	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	<b>Versión: V.2</b>
		<b>PP-FO-40</b>
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Página 1 de 9</b>


<b>COMITÉ DE ATENCIÓN AL USUARIO - ASOUSUARIOS</b>
<b>ACTA DE COMITÉ N° 7</b>
<b>Fecha 22 de abril 2025</b>

### **ASISTENTES**

<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>
Jackeline Parra Torres	Usuaría
Maria Teresa del Rosario Arellano	Usuaría
Yuly Pachón	Usuaría
Olga Muñoz	Usuaría
Lizeth Rodríguez	Líder de Calidad
Marcela Villamil	Servicio al cliente

### **TEMAS A TRATAR**

- 
1. Registro de asistentes y verificación de QUORUM
  2. Lectura y aprobación del orden del día
  3. Socialización análisis de encuestas de satisfacción 1° Trimestre 2025
  4. Fecha de próxima reunión
  5. Finalización y levantamiento del acta

	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	Versión: V.2 PP-FO-40
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Página 2 de 9

## DESARROLLO DEL TEMA

---

Siendo las 2:15 pm, se reúne el área de servicio al cliente, calidad e integrantes de ASOUSUARIOS, para seguir el orden del día.

Desarrollo de la reunión:

### 1. Se procede al registro de los asistentes y verificación del quórum

Se constata la asistencia de los inscritos a la CCOM, cuyos datos de contacto se encuentran contenidos en la lista de asistencia

### 2. Lectura y aprobación del orden del día

Se lee y aprueba por unanimidad del orden del día previsto

### 3. Socialización análisis de encuestas de satisfacción 1° Trimestre

Se socializa con el comité el Análisis de encuesta de satisfacción del primer trimestre


### **ANÁLISIS ENERO**

En cuanto a la pregunta consignada en la Encuesta de satisfacción:

### **TIENE ALGUNA SUGERENCIA QUE NOS PERMITA MEJORAR NUESTROS SERVICIOS**

Se recibe los siguientes:


En cuanto a sugerencias que nos permita mejorar nuestro servicio se visualiza

	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	Versión: V.2 PP-FO-40
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Página 3 de 9

- ❖ Ninguna
- ❖ Ninguna todo súper bn
- ❖ Sería bueno que hicieran un estudio fotográfico antes de la intervención en este caso de la rinología, para validar lo que se espera en los resultados.
- ❖ Continuar así
- ❖ No
- ❖ La clínica debería acompañar a la paciente luego de finalizar la cirugía ya que después del procedimiento de la cirugía no evidencie personal de la clínica

**TIENE ALGUNA FELICITACIÓN QUE MENCIONAR, SU OPINIÓN ES MUY VALIOSA PARA NOSOTROS**

- En general a todo el personal y al Doctor Andrés por su profesionalismo y atención
- Muy amables
- Excelente atención y profesionalismo
- En todos los aspectos me sentí muy bien atendida , personas muy humanas , las enfermeras muy dadas a ayudar con buena actitud
- No
- Felicitaciones
- Excelente atención
- La atención ha sido excelente
- Me siento muy feliz con el procedimiento que me realicé, desde el primer día que asistí a la cita de valoración sentí que estaba en el lugar indicado, el Dr Andrés y su equipo de trabajo me generaron una confianza increíble para que tomara la decisión de realizarme mi cirugía, el Dr es una persona amable, responsable, honesta, sincero y transparente porque me ayudó a aclarar algunas dudas que tenía sobre mi procedimiento de acuerdo a mi cuerpo, estatura y a mi peso. De mi parte solo puedo decir gracias y felicitaciones por ayudar a muchas personas a cambiar su aspecto físico y a cambiar su autoestima y creer en sí mismo.
- Bendiciones para todos y el doctor Gómez el mejor de todos
- La chica de recepción super atenta, super amable, excelente atención y servicio felicidades a ella.


	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	Versión: V.2 PP-FO-40
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Página 4 de 9

- En general todo el personal
- Excelente servicio
- Felicitaciones por la excelencia en la atención
- Tatiana por su amabilidad, atención y profesionalismo que SIEMPRE mostró. Se exalta el trabajo en equipo realizado por cada uno de los colaboradores ya que nuestros pacientes reconocen nuestro buen servicio, atención, amabilidad cuidado, disposición, entre otros.

**¿ALGUIEN EN ESPECIAL HIZO QUE EL SERVICIO FUERA MÁS AGRADABLE?**

Como respuestas indican lo siguiente:

- Todos en general
- Todos
- Desde recepción hasta la Doctora. Todos son geniales
- Todas las personas con quién trate .
- Andrés Gómez
- Todos el grupo interdisciplinario son amables el trato y su calidad de servicio oportuno
- Todas pero Laura es muy especial
- Todo el personal ha sido profesional empático y con don de gente que hace la diferencia con otras clínicas
- En realidad todo el equipo de trabajo ( Valentina y Leidy son un amor de persona
- Valentina y mario
- Todo el equipo es súper amable y dispuesto a cualquier cosa
- La chica de recepción
- En general todos
- Todos súper muy cordiales
- Todo el. Personal de la clínica
- Sandra y Tatiana. Sobre todo Tatiana ! Y También Marcela siempre muy atenta.

	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	Versión: V.2 PP-FO-40
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Página 5 de 9

## **ANÁLISIS FEBRERO**


En cuanto a la pregunta consignada en la Encuesta de satisfacción:

### **¿TIENE ALGUNA PETICIÓN, SUGERENCIA, QUEJA O RECLAMO QUE NOS PERMITA MEJORAR NUESTRO SERVICIO?**

- Muy bien
- Ninguna
- SI FUERA POSIBLE AMPLIAR HORARIO DE SERVICIOS HASTA EL DIA SÁBADO PARA CONTROL, DEBIDO A COMPROMISO LABORAL DE PERSONAS QUE VIVIMOS FUERA DE BOGOTÁ
- No me fue muy bien en las citas con nutricionista, la atención fue muy demorada y me sentí insatisfecha razón por la que no volví a esas consultas.
- Estoy muy agradecida con todo el equipo por el acompañamiento durante mi proceso.
- Está muy bien la atención.
- me gustaria servicios a domicilio por q el trafico es difícil

### **TIENE ALGUNA FELICITACIÓN QUE MENCIONAR, SU OPINIÓN ES MUY VALIOSA PARA NOSOTROS**

- Buen equipo de trabajo
- Ninguna
- Me gusta la actitud de la Doctora Nelsa
- TODOS LOS FUNCIONARIOS ME PRESTARON UN EXCELENTE SERVICIO DESDE EL PRIMER MOMENTO DE CONTACTO PARA ACCEDER AL SERVICIO HASTA EL ULTIMO DÍA DESPUÉS DEL PROCEDIMIENTO, MUCHAS GRACIAS AL DOCTOR GOMEZ Y A TODOS SUS COLABORADORES POR CAMBIAR VIDAS.
- Felicitarlos porque me eh sentido muy bien con la atención
- Agradezco la amabilidad y el trato oportuno
- Felicito al Dr Gómez por su profesionalismo y carisma.dedinitavmente lo recomendaría.
- Desde la entrada son muy amables, Valentina y Leidy son super amables, la jefe Dora, Carlos, Leidy y Jineth fueron increíbles conmigo y siempre tenian soluciones para todos los inconvenientes que tenia con mi piel.
- El personal del cafetería y la persona de caja.
- El servicio de enfermera en casa es excelente muy buen plus


	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	Versión: V.2 PP-FO-40
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Página 6 de 9

- La Dra Ioanna es un ser humano muy lindo, generosa y que escucha, me ha apoyado mucho en mi proceso
- Muchas gracias al Dr y a todo su staff por su excelente atención y los excelentes resultados
- HASTA EL MOMENTO TODO HA SIDO MUY BUENO DEBO ESPERAR LA CIRUGIA
- Ambiente agradable
- La Doctora que me atendió es muy integral, me habla claro y precisa con la naturalidad que necesito. Puedo decir que ha cambiado mi vida
- Excelencia
- Felicitaciones a la Dra Ioanna

**¿ALGUIEN EN ESPECIAL HIZO QUE EL SERVICIO FUERA MÁS AGRADABLE?**

Como respuestas indican lo siguiente:

- Todos son muy amables
- Dra Ioanna
- La doctora Nelsa
- Todos fueron muy especiales. desde el Dr Gomez, con su bello carisma e idoneidad en su profesion, jefe Lizeth, Carlitos, en la recepcion, un especial saludo a Sandrita que me ayudo con el posoperatorio. en fin mil y mil gracias a todos..
- Todos
- En general es muy bueno el servicio, mi inconf. también la enfermera fue excelentísima definitivamente fue con nutricionista. el personal es muy amable y respetuoso. gracias por sus servicios quede muy satisfecha y agradecida con cada uno de ustedes
- El doctor Andrés Gómez, Valentina, Jineth, jefe Dora, Carlos, Leidy (tanto en recepción como la enfermera).
- El personal del cafetería y la persona de caja.
- Todo el personal fue muy amable!
- La Dra Ioanna y las personas de recepción
- Todos en general
- La tesorera
- La doctora es muy amable y las niñas de recepción
- Mi doctora definitivamente
- Todo el equipo

