIO	FACTURACIÓN
Demora en la sala de espera para facturación	Me dirijo muy temprano al laboratorio y la niña Yesica León de laboratorio quien saca los laboratorios desde que llego tenía una actitud y aptitud negativa ni responde el saludo hace mala cara toda la atención y me habla de forma brusca, irrespectuosa, con poca ética profesional, me hizo sentir mal tras de que llego por una atención pues no estoy bien de salud tengo que presenciar rechazo hacia mí, la nueva EPS siempre se ah caracterizado por su compromiso pero con personas así no deja	LABORATORIO	YESSICA LEÓN  Se realizó la retroalimentación del caso

	mucho que pensar pilas con el personal contratado.		
Impuntualidad en la atención de la cita	Cumplimiento de la hora de la cita, reclama la vulneración del derecho: que debe esperar un tiempo indefinido para que lo atiendan. Citología (1)	ANONIMO	ANONIMO
Oportunidad lejana para citas	Mi queja es por que la facturadora de nombre Laura Rojas es una persona muy grosera para atender yo llevo un proceso de terapias bastante largo, y la señorita por gusto y no buscar en el sistema me dejo las citas a como ella quiso y bien lejos es arrogante grosera y es hacer la voluntad de ella yao a lo que es al paciente requiere y he visto que ha tenido varios sucesos así con varios pacientes por favor revisar ese tema con esa niña. Adicional la falta de definición de las citas programadas con la Dra Paula, solo recibió una cita la semana pasada.	COMPLEMENTARI A	LAURA ROJAS  Se escaló el caso a gerencia ya que tiene 6 PQRS en su contra entre los meses de jul-sept/24
Impuntualidad en la atención de la cita	Impuntualidad en la atención de la cita (3)	PSICOLOGIA MEDICINA GENERAL GINECOLOGÍA	WILLIAM SANCHEZ ALEJANDRO VILLEGAS  Se realizó la retroalimentación del caso
Impuntualidad en la atención de la cita	Una cita prioritaria (2)	MEDICINA GENERAL-SEDE LA ESPERANZA	SERVICIO AL USUARIO  Se realizó la retroalimentación del caso-deben ser estratégicos con los usuarios que les dan este tipo de citas
Felicitaciones	Juliza Galvis, Derly Plazas, Orfilia Colorado, Laura Velasquez, Jenifer Calderón, John Mario Gomez, toda la sede de Calamar, Jinna Mahecha y Jeidy Rojas.	LABORATORIO CALAMAR COMPLEMENTARI A	
Demora o entrega incompleta de medicamentos	No entrega a tiempo de medicamentos San José, Calamar (4)	FARMACIA	SOLANGI DANIEL
Direccionamiento o información inadecuada	Nunca llamaron agendar la cita con anticipación, envían el mensaje de recordatorio 1 día antes cuando soy de una finca y vivo a 3 horas del retorno Guaviare, luego nos hacen pasar sala de espera casi 2 horas. No reprograman las citas por telf. cuando es culpa de la IPS, hay que ir presencial (1)	ASIGNACION DE CITAS FACTURACIÓN FISIOTERAPIA  FISIOTERAPIA	SEDE MEDICA  COMPLEMENTARIA

	No pude asistir a la cita por una calamidad, y la niña de citas me dice que pierdo todas las demás que se han programado (1).		
Direccionamiento o información inadecuada	Información no clara ni precisa	LABORATORIO	ATENCION AL USUARIO
Sugerencia	Que por favor la facturación le tenga mas paciencia al adulto mayor y sobre todo cuando va solo y que por favor tengas un poco más de empatía.	ANONIMO	ANONIMO
Inconformidad por conducta atención al usuario Direccionamiento o información inadecuada	El día de hoy me acerque al laboratorio para unos exámenes y cuando le pregunte al joven del modulo y si mi turno había pasado me respondió de forma grosera que él no sabía que tenía que estar pendiente ese joven es muy grosero y no es la primera vez, en ocasiones anteriores eh presenciado como le habla de mal a los usuarios me parece de mal gusto que uno tenga que recibir groserías del personal que trabaja, yo no voy por molestar ni por gusto voy por que estoy enferma y si a él no le gusta atender pacientes enfermos ni de la tercera edad entonces que le den el trabajo a alguien que lo necesita y por lo menos trate mejor a los pacientes. (2)	LABORATORIO	JHON MARIO GOMEZ VELEZ <b>Se escaló el caso a gerencia ya que tiene 5 PQRS en su contra entre los meses de mayo-sept/24</b>
Sugerencia	Que tan posible es que a los docentes crónicos que trabajan en campo se les deje las citas a menos tiempo ya que las dejan aproximadamente a 15 días y es un problema para exámenes y pedir medicamentos, además los médicos se toman su tiempo para atender.	ANONIMO	ANONIMO

11. Proposiciones y varios

12. Compromisos y tareas

COMPROMISO-TAREA	RESPONSABLE	FECHA CUMPLIMIENTO
Apoyo administrativo de 9 a 12 los dias lunes, martes y miércoles.	NAREN ESTRADA	08/11/2024
Verificar información por easyturno en la jornada mañana y tarde	NAREN ESTRADA	PROXIMA REUNION
Apoyo los sábados para las jornadas de especialistas en la mañana	NAREN ESTRADA	PROXIMA REUNION

Realizar mensajes para los televisores educando al usuario de porque no debe llegar tarde	NAREN ESTRADA	PROXIMA REUNION
Estadísticas de aprovechamiento de agenda	NAREN ESTRADA	PROXIMA REUNION
Ventilador en sala de espera 1 de laboratorio.	NAREN ESTRADA	PROXIMA REUNION
Mensaje en los televisores de entrega de resultados con el documento de identidad	NAREN ESTRADA	PROXIMA REUNION

### 13. Compromisos y tareas anteriores

COMPROMISOTAREA	RESPONSABLE	FECHA CUMPLIMIENTO

### ANEXOS:

#### 1) Listado de asistencia

Nombre	Cargo	Firma
NERA LILIANA AYERBE SABOGAL	GERENTE	
NAREN DARIANA ESTRADA OCAMPO	COORDINADORA ADMINISTRATIVA	
YESSICA SANCHEZ MORALES	COORDINADORA DE PROGRAMAS	
KELLY ALEXANDRA HERRERA GOMEZ	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	
JENNIFER TATIANA PINZON HERRERA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	
DIANA ISELA PEREA MECHECHE	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	
SONIA YANURY ARIZA BEJARANO	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	
YAKI CASANOVA SANDOVAL	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	ZOOM
BRENDA KATHERINE SANABRIA VELASQUEZ	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	ZOOM
BLANCA HASBLEIDY MORALES GARCIA	APRENDÍZ SENA	
GINNA ALEXANDRA MAHECHA BUSTOS	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE	
YULI ALEJANDRA GAMEZ ZAPATA	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE	
LAURA XIMENA FONSECA VERA	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE	
JEIDY JOHANA ROJAS SANABRIA	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE	
LAURA ALEXANDRA SANCHEZ HERNANDEZ	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE	
YUSERLAY YINETH MENA MOSQUERA	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE	
YULIANA ANDREA BUITRAGO CAMACHO	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE	
LAURA XIMENA VELASQUEZ ORTIZ	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE	
ESTEFANY YIMARY ARBOLEDA BLANDON	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE	
MARIA JAZLEIDY VANEGAS GODOY	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE	
NANCY CRUZ CALVO	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE	
DERLY JINETH PLAZAS COMBARITA	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE	
INGRID YADIRA OREJUELA SANCHEZ	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE	



