

ACTA No. 009

FECHA	LUGAR/MODALIDAD DE REUNIÓN	HORA DE INICIO
28 de diciembre del 2023	Microsoft Teams	02:00 pm

I. OBJETIVO DE LA REUNIÓN Y ORDEN DEL DÍA

OBJETIVO:

Permitir un espacio de participación para los integrantes de la Asociación de usuarios con el fin de escalar sus preocupaciones a un representante de la directiva de la UMD.

ORDEN DEL DÍA:

1. Revisión de asistencia.
2. Presentación de los representantes de la entidad.
3. Presentación de indicadores de servicio.
4. Espacio de participación y escucha de recomendaciones.

II. ASUNTOS TRATADOS

1. Se tiene la asistencia de las integrantes de la asociación: Manuel Pimentel y Adriana Gomez y por parte de la entidad: Rafael Diaz. Yohana Carolina Benito y Nelson Perez.
2. Nelson Perez, presenta a la Dra. Yohana Carolina Benito como representante de la directiva de la UMD y que estará dispuesta en escuchar las preocupaciones que salgan en el espacio para escalarla a las áreas que corresponda.
3. Nelson Perez, da inicio a la presentación de los indicadores de servicio del 2023 versus 2022, se adjunta la presentación en la presente acta.
4. En el espacio de participación, los Asociados manifiestan la importancia de fortalecer y reforzar el servicio del personal administrativo, en donde Rafael Diaz manifiesta que con ayuda de la subgerencia de servicio al cliente se han venido realizando capacitaciones al personal.
Por otro lado, manifiesta que para el próximo año hay que continuar con los envíos masivos de invitar a los usuarios a inscribirse a la asociación.

No se reciben mas comentarios al respecto.

III. COMPROMISOS

RESPONSABLES

IV. PROXIMA REUNIÓN

V. OBSERVACIONES O INQUIETUDES PRESENTADAS DURANTE LA REUNIÓN.

VI. FIRMA ASISTENTES

INTEGRANTES	NOMBRES	FIRMAS
Presidente	Manuel Pimentel	Microsoft Teams
Funcionario de la UMD	Nelson Perez Cruses	Microsoft Teams
Funcionario de la UMD	Yohana Carolina Benito	Microsoft Teams

ASOCIACIÓN DE USUARIOS CENTROS MEDICOS UMD– ACTA DE REUNIÓN

Funcionario de la UMD	Rafael Diaz Reyes	Microsoft Teams
Usuario de la UMD	Adriana Mejia	Microsoft Teams
VII. INASISTENCIA		
Usuario de la UMD	Carlos Armando Sussman	Sin justificación
Usuario de la UMD	Maria Alejandra Colmenares	Sin justificación
Usuario de la UMD	Alberto Antonio Hernandez	Sin justificación
Usuario de la UMD	Orlando Cantillo	Sin justificación
Usuario de la UMD	Nemired Perez	Viaje al exterior
Usuario de la UMD	Jackson Garnica	Sin justificación
Usuario de la UMD	Oscar Granados	Motivos laborales.
Usuario de la UMD	Jose García Sanchez	Sin justificación
Usuario de la UMD	Jairo Angel Jaramillo	Sin justificación
Usuario de la UMD	Hernan Mauricio Jimenez	Sin justificación
VIII. Hora de terminación		
03:30 pm		