	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	Versión: V.2 PP-FO-40
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Página 7 de 9

## **ANÁLISIS MARZO**


En cuanto a la pregunta consignada en la Encuesta de satisfacción:

### **¿TIENE ALGUNA PETICIÓN, SUGERENCIA, QUEJA O RECLAMO QUE NOS PERMITA MEJORAR NUESTRO SERVICIO?**

- Es muy buena, no tengo peticiones
- Todo muy bien. Gracias
- Continuar así
- Por ahora no
- Excelente todo
- Que continúen realizando más ferias jejeje con los mejores precios y excelentes productos
- No, solo tengo palabras de agradecimiento

### **TIENE ALGUNA FELICITACIÓN QUE MENCIONAR, SU OPINIÓN ES MUY VALIOSA PARA NOSOTROS**

- Agradezco mucho por la atención
- Al doctor que es una gran persona y al personal tan maravilloso, con toda la disposición y la buena energía para atender
- Excelente atención personalizada por la doctora tratante. Durante la aplicación de tratamiento me mareé un poco y los miembros del personal fueron muy atentos.
- Todo el personal
- Una excelente atención
- A la Dra. Nelsa que siempre es muy atenta y dispuesta a resolver todas las dudas
- Para la Doc., es muy humana
- El personal que atiende excelente
- Fecitaciones a todo el equipo de trabajo ❖❖
- Excelente todo
- ¡Desde que les conocí he admirado y valorado el profesionalismo y entrega que nos ofrecen a las pacientes; haciendo la diferencia de qué empatía y el buen trato es la perfección para un tratamiento! ¡Gracias, gracias, gracias!
- Les agradezco por todas las atenciones y compañía durante el proceso
- En general a todo el personal

	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	Versión: V.2 PP-FO-40
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Página 8 de 9

## ¿ALGUIEN EN ESPECIAL HIZO QUE EL SERVICIO FUERA MÁS AGRADABLE?

Como respuestas indican lo siguiente:


- En general todos son amables, la doctora es muy especial
- Todo el personal
- Sandrita y el Doctor Andrés
- Todos son muy amables
- Son muchas todas muy queridas
- todos muy buenos, en especial Martha.
- Tod@s; empezando por Valentina, la niña de la recepción y la jefe de enfermería, la esteticista y Carlitos son tod@s muy atentas, gracias, !
- El Dr Gómez, Carlos, la Jefe Dora y Laura

Se exalta el trabajo en equipo realizado por cada uno de los colaboradores ya que nuestros pacientes reconocen nuestro buen servicio, atención, amabilidad cuidado, disposición entre otros.

Socialización de 59 Total encuestas 1er trimestre 2025 y sus acciones de mejora

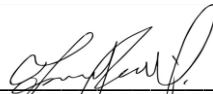
Luego de recopilar las encuestas se comprueba que entendieron las preguntas y todas fueron diligenciadas, se observan comentarios en algunas preguntas abiertas y algunas no registran ningún comentario, no se observan inconsistencias, el perfil en general de estos pacientes ya se practicó un procedimiento o se encuentran en tratamiento.

4. **Fecha próxima reunión viernes** 18 de julio de 2025 en las instalaciones de la CCOM. Esta fecha es susceptible a cambio o modificaciones.
5. Se da por terminada la reunión y se levanta la presente acta

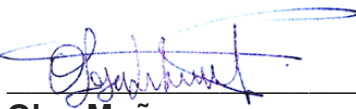
 <p>Clínica Colombiana de Obesidad y Metabolismo Especialistas en Cirugía Plástica</p>	PROCESOS PRIORITARIOS	Versión: V.2 PP-FO-40
	GESTIÓN DE CALIDAD	Página 9 de 9

## ASISTENTES

Se firma por los asistentes en Bogotá D.C., a los 22 días del mes de abril de 2025 a las 3:00pm

  
 Jackeline Parra Torres  
 Presidente


  
 María Teresa del Rosario Arellano  
 Asistente

  
 Olga Muñoz  
 Tesorera

  
 Yuly Pachon  
 Asistente

  
 Lizeth Rodriguez Tangarife  
 Lider de Calidad

  
 Marcela Villamil Linares  
 Lider de Servicio al Cliente  
 Atención al paciente y la Familia

	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	Versión: V.2 PP-FO-40
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Página 1 de 5

<b>COMITÉ DE ATENCIÓN AL USUARIO - ASOUSUARIOS</b>
<b>ACTA DE COMITÉ N° 8</b>
<b>Fecha 18 de julio 2025</b>

### ASISTENTES


<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>
Jackeline Parra Torres	Usuaría
Maria Teresa del Rosario Arellano	Usuaría
Yuly Pachón	Usuaría
Olga Muñoz	Usuaría
Lizeth Rodríguez	Líder de Calidad
Marcela Villamil	Servicio al cliente

### TEMAS A TRATAR

- 
1. Registro de asistentes y verificación de QUORUM
  2. Lectura y aprobación del orden del día
  3. Socialización análisis de encuestas de satisfacción 2° Trimestre 2025
  4. Próximas capacitaciones ASOUSUARIOS
  5. Fecha de próxima reunión
  6. Finalización y levantamiento del acta

### DESARROLLO DEL TEMA

---

	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	Versión: V.2 PP-FO-40
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Página 2 de 5

Siendo las 2:15 pm, se reúne el área de servicio al cliente, calidad e integrantes de ASOUSUARIOS, para seguir el orden del día.

Desarrollo de la reunión:

**1. Se procede al registro de los asistentes y verificación del quórum**

Se constata la asistencia de los inscritos a la CCOM, cuyos datos de contacto se encuentran contenidos en la lista de asistencia

**2. Lectura y aprobación del orden del día**

Se lee y aprueba por unanimidad del orden del día previsto

**3. Socialización análisis de encuestas de satisfacción 2º Trimestre**


Se socializa con el comité el Análisis de encuesta de satisfacción del segundo trimestre

**ANÁLISIS ABRIL**

En cuanto a la pregunta consignada en la Encuesta de satisfacción:

**¿TIENE ALGUNA PETICIÓN, SUGERENCIA, QUEJA O RECLAMO QUE NOS PERMITA MEJORAR NUESTRO SERVICIO?**

- Tener en cuenta las salidas de cirugía las enfermeras estén comprometidas
- Todo está perfecto cumplen a cabalidad los estándares profesionales.
- El tratamiento no cumplió con mis expectativas, lo que se me formuló fue una desintoxicación y dieta.

	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	Versión: V.2 PP-FO-40
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Página 3 de 5

Lo anterior no hizo que bajara de peso, baje algunos centímetros, pero bajar de peso no lo logré, en este momento sigo la dieta recomendada pero pensé que era otro tratamiento porque para que me indicaran una dieta lo puedo ver por internet.

No logré bajar de peso que era mi objetivo al iniciar un tratamiento con la clínica. Gracias


- Me atendieron el 02 de abril en control y a la fecha de hoy 23 de abril sigo esperando que el profesional me envíe la dieta respectiva, le he pedido tanto al profesional como a la secretaria y no encuentro respuesta alguna. Y esto mismo se ha repetida en muchas ocasiones.

- Ninguna
- Todo estuvo perfecto

**TIENE ALGUNA FELICITACIÓN QUE MENCIONAR, SU OPINIÓN ES MUY VALIOSA PARA NOSOTROS**

- Excelente atención
- Si felicitaciones ♦
- Los felicito por su buena atención en la clínica de la obesidad el hacer que se sienta uno bien y apoyo que todo esta bien moralmente
- Muchas
- Excelente servicio
- Felicitaciones por su apoyo e interés por el paciente
- Tod@s absolutamente tod@s son dign@s de felicitar por su sentido de pertenencia con la atención prestada.!
- Todos han sido muy atentos pero en especial muy agradecida con Lady que hizo posible que se llevara acabo el tratamiento gracias a su diligencia.
- Súper los procesos del Dr Andrés
- Atención personalizada
- Toda la atención a sido muy grata
- Gracias por el apoyo!
- Su atención es muy buena y oportuna
- Excelente servicios, profesionales muy comprometidos.
- Me pareció un grupo de trabajo muy bueno en todo sentido
- Felicito a la clínica por su excelente servicio y calidad en la atención
- Si, a la doctora Nelsa por estar tan pendiente y su profesionalismo

**¿ALGUIEN EN ESPECIAL HIZO QUE EL SERVICIO FUERA MÁS AGRADABLE?**

	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	Versión: V.2 PP-FO-40
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Página 4 de 5

- Todos
- El Doctor
- Todo el equipo es muy amable!
- El doctor oscar y pos operatorio lo rienen un trato muy lindo y agradable
- Carlos pachon
- El doctor Andrés Gómez
- Dra Nelsa Loanna
- Recepción
- Para mí repito tod@s, pero el amor con que lo hace Carlitos es inigualable.
- Muy agradecida con Lady por su ayuda en el proceso
- Dora y las las chicas se receocion de la clínica súper amables
- Chicas de recepción
- Todos muy especiales en su trato
- Las recepcionistas muy atentas

#### 4. Próximas capacitaciones ASOUSUARIOS


Realizar curso virtual, seguridad social y atención al ciudadano en el aula, aprender salud de la SDS

Según cronograma de la SDS. En caso de que el curso no se encuentre habilitado, se contempla como segunda opción, inscripción a curso enfocado con atención, servicio, ciudadanía, entre otros que fomenten el cuidado y la amabilidad.