## ACTA DE REUNIÓN

F-PE-CAL-001

V1

### GESTIÓN DE LA CALIDAD

Página 17 de 17

JHON MARIO GOMEZ VELEZ	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE	
ANA PAOLA FOLIACO PEREZ	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE	
YEIMI ANDREA LAGOS BARONA	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE	ZOOM
MILDREY MARIANA CASAS ALFONSO	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE	ZOOM
KELLY YURLEY GARZON MARTINEZ	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE	ZOOM

**FECHA:** 13/12/2024

**N° ACTA:** 007

**HORA:** 9:50 p. m.

**MODALIDAD:**  Presencial  Virtual

**TEMA:** SEGUIMIENTO Y RETROALIMENTACION AL AREA DE SERVICIO AL CLIENTE

**MUNICIPIO:** San José del Guaviare

**LUGAR:** Sede Administrativa Tercer piso

**AGENDA:**

1. Retroalimentación del proceso de notificación de eventos adversos por la profesional de la seguridad al paciente.
2. Verificación de cumplimiento en capacitación de servicio al cliente y humanización.
3. Sensibilización para el trato a población especial (enfoque diferencial)
4. Informe de productividad de agendamiento
5. Informe de productividad de laboratorio clínico
6. Informe de inasistencias 2024
7. Cumplimiento de apertura de buzón de sugerencias
8. Informe de PQRSF a septiembre 2024 y retroalimentación
9. Informe de encuestas realizadas.
10. Informe de encuesta de satisfacción
11. Proposiciones y varios
12. Compromisos y tareas

**DESARROLLO:**

1. Retroalimentación del proceso de notificación de eventos adversos por la profesional de la seguridad al paciente.
2. Verificación de cumplimiento en capacitación de servicio al cliente y humanización.

Se reitera el compromiso de realización del curso de servicio al cliente, y humanización el cual es obligatorio para todo el personal administrativo y de servicio al cliente.

Se relaciona personal para realizar curso de humanización:

Nombres	Apellidos	Tipo documento de identidad	Número de documento de identidad	Cargo	Fecha de certificación del curso de Humanización de servicios de salud
KELLY ALEXANDRA	HERRERA GOMEZ	CC	1120578311	AUXILIAR ADMINISTRATIVA	26/11/2015
LAURA ALEXANDRA	SANCHEZ HERNANDEZ	CC	1120583017	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE	28/08/2017
NANCY	CRUZ CALVO	CC	1123084970	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE	4/05/2018
ANA PAOLA	FOLIACO PEREZ	CC	1063720808	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE	18/10/2018
JEIDY JOHANA	ROJAS SANABRIA	CC	1120558406	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE	27/09/2019
LEIDY DAYANNA	TARIFA GARZON	CC	1094281128	AUXILIAR DE PROGRAMACIÓN AGENDA	23/07/2021
DIANA ISELA	PEREA MECHECHE	CC	1120573251	AUXILIAR ADMINISTRATIVA	13/02/2022
SONIA YANURY	ARIZA BEJARANO	CC	1120571414	AUXILIAR ADMINISTRATIVA	2/06/2022
ERLY YULIE	MORENO PINZON	CC	1121875308	AUXILIAR ADMINISTRATIVO EN SALUD	13/06/2022
YAKI	CASANOVA SANDOVAL	CC	1006782648	AUXILIAR ADMINISTRATIVA	28/05/2024
KELLY YURLEY	GARZON MARTINEZ	CC	1120573540	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE	28/05/2024
YEIMI ANDREA	LAGOS BARONA	CC	1030583593	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE	28/05/2024
JENNIFER TATIANA	PINZON HERRERA	CC	1120572121	AUXILIAR ADMINISTRATIVA	NO TIENE
BRENDA KATHERINE	SANABRIA VELASQUEZ	CC	1006855961	AUXILIAR ADMINISTRATIVA	NO TIENE
LAURA XIMENA	FONSECA VERA	CC	1120560823	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE	NO TIENE
MARIA JAZLEIDY	VANEGAS GODOY	CC	1006695829	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE	NO TIENE
YUSERLAY YINETH	MENA MOSQUERA	CC	1088350602	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE	NO TIENE
ERIKA YULIETH	CHAVARRO MUÑOZ	CC	1007293618	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE	NO TIENE
JHON MARIO	GOMEZ VELEZ	CC	1122677841	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE	NO TIENE
MILDREY MARIANA	CASAS ALFONSO	CC	1122239841	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE	NO TIENE
INGRID YADIRA	OREJUELA SANCHEZ	CC	1122236882	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE	NO TIENE
YULIANA ANDREA	BUITRAGO CAMACHO	CC	1010069970	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE	NO TIENE
YULISA FERNANDA	GALVIS VALENCIA	CC	1122679445	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE	NO TIENE
DERLY YINETH	PLAZAS COMBARIZA	CC	1007297514	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE	NO TIENE
GINNA ALEXANDRA	MAHECHA BUSTOS	CC	1120954452	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE	NO TIENE

	<b>ACTA DE REUNIÓN</b>	F-PE-CAL-001
		V1
	<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Página 2 de 16

YULI ALEJANDRA	GAMEZ ZAPATA	CC	1029800063	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE	NO TIENE
----------------	--------------	----	------------	---------------------------------	----------

Solo el 46% del personal de servicio al cliente y administrativo ha realizado el curso de humanización quedaría pendiente un 54% lo que es igual a 14 personas pendientes.

### 3. Sensibilización para el trato a población especial (enfoque diferencial)

Se describe los conceptos de las poblaciones con condiciones especiales:

#### A. Población ciega y con baja visión

La ceguera total y la baja visión afectan la capacidad de percibir el entorno visualmente.

- acciones recomendadas:
- uso de lenguaje claro y directo.
- ofrecer asistencia física si se solicita, guiando a la persona en lugar de tomarla del brazo sin aviso.
- describir el entorno y los objetos importantes de manera detallada.

#### B. Población con limitaciones auditivas

Incluye personas con pérdida auditiva parcial o total.

- acciones recomendadas:
- utilizar lenguaje de señas cuando sea posible.
- asegurarse de tener contacto visual al hablar.
- utilizar herramientas de comunicación como tabletas o aplicaciones de texto.

#### C. Otras condiciones especiales

- limitaciones de movilidad:
  - proporcionar accesibilidad, como rampas y espacios adecuados para sillas de ruedas.
  - asistir a personas con muletas o caminadores, ofreciendo soporte físico si se necesita.
- condiciones maternas y de tercera edad:
  - ser comprensivo con las necesidades de las madres, como espacios para lactancia.
  - prestar atención a las necesidades de las personas mayores, que pueden requerir más tiempo y apoyo.
- limitaciones cognitivas y de comportamiento:
  - utilizar un lenguaje simple y claro.
  - tener paciencia y ofrecer tiempo adicional para responder.
  - estar atentos a señales no verbales que puedan indicar incomodidad.

### 3. Implementación del procedimiento

La socialización del procedimiento se realizó a través de:

- ejercicios de sensibilización: actividades prácticas que permitan al personal experimentar las limitaciones de la población atendida.

### 4. Documentación y registro

Es fundamental documentar los casos atendidos, incluyendo:

- descripción del caso: registro de las condiciones del usuario.
- acciones tomadas: detallar las medidas de atención brindadas.
- evaluación: recoger feedback del usuario para mejorar los procesos.

