

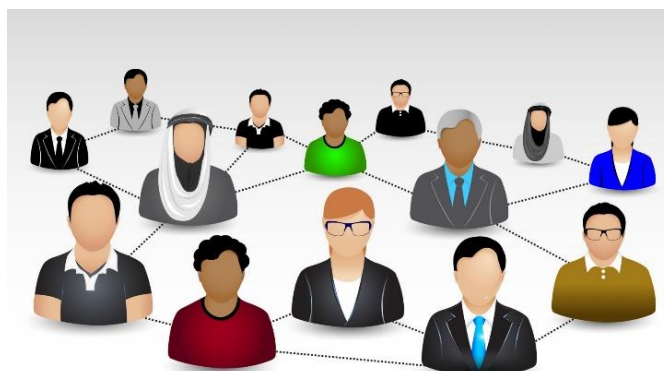
EVIDENCIAS PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

2023

MARTÍNEZ VARGAS
ÓPTICA SALUD VISUAL S.A.S
NIT. 890.907.221-4



MartivaTM
Óptica






PRESUPUESTO ASOCIACIÓN DE USUARIOS MARTIVA 2023

Versión 1

FA: 01/01/2020

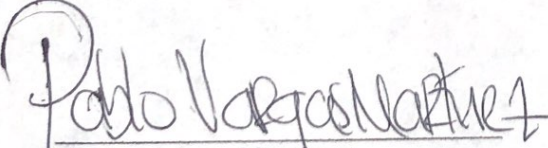
DESCRIPCIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Capacitaciones al personal de IPS										50.000		
Desarrollo de Publicaciones Digitales				30.000			30.000			30.000		
Entrega de Información Digital en redes sociales									30.000			
Publicaciones en Pagina web												30.000
Souvenirs para participantes asociacion de usuarios						50.000						50.000
Consulta de sugerencias e inquietudes de usuarios	20.000	20.000	20.000	20.000	20.000	20.000	20.000	20.000	20.000	20.000	20.000	20.000
Creacion de estrategias de participacion ciudadana				20.000						20.000		
Asesorias en Participacion ciudadana para IPS		100.000										
Papeleria	10.000	10.000	10.000	10.000	10.000	10.000	10.000	10.000	10.000	10.000	10.000	10.000
TOTAL	30.000	130.000	30.000	80.000	30.000	80.000	60.000	30.000	60.000	130.000	30.000	110.000

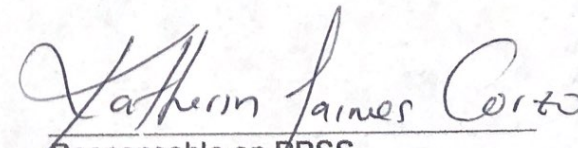
	FORMATO ASIGNACIÓN DEL RESPONSABLE EN POLITICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	Versión 1
		FA: 12/01/2021


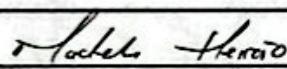
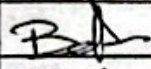
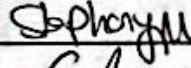
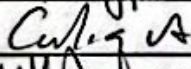
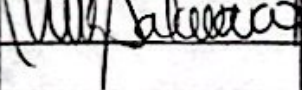
ASIGNACIÓN DE RESPONSABLE EN PPSS

La empresa MARTÍNEZ VARGAS ÓPTICA SALUD VISUAL S.A.S, dando cumplimiento a la resolución 2063 de 2017, designa a Jatherin Johana Jaimer Corto, quien se desempeña en el cargo de Directora comercial y talento humano, como responsable de la política en participación social en salud - PPSS desde 1 enero de 2021; y sus responsabilidades son liderar los procesos para el cumplimiento de la siguiente competencia:

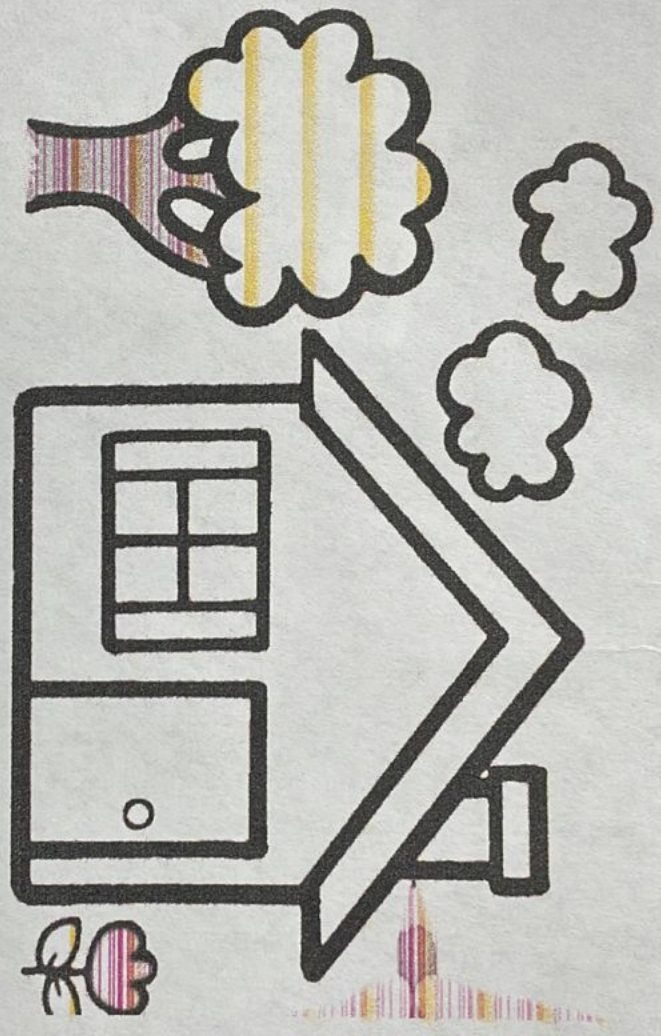
- Realizar las acciones establecidas por el Ministerio en la Resolución 2063 -2017 para la garantía de la participación social – PPSS
 - Fortalecer la institucionalidad en salud para garantizar el derecho a la participación de los usuarios de la IPS.
 - Desarrollar las estrategias de comunicación, gestión y educación para empoderar a los usuarios de salud de la IPS.
 - Desarrollar las estrategias de comunicación, gestión y educación para generar una cultura de la salud con los usuarios de la IPS.
 - Formular e implementar el plan de acción para la implementación de la PPSS en el marco de su competencia.
 - Socializar el plan de acción y permitir su seguimiento por parte de la ciudadanía, entidad territorial, Ministerio de Salud y Protección Social y los entes de control.
 - Respetar, promover y proteger el derecho a la participación.