5. **Fecha próxima reunión** viernes 24 de octubre de 2025 en las instalaciones de la CCOM. Esta fecha es susceptible a cambio o modificaciones.


6. Se da por terminada la reunión y se levanta la presente acta

**ASISTENTES**

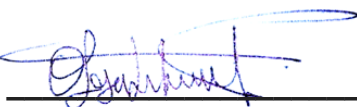
 <p>Clínica Colombiana de Obesidad y Metabolismo Especialistas en Cirugía Plástica</p>	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	Versión: V.2 PP-FO-40
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Página 5 de 5

---

Se firma por los asistentes en Bogotá D.C., a los 18 de julio de 2025 a las 3:00pm

  
**Jackeline Parra Torres**  
 Presidente


  
**María Teresa del Rosario Arellano**  
 Asistente

  
**Olga Muñoz**  
 Tesorera

  
**Yuly Pachon**  
 Asistente

  
**Lizeth Rodriguez Tangarife**  
 Lider de Calidad

  
**Marcela Villamil Linares**  
 Lider de Servicio al Cliente  
 Atención al paciente y la Familia

	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	Versión: V.2 PP-FO-40
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Página 1 de 10


<b>COMITÉ DE ATENCIÓN AL USUARIO - ASOUSUARIOS</b>
<b>ACTA DE COMITÉ N° 9</b>
<b>Fecha 31 DE OCTUBRE 2025</b>

### ASISTENTES

Nombre	Cargo
Jackeline Parra Torres	Usuaría
Maria Teresa del Rosario Arellano	Usuaría
Yuly Pachón	Usuaría
Olga Muñoz	Usuaría
Lizeth Rodríguez	Líder de Calidad
Marcela Villamil	Servicio al cliente

### TEMAS A TRATAR

- 
1. Registro de asistentes y verificación de QUORUM
  2. Lectura y aprobación del orden del día
  3. Socialización análisis de encuestas de satisfacción 3° Trimestre 2025
  4. Próximas capacitaciones ASOUSUARIOS
  5. Fecha de próxima reunión
  6. Finalización y levantamiento del acta

	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	Versión: V.2 PP-FO-40
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Página 2 de 10

## DESARROLLO DEL TEMA

---

Siendo las 2:30 pm, se reúne el área de servicio al cliente, calidad e integrantes de ASOUSUARIOS, para seguir el orden del día.

Desarrollo de la reunión:

**1. Se procede al registro de los asistentes y verificación del quórum**

Se constata la asistencia de los inscritos a la CCOM, cuyos datos de contacto se encuentran contenidos en la lista de asistencia

**2. Lectura y aprobación del orden del día**

Se lee y aprueba por unanimidad del orden del día previsto


**3. Socialización análisis de encuestas de satisfacción 3° Trimestre**

Se socializa con el comité el Análisis de encuesta de satisfacción del tercer trimestre

### **ANÁLISIS JULIO**

**10. En cuanto a sugerencias que nos permita mejorar nuestro servicio, se visualiza**


- TODO MUY BIEN
- NINGUNO
- EL POSTO POPERATORIO, FACILITAR MAS INFORMACION HACIA EL PACIENTE CON RESPECTO A INDICACIONES, RECOMENDACIONES DIARIAS CON RESPECTO A SU PROCESO

	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	Versión: V.2 PP-FO-40
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Página 3 de 10

- SI PARA TODO EL PERSONAL MIL FELICITACIONES POR LO AMABLES
- POR FAVOR AL DESPERTAR AL PACIENTE, TENER UN POCO DE CALMA. UNO ESTÁ ESTABILIZANDO SUS ÓRGANOS. UNA SEÑORA CON MÁS TRANQUILIDAD QUE DESPIERTE
- TODO EXCELENTE
- CUANDO DESPIERTAN PACIENTES DESPUÉS DE LAS INTERVENCIONES, Y UNO DESPIERTA DE , SI NO LO TIENEN, QUE NO TRABAJEN EN ESE SECTOR. Y EN EL POST-OPERATORIO SI VEN A UNA PERSONA DELICADA DE SALUD , COMO ME PASÓ A MÍ. SUGIERO TOMEN TENSIÓN Y TEMAS NECESARIOS PARA UNA RECUPERACIÓN MEJOR
- QUE ME PUEDAN PASAR FOTOS DEL PROCEDIMIENTO DEL ANTES Y DESPUÉS
- POR AHORA ESTOY SATISFECHO

### **11. TIENE ALGUNA FELICITACIÓN QUE MENCIONAR, SU OPINIÓN ES MUY VALIOSA PARA NOSOTROS**


- DEFINITIVAMENTE AL DR, POR SU CALIDEZ HUMANA. A CARLOS POR SU ENTREGA Y ACOMPAÑAMIENTO EN TODO ESTE PROCESO
- TODO BIEN
- A TODOS, ME GUSTA LA CLÍNICA
- A TODOS POR SU AMABILIDAD
- AL FINAL DEL PROCESO
- A TODOS, EL TRATO QUE SE BRINDA A LA PERSONA
- PARA EL DOCTOR ANDRÉS GIMES Y PARA LEIDY SI
- LA ENFERMERA 🧑‍⚕️ QUE ME TRATÓ EN MI HABITACIÓN. MUY BUENA Y EXPERIENCIA EN EL SECTOR DE LA SALUD. ELLA SI LO SABE
- MUY PROFESIONALES. GRACIAS POR LA SUPER ATENCIÓN
- ME PARECE QUE LA DOCTORA ES MUY QUERIDA, EXPLICA MUCHO ACERCA DEL TEMA. MUY COMPROMETIDA CON MI PROCESO
- ME GUSTO COMO EXPLICAN TODO, LOS PRO Y LOS CONTRA
- EL DR ES CÁLIDO Y EXPLICA TODO CON MUCHO DETALLE, GENERA CONFIANZA
- A TODOS FELICIDADES 100/100
- AL DOCTOR Y POST OPERATORIO, A TODOS
- TODO BIEN POR EL MOMENTO
- VUELVO NUEVAMENTE PORQUE ME GUSTA LA ATENCIÓN DEL DR
- A TODOS MUY BUENA ATENCIÓN LO TRATAN A UNO MUY BIEN
- TODO EL PERSONAL ES MARAVILLOSO
- LAS SEÑORITAS DE RECEPCIÓN Y EL DOCTOR 🧑‍⚕️ , SON MUY PROFESIONALES

	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	Versión: V.2 PP-FO-40
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Página 4 de 10

- EN ESPECIAL A TODOS LOS QUE FORMARON PARTE DEL EQUIPO DEL DOCTOR ANDRÉS EL DÍA DE MI CIRUGÍA
- MUY BUENA ATENCIÓN DE RECEPCIÓN Y ENFERMERÍA
- LA DOC ES MUY RESPETUOSA POR EL PROCESO QUE ESTÁ LLEVANDO UNO INTERNAMENTE, LO QUE HACE GENERAR CONFIANZA
- MUCHAS FELICITACIONES PARA EL DR. ANDRÉS GÓMEZ EXCELENTE CIRUJANO MUY PROFESIONAL Y PARA TODO EL PERSONAL DE TRABAJO EXCELENTES TODOS.
- ME HA GUSTADO LA CALIDEZ DE CADA UNA DE LAS PERSONAS QUE HE TENIDO CONTACTO Y ESO GENERA CONFIANZA Y TRANQUILIDAD. LA INFORMACIÓN HA SIDO MUY CLARA Y DOCUMENTADA LO QUE LE DA SOLIDEZ A CADA PASO DEL PROCESO DE LA CIRUGÍA
- GRACIAS AL DOCTOR POR ACLARARME TODAS LAS DUDAS Y SENTIRME MÁS CONFIADO PARA MI CIRUGÍA
- TODOS POR SER TAN DIVINOS, A CARLOS Y MARCELA Y VALE
- TODO EL EQUIPO MUY GENUINOS, LAS SONRISAS ESPECTACULAR, LA AMABILIDAD DE TODOS
- AL DR POR SU EXCELENTE TRABAJO
- A TODOS, SON MUY SERVICIALES Y ALEGRES
- ME GUSTA EL TRATO RECIBIDO
- MI MEJOR DECISIÓN FUE HABERME HECHO MI CIRUGÍA CON USTEDES, EXCELENTES EN TODO MUY QUERIDOS Y MIS RESULTADOS ME ENCANTARON GRACIAS POR TANTO AMOR Y ENTREGA A LO QUE HACEN
- SÍ, A TODOS LOS FELICITO UNA ATENCIÓN MUY CÁLIDA
- A LA DOCTORA, EL TEMA MOTIVACIONAL QUE BRINDA ES MUY IMPORTANTE