RESULTADOS NIVELES DE SERVICIO UMD 2023

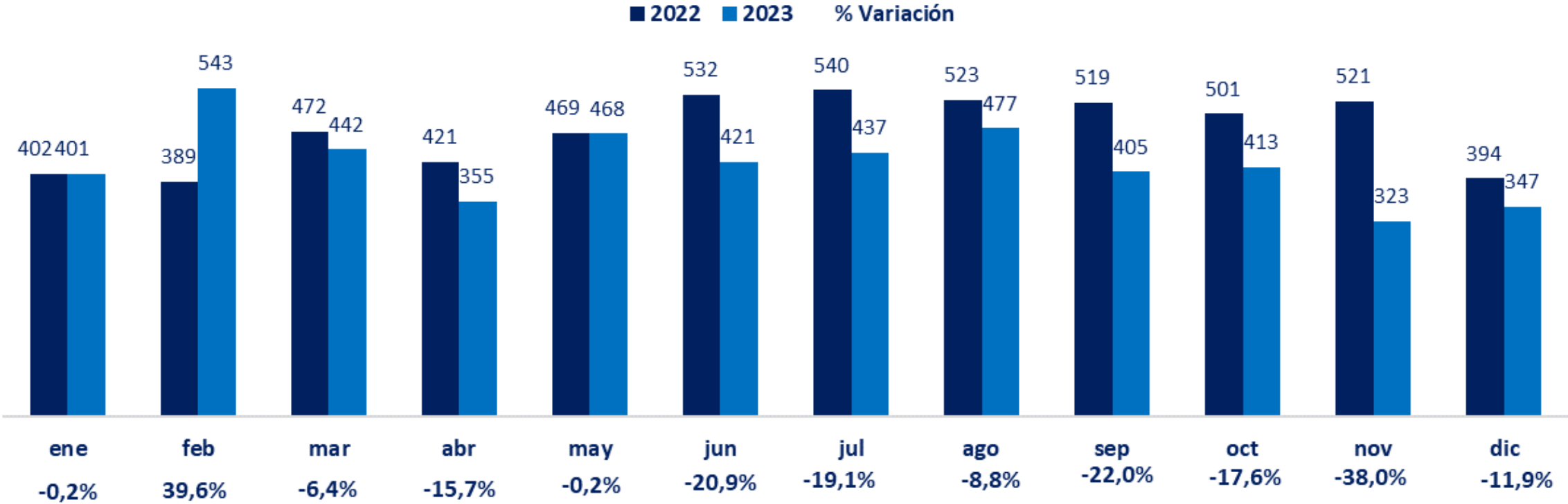
JEFATURA DE SERVICIO Y CALIDAD CM



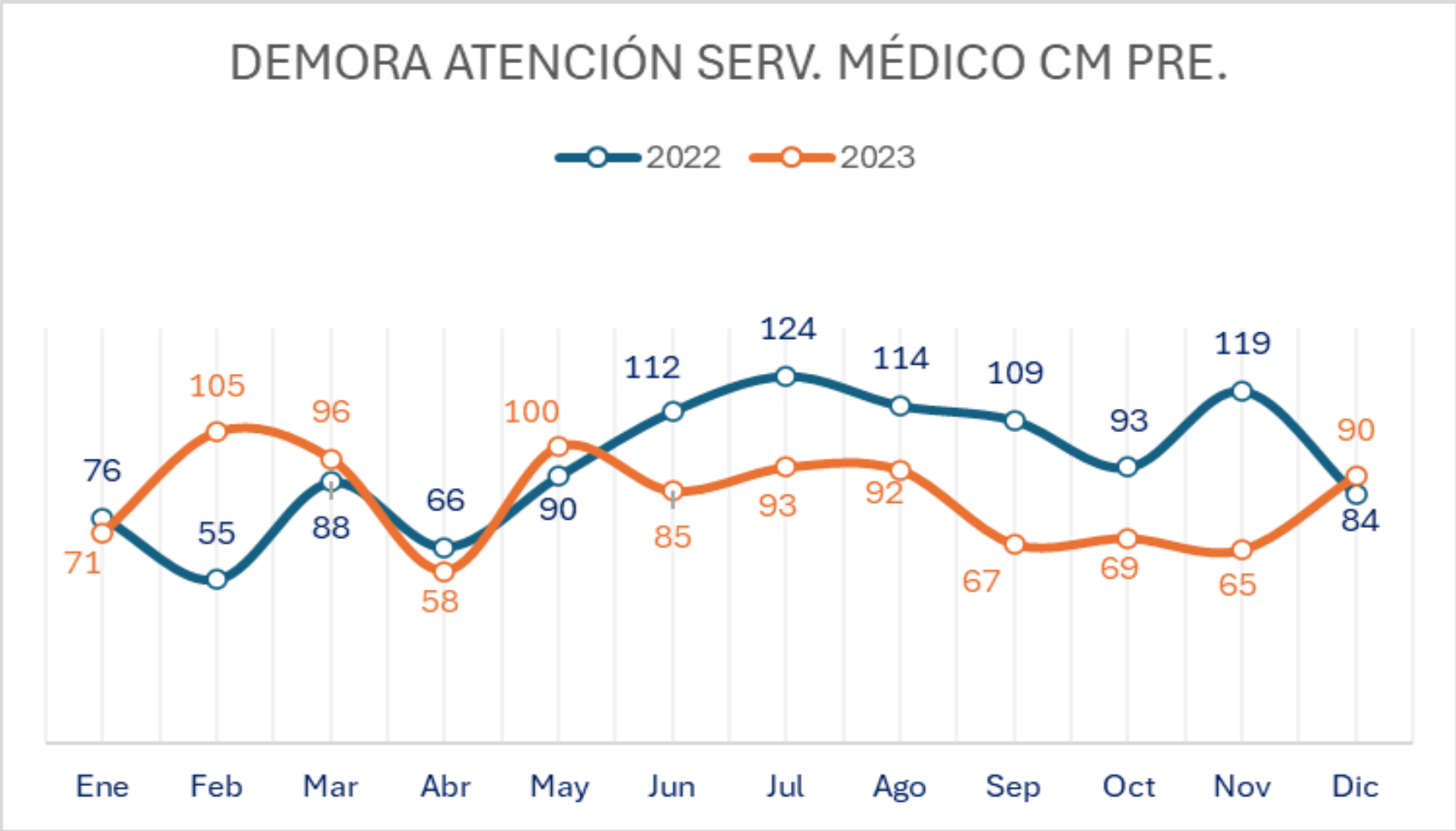
