

## ÓPTICA OFTÁLMICA CALI SAS

### CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA EL EJERCICIO DE CONTROL SOCIAL PARA COLABORADORES.

#### LÍNEA E4La, META M01, ACTIVIDAD A01

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
		1	2	3	4	1	2	3	4
		QUE ES EL CONTROL SOCIAL	Profesional de la salud					X	
OBJETIVOS DEL CONTROL SOCIAL	Profesional de la salud			X					
PERSONAS QUE PUEDEN EJERCER EL CONTROL SOCIAL	Profesional de la salud						X		
PRINCIPIOS DEL CONTROL SOCIAL	Profesional de la salud	X							
VEEDURÍAS CIUDADANAS	Profesional de la salud					X			X

Acta No.1  
**Línea E4ld, Meta M01, Actividad A01**

Tema: informe de resultados de encuestas de satisfacción, pqrs y buzón de sugerencias.	Fecha: 7 de julio de 2023 Lugar: Cr. 86 No. 13a – 23 Ingenio Hora inicio: 17 horas    horario final: 18 horas
Presidente: MARGARITA RUTH FERNANDEZ JIMENEZ	Secretario: FRANCISCO PORTOCARRERO HURTADO

PARTICIPANTES

NOMBRE	CARGO	CONTACTO
JULIETH VANESSA BERNAL	OPTOMETRA	3186532537
FRANCISCO PORTOCARRERO HURTADO	SECRETARIO	3185008058
MARGARITA RUTH FERNÁNDEZ JIMÉNEZ	PRESIDENTE	3183553351

**DESARROLLO:**

La reunión inició a las 17 horas, Margarita Ruth Fernández Jiménez, Representante legal, socializó el informe de resultados de encuestas de satisfacción, pqrs y buzón de sugerencias del segundo semestre del 2023.

Durante el primer semestre del año 2023, es deber resaltar que en la satisfacción global no se tiene ningún mal resultado, en ninguna de las dos preguntas y no hay observaciones en las encuestas y frente a los eventos adversos, no se presentaron caídas, por tanto, el programa de Seguridad del Paciente continuará realizando acciones seguras para evitar riesgos en posibles caídas de los pacientes. No hay un plan de mejoramiento como tal que seguir, solamente el compromiso de todo el personal de la Óptica, en mantener excelentes resultados en la Satisfacción Global de sus clientes, así como el evitar los riesgos para que no se lleguen a presentar eventos adversos en la Óptica y menos caídas de pacientes. Nuestra responsabilidad para el segundo semestre del año 2023 será ser cada vez mejor, tener mejor calidad y garantizar la satisfacción del total de los clientes de la ÓPTICA OFTÁLMICA CALI.

Siendo las siendo las 18:00 horas del día 7 de julio de 2023, el secretario dio lectura al acta la cual fue aprobada.

MARGARITA RUTH FERNÁNDEZ JIMENEZ  
Presidente  
CC. 31.267.927 Cali

FRANCISCO PORTOCARRERO H  
secretario  
CC. 10.388.836 Guapi

Acta No.2  
**Línea E4Ib, Meta M01, Actividad A01**  
**Línea E4Id, Meta M01, Actividad A01**

Tema: informe de resultados de encuestas de satisfacción, pqrs y buzón de sugerencias.	Fecha: 20 de octubre de 2023 Lugar: Cr. 86 No. 13a – 23 Ingenio Hora inicio: 17 horas    horario final: 18 horas
Presidente: MARGARITA RUTH FERNANDEZ JIMENEZ	Secretario: FRANCISCO PORTOCARRERO HURTADO

PARTICIPANTES

NOMBRE	CARGO	CONTACTO
JULIETH VANESSA BERNAL	OPTOMETRA	3186532537
FRANCISCO PORTOCARRERO HURTADO	SECRETARIO	3185008058
MARGARITA RUTH FERNÁNDEZ JIMÉNEZ	PRESIDENTE	3183553351

**DESARROLLO:**

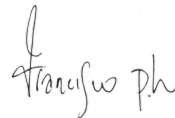
La reunión inició a las 17 horas, Margarita Ruth Fernández Jiménez, Representante legal, socializó el informe de resultados de encuestas de satisfacción, pqrs y buzón de sugerencias del segundo semestre del 2023.

Durante el segundo semestre del año 2023, es deber resaltar que en la SATISFACCIÓN GLOBAL no se tiene ningún mal resultado, en ninguna de las dos preguntas y no hay observaciones en las encuestas y frente a los EVENTOS ADVERSOS, el Programa de Seguridad del Paciente continuará realizando acciones seguras para evitar riesgos en posibles caídas de los pacientes, ya que durante todo el año 2023, no se presentó ningún evento adverso. Por lo tanto, Con base en los resultados obtenidos, no hay un plan de mejoramiento como tal que seguir, solamente el compromiso de todo el personal de la Óptica, en mantener excelentes resultados en la Satisfacción Global de sus clientes, así como el evitar los riesgos para que no se lleguen a presentar eventos adversos en la Óptica y menos caídas de pacientes. Esta acta se publicará en la página web donde los usuarios podrán observar nuestros análisis y planes de mejora.

Siendo las siendo las 18:00 horas del día 20 de octubre de 2023, el secretario dio lectura al acta la cual fue aprobada.



MARGARITA RUTH FERNÁNDEZ JIMENEZ  
Presidente  
CC. 31.267.927 Cali



FRANCISCO PORTOCARRERO H  
secretario  
CC. 10.388.836 Guapi

*Vanessa Bernal Fernandez*  
OPTOMETRA  
Areandina  
C.P. 335101NPO