 Pablo Vargas Martínez
 Gerente


 Responsable en PPSS

		FORMATO DE ASISTENCIA		CÓDIGO: F-SST-05 FA: 26/02/2019	
NIT 890.907.221-4		MARTÍNEZ VARGAS SAS.		Versión 2	
OBJETIVO DE LA CAPACITACION					
Reforzar habilidades de comunicación para la resolución de conflictos.					
RELACION Y DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES					
Se realiza puesta activa cognitiva, se procede a explicar actividad dinámica para mejorar comunicación y charla sobre asertividad y resolución de conflictos					
TEMA Comunicación asertiva y solución de conflictos					
FECHA 21/10/23					
HORA 11:35 am					
EXPOSITOR Modelin Henao				FIRMA 	
RESPONSABLE Modelin Henao					
CARGO DEL RESPONSABLE Coordinador SST					
LUGAR Sede principal					
MARTÍNEZ VARGAS SAS.		ASISTENCIA A CAPACITACIÓN		Fecha de creación 04 de Marzo de 2016	
NIT 890.907.221-4				Versión 2	
NOMBRE Y APELLIDOS		CEDULA	CARGO	FIRMA	
Belkis Castaño A.		1093740124	asesora		
Stephany Maldonado		1098799920	asesora		
Carlos A. Alvarado		13111746	Adm		
Nelly Salamanca		63533268	optometra		





COMUNICACIÓN A LOS USUARIOS DE MARTIVA – INFORMACIÓN SOBRE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

1. Publicación en canal de YouTube



Link: <https://www.youtube.com/watch?v=2ySa2BRhlcs>

Material de apoyo

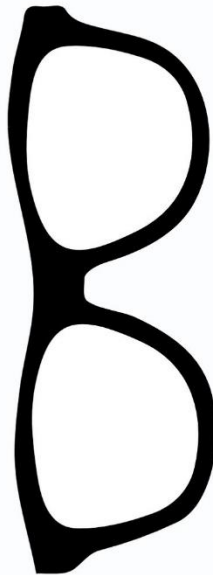




IMPORTANCIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Quando los ciudadanos se involucran en la gestión de una institución se convierten en parte fundamental para el desarrollo de ésta, ya que le permite a la entidad conocer de una manera más cercana problemas, necesidades, expectativas y situaciones que desde la realidad de cada población se presentan y que por algún motivo la entidad puede no conocer

2. Información en el punto físico de Martiva



USUARIO MARTIVA:

CANALES DE COMUNICACION DE PQRS

Escríbenos al siguiente correo:

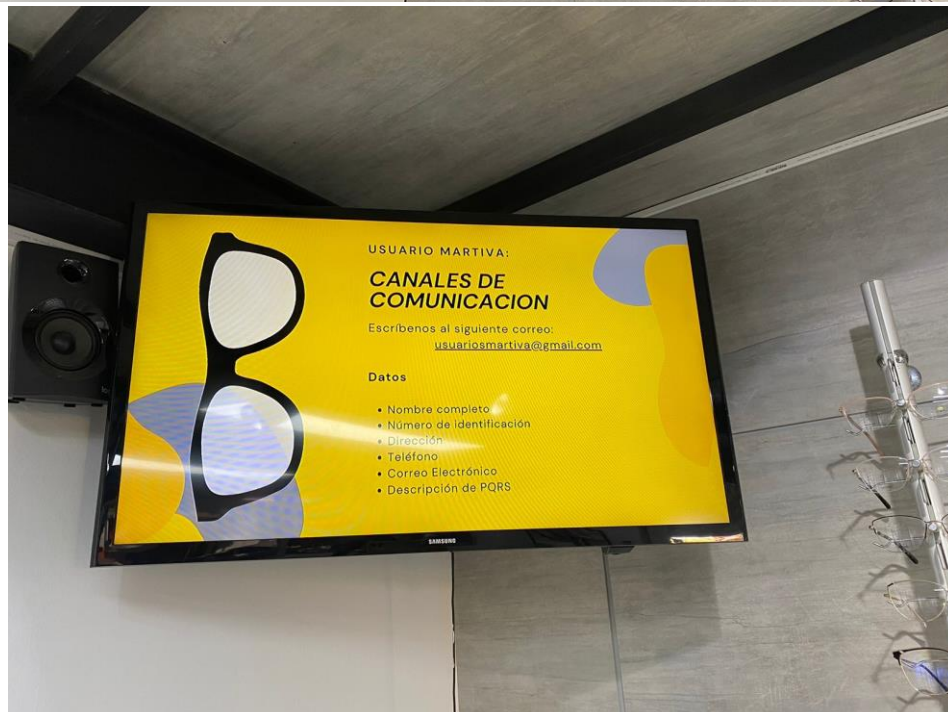
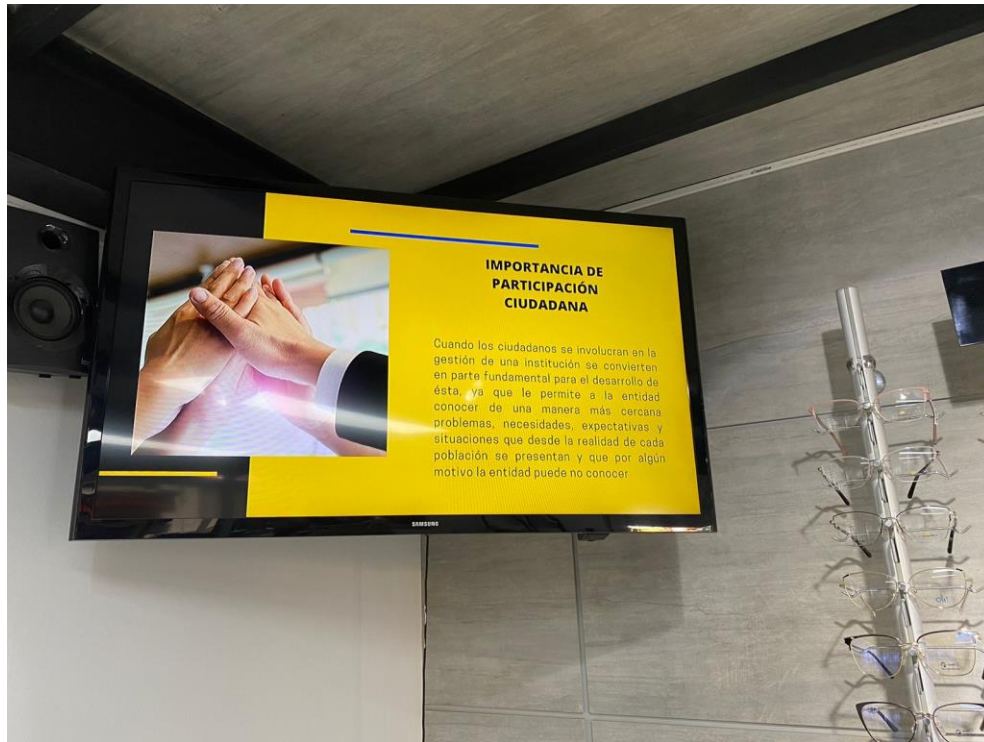
usuariosmartiva@gmail.com

Datos

- Nombre completo
- Número de identificación
- Dirección
- Teléfono
- Correo Electrónico
- Descripción

Martiva
Óptica

3. Publicación en medio digital (TV) en el punto físico de Óptica Martiva ubicado en Calle 61 #17f-20 Local 1 Centro Empresarial Cajasan Bucaramanga Santander-Colombia