RECLAMOS

COMPORTAMIENTO HISTORICO RADICACIÓN RECLAMOS 2022 Vs 2023

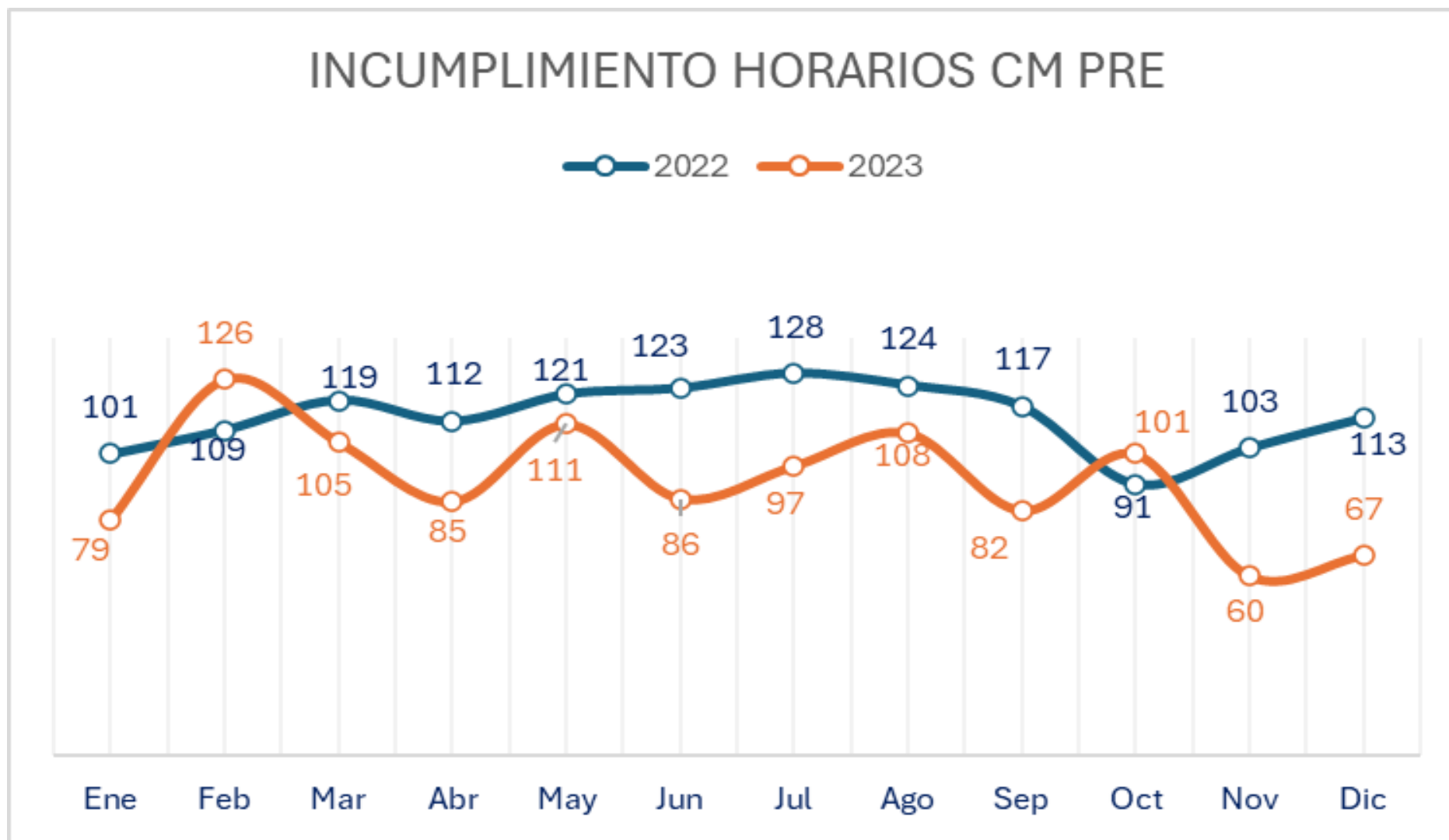
Comportamiento mensual radiación de reclamos 2023-2022



