

**ACTA No. 011**

FECHA	LUGAR/MODALIDAD DE REUNIÓN	HORA DE INICIO
14 de diciembre del 2022	Microsoft Teams	03:30 pm

**I. OBJETIVO DE LA REUNIÓN Y ORDEN DEL DÍA**

**OBJETIVO:**

Revisar las actividades a programar en el plan de acción 2023.

**ORDEN DEL DÍA:**

1. Revisión de tareas pendientes.
2. Actividades para el plan de acción 2023.
3. Otros.

**II. ASUNTOS TRATADOS**

Se da inicio a la reunión del mes de diciembre con el saludo por parte de Nelson Perez.

- Nelson Perez da a conocer a los asistentes que los kioskos de autoservicio Colmedica ya se encuentran instalados en las sedes: CDE Calle 84, CM Salitre, CM Metrópolis, CM Torre Santa Bárbara, CM Chapinero, CM Suba, CM Chia. En el momento no se encuentran encendidos ya que durante la semana se estará capacitando al personal de los centros médicos en el uso de este autoservicio.
- Nelson Perez indica que los kioskos están destinados para la población de usuarios mayores de 60 años, adicionalmente contará con un diseño sencillo y fácil de entender para que el usuario pueda manejarlo por el solo, adicionalmente, el Kiosko tramitará autorizaciones medicas de todo tipo, no se maneja temas de servicio al cliente. Nelson Perez explica que la razón para que sea uso únicamente de personas mayores de 60 años es dado a la dificultad que han tenido esta población con el uso de la oficina virtual y se tramitan solo autorizaciones ya que es el volumen más alto que se recibe de los usuarios.
- Edwin Quiñones manifiesta que este canal debe estar abierto para toda la población, ya que considera que todos los usuarios tienen derecho al acceso y puede generar inconformidad con la mayoría de usuarios, a lo que Nelson Perez le indica que los demás usuarios pueden hacer uso de la oficina virtual, y lo que no se quiere es desincentivar el uso de los demás canales como lo son (call center, WhatsApp, oficina virtual) y se genere filas extensas en los centros médicos. Adriana Mejia manifiesta que se debe tener en cuenta para el grupo poblacional con discapacidad y mujeres embarazadas el acceso a este canal, Nelson Perez manifiesta que por el momento se da inicio con la población mayor de 60 años y se estará revisando el comportamiento que se reciba con el uso de esta herramienta y en un futuro ir ampliando el acceso, sin embargo, aclara de que todos los usuarios tienen otras opciones por la cual pueden hacer sus transacciones como lo es call center, App Colmedica, WhatsApp, Oficina virtual y física.
- Jackson Garnica manifiesta que es importante que se revisen los tiempos de espera en estos canales virtuales, ya que sale mejor ir a una oficina física pues allá la autorización se la entregan de inmediato, y por la App Colmedica se demora 8 días para el envío de la autorización, por lo que si se pretende incentivar el uso de los canales virtuales deben mejorar el tiempo de

respuesta. Nelson Perez indica que notificará esta recomendación para que realicen los ajustes en la operación y den una respuesta oportuna, sin embargo, Nelson Perez indica que la operación de la oficina virtual ha incrementado y así mismo el recurso humano.

- Por otro lado, Edwin Quiñones indica que no se encuentran las actas de la reunión anterior cargadas en la página web; Nelson Perez indica que revisará con el área de mercadeo para el respectivo cargue, sin embargo, se compromete en hacer el envío por correo electrónico, a lo que Edwin agradece ya que se encuentra realizando un informe para presentar a todos los integrantes de la asociación, adicionalmente, menciona que hay que ajustar unos puntos en los status como aclarar que la Asociación es de los Centros Medicos Colmedica ya que la UMD también tiene un centro médico que atiende usuarios de Aliansalud EPS. Nelson Perez indica que este punto se realizaría en la asamblea general ordinaria la cual se debe hacer en los primeros 3 meses del año entrante en donde también se revisará quien será el nuevo presidente de la asociación. Y con respecto al informe, este se puede presentar en la rendición de cuentas que se realizaría el próximo año.
- Nelson Perez indica que estará enviando el carnet de identificación para los Asociados con el respectivo reglamento con el fin de dar cumplimiento a la actividad estipulada en el plan de acción anterior y adicionalmente para que los Asociados ya cuenten con su propio carnet.
- Respecto a las actividades a programar para el próximo año, Edwin Quiñones propone realizar reuniones presenciales en algunos centros médicos para revisar aspectos a mejorar, adicionalmente usar carteles o algún tipo de publicidad que le llegue mejor a los usuarios, adicionalmente, Jackson Garnica solicita que se le comparta los indicadores de servicio de la UMD para que de esta manera tengan mayor conocimiento de las situaciones críticas e implementar temas a trabajar.
- Por último, los asistentes a la reunión solicita que se revise la asistencia de los demás asociados ya que siempre se conectan 3 personas. Nelson Perez indica que hablará con cada uno para ver las dificultades presentadas.

III. COMPROMISOS		RESPONSABLES
IV. PROXIMA REUNIÓN		
26/01/2023 03:30 pm		
V. OBSERVACIONES O INQUIETUDES PRESENTADAS DURANTE LA REUNIÓN.		
Ninguna.		
VI. FIRMA ASISTENTES		
INTEGRANTES	NOMBRES	FIRMAS
Funcionario de la UMD	Nelson Norvey Perez Cruses	Microsoft Teams
Presidente de la asociación	Adriana Mejia	Motivos personales
Usuario de la UMD	Jackson Garnica	Microsoft Teams
Usuario de la UMD	Edwin Alberto Quiñones	Microsoft Teams
VII. INASISTENCIA		
Usuario de la UMD	Carlos Sussman Peña	Motivos personales.
Usuario de la UMD	Nemeried Perez	Viaje al exterior

ASOCIACIÓN DE USUARIOS CENTROS MEDICOS UMD– ACTA DE REUNIÓN

Suplente de Presidente asociación	Diana Araceli Ortegón Barragán	Motivos personales.
Presidente de la asociación	Adriana Mejía	Motivos personales
Funcionario de la UMD	Rafael Díaz Reyes	Incapacidad Médica
Usuario de la UMD	María Alejandra Colmenares	Motivos personales
<b>VIII. Hora de terminación</b>		
04:30 pm		