### 5. Cierre y reflexión

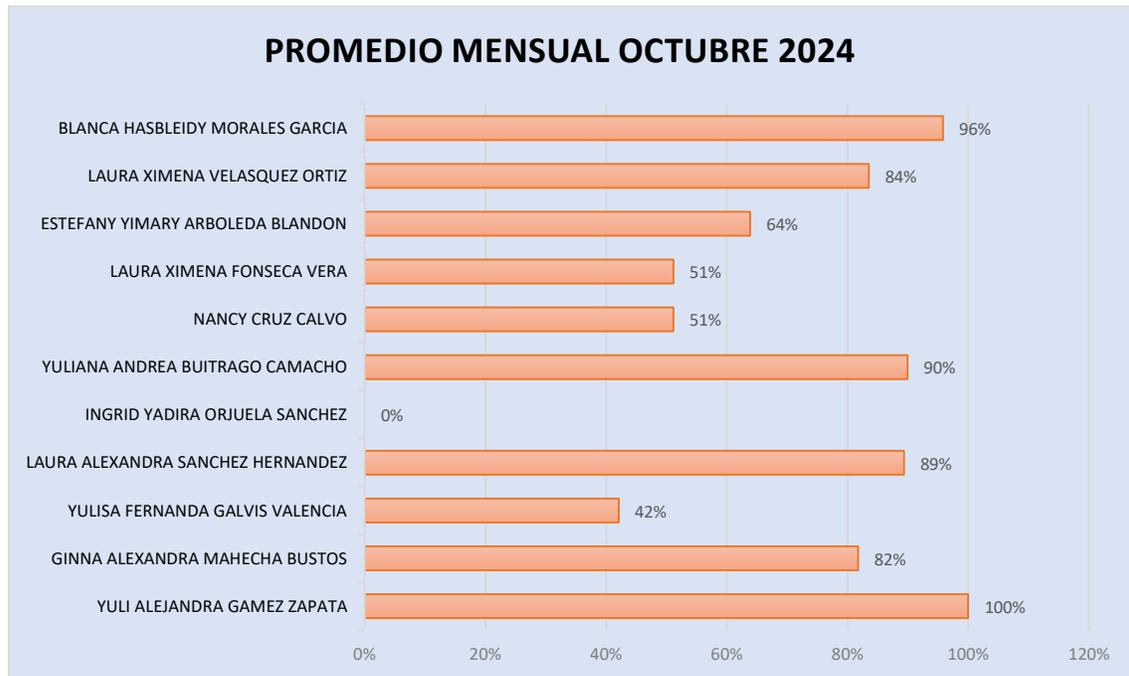
Es vital fomentar un ambiente de respeto y empatía. Cada miembro del personal debe entender que la atención a personas con limitaciones es una responsabilidad colectiva, donde cada acción puede marcar una gran diferencia en la experiencia del usuario.

### 4. Informe de productividad de agendamiento

Se presenta informe de citas agendadas semanalmente por el software PANA-MANAGER por auxiliar de citas:

### Cumplimiento octubre de 2024

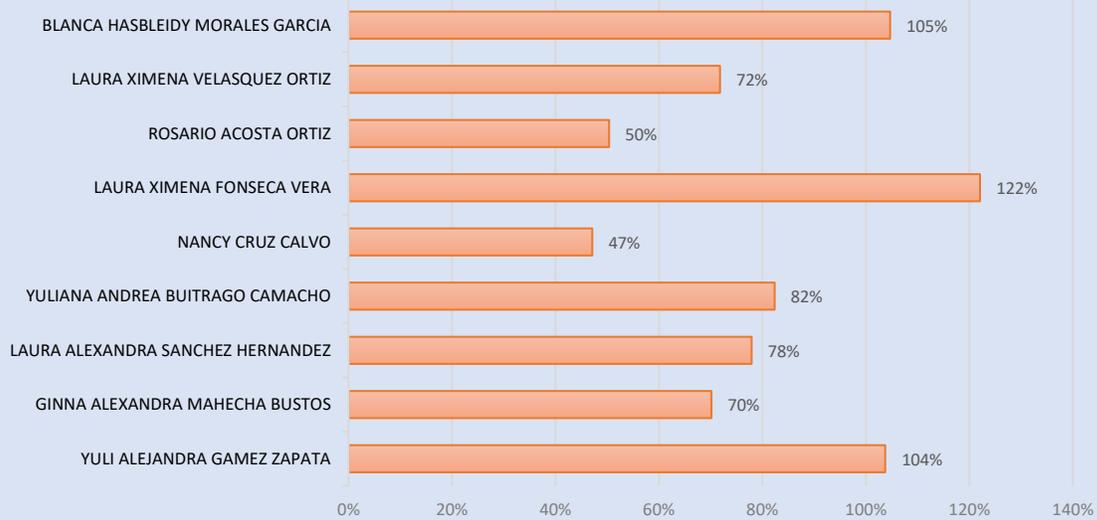
AUXILIAR	SEDE ATENCION	% CUMPLIMIENTO SEMANA 1	% CUMPLIMIENTO SEMANA 2	% CUMPLIMIENTO SEMANA 3	% CUMPLIMIENTO SEMANA 4
YULI ALEJANDRA GAMEZ ZAPATA	MEDICA	92%	109%	99%	95%
GINNA ALEXANDRA MAHECHA BUSTOS	MEDICA	95%	99%	51%	50%
YULISA FERNANDA GALVIS VALENCIA	MEDICA		42%		87%
LAURA ALEXANDRA SANCHEZ HERNANDEZ	ESPERANZA	83%	100%	85%	87%
INGRID YADIRA ORJUELA SANCHEZ	ESPERANZA			0%	1%
YULIANA ANDREA BUITRAGO CAMACHO	WHATSAPP	91%	84%	96%	85%
NANCY CRUZ CALVO	ESPECIALIDADES	48%	58%	47%	45%
LAURA XIMENA FONSECA VERA	COMPLEMENTARIA	85%	22%	47%	145%
ESTEFANY YIMARY ARBOLEDA BLANDON	COMPLEMENTARIA	72%	83%	37%	62%
LAURA XIMENA VELASQUEZ ORTIZ	COMPLEMENTARIA	90%	95%	66%	120%
BLANCA HASBLEIDY MORALES GARCIA	COMPLEMENTARIA		111%	81%	
<b>TOTAL</b>					



### Cumplimiento noviembre de 2024

AUXILIAR	SEDE ATENCION	% CUMPLIMIENTO SEMANA 1	% CUMPLIMIENTO SEMANA 2	% CUMPLIMIENTO SEMANA 3	% CUMPLIMIENTO SEMANA 4
YULI ALEJANDRA GAMEZ ZAPATA	MEDICA	96%	87%	127%	91%
GINNA ALEXANDRA MAHECHA BUSTOS	MEDICA	84%	81%	46%	49%
LAURA ALEXANDRA SANCHEZ HERNANDEZ	ESPERANZA	87%	72%	75%	71%
YULIANA ANDREA BUITRAGO CAMACHO	WHATSAPP	73%	94%	80%	72%
NANCY CRUZ CALVO	ESPECIALIDADES	55%	50%	36%	29%
LAURA XIMENA FONSECA VERA	COMPLEMENTARIA	124%		121%	108%
ROSARIO ACOSTA ORTIZ	COMPLEMENTARIA	48%	37%	67%	24%
LAURA XIMENA VELASQUEZ ORTIZ	COMPLEMENTARIA		39%	104%	3%
BLANCA HASBLEIDY MORALES GARCIA	COMPLEMENTARIA	70%	63%	180%	54%
<b>TOTAL</b>					

### PROMEDIO MENSUAL NOVIEMBRE 2024



El agendamiento de sede esperanza sigue siendo bajo, por lo que se estipula meta para realización de encuestas de satisfacción en sala de espera de los usuarios atendidos, meta de 10 encuestas diarias.