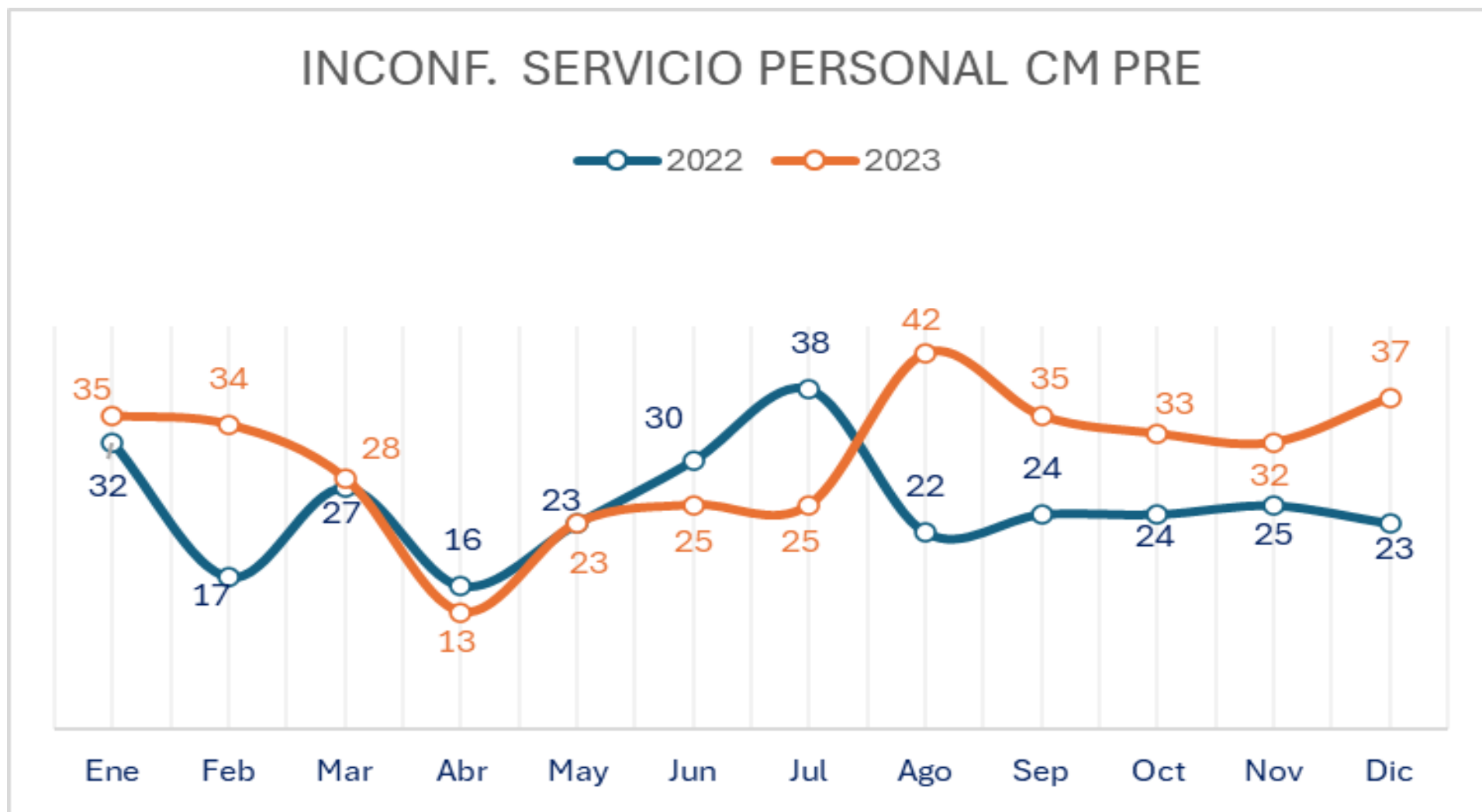
COMPORTAMIENTO RADICACIÓN POR CAUSAL PRINCIPAL