## 12. ¿ALGUIEN EN ESPECIAL HIZO QUE EL SERVICIO FUERA MÁS AGRADABLE?

- DEFINITIVAMENTE EL DR Y CARLOS
- ¡TODOS, PENDIENTES DE LOS PROCESOS SIEMPRE!
- DOCTOR ANDRÉS Y SU TRATO. LA JEFE DORA POR SU AYUDA
- COMO SIEMPRE EL DOCTOR CON SU AMABILIDAD
- MARCELA, VALENTINA LA JEFE DORA
- DRA NELSA
- EL TRATO DE DORITA ME ENCANTÓ
- SI LAS CHICAS DE LA RECEPCIÓN Y ANDRÉS GOMES
- MARTHA RODRÍGUEZ
- TODOS EN LA CLÍNICA CON EXCELENTE, ESPECIALMENTE VALENTINA QUE DESDE LA RECEPCIÓN TE HACE SENTIR EN ARMONÍA
- TODOS LOS QUE TRABAJAN SON MUY ESPECIALES CON EL PACIENTE

	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	Versión: V.2 PP-FO-40
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Página 5 de 10

- LA ASISTENTE MARCELA, MUY LINDA Y LA EXPERIENCIA QUE TIENE ME DIO FORTALEZA PARA TOMAR LA DECISIÓN
- TODOS, SANDRA
- EL DR Y MARCELA
- LA DRA Y CUANDO LO RECIBEN A UNO
- AGRADECER A LA SRA DE LOS TINTOS PORQUE EN CASI NINGUNA CLÍNICA OFRECE TINTOS
- EN GENERAL TODO EL PERSONAL TE HACE SENTIR ESPECIAL Y SON SUPER AMABLES
- TODOS EXCELENTES Y ATENTOS MUY LINDOS.
- EL DOCTOR ANDRÉS GÓMEZ ES MUY QUERIDO DE VERDAD QUE UN EXCELENTE SER HUMANO Y CARLOS SIEMPRE PENDIENTE DE COMO TE SIENTES. MARAVILLOSOS
- EN GENERAL TODOS, PENDIENTES DE LA ASISTENCIA Y DE LA REPROGRAMACIÓN

## **ANÁLISIS AGOSTO**


En cuanto a la pregunta consignada en la Encuesta de satisfacción:

### **10. ¿TIENE ALGUNA PETICIÓN, SUGERENCIA, QUEJA O RECLAMO QUE NOS PERMITA MEJORAR NUESTRO SERVICIO?**

- NO
- NO REALMENTE NO
- NO LA VERDAD NO
- NO TENGO NINGUNO
- EN EL PISO COLOCAR ALGO PARA EVITAR TOCAR EL PISO FRIO EN POST OPERATORIO

### **11. TIENE ALGUNA FELICITACIÓN QUE MENCIONAR, SU OPINIÓN ES MUY VALIOSA PARA NOSOTROS**


- TODAS LAS PERSONAS SON MUY AMABLES
- FELICITO AL EQUIPO POR UNA EXCELENTE ATENCIÓN Y UN GRAN SERVICIO
- A TODOS, ESTOY MUY FELIZ CON EL DR QUE ME BRINDÓ SEGURIDAD
- AL DR ANDRÉS PROFESIONALISMO, AMOR EN LO QUE HACE Y EXCELENTE CALIDAD HUMANA, A CARLOS POR SER DEDICADO Y HACER LAS COSAS BIEN HECHAS CON ENTREGA Y A VALENTINA POR SU AMABILIDAD Y AYUDAR A SOLUCIONAR NUESTRAS INQUIETUDES CON PRONTITUD

	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	Versión: V.2 PP-FO-40
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Página 6 de 10

- BUENA ATENCIÓN
- AL DOCTOR ESPECIALMENTE, ES MUY PROFESIONAL
- FELICITAR AL PERSONAL DE ASISTENCIAL DEBIDO A QUE REALIZA BUENA ATENCIÓN Y DISPOSICIÓN EN LA ATENCIÓN. LA DEDICACIÓN N EL TRATAMIENTO
- EL SERVICIO MUY BUENO
- SIEMPRE ME HAN COLABORADO EN LOS POST OPERATORIOS
- EL SERVICIO Y EL PROFESIONALISMO DEL DOCTOR ANDRÉS GÓMEZ Y SU EQUIPO DE TRABAJO
- A TODOS Y A LA DRA EN ESPECIAL
- TODOS MERECE SER FELICITADOS
- DR ANDRÉS CARLOS LEIDY TODOS EN GENERAL
- FELICITACIONES A LAS RECEPCIONISTAS POR SU ATENTA AYUDA Y ATENCIÓN AL CLIENTE.
- AL DOCTOR QUE DIOS LO CONTINUÉ BENDICIENDO CON SUS MANOS PARA QUE PUEDA SUBIR LA AUTOESTIMA Y EL CAMBIO DE MUCHAS PERSONAS
- EXCELENTE SERVICIO

## 12. ALGUIEN EN ESPECIAL HIZO QUE EL SERVICIO FUERA MÁS AGRADABLE?

- DESDE QUE SALÍ DE CIRUGÍA EL ACOMPAÑAMIENTO Y LAS INDICACIONES DE LILIANA HAN SIDO SUPER CLAVE PARA MI RECUPERACIÓN ES EXCELENTE
- LEIDY Y VALENTINA
- EL DR EN ESPECIAL
- EL DOCTOR ANDRÉS GENERA CONFIANZA Y SEGURIDAD POR SU PROFESIONALISMO Y CARISMA DE CALIDAD HUMANA Y PROFESIONALISMO
- TODOS NORMAL, EL DR INSPIRA CONFIANZA
- LAURA MUY AMABLE
- DRA Y EN RECEPCIÓN
- LAOS QUE NOS ATIENDEN
- TODOS SON MUY AMABLES, MUY CHÉVERES
- TODOS SE PORTARON MUY BIEN
- EL DOCTOR ANDRÉS GÓMEZ Y LA SEÑORA LEIDY
- MARCE, COMO SIEMPRE
  
- ENFERMEROS

	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	Versión: V.2 PP-FO-40
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Página 7 de 10

- TODOS EN GENERAL DESDE LA SEÑORA QUE NOS OFRECE UN TINTO ASTA EL PERSONAL MÉDICO MUCHAS GRACIAS
- EL DOCTOR ANDRÉS Y EL DOCTOR DEL POST OPERARIO

## **ANÁLISIS SEPTIEMBRE**


En cuanto a la pregunta consignada en la Encuesta de satisfacción:

### **10. ¿TIENE ALGUNA PETICIÓN, SUGERENCIA, QUEJA O RECLAMO QUE NOS PERMITA MEJORAR NUESTRO SERVICIO?**

- ME GUSTA MUCHO EL SERVICIO NO TENGO NINGUNA
- NO, TODO ESTUVO SÚPER
- NO TODA ESTÁ MUY BIEN , BUEN SERVICIO
- ASISTÍ A MI CITA EL 15 DE AGOSTO Y ME PROGRAMARON PARA HOY A CUALQUIER HORA. LLEGUÉ A LAS 8AM Y ME HICIERON ESPERAR CASI 1 HORA PARA APLICARME EL MEDICAMENTO
- EXCELENTE
- PUES MEJORAR LO RELACIONADO CON LAS FAJAS, PUES LAS VAN ESTALLANDO Y ES IMPORTANTE TENER EN CUENTA LA ESTATURA DE LA PERSONA. SOBRE TODO CUANDO SE COMPRA OTRA FAJA.
- NINGUNA, EXCELENTE SERVICIO

### **11. TIENE ALGUNA FELICITACIÓN QUE MENCIONAR, SU OPINIÓN ES MUY VALIOSA PARA NOSOTROS**


- A LA ENFERMERA QUE MUCHAS GRACIAS
- LA DOCTORA ME ATENDIÓ MUY BIEN
- ME GUSTA LA ATENCIÓN DE LA DOCTORA NELSA
- LA DOCTORA SIEMPRE ME ATIENDE DE MANERA COMPLETA
- TODO EL SERVICIO, LA , LA CAJA
- EXCELENTE TODO 10 DE 10
- LOS PROCESOS DE LOS QUEMADORES Y LAS CITAS ASIGNADAS SON CUMPLIDAS, CUMPLEN CON LOS PROTOCOLOS DE SALUD
- FELICITAR A LA SEÑORITA QUE APLICA LA ENCUESTA, GRACIAS POR ESMERAR QUE EL PACIENTE SE ENCUENTRE SATISFECHO POR EL SERVICIO, Y A LA PERSONA QUE ME ATENDIÓ HACE MUY BIEN SU TRABAJO.
- TODO MUY EXCELENTE

	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	Versión: V.2 PP-FO-40
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Página 8 de 10