De igual forma se continúa con la estrategia de las citas NO PROGRAMADAS diariamente.

5. Informe de productividad de laboratorio clínico.

### Octubre 2024

TOMA DE MUESTRAS							OCTUBRE																														
NOMBRES Y APELLIDOS	AUXILIAR	USUARIO	MODULO	HORA TOMA DE MUESTRAS LABORADA**	TIPO DE POBLACION	META HORA	META MENSUAL	1	2	3	4	5	7	8	9	10	11	12	15	16	17	18	19	21	22	23	24	25	26	28	29	30	31	SUMATORIA	%		
								M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	SUMATORIA	%	
YUSERLAY YINETH MENA MOSQUERA	YMENA	FACT 1		79		8	632	39	37	28	19	50	31	46	33	33	56	26	34	43	36	75	27	32	32	40	40	57	24	35	30	30	933	148			
DERLY YINETH PLAZAS COMBARIZA	DPLAZAS	FACT 2		102		8	816	69	51	40	39	48	46	65	57	42	45	48	47	48	39	48	41	48	50	38	55	33	49	34	46	47	39	1212	149		
ANA PAOLA FOJIAO PÉREZ	AFOLIAO	FACT 3		92		8	736	39	34	28	33	14	11	30	36	26	31	29	33	28	27	39	37	26	23	29	15	39	38	32	30	707	96				
IGNON MARIO GÓMEZ VELEZ	JGOMEZ	FACT 4		72	PREFERENCIAL	8	576	37	25	29	27	20	35	38	35	29	29	29															654	114			
INGRID YADIRA ORJUELA SANCHEZ	IOREJUELA	FACT 5		66		8	528	19	16	15	11	18	20	22	16	17	19	25	21	15	19	20	18	20	18	13	17	15	15	389	74						
SONIA YANURY ARIZA BEJARANO	SARIZA	FACT 6		69	PREFERENCIAL	8	552	21	17	21	22	25	34	28	26	21	21	25	29	22	19	26	26	28	23	27	17	23	29	26	29	585	106				
LAURA XIMENA FONSECA VERA	LFONSECA	FACT 7		19		8	152	24																								131	86				
YULISA FERNANDA GALVIS VALENCIA	YGALVIS	FACT 7		63		8	504	23	25	20	18	19	29	21	21	20	22	28	27	22													459	91			
							4496	250	209	177	168	154	185	243	201	197	201	159	188	200	192	196	162	193	220	202	210	198	168	188	213	191	205	5070			

ENTREGA DE RESULTADOS E INFORMACION							OCTUBRE																														
NOMBRES Y APELLIDOS	AUXILIAR	USUARIO	MODULO	HORAS LABORALES	TIPO DE POBLACION	META HORA	META MENSUAL	1	2	3	4	5	7	8	9	10	11	12	15	16	17	18	19	21	22	23	24	25	26	28	29	30	31	SUMATORIA	%		
								M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	SUMATORIA	%							
YUSERLAY YINETH MENA MOSQUERA	YMENA	FACT 1	1	64		12	1008	70	44	28	25	8	61	61	33	51	15																737	73			
DERLY YINETH PLAZAS COMBARIZA	DPLAZAS	FACT 2	2	76		12	912	44	82	67	46	80	54	71	55	7																	891	98			
ANA PAOLA FOJIAO PÉREZ	AFOLIAO	FACT 3	3	70		12	840	52	25	32	59	8	0	34	60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	147	116	141	10	174	160	154	93	2173	65	

DIA	4 a. m.	5 a. m.	6 a. m.	7 a. m.	8 a. m.	9 a. m.	Total general
lunes			111	193	202	160	667
martes	1		201	390	405	340	1342
miércoles	2		163	387	378	261	1196
jueves			166	375	352	217	1111
viernes			117	304	273	190	886
sábado			118	209	222	133	683
<b>Total general</b>	<b>3</b>		<b>876</b>	<b>1858</b>	<b>1832</b>	<b>1301</b>	<b>5885</b>

### Noviembre 2024

TOMA DE MUESTRAS								OCTUBRE																																
NOMBRES Y APELLIDOS	AUXILIAR	USUARIO	MODULO	HORA TOMA DE MUESTRAS LABORADA	TIPO DE POBLACION	META HORA	META MENSUAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	SUMATORIA	%	
YUSERLAY YINETH MENA MOSQUERA	YMENA	FACT 1		78		8	624	14	38	31	26	30	0	32	28	21	35	59	31	31	36	24	33	40	28	33	31	29	25	38	693	111								
DERLY YINETH PLAZAS COMBARIZA	DPLAZAS	FACT 2		85		8	680	18	52	56	40	34	0	37	43	21	41	36	38	64	46	34	46	35	37	59	45	38	34	32	886	130								
ANA PAOLA FOLIACO PEREZ	AFOLIACO	FACT 3		28		8	224	16	37	49	28	38	0	35	30																							233	104	
IJON MARIO GOMEZ VELEZ	JGOMEZ	FACT 4		46,5	PREFERENCIAL	8	372	23	41	58	49	50	0	44	47	23	52	47	44	58																			563	151
DINA LUZ GARCÉS	DGARCÉS	FACT 4		38		8	304																														269	88		
INGRID YADIRA ORJUELA SANCHEZ	IOREJUELA	FACT 5		57		8	456	10	19	23	19	13		16	16	11	18		18	24	25	16	19		18	19	20	17	12	333	73									
SONIA YANURY ARIZA BEJARANO	SARIZA	FACT 6		60	PREFERENCIAL	8	480	9	36	34	25	24	0	23	21	8	25	24	18	35	25	13	14		27	25	27	20	19	452	94									
JEYDI JOHANNA ROJAS SANABRIA	JROJAS	FACT 7		31		8	248																														132	53		
YULISA FERNANDA GALVIS VALENCIA	YGALVIS	FACT 7		74		8	592	17	34	27	23	24		23	15	0	8		28	42	36	23	35	18	30	42	29	26	22	537	91									
							3980	107	0	257	278	210	213	0	210	200	93	179	166	188	267	190	140	182		150	185	227	211	168	146	131					4098			

ENTREGA DE RESULTADOS E INFORMACION								OCTUBRE																															
NOMBRES Y APELLIDOS	AUXILIAR	USUARIO	MODULO	HORAS LABORALES	TIPO DE POBLACION	META HORA	META MENSUAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	SUMATORIA	%
YUSERLAY YINETH MENA MOSQUERA	YMENA	FACT 1	1	97		12	1164	55	92	75	66	79		115	94	80	67	4	73	77	58	58	38	8	27	31	19	25	28	6	1175	101							
DERLY YINETH PLAZAS COMBARIZA	DPLAZAS	FACT 2	2	91		12	1092	22	40	54	35	28		29	44	36	68		41	64	90	80	63	2	81	62	71	50	49	1	1010	92							
ANA PAOLA FOLIACO PEREZ	AFOLIACO	FACT 3	3	37		12	444	22	59	51	51	33		42	28	25	14																					325	73
YULISA FERNANDA GALVIS VALENCIA	YGALVIS	FACT 3	3	43		12	516																															359	70
IJON MARIO GOMEZ VELEZ	JGOMEZ	FACT 4	4	33		12	396	0	0	0	0	0		0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
DINA LUZ GARCÉS	DGARCÉS	FACT 4	4	38		12	456																															4	1
							4068	99	0	191	180	152	140	0	186	166	141	135	18	179	163	156	138	15	144	131	126	124	138	16							2874		

Día	4 a. m.	5 a. m.	6 a. m.	7 a. m.	8 a. m.	9 a. m.	Total general
lunes			73	138	134	87	432
martes			190	320	354	284	1151
miércoles	2		180	314	286	256	1042
jueves	1		127	211	194	179	716
viernes	2		154	322	280	183	942
sábado			93	146	149	101	489
Total general	5		817	1451	1397	1090	4772

### 6. Informe de inasistencias septiembre 2024:

Se recuerda el aprovechamiento de citas por inasistencia, el paciente debe llegar con tiempo de anticipación a facturar la cita.