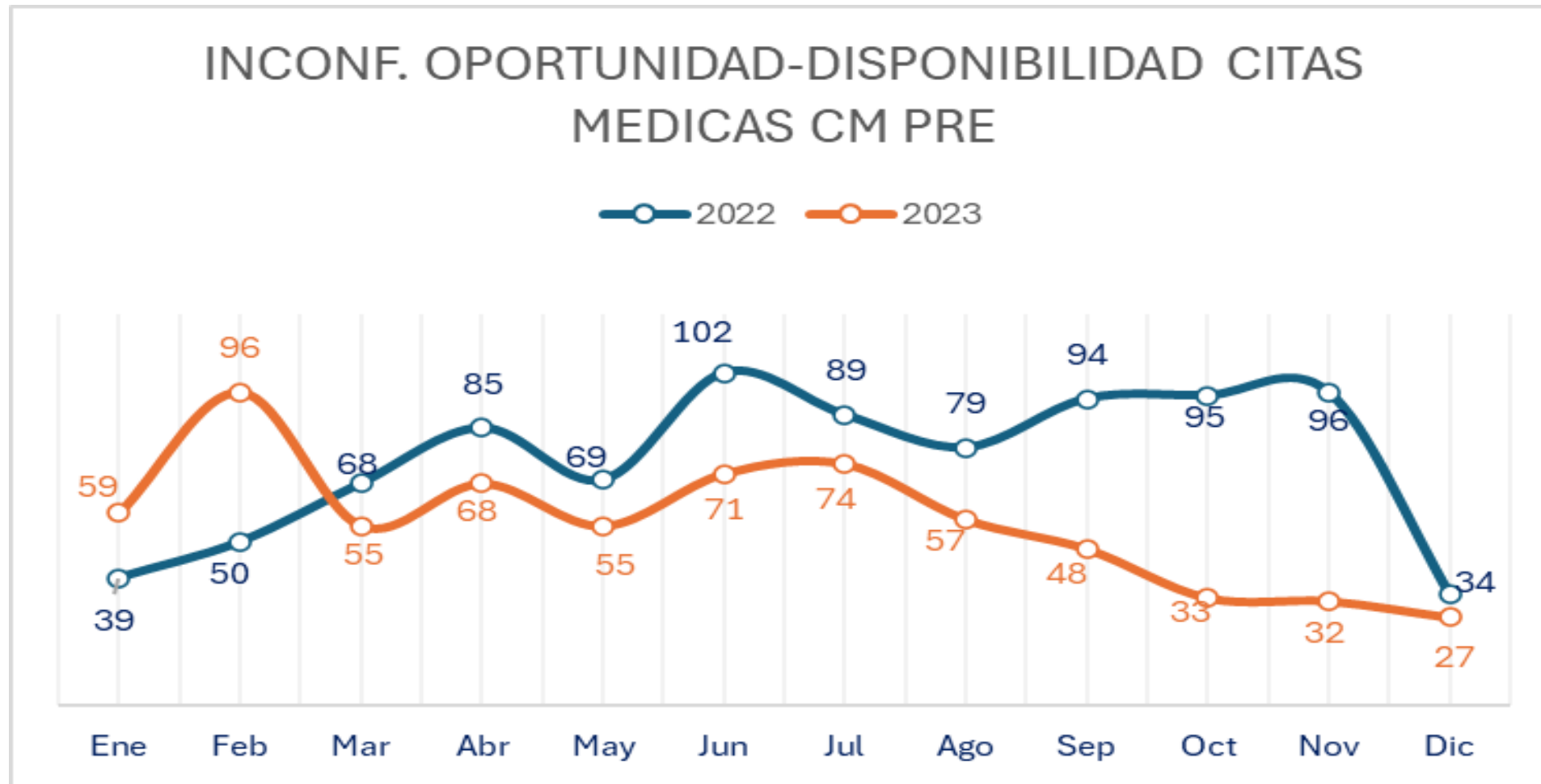
COMPORTAMIENTO RADICACIÓN POR CAUSAL PRINCIPAL