- BUEN SERVICIO
- FELICITAR AL DOCTOR Y A SU EQUIPO DE TRABAJO, CADA UNO DE LOS EMPLEADOS
- LAS PERSONAS SON MUY AMABLES TODO EL PERSONAL EN GENERAL MUY ATENTOS
- MUY BIEN TODOS, Y LA NIÑA QUE ME ATENDIÓ, LAURA MUY BUENA GENTE
- NO AL DR Y A LA PERSONA QUE NOS ATENDIÓ
- SI LA DOCTORA ES MUY HUMANA Y COMPRENSIVA
- MUY AMABLES Y RESPETUOSOS SIEMPRE.
- EL TRATO FUE MUY PROFESIONAL Y ME SENTÍ MUY TRANQUILA
- EL DR ES UN EXCELENTE PROFESIONAL Y HERMOSA PERSONA
- CLARO QUE SI. A LA ASISTENTE DEL DR ANDRÉS GÓMEZ, LA SEÑORITA LEIDY ES UNA PERSONA MUY CARISMÁTICA, COLABORADORA Y RESOLUTIVA.
- ME TOCA ESPERAR COMO ME QUEDA LA CIRUGÍA
- LEIDY
- LA AMABILIDAD DEL EQUIPO SU VOCACIÓN Y DEDICACIÓN SON VITALES PARA CUIDAR LA VIDA DE LOS PACIENTES ANTE TODO SU ENERGÍA POSITIVA HACEN QUE UN MOMENTO DIFÍCIL SEA LLEVADERO. FELICITACIONES GRACIAS POR TODO LO QUE HACEN POR NOSOTROS EN LA VIDA DE MUCHOS PACIENTES FELICITACIONES
- TODOS SON EXCELENTES
- AGRADECERLE A DRA POR MUY COLABORADORA Y EXPLICA MUY BIEN
- FELICITAR A LA DRA POR SU CALIDEZ HUMANA Y POR TODO EL PROCESO DE ACOMPAÑAMIENTO EN EL TRATAMIENTO
- LA ATENCIÓN SÚPER Y EL DR, LAS DEMÁS PERSONAS SON MUY QUERIDAS, BRINDAN SEGURIDAD PARA LLEVAR A CABO TODO
- FELICITACIONES A MI MÉDICO ANDRÉS GÓMEZ
- SI AL DE GARCÍA, A MARTICA, DIANITA, CARLOS. TODOS SON EXCEPCIONALES.

## 12. ¿ALGUIEN EN ESPECIAL HIZO QUE EL SERVICIO FUERA MÁS AGRADABLE?

- SIEMPRE HA SIDO TODO MUY BUENO
- TODAS LAS CHICAS DE RECEPCIÓN Y EL DOCTOR HICIERON QUE FUERA MÁS AGRADABLE
- LA DOCTORA Y LAS NIÑAS DE RECEPCIÓN
- YO CREO QUE TODOS PUSIERON DE SU PARTE PARA QUE FUERA UNA ATENCIÓN MAS AGRADABLE
- TODOS DESDE LA RECEPCIÓN, LA SEÑORA QUE RECIBE EL PAGO, LA ENFERMERA QUE ME ATENDIÓ, TODOS DEFINITIVAMENTE
- TODOS DESDE EL PRINCIPIO HASTA EL FINAL
- SIEMPRE ES AGRADABLE, TODO EL PERSONAL
- LA DRA QUE HACE QUE UNO TENGA CLAS LAS COSAS Y LOS OBJETIVOS

	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	Versión: V.2 PP-FO-40
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Página 9 de 10


- TODOS DESDE LA SEÑORA QUE OFRECE EL TINTO HASTA EL DOCTOR TODO EL PERSONAL
- EL DR DEFINITIVAMENTE
- LA SEÑORA DEL SERVICIO.
- EL DOCTOR GÓMEZ Y SU ASISTENTE LEIDY
- EL DR ANDRÉS GÓMEZ
- LA SEÑORITA LEIDY Y LA SEÑORA QUE ME BRINDÓ TINTO QUE DESAFORTUNADAMENTE NO RECUERDO EL NOMBRE. EXCELENTE LAS DOS

#### 4. Próximas capacitaciones ASOUSUARIOS

De acuerdo al acta anterior y para dar continuidad con lo planeado, se revisa nuevamente plataforma SDS APRENDER SALUD y se evidencia que no hay cursos, ciudadanía, entre otros, que fomenten el cuidado y la amabilidad.

Por tal motivo se sugiere curso PRIMER RESPONDIENTE EN SALUD, el cual busca empoderar a cualquier persona para que pueda **salvar una vida o prevenir un daño mayor** antes de que lleguen los servicios de emergencia profesionales (ambulancia, bomberos, policía).

Cohorte	Fechas de inscripción		Desarrollo del curso		 <b>Componente práctico</b> <small>Una vez finalice el componente virtual, podrá escoger en las fechas disponibles, jornada mañana o tarde para completar el componente presencial.</small>
	Desde cuándo me puedo inscribir	Hasta cuándo me puedo inscribir	Comienzo del curso	Finalización del curso	
1	15 de febrero 2025	25 de febrero 2025	3 de marzo 2025	20 de marzo 2025	
2	15 de marzo 2025	25 de marzo 2025	1 de abril 2025	20 de abril 2025	
3	15 de abril 2025	25 de abril 2025	2 de mayo 2025	20 de mayo 2025	
4	15 de mayo 2025	25 de mayo 2025	3 de junio 2025	20 de junio 2025	
5	15 de junio 2025	25 de junio 2025	1 de julio 2025	20 de julio 2025	
6	15 de julio 2025	25 de julio 2025	1 de agosto 2025	20 de agosto 2025	
7	15 de agosto 2025	25 de agosto 2025	1 de septiembre 2025	20 de septiembre 2025	
8	15 de septiembre 2025	25 de septiembre 2025	1 de octubre 2025	20 de octubre 2025	
9	15 de octubre 2025	25 de octubre 2025	4 de noviembre 2025	20 de noviembre 2025	
10	10 de noviembre 2025	18 de noviembre 2025	21 de noviembre 2025	12 de diciembre 2025	


	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	Versión: V.2 PP-FO-40
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Página 10 de 10


Fecha de inscripción del 10-18 de noviembre de 2025  
 Desarrollo curso 21 de noviembre - 12 de diciembre

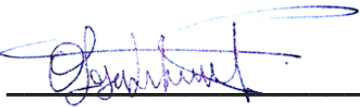
5. **Fecha próxima reunión** viernes 30 de enero de 2026 en las instalaciones de la CCOM. Esta fecha es susceptible a cambio o modificaciones.
6. Se da por terminada la reunión y se levanta la presente acta

### ASISTENTES

Se firma por los asistentes en Bogotá D.C., a los 31 días del mes de octubre de 2025 a las 3:00pm

  
 \_\_\_\_\_  
**Jackeline Parra Torres**  
**Arellano**  
**Presidente**


  
 \_\_\_\_\_  
**María Teresa del Rosario**  
**Asistente**

  
 \_\_\_\_\_  
**Olga Muñoz**  
**Tesorera**

  
 \_\_\_\_\_  
**Yuly Pachon**  
**Asistente**

  
 \_\_\_\_\_  
**Lizeth Rodríguez Tangarife**  
**Lider de Calidad**

  
 \_\_\_\_\_  
**Marcela Villamil Linares**  
**Lider de Servicio al Cliente**  
**Atención al paciente y la Familia**

	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	<b>Versión: V.2</b>
		<b>PP-FO-40</b>
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Página 1 de 14</b>


<b>COMITÉ DE ATENCIÓN AL USUARIO - ASOUSUARIOS</b>
<b>ACTA DE COMITÉ N° 10</b>
<b>Fecha 13 DE FEBRERO 2026</b>

### **ASISTENTES**

<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>
Jackeline Parra Torres	Usuaría
Yuly Pachón	Usuaría
Olga Muñoz	Usuaría
Lizeth Rodríguez	Líder de Calidad
Marcela Villamil	Servicio al cliente

### **TEMAS A TRATAR**

- 
1. Registro de asistentes y verificación de QUORUM
  2. Lectura y aprobación del orden del día
  3. Socialización análisis de encuestas de satisfacción 4° Trimestre 2025 y final de año
  4. Próximas capacitaciones para ASOUSUARIOS
  5. Otros
  6. Fecha de próxima reunión
  7. Finalización y levantamiento del acta

	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	<b>Versión: V.2</b> <b>PP-FO-40</b>
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Página 2 de 14</b>

## DESARROLLO DEL TEMA

---

Siendo las 2:00 pm, se reúne el área de servicio al cliente, calidad e integrantes de ASOUSUARIOS, para seguir el orden del día.

Desarrollo de la reunión:

**1. Se procede al registro de los asistentes y verificación del quórum**

Se constata la asistencia de los inscritos a la CCOM, con la ausencia de María Teresa Arellano quien indica que por motivos personales no podrá asistir a la reunión además de referir su retiro final de esta asociación

**2. Lectura y aprobación del orden del día**

Se lee y aprueba por unanimidad del orden del día previsto


**3. Socialización análisis de encuestas de satisfacción 4° Trimestre y análisis final del año 2025**

Se socializa con el comité el Análisis de encuesta de satisfacción del cuarto trimestre

**ANÁLISIS OCTUBRE**

**10. EN CUANTO A SUGERENCIAS QUE NOS PERMITA MEJORAR NUESTRO SERVICIO, SE VISUALIZA**

- NO NINGUNA
- EN GENERAL NO
- NO POR AHORA
- NO, TODO ESTUVO SUPERBIÉN

	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	Versión: V.2 PP-FO-40
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Página 3 de 14

- SOLICITE LA BOMBA DEL DOLOR ESPERANDO QUE TAN PRONTO SALIERA DE LA CIRUGÍA ME FUERA COLOCADA PERO ME TOCÓ ESPERAR COMO 2 HORAS PARA QUE ME DIERAN SOLUCIÓN.