ESPECIALIDAD	SEDE	jul-24	ago-24	sep-24	oct-24	nov-24
		INASISTENCIA DIA				
MEDICINA GENERAL	MEDICA EL CENTRO	1	1	3	2	1
GINECOLOGIA	MEDICA EL CENTRO	1	1	3	3	0
ODONTOLOGIA	MEDICA EL CENTRO	3	4	4	3	4
HIGIENE ORAL	MEDICA EL CENTRO	0	0	0		
ENFERMERIA	MEDICA EL CENTRO	0	4	3	6	5
PSICOLOGIA	MEDICA EL CENTRO	0	0			
FISIOTERAPIA	COMPLEMENTARIA	3	3	2	2	2
FONOAUDIOLOGIA	COMPLEMENTARIA	2	2	3	1	2
PSICOLOGIA	COMPLEMENTARIA		1	1	1	2
TERAPIA OCUPACIONAL	COMPLEMENTARIA	2	3	1	2	3
ENFERMERIA	LABORATORIO	0	0	2	4	2
MEDICINA GENERAL	RETORNO	1	0	0	1	1
ODONTOLOGIA	RETORNO	4	0	0	0	1
FISIOTERAPIA	RETORNO	4	5	2	2	3
NUTRICION	RETORNO	3	0	0	2	3
ENFERMERIA	RETORNO	0	2	0	5	2
PSICOLOGIA	RETORNO	0		1	0	0
PSICOLOGIA	CALAMAR	3		2	0	1
FISIOTERAPIA	CALAMAR	5	2	1	0	2
FONOAUDIOLOGIA	CALAMAR	0	0	0	0	0
TERAPIA OCUPACIONAL	CALAMAR				0	0
ENFERMERIA	CALAMAR	0	6	3	2	7
NUTRICION	CALAMAR	0	2			1
MEDICINA GENERAL	CALAMAR	1	1	1	1	0
ODONTOLOGIA	CALAMAR	1	1	0	1	0
NUTRICION	MEDICA LA ESPERANZA	5	4	6	3	4
PSICOLOGIA	MEDICA LA ESPERANZA	4	3	3	3	2
TRABAJO SOCIAL	MEDICA LA ESPERANZA	0	0	2	2	1
GINECOLOGIA	MEDICA LA ESPERANZA	0	0	0	4	2
PEDIATRIA	MEDICA LA ESPERANZA	5	8	6	4	3
PSIQUIATRIA	MEDICA LA ESPERANZA	5		0	0	
MEDICINA FAMILIAR	MEDICA LA ESPERANZA	0	5	0	0	0
MEDICINA INTERNA	MEDICA LA ESPERANZA	1	0	0	3	4
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA	MEDICA LA ESPERANZA	2	1	0	0	0
MEDICINA GENERAL	MEDICA LA ESPERANZA	2	3	2	2	3

### 7. Cumplimiento de apertura de buzón de sugerencias

Informe de actas de apertura de buzón:

FECHAS	MEDICA	LA ESPERANZA	LABORATORIO	COMPLEMENTARIA	RETORNO	CALAMAR	FARMACIA - CALAMAR
01/10/2024	1	1	1	1	1	1	1
02/10/2024	1	1	1	1	1	1	1
03/10/2024	1	1	1	1	1	1	1
04/10/2024	1	1	1	1	1	1	1
05/10/2024	1	1	1	1	1	1	1
07/10/2024	1	1	1	1	1	1	1
08/10/2024	1	1	1	1	1	1	1
09/10/2024	1	1	1	1	1	1	1
10/10/2024	1	1	1	1	1	1	1
11/10/2024		1	1	1	1	1	1
12/10/2024		1	1	1	1	1	1
15/10/2024	1	1	1	1	1	1	1
16/10/2024	1	1	1	1	1	1	1
17/10/2024	1	1	1	1	1	1	1
18/10/2024	1	1	1	1	1	1	1
19/10/2024	1	1		1	1	1	1
21/10/2024	1	1	1	1	1	1	1
22/10/2024	1	1	1	1	1	1	1
23/10/2024	1	1	1	1	1	1	1
24/10/2024	1	1	1	1	1	1	1
25/10/2024	1	1	1	1	1	1	1
26/10/2024	1	1	1	1	1	1	1
28/10/2024	1	1	1	1	1	1	1
29/10/2024	1	1	1	1	1	1	1
30/10/2024	1	1	1	1	1	1	1
31/10/2024	1	1	1	1	1	1	1
01/11/2024	1	1	1	1	1	1	1
02/11/2024	1	1	1	1	1	1	1
05/11/2024	1	1	1	1	1	1	1
06/11/2024	1	1	1	1	1	1	1
07/11/2024	1	1	1	1	1	1	1
08/11/2024	1	1	1	1	1	1	1
09/11/2024	1	1	1	1	1	1	1
12/11/2024	1	1	1	1	1	1	1
13/11/2024	1	1	1	1	1	1	1
14/11/2024	1	1	1	1	1	1	1
15/11/2024	1	1	1	1	1	1	1
16/11/2024	1	1	1	1	1	1	1
18/11/2024	1	1	1	1	1	1	1
19/11/2024	1	1	1	1	1	1	1
20/11/2024	1		1	1	1	1	1
21/11/2024	1	1	1	1	1	1	1
22/11/2024	1	1	1	1	1	1	1
23/11/2024		1	1	1	1	1	1
25/11/2024	1	1	1	1	1	1	1
26/11/2024	1	1	1		1	1	1
27/11/2024	1	1	1	1	1		1
28/11/2024	1	1	1	1	1	1	1
29/11/2024	1	1	1	1	1	1	1
30/11/2024		1	1	1	1	1	1

Nota: se debe utilizar el formato actualizado de apertura de buzón y formato de quejas.

### 8. Informe de PQRSF a septiembre y retroalimentación

Se presenta informe de PQRSF a corte octubre y noviembre 2024 y se retroalimenta casos del área de servicio al cliente.