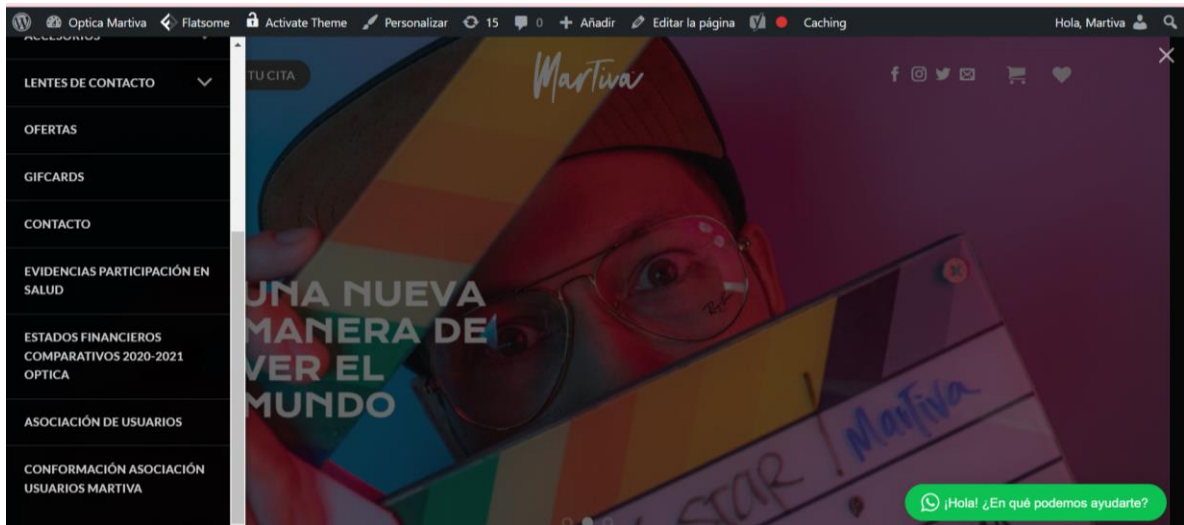




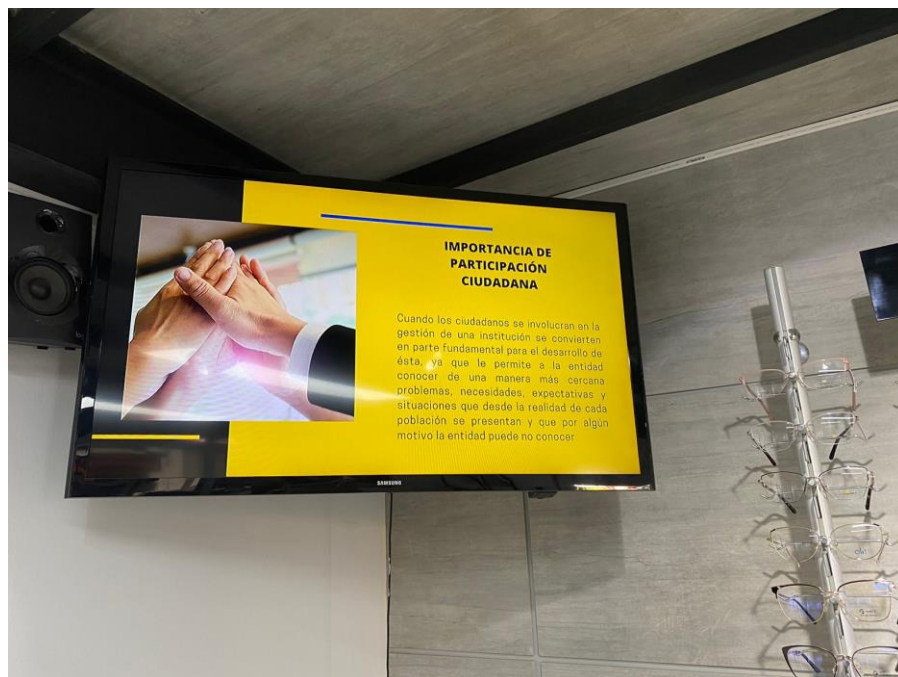
PUBLICACIÓN EN MEDIOS DIGITALES PARA CONOCER LA PPSS

1. Publicación en Página web

<https://www.opticamartiva.com/asociacion-de-usuarios/>



2. Publicación en medio digital (TV) en el punto físico de Óptica Martiva ubicado en Calle 61 #17f-20 Local 1 Centro Empresarial Cajasan Bucaramanga Santander- Colombia



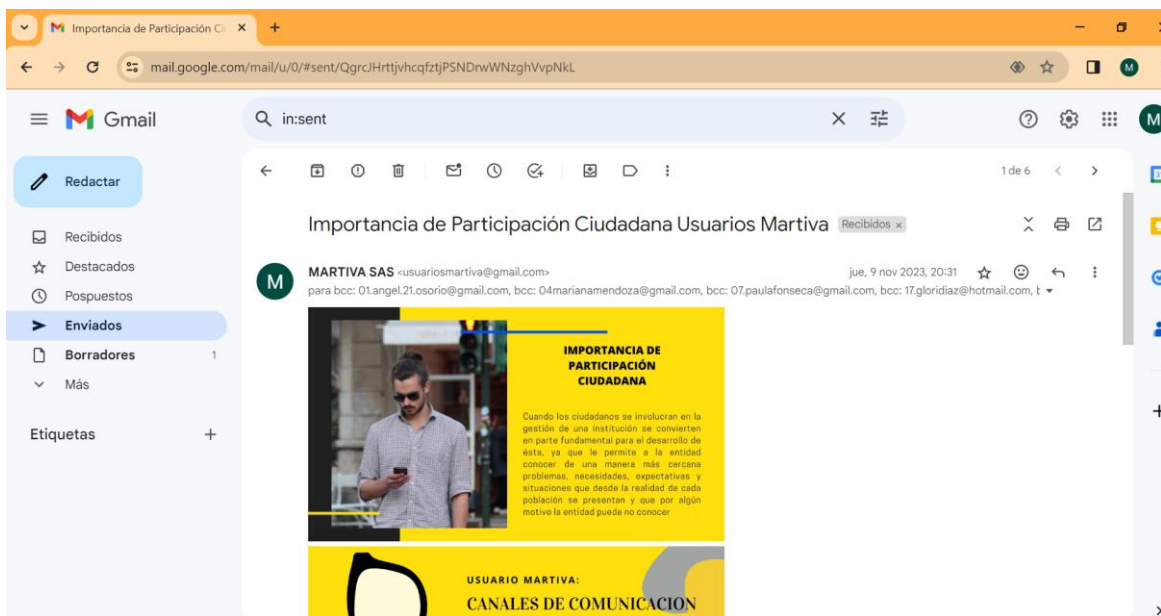
3. Video publicado en redes sociales

- YouTube: <https://www.youtube.com/watch?v=GSL4qQGixME>
- YouTube: <https://www.youtube.com/watch?v=qlIVdKvQ70Q> }
- YouTube: <https://www.youtube.com/watch?v=2ySa2BRhIcs>





4. Envío de correos masivos a usuarios de Óptica Martiva



ASOCIACIÓN DE USUARIOS MARTIVA

Acompáñanos el
jueves 31 agosto
2023 a las 9:30 am
por zoom

ÓPTICA MARTIVA



*Martiva*TM
Óptica





Asociación de Usuarios Martiva

2023

OBJETIVO

Socializar la participación de usuarios de Martiva S.A.S para el primer y segundo trimestre del año 2023

ORDEN DEL DÍA

1. Registro de asistencia por parte de la IPS
2. Socialización encuestas de satisfacción de usuarios Martiva para el primer trimestre de 2023
3. Socialización encuestas de satisfacción de usuarios Martiva para el segundo trimestre de 2023
4. Socialización sobre participación ciudadana.
5. Revisión de peticiones de usuarios por canales de comunicación.
6. Revisión de estrategias para la participación de usuarios por parte de Asociación de usuarios
7. Actividades pendientes
8. Acta
9. Fin de la reunión

PARTICIPANTES DE LA IPS MARTIVA SAS

**Katherin Johana
Jaimes**

Directora Comercial- Encargado PPSS
Martiva

**Lucy Amparo
Calderón**

Contadora

**Pablo Vargas
Martínez**

Gerente


**Carlos Alvarado
Vélez**

Administrativo

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS MARTIVA PRIMER Y SEGUNDO TRIMESTRE 2023

- Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de optometría:

Agenda abierta, asignación de citas vía telefónica o redes sociales
Horarios de atención que son de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 6:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 m

