

Fecha 23 06 2021 ACTA N.º 6 Reunión Alianza de Usuarios Junio 2021

Sede Bucaramanga Comuneros Hora Inicial 02:00 p.m. Hora Final 03:10 p.m.
ASISTENTES
CARGO

NOMBRE	CARGO	FIRMA
1 Angie Tatiana Betancourt Espitia	Coordinadora SIAU	Reunión Virtual
2 Pedro Cáceres	Vicepresidente	Reunión Virtual
3 Zoraya Aldana	Representante COPACO	Reunión Virtual
4 Liliana Suárez	Participante de los usuarios	Reunión Virtual
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		

TEMAS A TRATAR

1 Revisión Página Web IDIME S.A.	4 Atención en Laboratorio Clínico
2 Socialización canales de recepción PQRSF	5 Capacitación Control Social Alianzas
3 Socialización formato de PQRSF Verbal	6

DESARROLLO

Se da inicio a la reunión dando la bienvenida a los asociados que participan en la reunión, posterior se realiza lectura del acta anterior.

Se procede a validar con los asociados si revisaron la página www.idime.com.co, se ingresa y se explica el canal de radicación de PQRSF, el panel de asignación de citas y de entrega de resultados, se da una orientación frente a la información que se encuentra en la página y las sedes que pertenecen a IDIME.

Se socializan los diferentes canales de recepción de PQRSF que se manejan en IDIME S.A. como lo son:

- Línea Gratuita Nacional 018000113302
- Oficina de Servicio al Cliente Bogotá 3847170 extensión 1533 - 1545 Celulares: 3212680573 – 3108815746.
- Buzones que se encuentran en nuestras instalaciones (se muestra una imagen del formato de PQRSF que se deja en los buzones para acceso de los paciente).
- Correo electrónico servicioalcliente@idime.com.co

Se da a conocer el formato que se maneja para PQRSF Verbal y como se diligencia.

Se realiza capacitación del tema Control Social Alianzas a través de presentación realizada por la Coordinación SIAU del Valle, donde se explica lo que es la participación y control social, los actores del control social, que es una veeduría ciudadana, así como la ley que la reglamenta (Ley 850 de 2003) el procedimiento de constitución, el objetivo de vigilancia.

Se da un espacio a los asociados para realizar sus preguntas o inquietudes acerca de los temas expuestos.

Se redactan compromisos y se programa reunión para las fechas 26 o 27 de Julio.

No.	DECISIONES Y COMPROMISOS	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	SEGUIMIENTO
1	Enviar material a través del grupo de Whatsapp de la alianza para que los asociados lo puedan conservar y revisar.	Tatiana Betancourt Coordinadora SIAU	24/06/2021	
2	Validar estrategias con la Gerencia Operativa para disminuir los tiempos de espera para atención en Laboratorio Clínico, según lo referido por los asociados	Tatiana Betancourt Coordinadora SIAU	Próxima Reunión	
3	Ingresar nuevamente a la Página Web www.idime.com.co , interactuar con la información que se encuentra registrada y los canales de comunicación que se evidencia en la página e indicar las observaciones o sugerencias en la próxima reunión.	Asociados	Próxima Reunión	

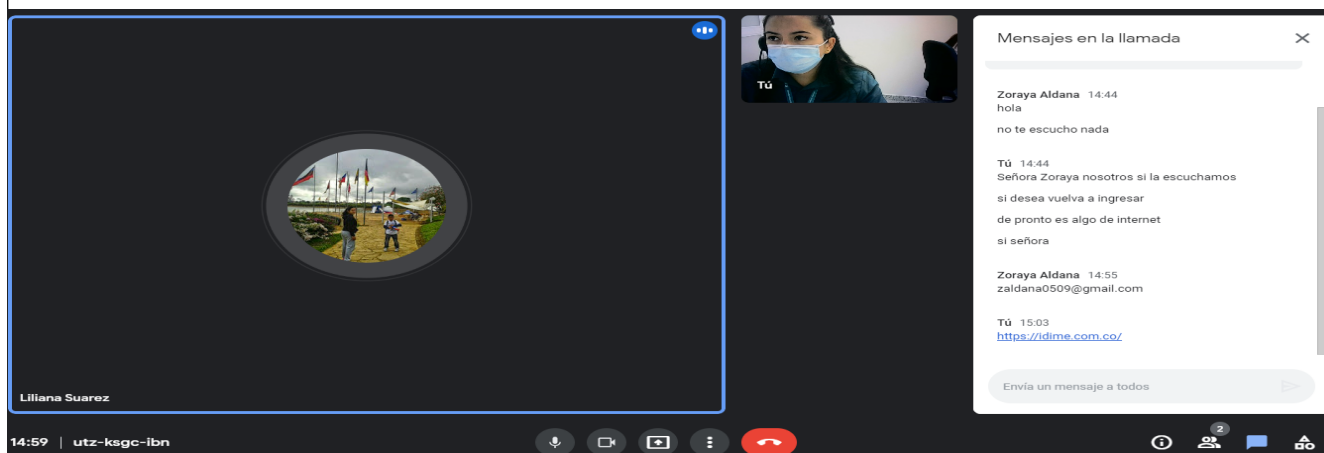
Si necesita registrar más información, adicione esta hoja cuantas veces sea necesario.

PUNTOS A TENER EN CUENTA EN FUTURAS REUNIONES

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

ANEXOS

Por error del sistema solo se pudo capturar esta imagen de la reunión.



CONVOCATORIA PROXIMA REUNION:

Fecha y hora: 26 o 27 de julio de 2021 a las 02:00 p.m.

Nombre de quién transcribió:

COPIA CONTROLADA

Elaborado por: Gestión de Calidad
Aprobado por: Coordinación de Calidad