

Acta No 1.
Línea E4Ib, META 01 , Actividad 01

Tema: informe de resultados de encuestas de satisfacción, pqrs y buzón de sugerencias.	Fecha: 28 de noviembre de 2025 Lugar: Cr. 86 No. 13a – 23 Ingenio Hora inicio: 17 horas horario final: 18 horas
Presidente: MARGARITA RUTH FERNÁNDEZ JIMÉNEZ	Secretaria :DANIELA BERNAL FERNÁNDEZ

PARTICIPANTES

NOMBRE	CARGO	CONTACTO
JULIETH VANESSA BERNAL	OPTOMETRA	3186532537
DANIELA BERNAL FERNÁNDEZ	SECRETARIA	3185008058
MARGARITA RUTH FERNÁNDEZ JIMÉNEZ	PRESIDENTE	3183553351

DESARROLLO:

La reunión inició a las 17 horas, la Representante legal, Margarita Ruth Fernández Jiménez, socializó el informe de resultados de encuestas de satisfacción, pqrs y buzón de sugerencias del los dos semestres del 2025. Durante los dos semestres del año 2025, 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. Frente a los EVENTOS ADVERSOS, el Programa de Seguridad del Paciente continuará realizando acciones seguras para evitar riesgos de posibles caídas de los pacientes, ya que durante todo el año 2025, 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 del 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.

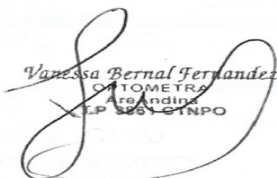
Siendo las 18:00 horas del día 28 de noviembre de 2025, la secretaria dio lectura al acta la cual fue aprobada.



MARGARITA RUTH FERNÁNDEZ JIMÉNEZ
Presidente
CC. 31.267.927 Cali



DANIELA BERNAL FERNÁNDEZ
secretaria
CC.1144087610 Cali



Vanessa Bernal Fernández
OPTOMETRA
Areandina
C.P. 320101NPO