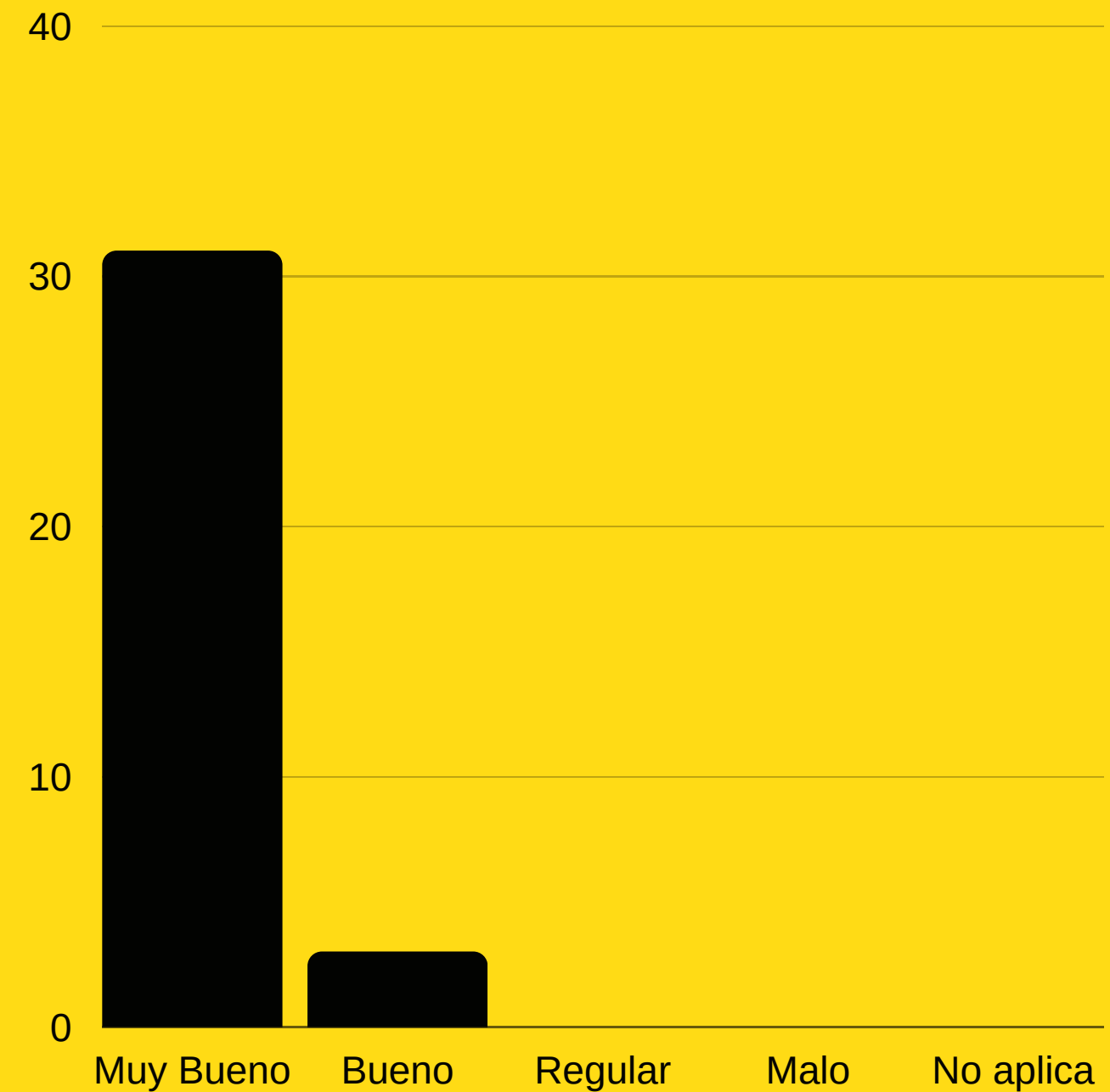
- Número total de encuestas de satisfacción reportadas para el primer trimestre de 2023= 34
 - Número total de encuestas de satisfacción reportadas para el segundo trimestre de 2023= 20
- 

