

 <b>CLINICA VERSALLES</b> <small>INSTITUCIÓN DE CALIDAD AL ALICIANE DE TODOS</small>	<b>FORMATO</b>	<b>CÓDIGO</b>	CAL-FO-047
		<b>VERSIÓN</b>	01
	<b>ACTA DE COMITÉ Y/O REUNIÓN</b>	<b>VIGENCIA</b>	22/05/2017
		<b>PÁGINA</b>	1 de 3

<b>NOMBRE DE COMITÉ/REUNIÓN</b>		Comité Servicio al Cliente Septiembre	<b>ACTA No.</b>	6
<b>OBJETIVO</b>			<b>HORA INICIO</b>	<b>HORA FINAL</b>
			2:30 pm	3:40 pm
<b>LUGAR</b>	Auditorio Fernando Gamboa 4 piso		<b>FECHA (DD/MM/AAA)</b>	01/11/2022
<b>ORDEN DEL DÍA:</b>				
1.	Estadísticas e Indicadores.			
2.	Cronograma de Actividades.			
3.	Capacitación de Enfoque Diferencia			
4.	Varios.			
<b>CONSIDERACIONES Y OBSERVACIONES DE LA REUNIÓN</b>				

## Desarrollo.

Siendo a las 2:30 pm se da inicio al comité.

**1. Estadísticas e indicadores,** se realiza comparativo mensual de PQR'SF, se evidencia en el indicador de oportunidad, no presenta aumento de porcentaje, se sugiere hacer un plan de mejoramiento, con el fin de realizar seguimiento estricto desde el área de servicio al cliente y los líderes de cada servicio.

### **2. Cronograma de las actividades.**

Coordinación Binaps: 143 No comenzados  
11 Desarrollo

Orientación Binaps: Actividades 16  
Cerrar 4

OTRS, Buzones y creación de Binaps, Línea de Bienestar, Correo Zimbra para Crear: Se encuentra al día.

Se evidencia el resultado de las encuestas, satisfacción de usuarios, hasta la fecha se encuentra en un 97%.

Base de datos PQR'SF: Al día. Pero se está gestionando para los casos del área cirugía y se implemento base dato en drive.

 <b>CLINICA VERSALLES</b> <small>HOSPITAL DE SALUD DEL ALCALDÍA DE TIPOPE</small>	FORMATO	CÓDIGO	CAL-FO-047
		VERSIÓN	01
	ACTA DE COMITÉ Y/O REUNIÓN	VIGENCIA	22/05/2017
		PÁGINA	2 de 3

Las Rondas asistenciales: Al día.

Se realiza revisión en sistema para entrega de felicitaciones a los usuarios, se encuentre en cumpleaños.

Asociación de usuario: se encuentra al día.

Se va a evidenciar los derechos y deberes, prestadores en salud y copagos en las carteleras de cada servicio, compromiso del área de comunicaciones en el mes de noviembre.

Se brinda información de servicio al cliente a la Jefe Maritza Mejía en cuanto la instalación de televisor en el sala de espera urgencia de maternidad.

### 3. Capacitación al Personal en el Enfoque Diferencial

Se capacito al Equipo sobre el Enfoque Preferencial, con base a capacitación y presentación realizada por parte de la Secretaria de Salud el 17 agosto del año en curso.(adjunto presentación)

### 4. Varios:

Link Inscripción fiesta de fin de año, participar los colaboradores.

Elección PMV:

Asistencial: **Yuliana Sanchez** | | | | |

Apoyo: Jennifer Godoy: I

Gustavo Girón: I

**Jhonatan Agredo**: III

Medico: Dra. Sotelo: I

**Dra. Toro**: III

Doc. Valverde: I

Doc. Sarasti: I

## ANÁLISIS Y CONCLUSIONES (PLAN DE ACCIÓN)

### COMPROMISOS

No	ACTIVIDADES	RESPONSABLE (S)	FECHA DE ENTREGA PROPUESTA (DD/MM/ AAA)	AVANCES	CÓDIGO DEL PLAN DE ACCIÓN
----	-------------	-----------------	---	---------	---------------------------

1. Descargar el cubo plataforma Binaps, clasificar PQR'SF por cada líder – Orientadores.
2. Reporte de turnos y acta del mes de septiembre – Supervisores.

 <b>CLINICA VERSALLES</b> <small>HOSPITAL DE ESPECIALIZACIONES Y/O DE ATENCION</small>	<b>FORMATO</b>	<b>CÓDIGO</b>	CAL-FO-047
		<b>VERSIÓN</b>	01
	<b>ACTA DE COMITÉ Y/O REUNIÓN</b>	<b>VIGENCIA</b>	22/05/2017
		<b>PÁGINA</b>	2 de 3

**ANÁLISIS Y CONCLUSIONES (PLAN DE ACCIÓN)**

**COMPROMISOS**

No	ACTIVIDADES	RESPONSABLE (S)	FECHA DE ENTREGA PROPUESTA (DD/MM/AAA)	AVANCES	CÓDIGO DEL PLAN DE ACCIÓN
----	-------------	-----------------	--	---------	---------------------------

**PARTICIPANTES**

No	NOMBRE DE ASISTENTES	PROCESO/SUBPROCESO, INSTITUCIÓN	CARGO	FIRMA
1	Diana Gonzalez	Servicio al Cliente	Aprendiz	Diana Gonzalez
2	Valentina S.	Servicio al Cliente	Aprendiz	Valentina S.
3	Laura Zapata S.	Servicio al Cliente	Orientadora	Laura Zapata S.
4	Angelly Ortega A.	Servicio al Cliente	Orientador	Angelly Ortega A.
5	Jonathan Agudo	Urgencias	Supervisor	Jonathan Agudo
6	Katherine Reyes P.	Urgencias	Supervisora	Katherine Reyes P.
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				