## OCTUBRE

Por entidad

Etiquetas de fila	MAGISTERIO	NUEVA EPS	Total general
Demora en la sala de espera para facturación	1	2	3
Demora o entrega incompleta de medicamentos		1	1
Duración insuficiente de la atención en salud	1		1
Felicitación	1	8	9
Impuntualidad en la atención de la cita		8	8
Incumplimiento en horario de apertura y cierre		1	1
Intervenciones inadecuadas o incompletas	1	1	2
otra	1		1
Queja personal de salud	2		2
Registro de inasistencia (cancelaron cita)		1	1
Sugerencia		1	1
<b>Total general</b>	<b>7</b>	<b>23</b>	<b>30</b>

Por sede

Etiquetas de fila	CALAMAR	COMPLEMENTARIA	ESPERANZA	LABORATORIO	MEDICA	NEPS	RETORNO	WHATSAPP	Total general
Demora en la sala de espera para facturación		1		2					3
Demora o entrega incompleta de medicamentos						1			1
Duración insuficiente de la atención en salud		1							1
Felicitación	3		1	3	1		1		9
Impuntualidad en la atención de la cita		2	1		4			1	8
Incumplimiento en horario de apertura y cierre					1				1
Intervenciones inadecuadas o incompletas					1		1		2
otra			1						1
Queja personal de salud				1	1				2
Registro de inasistencia (cancelaron cita)					1				1
Sugerencia			1						1
<b>Total general</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>30</b>

Por servicio

Etiquetas de fila	ASISTENCIAL	ECOGRAFIA	FARMACIA	MEDICINA GENERAL	ODONTOLOGIA	PSICOLOGIA	REHABILITACION	SEDE	SERVICIO AL CLIENTE	TOMA DE MUESTRAS	Total general
Demora en la sala de espera para facturación										3	3
Demora o entrega incompleta de medicamentos	1										1
Duración insuficiente de la atención en salud						1					1
Felicitación			2				1		1	6	9
Impuntualidad en la atención de la cita				1	1			1		5	8
Incumplimiento en horario de apertura y cierre			1								1
Intervenciones inadecuadas o incompletas					1						2
otra			1								1
Queja personal de salud									1	1	2
Registro de inasistencia (cancelaron cita)									1		1
Sugerencia									1		1
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>17</b>	<b>2</b>	<b>30</b>

NOVIEMBRE

Por entidad

Etiquetas de fila	ANONIMO	MAGISTERIO	NUEVA EPS	Total general
Demora o entrega incompleta de medicamentos			1	1
Direccionamiento o información inadecuada			1	1
Felicitación			1	1
Impuntualidad en la atención de la cita			5	5
Inconformidad por conducta atención al usuario			1	1
Instalaciones inadecuadas		1		1
Intervenciones inadecuadas o incompletas			1	1
Otra	1			1
Registro de inasistencia (cancelaron cita)			3	3
Sugerencia	1		2	3
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>18</b>

Por sede

Etiquetas de fila	CALAMAR	COMPLEMENTARIA	ESPERANZA	LABORATORIO	MEDICA	NEPS	Total general
Demora o entrega incompleta de medicamentos						1	1
Direccionamiento o información inadecuada	1						1
Felicitación		1					1
Impuntualidad en la atención de la cita		3	2				5
Inconformidad por conducta atención al usuario					1		1
Instalaciones inadecuadas		1					1
Intervenciones inadecuadas o incompletas			1				1
Otra						1	1
Registro de inasistencia (cancelaron cita)		2				1	3
Sugerencia		2			1		3
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>18</b>

Por servicio

Etiquetas de fila	FARMACIA	INFRAESTRUCTURA	MEDICINA GENERAL	NEPS	PSICOLOGIA	REHABILITACION	SERVICIO AL CLIENTE	Total general
Demora o entrega incompleta de medicamentos				1				1
Direccionamiento o información inadecuada	1							1
Felicitación					1			1
Impuntualidad en la atención de la cita				2	2		1	5
Inconformidad por conducta atención al usuario							1	1
Instalaciones inadecuadas		1						1
Intervenciones inadecuadas o incompletas			1					1
Otra				1				1
Registro de inasistencia (cancelaron cita)							3	3
Sugerencia						2	1	3
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>18</b>

PROMEDIO MENSUAL DE PQRSF DE SERVICIO AL USUARIO

Etiquetas de fila	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	Total general
Demora en la sala de espera para facturación			3	3	6
Dificultad para comunicarse con la IPS			1		1
Direccionamiento o información inadecuada	1		1		2
Duración insuficiente de la atención en salud	1				1
Felicitación	5		3	6	14
Horarios de atención no convenientes			2		2
Impuntualidad en la atención de la cita	3		1	5	9
Inconformidad por conducta atención al usuario				1	1
Incumplimiento de horario de atención al paciente	1				1
Oportunidad lejana para citas			2		2
Otra	2				2
Quejas personal administrativo	1		2	1	4
Registro de inasistencia (cancelaron cita)				1	3
Servicio de salud no disponible			1		1
Sugerencia	2		1	1	5
<b>Total general</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>17</b>	<b>5</b>	<b>55</b>

Se retroalimentan quejas relacionadas con servicio al cliente:

1. Felicidades a la niña Derly Plazas, fue muy amable y atenta cuando me atendió, me explico todo bien "
2. Cancelación total de citas por una inasistencia cuando al dar inicio de paquete no llamaron a informar si iba o no a seguir con el tratamiento me cancelaron todas las citas y me volvieron dejaron sin agenda tengo diabetes y ese día no pude asistir por que la tenía elevada.
3. Hace 6 días saque mi cita médica y llego a las 8:40 am me negaron la atención justificando que ya la había perdido me parece injusto lo irresponsable que uno habiendo pedido mi cita me la nieguen.
4. "Me parece el colmo que me acerco a reclamar unos resultados y me exigen el documento en físico. Le digo a la señorita que tengo en número me dice que debe ser en físico No sé qué tiene que ver traer el documento si le estoy dando el número, Le coloque el ejemplo de la policía donde uno ya puede decir el número y no es necesario en físico."
5. Tengo cita a las 03:00p.m. y mi bebe llegamos 02:50p.m. y ya le han dado cita a otra persona por tal motivo la chica es una grosera. Solicito respeto

En las quejas se identifica fallas de no calidad y se retroalimenta por parte de la coordinadora de calidad.

- Recordar nuevamente el manual del usuario M-ATU-M-001 MANUAL DE ATENCION AL USUARIO SGC:\procesos estratégicos\GESTION CALIDAD\ATENCION AL USUARIO\MANUALES.
- Socialización del formato de reporte incidentes y eventos adversos. SGC:\procesos estrategicos\GESTION CALIDAD\SEGURIDAD DEL PACIENTE\formatos

6. Informe de encuestas realizadas.

ENCUESTA DE SERVICIO AL CLIENTE: <https://forms.gle/69cKXtP1VZ2fZH1h9>

	oct	nov	Total general
GINNA MAHECHA		20	20
YULI GAMEZ		1	113
USUARIO	34	40	74
JHON MARIO GOMEZ		1	1
DAYANA RAMIREZ		1	1
<b>Total general</b>	<b>35</b>	<b>175</b>	<b>210</b>

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ESPECIALIDADES: <https://forms.gle/9Q9J4Khc3Jd2kewY9>.

Etiquetas de fila	oct	nov	Total general
HASBLEIDY MORALES	11		11
INGRID YADIRA OREJUELA	16		16
JEIDY ROJAS	16	3	19
KAREN FULA DIAZ		8	8
MARIA JAZLEIDY VANEGAS GODOY	6		6
USUARIO		2	2
YULIANA ANDREA BUITRAGO	2		2
<b>Total general</b>	<b>51</b>	<b>13</b>	<b>64</b>

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIOS: <https://forms.gle/pUw4bCjHtk2NwVSQA>

Etiquetas de fila	oct	nov	Total general
GINNA MAHECHA	12		12
HASBLEIDY MORALES	95		95
INGRID YADIRA OREJUELA	2		2
KELLY YURLEY GARZÓN MARTINEZ	18	167	185
LAURA SANCHEZ	128	176	304
MAGDA CAMARGO	9		9
MILDREY CASAS	4	42	46
USUARIO	39	3	42
YULI GAMEZ	71	13	84
YULIANA ANDREA BUITRAGO CAMACHO	62	10	72
<b>Total general</b>	<b>440</b>	<b>411</b>	<b>851</b>

Para el mes de septiembre solo evidencio encuestas por parte de la sede esperanza y retorno ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ESPECIALIDADES, por tal motivo se establece una meta de 10 encuestas diarias para todos los asignadores de citas.