PRIMER TRIMESTRE 2023



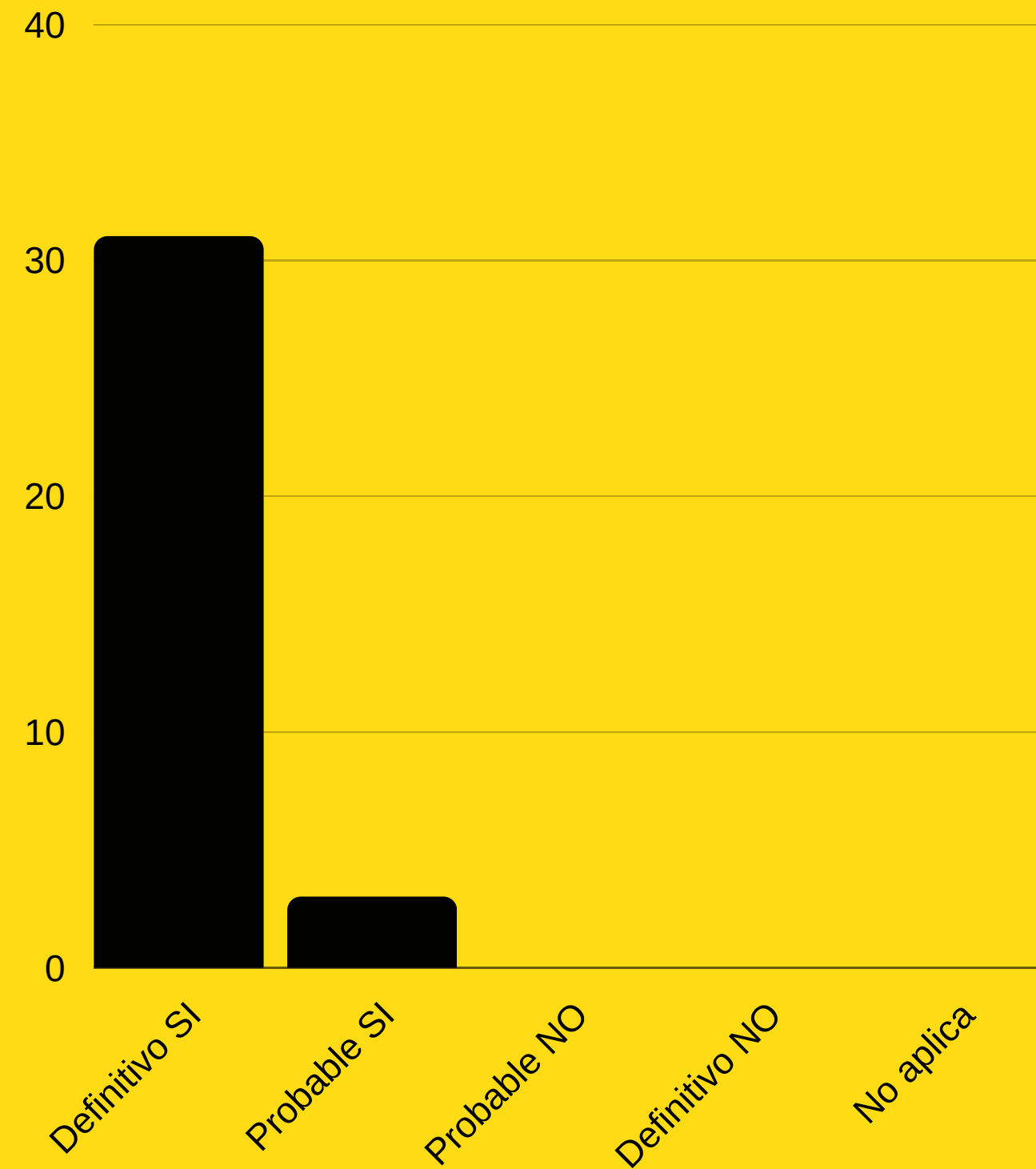
SATISFACCIÓN I TRIMESTRE 2023

- Muy Bueno = 31 usuarios que corresponde al 88%
- Bueno = 3 Usuarios que corresponde al 12%
- Regular = 0 Usuarios que corresponde al 0%
- Malo = 0 Usuarios que corresponde al 0%
- No opina = 0 Usuarios que corresponde al 0%



RECOMENDACIÓN I TRIMESTRE 2023

- Definitivamente SI = 31 usuarios que corresponde al 91%
- Probablemente SI = 3 Usuarios que corresponde al 9%
- Probablemente NO= 0 Usuarios que corresponde al 0%
- Definitivamente NO= 0 Usuarios que corresponde al 0%
- No opina = 0 Usuarios que corresponde al 0%