A la paciente se le notifica a través de correo:

Lamentamos sinceramente la demora que experimentó en la colocación de su bomba del dolor, especialmente en un momento donde su confort es nuestra prioridad.

Entendemos que esperar dos horas generó una incomodidad innecesaria, y por ello le pedimos disculpas.


Queremos explicarle el protocolo de seguridad que seguimos, el cual, aunque a veces genera un tiempo de espera, es fundamental para su bienestar:

1. **Prioridad: Estabilización Post-Anestesia:** Al salir de cirugía, el primer y más importante paso en la Sala de Recuperación es la estabilización completa de los signos vitales, respiración y consciencia tras el efecto de la anestesia general. Este proceso es monitoreado de cerca por el equipo de anestesiología y enfermería.

2. **Seguridad en la Medicación:** Solo una vez que usted se encuentra totalmente estable y los signos vitales están dentro de los rangos seguros, el equipo de Enfermería de Recuperación procede con la colocación de la bomba e inicia la administración de los medicamentos. Esto se hace para asegurar la dosis correcta y la máxima seguridad al combinar el medicamento de la bomba con los efectos residuales de la anestesia.

Aunque el protocolo exige esta espera por seguridad, reconocemos que el tiempo de dos horas es excesivo. Revisaremos nuestro proceso interno de logística y comunicación en la Sala de Recuperación para asegurar que futuras colocaciones se realicen de manera más eficiente y que el paciente reciba información constante sobre el estado de su proceso.

- SÍ, EN EL MOMENTO DEL PAGO DE LA CIRUGÍA SE DE UNA FACTURA ELECTRÓNICA Y NO UNA ORDINARIA, ESTÁ DARÍA MÁS SEGURIDAD

	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	Versión: V.2 PP-FO-40
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Página 4 de 14

En este caso se brinda como respuesta a la paciente lo siguiente:

Agradecemos mucho que nos realice esta sugerencia. Comprendemos hacerle saber lo siguiente: Es importante conocer que, en Colombia, debido a la normativa de la DIAN, la factura electrónica no llega de forma inmediata al correo como una factura tradicional.


El proceso es el siguiente:

1. Emisión Interna: Emitimos su factura inmediatamente después del pago.
2. Validación DIAN: Esta factura es enviada a nuestro proveedor tecnológico, quien debe transmitirla a la DIAN para su validación y aprobación. Este proceso puede tomar unos minutos, a veces unas horas, dependiendo de la congestión del sistema.
3. Entrega Final: Una vez que la DIAN aprueba la factura (y solo hasta ese momento), nuestro proveedor tecnológico la envía automáticamente a su correo electrónico.

En ocasiones puede tardar debido a fallas en el servidor, en caso de presentarse y que no la haya recibido, por favor, contáctenos nuevamente para verificar su correo en el sistema y enviarle el acuse de recibo de la DIAN. por lo cual se realiza entrega de un soporte físico para su tranquilidad

## **11. TIENE ALGUNA FELICITACIÓN QUE MENCIONAR, SU OPINIÓN ES MUY VALIOSA PARA NOSOTROS**

- EL SERVICIO, TE HACEN SENTIR COMO MUY FAMILIAR
- PARA LA DRA ES MUY ATENTA, SE INTERESA MUCHO POR LOS PACIENTES, CUANDO UNO LE COMENTA NOVEDAD Y SE LE NOTA EL INTERÉS HACIA NOSOTROS. ES MUY AMABLE Y CERCANA SIEMPRE TODOS SON MUY ATENTOS, MARCELA, VALENTINA, SANDRA EN GENERAL CON TODAS
- LA ATENCIÓN DE LA ATENCIÓN DE LA DRA ES MUY BUENA
- LA ATENCIÓN ES MUY BUENA, ME SIENTO RESPALDADA
- LA ATENCIÓN DE LA DOCTORA QUE SIEMPRE ES MUY AMBLE
- TODO MUY BIEN
- RESULTADO INMEDIATO DEL PROCEDIMIENTO, LA PREPARACIÓN Y EN GENERAL TODO MUY BIEN. EL DR GÓMEZ COMO SIEMPRE MUY PROFESIONAL, TRANSMITE CONFIANZA, EL RESULTADO SUPERA LAS EXPECTATIVAS. EL APOYO DEL EQUIPO, CARLOS, LEIDY Y LA JEFE DORA


	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	Versión: V.2 PP-FO-40
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Página 5 de 14

- A TODOS PORQUE LA AMABILIDAD, EL ÁNIMO SUBEN LA AUTOESTIMA DEL PACIENTE, ESTO DE TODOS. ATENCIÓN MUY CÁLIDA
- AL DOCTOR
- FELICIDADES A TODOS BUEN EQUIPO
- EXCELENTE SERVICIO, CARACTERIZADO POR SU TRATO HUMANO, PROFESIONALISMO Y AMABILIDAD.
- TODOS SON MARAVILLOSOS
- ME DIO MUCHA SEGURIDAD EL DR
- NO HE TENIDO INCONVENIENTE NUNCA CON LA CLÍNICA
- NO TODO BIEN, 10/10
- PARA TODOS GRACIAS POR HACERME SENTIR IMPORTANTE Y CUIDADA POR CADA UNO, AL DOCTOR ANDRÉS MI AGRADECIMIENTO POR DEPOSITAR TODOS SUS CONOCIMIENTOS EN UNA CIRUGÍA QUE PARA MÍ ERA DEMASIADO IMPORTANTE. GRACIAS POR HACER QUE MI SUEÑO SE CUMPLIERA Y A DIOS POR ACOMPAÑAR A CADA UNO DE LOS QUE ASISTIERON A MI CIRUGÍA A MI ANESTESIOLOGO GRACIAS INFINITAS.
- ME HE SENTIDO MUY CÓMODA CON TODO EL PERSONAL, ME GUSTARÍA DESTACAR AL DOCTOR ANDRÉS GÓMEZ Y A LA ENFERMERA
- EL CIRUJANO DEMASIADO ATENTO, AMABLE Y CLARO EN CADA INSTRUCCIÓN Y UNA DE LAS RECEPCIONISTAS (CABELLO ROJIZO) MUY ATENTA ANTE CUALQUIER DUDA O SOLICITUD. DEMASIADO AGRADECIDA
- EXCELENTE SERVICIO
- ADMIRO Y VALORO EL TRATO HUMANO RECIBIDO POR TODO EL EQUIPO DE LA CLINICA
- TODO ME PARECIÓ BIEN
- ME GUSTA EL TRATO
- SI, A TODOS ME PARECEN MUY SERVICIALES Y A LA DRA

12. **¿ALGUIEN EN ESPECIAL HIZO QUE EL SERVICIO FUERA MÁS AGRADABLE?**

Como respuestas indican lo siguiente:

- TODOS FUERON MUY AMABLES
- LA DRA, PORQUE ESTÁ CON SU EQUIPO SINCRONIZADA
- A NIVEL GENERAL TODOS
- MARCELA Y TODO EL EQUIPO
- TODOS EN GENERAL, POR ESTAR PENDIENTES; SUMADO AL APOYO EMOCIONAL DE LAS NIÑAS DE RECEPCIÓN
- TODOS DEFINITIVAMENTE, EL PROCESO
- LA NIÑA QUE HA LLEVADO MI ACOMPAÑAMIENTO LAURA
- LA DRA ME PARECIÓ QUE ME ATENDIÓ EXCELENTE

	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	Versión: V.2 PP-FO-40
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Página 6 de 14

- UN EQUIPO EXCEPCIONAL. CADA INTEGRANTE DE LA CLÍNICA APORTÓ PARA QUE MI EXPERIENCIA FUERA AGRADABLE Y TRANQUILA. AGRADEZCO LA ATENCIÓN CONSTANTE ANTES, DURANTE Y DESPUÉS DEL PROCEDIMIENTO
- TODO EL PERSONAL ES EXCELENTE
- LA RECEPCIONISTA (CABELLO CORTO Y ROJOS) PERDÓN POR NO RECORDAR SU NOMBRE
- LEIDY
- TODOS TIENEN UNA BONITA ATENCIÓN.
- LA DRA SIEMPRE ME ATIENDE
- MARCELA POR ATENDERME, MUY CORDIAL
- LEIDY Y EL DOCTOR ANDRÉS GÓMEZ

## **ANÁLISIS NOVIEMBRE**

En cuanto a la pregunta consignada en la Encuesta de satisfacción:

### **10. ¿TIENE ALGUNA PETICIÓN, SUGERENCIA, QUEJA O RECLAMO QUE NOS PERMITA MEJORAR NUESTRO SERVICIO?**

- **POR FAVOR MEJORAR LA ATENCIÓN Y LA VELOCIDAD DE RESPUESTA POR WHATSAPP**


Muchas gracias por tomarse el tiempo de darnos esta retroalimentación.