Sede medica realizara ENCUESTA DE SERVICIO AL CLIENTE

Sede complementaria realizara ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ESPECIALIDADES

Sede esperanza realizara ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIOS

Laboratorio realizara ENCUESTA A USUARIOS: SEGURIDAD DEL PACIENTE

Retorno y Calamar ENCUESTA DE SERVICIO AL CLIENTE; ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ESPECIALIDADES; ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIOS

Revisar encuestas.

SEDE	ENCUESTA	META DIARIA	REALIZADAS	%
MEDICA	ENCUESTA DE SERVICIO AL CLIENTE	240	210	88%
COMPLEMENTARIA	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ESPECIALIDADES	240	62	26%
ESPERANZA	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS	240	176	73%
RETORNO	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS	240	209	87%

#### 7. Informe de encuesta de satisfacción

#### RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION

Para el mes de Noviembre del año 2024 SI se cumplió la meta de los indicadores trazadores, quedando a 2.1 en diferencia al mes anterior (3.8 Pts) para alcanzar el nivel OPTIMO en "satisfacción global de los usuarios" y SI se cumplió la meta en

“recomendaría su IPS a familiares y amigos”, quedando el servicio que presta la IPS a 0.5 Pts en diferencia al mes anterior (1.5 puntos) para alcanzar el nivel OPTIMO.

### CONSOLIDADO NOVIEMBRE/2024

CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	ÓPTIMO	META	ACEPTABLE	CRÍTICO	NUM	DEN	NOV
P.3.14	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	568	586	96,9%
P.3.15	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	596	599	99,5%
MUY BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	369	586	63%
BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	199	586	34%
REGULAR	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	16	586	3%
MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	1	586	0%
MUY MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	1	586	0%
DEF SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	522	599	87%
PROB SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	74	599	12%
PROB NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	2	599	0%
DEF NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	1	599	0%

### ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN 2024 – ESPECIALIDADES

CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	ÓPTIMO	META	ACEPTABLE	CRÍTICO	NUM	DEN	NOV
P.3.14	Proporción de satisfacción global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	13	13	100%
P.3.15	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	13	13	100%
DEF SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	7	13	54%
PROB SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	6	13	46%
PROB NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	0	13	0%
DEF NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	0	13	0%
MUY BUEN	Califique su satisfacción con respecto a la atención en los siguientes aspectos [Trato del médico especialista]	100%	90%	90-99%	<90%	6	13	46%
MUY BUEN	Califique su satisfacción con respecto a la atención en los siguientes aspectos [Información suministrada por el especialista]	100%	90%	90-99%	<90%	7	13	54%
MUY BUEN	Califique su satisfacción con respecto a la atención en los siguientes aspectos [Tiempo dedicado a la consulta (duración)]	100%	90%	90-99%	<90%	5	13	38%
MUY BUEN	Califique su satisfacción con respecto a la atención en los siguientes aspectos [Interés del especialista por resolver su motivo de consulta]	100%	90%	90-99%	<90%	7	13	54%
MUY BUEN	Califique su satisfacción con respecto a la atención en los siguientes aspectos [Trámite y facilidad para obtener la cita]	100%	90%	90-99%	<90%	5	13	38%
MUY BUEN	Califique su satisfacción con respecto a la atención en los siguientes aspectos [Oportunidad en la cita programada (tiempo de espera desde su solicitud)]	100%	90%	90-99%	<90%	5	13	38%
MUY BUEN	Califique su satisfacción con respecto a la atención en los siguientes aspectos [Instalaciones físicas (comodidad)]	100%	90%	90-99%	<90%	6	13	46%
SI	¿El especialista le realizó examen físico y tomó sus signos vitales (Ej. tensión arterial, frecuencia cardiaca, frecuencia respiratoria)?	100%	90%	90-99%	<90%	4	13	31%

### SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2024 - CORTA

CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	ÓPTIMO	META	ACEPTABLE	CRÍTICO	NUM	DEN	NOV
P.3.14	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	405	411	99%
P.3.15	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	410	411	100%
MUY BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	262	411	64%
BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	143	411	35%
REGULAR	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	5	411	1%
MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	1	411	0%
MUY MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	0	411	0%
DEF SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	391	411	95%
PROB SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	19	411	5%
PROB NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	1	411	0%
DEF NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	0	411	0%

### SATISFACCIÓN 2024 - SERVICIO AL CLIENTE

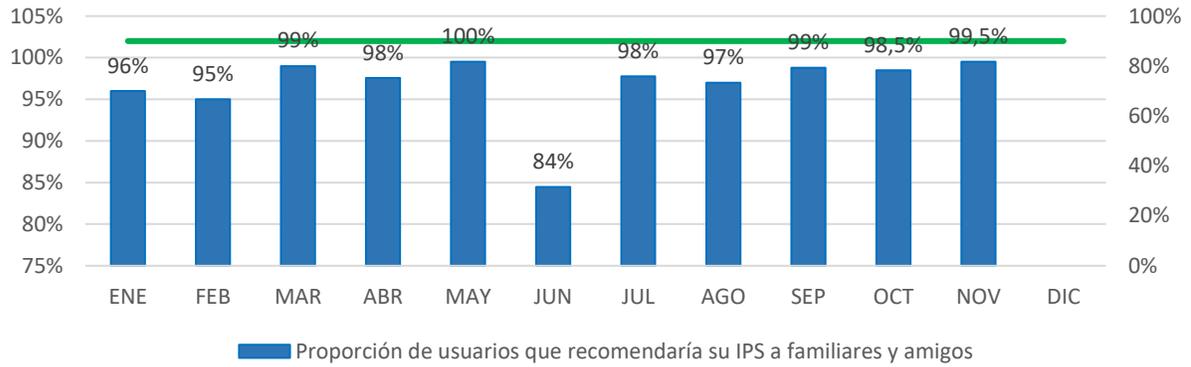
CODIG	NOMBRE DEL INDICADOR	ÓPTIM	META	ACEPTA	CRÍTIC	NUM	DEN	NOV
P.3.14	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	163	175	93%
P.3.15	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	173	175	99%
MUY BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	107	175	61%
BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	56	175	32%
REGULAR	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	11	175	6%
MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	0	175	0%
MUY MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	1	175	1%
DEF SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	124	175	71%
PROB SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	49	175	28%
PROB NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	1	175	1%
DEF NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	1	175	1%
SI	¿El asesor demostró amabilidad durante toda la comunicación?	100%	90%	90-99%	<90%	174	175	99%
SI	¿El asesor demostró interés en resolver su solicitud?	100%	90%	90-99%	<90%	174	175	99%
SI	¿Su solicitud fue resuelta?	100%	90%	90-99%	<90%	174	175	99%

CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV
P.3.14	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	93%	95%	99%	#¡REF!	#¡REF!	#¡REF!	96%	87%	95%	96,2%	96,9%
	<b>META</b>	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
P.3.15	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	96%	95%	99%	98%	100%	84%	98%	97%	99%	98,5%	99,5%
	<b>META</b>	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%