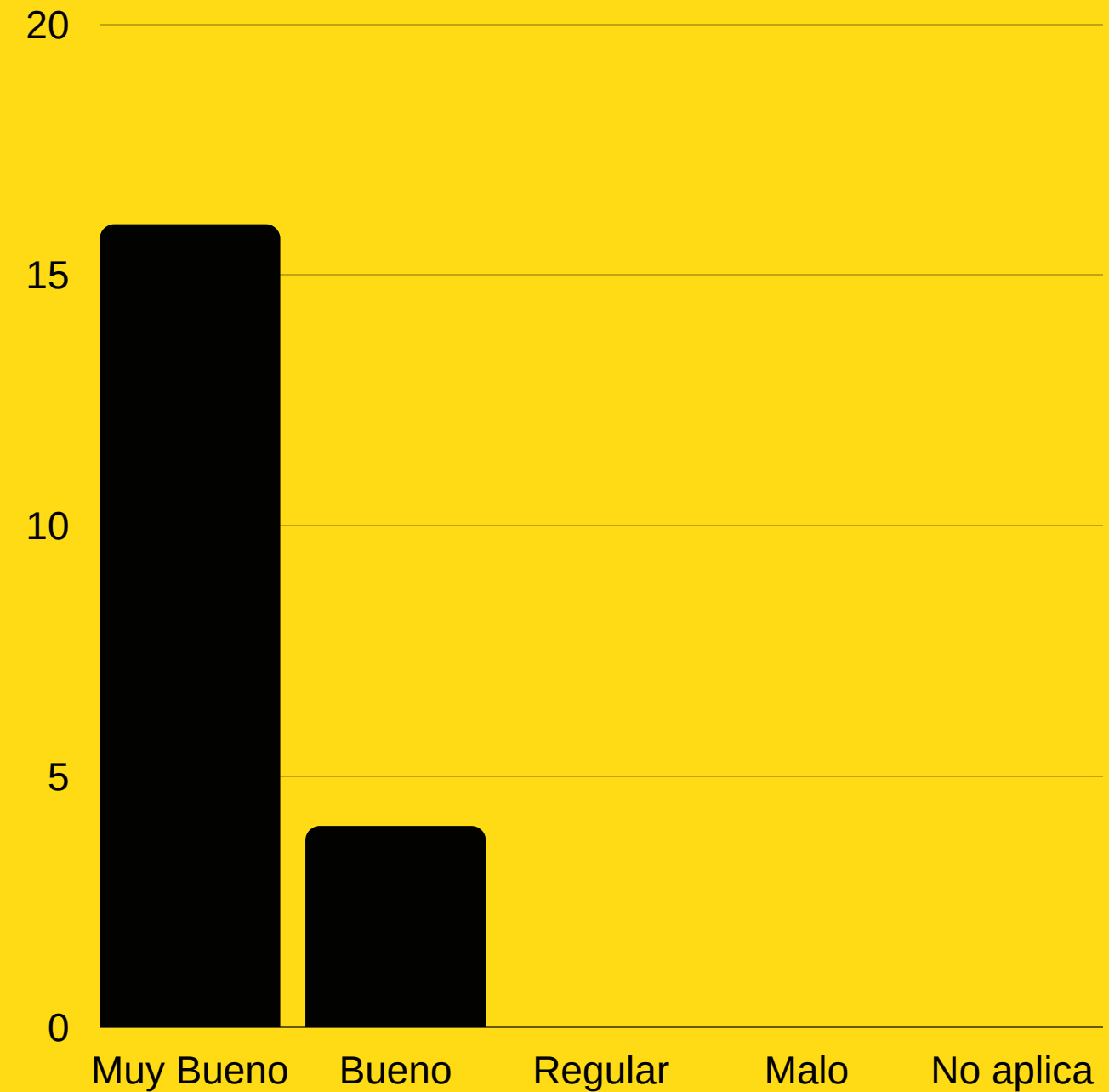


SEGUNDO TRIMESTRE 2023



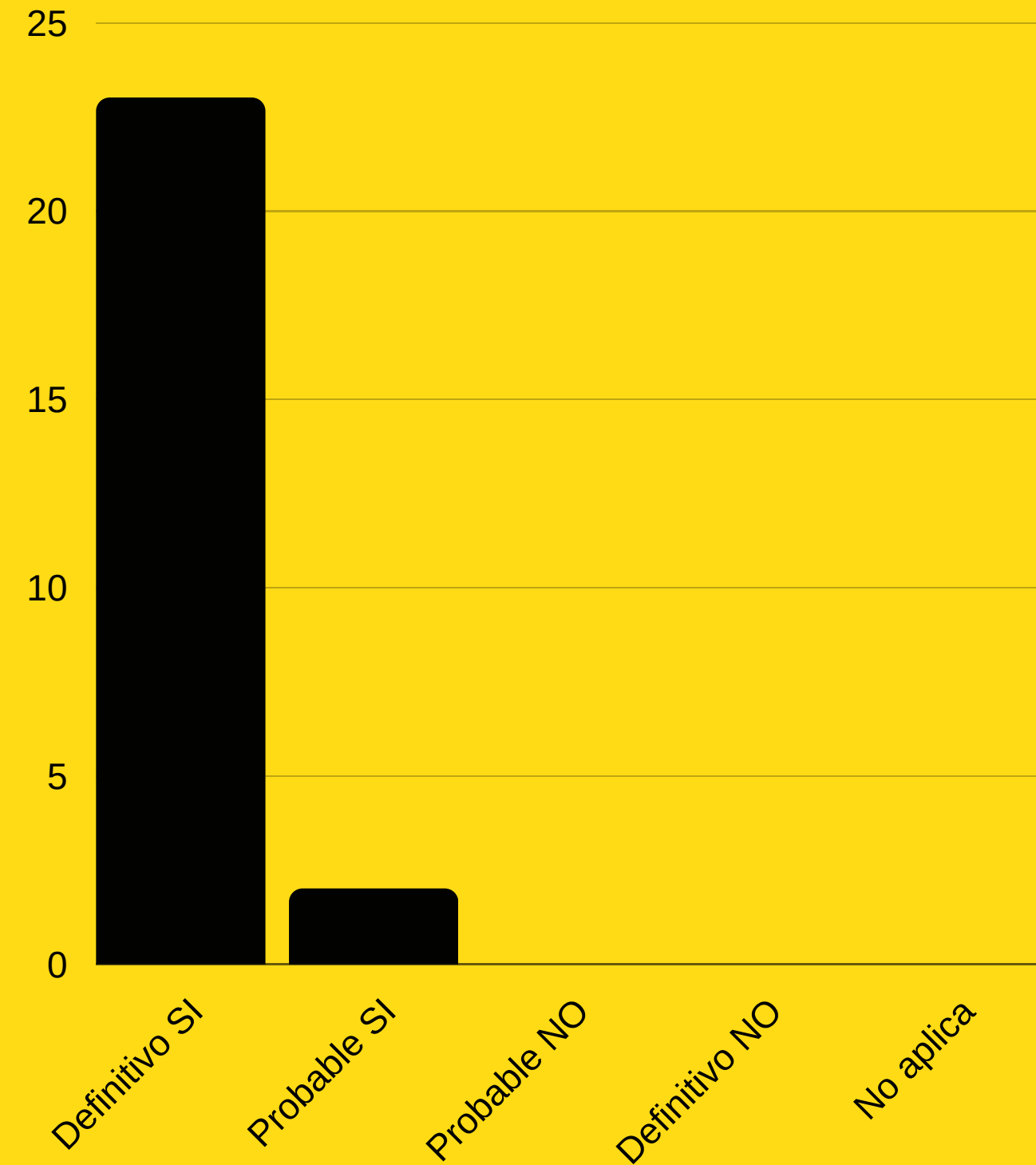
SATISFACCIÓN II TRIMESTRE 2023

- Muy Bueno = 16 usuarios que corresponde al 80%
- Bueno = 4 Usuarios que corresponde al 20%
- Regular = 0 Usuarios que corresponde al 0%
- Malo = 0 Usuarios que corresponde al 0%
- No opina = 0 Usuarios que corresponde al 0%



RECOMENDACIÓN II TRIMESTRE 2023

- Definitivamente SI = 17 usuarios que corresponde al 85%
- Probablemente SI = 3 Usuarios que corresponde al 15%
- Probablemente NO= 0 Usuarios que corresponde al 0%
- Definitivamente NO= 0 Usuarios que corresponde al 0%
- No opina = 0 Usuarios que corresponde al 0%