COMPORTAMIENTO RADICACIÓN POR CAUSAL PRINCIPAL



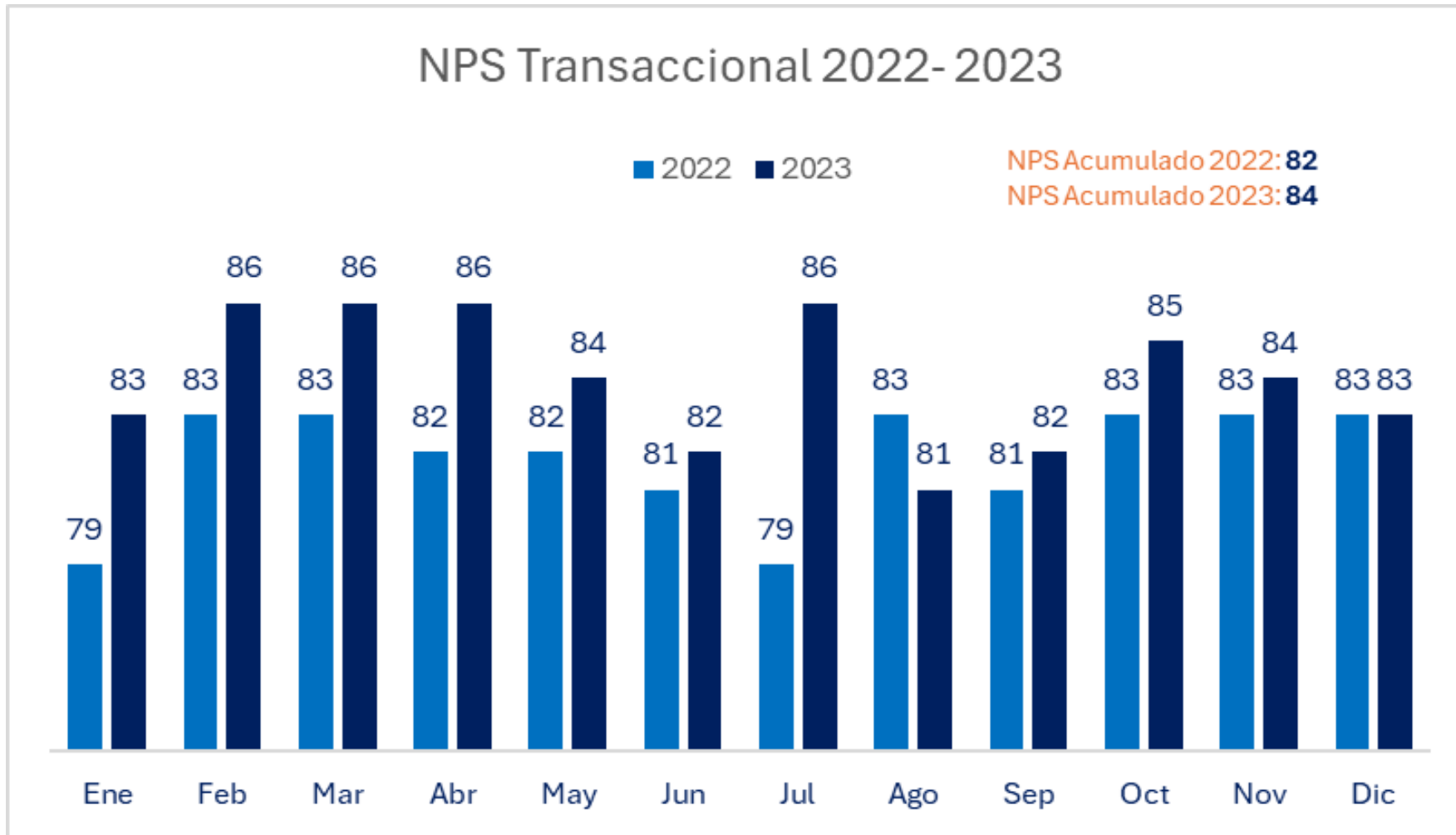
COMPORTAMIENTO RADICACIÓN POR CAUSAL PRINCIPAL





NPS

COMPORTAMIENTO HISTORICO NPS TRANSACCIONAL 2022-2023





COL MÉDICA

Centros
Médicos