Entendemos perfectamente que la **velocidad de respuesta por WhatsApp** debe mejorar, y lamentamos sinceramente que nuestra atención no haya sido oportuna en su caso.

Su sugerencia es de **máxima prioridad** para nosotros, pues sabemos que la rapidez es vital, especialmente al inicio del proceso.

#### **Acciones que Estamos Tomando:**

1. **Refuerzo del Equipo:** Hemos destinado personal adicional al área de Servicio al Cliente Digital para **reducir significativamente el tiempo de espera** en el chat.

	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	Versión: V.2 PP-FO-40
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Página 7 de 14

2. **Protocolos de Oportunidad:** Estamos implementando nuevos protocolos para asegurar que la **primera respuesta** se entregue en un plazo máximo de 10 minutos, durante nuestro horario de atención.
3. **Capacitación Continua:** El equipo está recibiendo refuerzo en la **claridad y eficiencia** de las respuestas para evitar la repetición de preguntas que puedan alargar innecesariamente la conversación.

Su experiencia es fundamental para optimizar nuestros canales. Le garantizamos que notará la mejora en la velocidad de nuestra atención digital.

Agradezco nuevamente su valiosa sugerencia y su paciencia.

- **CUANDO EL ENFERMERO RETIRE PUNTOS, UTILIZAR GANTES COMO PROTOCOLO**

Agradezco nuevamente su observación. Hemos indagado a fondo con el compañero involucrado sobre el procedimiento de ese momento, ya que la bioseguridad es nuestra máxima prioridad.


**Aclaración del Protocolo:**

- Confirmamos que el procedimiento de **retiro de puntos** es realizado por personal específicamente asignado para ello y **siempre bajo el estricto uso de guantes estériles**, tal como lo exige nuestro protocolo.
- Nuestro compañero nos indica que, luego de un **lavado riguroso de manos**, solo se limitó a **revisar o palpar** el área de la frente/cien, sin tocar el área de recuperación o los puntos en sí.

**Conclusión:** Aunque fue una acción que pudo generar confusión (y le pedimos disculpas por ese malentendido), le garantizamos que nuestro compañero **no estaba realizando el retiro de puntos** y que siempre priorizó la asepsia de sus manos para el contacto con áreas no estériles de su rostro.

No obstante, usaremos su *feedback* para **reforzar la comunicación** con nuestro personal, asegurando que cualquier contacto con el paciente sea siempre precedido por una explicación clara de la acción que se va a realizar, para que usted se sienta siempre seguro y cómodo.

Gracias por ayudarnos a ser más transparentes en cada gesto.

	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	Versión: V.2 PP-FO-40
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Página 8 de 14

- **MIRE EN LA CLÍNICA LA FON ME PARECIÓ MUY MALO EL ASEO LES CUENTO, LA SILLA DONDE ME SENTÉ A ESPERAR LA CANALIZACIÓN MUYY SUCIAS, Y CUANDO ME OPERARON Y ME LLAVARON A ORINAR ME TOCO DECIRLE A LA ENFERMERA QUE ESE BAÑO ESTABA MUUY SUCIO.**


Agradezco enormemente su franqueza al compartir su experiencia. Su retroalimentación sobre la limpieza de las áreas es **de vital importancia** para nosotros, especialmente en una institución de salud, y tomamos su comentario con la máxima seriedad.

#### **Acciones Realizadas y Hallazgos:**

1. **Investigación en Sala de Espera:** Indagamos inmediatamente con el personal de la clínica y la encargada de programación. Evidenciamos que, si bien la silla que utilizó no presentaba suciedad activa, el **desgaste natural del material** le brindaba una apariencia que justificaba plenamente su percepción de falta de higiene.
2. **Solución Inmediata:** Gracias a su sugerencia, hemos procedido a **retirar y dar de baja** ese mueble específico de la sala de espera para reemplazarlo con mobiliario nuevo que cumpla con nuestros estándares de estética e higiene.
3. **Refuerzo en Áreas Comunes:** En cuanto al estado del baño, hemos reforzado los protocolos de supervisión y la frecuencia de limpieza en el área de canalización y recuperación con el personal de servicios generales para asegurar que se mantenga impecable en todo momento.

Nuevamente, le extendemos nuestras disculpas por la incomodidad causada. Su experiencia nos ha permitido identificar un punto ciego y realizar una mejora inmediata en la comodidad y la percepción de higiene de nuestras instalaciones.

Contamos con su comprensión y esperamos que, en su próxima visita, pueda notar los cambios implementados.

	PROCESOS PRIORITARIOS	Versión: V.2 PP-FO-40
	GESTIÓN DE CALIDAD	Página 9 de 14

- NINGUNA, TODO HA MARCHADO SUPER BIEN. MUY AGRADECIDA
- EN CUANTO ATENCION TODO BIEN.
- NO
- NO POR AHORA NO

### **11. TIENE ALGUNA FELICITACIÓN QUE MENCIONAR, SU OPINIÓN ES MUY VALIOSA PARA NOSOTROS**

- A LA ENFERMERA, EXCELENTE SERVICIO
- ME GUSTÓ EL TRATO RECIBIDO

- **SIEMPRE ME HAN PARECIDO TODOS MUY AGRADABLES**

¡Muchas gracias por su comentario! Nos alegra enormemente leer esto.

Para nosotros, es fundamental que la **calidez y la amabilidad** sean el sello de toda nuestra clínica, desde la recepción hasta el profesional. Hemos compartido su felicitación con todo el equipo.


¡Gracias por confiar en nosotros!

- POR AHORA NORMAL LA ATENCIÓN
- AL DR ES MUY PROFESIONAL
- LA ATENCION DE LOS DEMAS, AMABILIDAD
- TODOS HAN ESTADO MUY PENDIENTES DE MI

- **VENGO TRATANDO CON LA DRA. DESDE HACE TIEMPO Y LA ATENCIÓN CON ELLA ES BUENA, ES CÁLIDA Y PROFESIONAL. ME SIENTO BIEN CON SU ATENCIÓN CON TODA LA FORMA ENE QUE ME DIRIGE Y COMO LOS ASPECTOS QUE INFLUYEN EN MI . LA EXPERIENCIA ES POSITIVA EN GENERAL.**

Agradecemos inmensamente que se haya tomado el tiempo de compartir una felicitación tan detallada y sincera sobre la atención que recibe por parte de la Dra.loanna Gonzalez

Nos llena de alegría saber que su experiencia con el tratamiento metabólico es **positiva** y que nuestro profesional cumple con nuestro estándar de ser **cálida, profesional** y enfocada en los aspectos integrales que influyen en usted.

	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	Versión: V.2 PP-FO-40
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Página 10 de 14


**Su retroalimentación es muy valiosa.** De inmediato hemos compartido su mensaje con la Dra. para reconocer su excelente labor y su compromiso.

Gracias por confiar en nosotros y por ser parte de nuestra comunidad. Seguiremos trabajando para que se sienta bien y logre sus objetivos de salud.

- LA ATENCIÓN DESDE QUE UNO ENTRA, LAS CHICAS DE RECEPCIÓN, TODOS EN GENERAL
- MIS FELICITACIONES A LEIDY GARZÓN POR SU ACOMPAÑAMIENTO, CLARIDAD Y DISPOSICIÓN, DR. GÓMEZ POR HACER DE ESTE PROCESO MÁS SENCILLO Y EXPLICAR TODO CON PACIENCIA
- AL DR. QUE ME OPERO. ANDRÉS GÓMEZ.
- TODO MUY EXCELENTE
- EXCELENTE SERVICIO
- CALIDEZ HUMANA EN EL DOCTOR GÓMEZ Y LA ENFERMERA LEIDY
- TODOS LOS QUE ME HAN ATENDIDO SON MARAVILLOSOS. MUY AGRADECIDA CON TODOS.
- NO POR EL MOMENTO
- A TODOS POR LA ATENCION

12. **ALGUIEN EN ESPECIAL HIZO QUE EL SERVICIO FUERA MÁS AGRADABLE?**

- LA AMABILIDAD DE TODOS
- TODOS, DESDE LA RECEPCION LAS NIÑAS QUE ATIENDEN, LA SEÑORA QUE OFRECE EL CAFÉ, SANDRA, LA DRA TODOS
- NO NORMAL
- EL DR FUE MUY ESPECIAL
- CARLOS ES MUY AMABLE
- LA ENFERMERA SIEMPRE HA ESTADO MUY PENDIENTE
- TODO EL EQUIPO ES AGRADABLE, DESDE QUE UNO LLEGA Y TODO EL PROCESO QUE CONTINÚAN, CADA PERSONA QUE ATIENDE
- LEIDY GARZÓN Y DR. GÓMEZ
- DOCTOR ANDRES GOMEZ
- TODOS! EL DOCTOR, LA DOCTORA, LEIDY, LA JEFE DORA, SANDRITA, VALENTINA Y LA ENFERMERA JINETH
- TODOS EN ESPECIAL SANDRITA POR SER AGRADABLE
- MARCELA POR ATENDERME, MUY CORDIAL

	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	Versión: V.2 PP-FO-40
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Página 11 de 14

- LEIDY Y EL DOCTOR ANDRÉS GÓMEZ

## **ANÁLISIS DICIEMBRE**

En cuanto a la pregunta consignada en la Encuesta de satisfacción:

### **10. ¿TIENE ALGUNA PETICIÓN, SUGERENCIA, QUEJA O RECLAMO QUE NOS PERMITA MEJORAR NUESTRO SERVICIO?**

- NINGUNA EN ABSOLUTO
- NO NINGUNA
- **MÁS PROMOCIONES**

Queremos agradecerle sinceramente por haber completado nuestra encuesta de satisfacción. Valoramos mucho su opinión, ya que nos ayuda a seguir mejorando para ofrecerle siempre lo mejor.