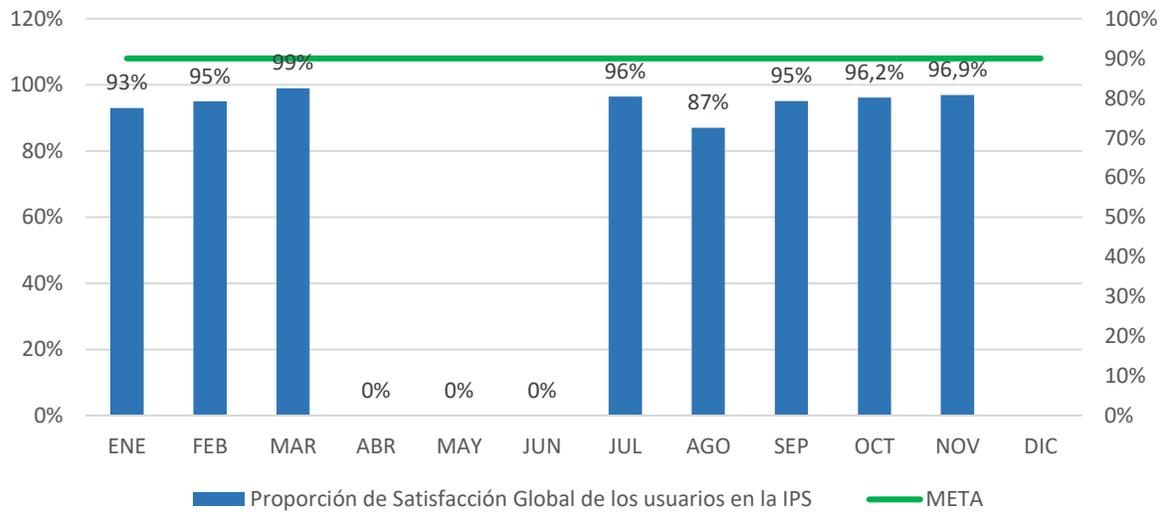
TIPO DE ENCUESTA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	% DEL MES
Encuesta de especialidades	56	5	0	102	0	0	0	0	9	51	13	
Encuesta de servicio al cliente	32	131	121	18	114	41	28	10	120	35	175	
Encuesta breve de satisfacción	17	38	16	329	91	165	195	60	298	74+366	395+2+14	
<b>Total / 365</b>	<b>105</b>	<b>174</b>	<b>137</b>	<b>449</b>	<b>205</b>	<b>206</b>	<b>223</b>	<b>70</b>	<b>427</b>	<b>440</b>	<b>599</b>	<b>164,1</b>

Se cumplió la meta de la muestra mínima en encuestas, aumentando un 64,1% del 100% programado.

**INDICADOR: RECOMENDARÍAN A LA IPS**  
**NUEVA SALUD INTEGRAL IPS SAS**  
**2024**



**INDICADOR: SATISFACCION GLOBAL DE USUARIOS**  
**NUEVA SALUD INTEGRAL IPS SAS**  
**2024**



**Sugerencias encuestas mes NOVIEMBRE 2024**

¿Qué aspecto considera se debe mejorar en Nueva Salud Integral IPS?

**Total 411**

Sin observaciones	349	84%
Agendamiento de citas	6	1,5%
Tiempos de espera en la sala	19	4,6%
Cambiar al medico	4	0,9%
Asistencia de médicos todos los días	7	1,7%
Demora en solicitud de citas via whatsapp	4	0,9%
Entrega de mas medicamentos	6	1,5%
OTROS: La Rampla para llegar a terapia Que no falle tanto el internet en consultas Que ofrezcan tinto en la sala de espera La cafetería en sala de espera Que haya más convenios con el hospital en proceso pero no se explica Que haya Internet gratis para los pacientes Que ofrezcan tinto en la sala de espera Aire acondicionado en sala de laboratorio Que el médico se demora mucho digitando en el sistema Los exámenes de control que den el resultado para el mismo día Que le pongas pilas al reloj de pared	12	2,9%
Agilidad y mejor atención en el laboratorio	2	0,5%

Si considera que alguien en especial, un servicio o un área merece una felicitación, coméntela para compartir:

97 vacias

111 ninguno

130 Todos los médicos, auxiliares enfermería y administrativos, facturadores

14 front la Esperanza

8. Proposiciones y varios

9. Compromisos y tareas

COMPROMISO-TAREA	RESPONSABLE	FECHA CUMPLIMIENTO
Apoyo administrativo de 9 a 12 los dias lunes, martes y miércoles.	NAREN ESTRADA	08/11/2024
Verificar información por easyturno en la jornada mañana y tarde	NAREN ESTRADA	PROXIMA REUNION
Apoyo los sábados para las jornadas de especialistas en la mañana	NAREN ESTRADA	PROXIMA REUNION
Realizar mensajes para los televisores educando al usuario de porque no debe llegar tarde	NAREN ESTRADA	PROXIMA REUNION
Estadísticas de aprovechamiento de agenda	NAREN ESTRADA	PROXIMA REUNION
Ventilador en sala de espera 1 de laboratorio.	NAREN ESTRADA	PROXIMA REUNION

Mensaje en los televisores de entrega de resultados con el documento de identidad	NAREN ESTRADA	PROXIMA REUNION
---	---------------	-----------------

10. Compromisos y tareas anteriores

COMPROMISOTAREA	RESPONSABLE	FECHA CUMPLIMIENTO
Revisión de agendas con las jefes de crónicos y crecimiento y desarrollo	NERA AYERBE	
Revisión de agendas de enfermería – laboratorio y calamar	NERA AYERBE	

### ANEXOS:

1) Listado de asistencia

Nombre	Cargo	Firma
NERA LILIANA AYERBE SABOGAL	GERENTE	
NAREN DARIANA ESTRADA OCAMPO	COORDINADORA ADMINISTRATIVA	
YESSICA SANCHEZ MORALES	COORDINADORA DE PROGRAMAS	
KELLY ALEXANDRA HERRERA GOMEZ	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	
JENNIFER TATIANA PINZON HERRERA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	
DIANA ISELA PEREA MECHECHE	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	
SONIA YANURY ARIZA BEJARANO	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	
YAKI CASANOVA SANDOVAL	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	ZOOM
BRENDA KATHERINE SANABRIA VELASQUEZ	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	ZOOM
BLANCA HASBLEIDY MORALES GARCIA	APRENDÍZ SENA	
GINNA ALEXANDRA MAHECHA BUSTOS	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE	
YULI ALEJANDRA GAMEZ ZAPATA	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE	
LAURA XIMENA FONSECA VERA	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE	
JEIDY JOHANA ROJAS SANABRIA	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE	
LAURA ALEXANDRA SANCHEZ HERNANDEZ	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE	
YUSERLAY YINETH MENA MOSQUERA	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE	
YULIANA ANDREA BUITRAGO CAMACHO	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE	
LAURA XIMENA VELASQUEZ ORTIZ	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE	
ESTEFANY YIMARY ARBOLEDA BLANDON	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE	
MARIA JAZLEIDY VANEGAS GODOY	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE	
NANCY CRUZ CALVO	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE	
DERLY JINETH PLAZAS COMBARITA	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE	
INGRID YADIRA OREJUELA SANCHEZ	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE	
JHON MARIO GOMEZ VELEZ	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE	
ANA PAOLA FOLIACO PEREZ	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE	
YEIMI ANDREA LAGOS BARONA	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE	ZOOM
MILDREY MARIANA CASAS ALFONSO	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE	ZOOM
KELLY YURLEY GARZON MARTINEZ	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE	ZOOM



**ACTA DE REUNIÓN**

F-PE-CAL-001

V1

**GESTIÓN DE LA CALIDAD**

Página 16 de 16