Tomamos muy en cuenta su sugerencia sobre realizar más promociones. Nos alegra contarle que nuestro equipo administrativo ya está trabajando en nuevas campañas y beneficios exclusivos para nuestros pacientes fieles. Le invitamos a estar atenta a nuestras redes sociales y a este mismo correo, donde próximamente estaremos anunciando novedades que le encantarán.


Para nosotros, lo más importante es que pueda acceder a tratamientos de alta calidad con la seguridad y el respaldo médico que nos caracteriza.

### **11. TIENE ALGUNA FELICITACIÓN QUE MENCIONAR, SU OPINIÓN ES MUY VALIOSA PARA NOSOTROS**

- TODOS MUY ATENTOS
- LOS FELICITO POR TAN BUEN TRABAJO EN TODA LA ÁREA DE MI CIRUGÍA
- FELICITACIONES AL EQUIPO DE LA CLÍNICA
- **TODO EN GENERAL ME HA GUSTADO, DESDE LAS INSTALACIONES, LA ATENCIÓN DE EL PERSONAL, TODO HA IDO MUY BIEN**

Recibimos sus comentarios en nuestra encuesta de satisfacción y no queríamos dejar pasar el día sin agradecerle personalmente por sus palabras.

Leer que le ha gustado "todo en general", desde nuestras instalaciones hasta la calidez de nuestro equipo, es la mayor recompensa que podemos recibir. Trabajamos cada día con mucho cariño y esfuerzo para que personas como usted se sientan seguras, cómodas y bien atendidas.

	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	Versión: V.2 PP-FO-40
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Página 12 de 14

Saber que "todo ha ido muy bien" nos motiva a seguir manteniendo este estándar de excelencia. ¡Gracias por confiar en nosotros y por hacernos parte de su proceso!  
Recuerde que esta siempre será tu casa.


Para nosotros, lo más importante es que pueda acceder a tratamientos de alta calidad con la seguridad y el respaldo médico que nos caracteriza.

¡Esperamos verle pronto de nuevo en la clínica!

- PARA LA DRA
- EXCELENTE ATENCIÓN SIN DUDA ALGUNA
- LO MISMO DE SIEMPRE BUENA ATENCIÓN Y CALIDAD DE PROFESIONALES
- A TODOS
- AGRADECIDO
- FELICITACIONES A TODO EL PERSONAL
- POR LA ATENCIÓN LA PUNTUALIDAD
- ME PARECE UN SERVICIO OPORTUNO
- EXCELENTE PROFESIONALES
- MIL FELICITACIONES A TODOS EN ESPECIAL AL DOC ANDRÉS Y MARTHA ENFERMERA.
- EL DOCTOR, ANDRÉS ES MUY PROFESIONAL Y MUCHA CALIDAD HUMANA, Y EL DOCTOR CARLOS MUY ATENTO, ¡¡¡MUY PROFESIONAL!!! MUCHAS BENDICIONES.
- FELICITACIONES AL DR, POR SU PROFESIONALISMO
- ME SENTÍ MUY FELIZ
- TODOS BUEN EQUIPO DE TRABAJO
- TODO EXCELENTE, PENDIENTES D EL PACIENTE, BONITO LA ATENCIÓN
- LA DRA. NELSA ES MUY BUENA
- A TODOS Y A LA DOCTORA

## 12. ¿ALGUIEN EN ESPECIAL HIZO QUE EL SERVICIO FUERA MÁS AGRADABLE?

- LEIDY
- TODOS
- TODOS EN GENERAL HICIERON QUE MI EXPERIENCIA FUERA AGRADABLE
- VALENTINA DE RECEPCIÓN ES MUY CARISMÁTICA
- LA DRA. NELSA
- EL DOCTOR, SU ATENCIÓN CON EL PROCEDIMIENTO, ME DESPEJO DUDAS Y SALGO TRANQUILA CON LA EVOLUCIÓN
- LA DRA., LAS NIÑAS DE RECEPCIÓN, LA SRA. DE SERVICIO PARA OFRECER TINTO, SON MUY GENTILES
- DOC. ANDRÉS Y MARTHA.
- QUE ESTUVO MARIANITA, LA HIJA DEL DOCTOR.
- TODOS, DESDE MARÍA, CARLOS, LAS NIÑAS DE RECEPCIÓN, EL DOCTOR, HACEN QUE TODO SEA AGRADABLE
- EL DR. Y SU ENFERMERA JEFE

	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	Versión: V.2 PP-FO-40
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Página 13 de 14

- LA JEFE DORA
- LA DRA. NELSA

#### 4. Próximas capacitaciones ASOUSUARIOS

Teniendo en cuenta el acta anterior se consulta nuevamente con los asistentes si tuvieron la oportunidad de crear la inscripción a estos cursos virtuales dictados por la SDS, sin embargo indican que no les fue posible realizarlo.


Se comparte nuevamente el cronograma de este curso para realizar dicha inscripción, a la espera de realizarlo en el mes de marzo o abril, para dar continuidad a otros cursos disponibles para formación continua.

Curso PRIMER RESPONDIENTE EN SALUD, el cual busca empoderar a cualquier persona para que pueda **salvar una vida o prevenir un daño mayor** antes de que lleguen los servicios de emergencia profesionales (ambulancia, bomberos, policía).

Cohorte		Fechas de inscripción		Desarrollo del curso		Componente práctico Una vez finalice el componente virtual, podrá escoger en las fechas disponibles, jornada mañana o tarde para completar el componente presencial.
		Desde cuándo me puedo inscribir	Hasta cuándo me puedo inscribir	Comienzo del curso	Finalización del curso	
Febrero	1	15 de enero 2026	25 de enero 2026	2 de febrero 2026	20 de febrero 2026	25 de febrero 2026
Marzo	2	15 de febrero 2026	25 de febrero 2026	2 de marzo 2026	20 de marzo 2026	25 de marzo 2026
Abril	3	15 de marzo 2026	25 de marzo 2026	1 de abril 2026	20 de abril 2026	23 de abril 2026
Mayo	4	15 de abril 2026	25 de abril 2026	2 de mayo 2026	20 de mayo 2026	26 de mayo 2026
Junio	5	15 de mayo 2026	25 de mayo 2026	1 de junio 2026	15 de junio 2026	19 de junio 2026
Julio	6	15 de junio 2026	25 de junio 2026	1 de julio 2026	20 de julio 2026	24 de julio 2026

#### 5. Otros

Teniendo en cuenta la asistencia del día de hoy y lo conversado con una de las integrantes que no pudo asistir y nos manifiesta su retiro, agradeciéndonos de antemano la oportunidad de participar con nosotros en nuestro proceso, nos vemos en la necesidad de realizar nueva convocatoria a asousuarios la cual


	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	Versión: V.2 PP-FO-40
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Página 14 de 14

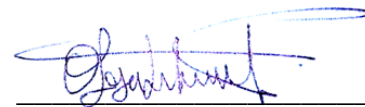
realizaremos a través de nuestra página web a partir del 16 de febrero hasta el 27 de marzo, periodo para inscripciones. Una vez recolectada la información se citan a los inscritos para la fecha de convocatoria. Este día se realizará reunión extraordinaria para presentación de integrantes, cargo y funciones para reestructuración.

6. **Fecha próxima reunión ordinaria** viernes 29 de mayo de 2026 en las instalaciones de la CCOM. Esta fecha es susceptible a cambio o modificaciones.
7. Se da por terminada la reunión y se levanta la presente acta


#### ASISTENTES

Se firma por los asistentes en Bogotá D.C., a los 13 días del mes de febrero de 2026 a las 3:30pm

  
 \_\_\_\_\_  
**Jackeline Parra Torres**  
 Presidente

  
 \_\_\_\_\_  
**Olga Muñoz**  
 Tesorera

  
 \_\_\_\_\_  
**Yuly Pachon**  
 Asistente

  
 \_\_\_\_\_  
**Lizeth Rodriguez**  
 Lider de Calidad

  
 \_\_\_\_\_  
**Marcela Villamil Linares**  
 Lider de Servicio al Cliente  
 Atención al paciente y la Familia