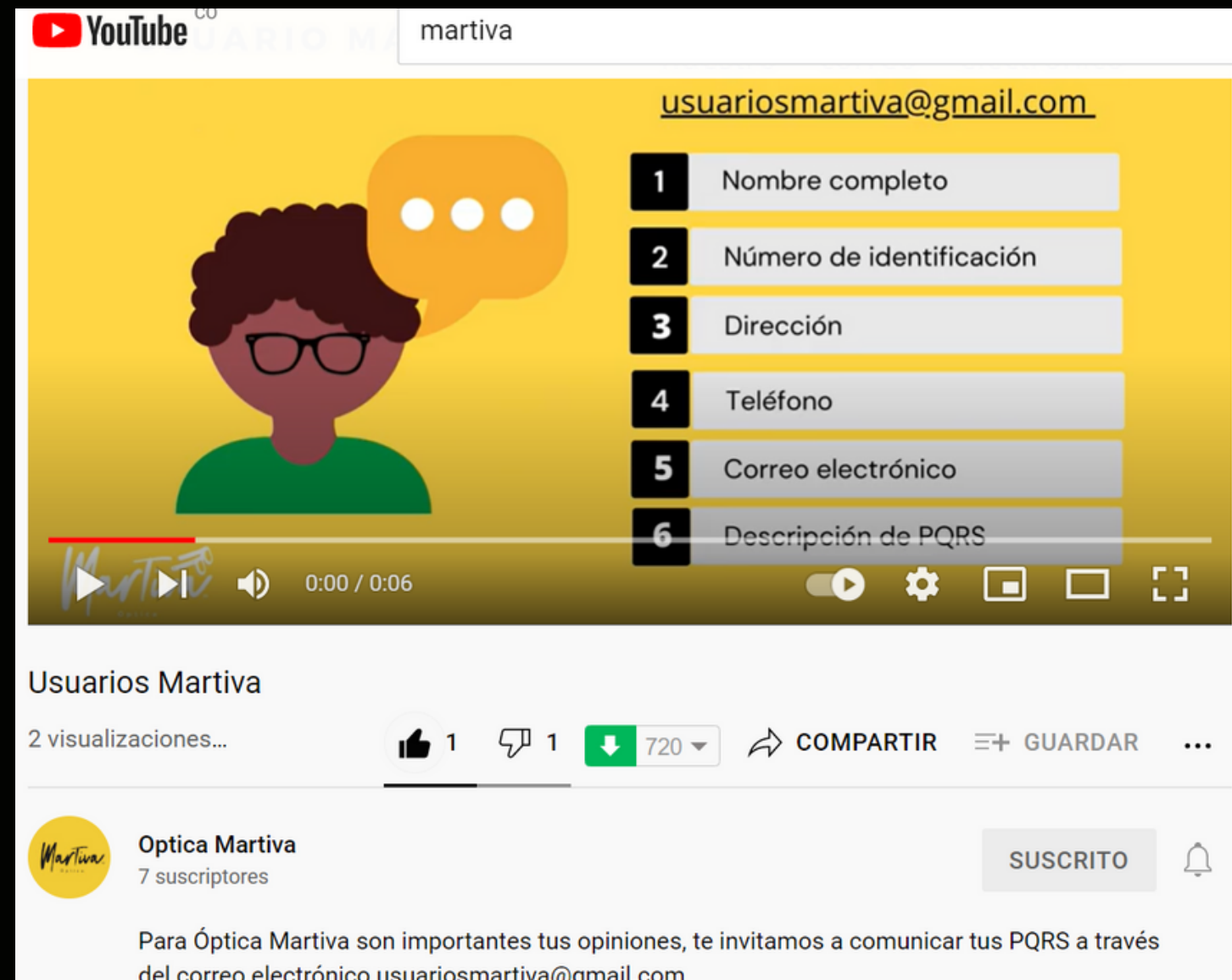


SOCIALIZACIÓN A USUARIOS MARTIVA

Canal de Youtube:

[https://www.youtube.com/watch?](https://www.youtube.com/watch?v=mrIVO6FPyV4)

[v=mrIVO6FPyV4](https://www.youtube.com/watch?v=mrIVO6FPyV4)



Buzon de sugerencias y documento sobre canal de comunicación



De parte de la dirección comercial de Martiva se han realizado capacitaciones a nuestros colaboradores sobre la atención al usuario y manejo de PQRS

SOCIALIZACIÓN A USUARIOS MARTIVA



Para el segundo trimestre del año deseamos digitalizar nuestras encuestas de satisfacción completamente y digitalizar las PQRS

REVISIÓN DE PETICIONES DE USUARIOS

Por medio de una comunicación escrita o a través de la cuenta de correo usuariosmartiva@gmail.com No se presenta ninguna inquietud o sugerencia en el primer y segundo trimestre de 2023

MartivaTM
Óptica

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

1. Escribir al correo usuariosmartiva@gmail.com
2. Enviar reporte a opticas.martiva@hotmail.com con copia servicioalcliente@opticamartiva.com
3. MARTIVA 15 días hábiles para responder

CANALES DE PARTICIPACION POR MEDIOS DIGITALES Y FISICOS POR MEDIO DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS

The logo for Martiva Óptica is located in the top right corner. It features the word "Martiva" in a white, cursive script font, with a pair of glasses integrated into the letter "i". Below "Martiva" is the word "Óptica" in a smaller, white, sans-serif font. The entire logo is set against a black circular background.

MartivaTM
Óptica



¿hay sugerencias de parte de la asociación de usuarios?



ACTIVIDADES PENDIENTES




Acta de reunión

Firmas

GRACIAS

*Martiva*TM
Óptica

 NIT.890.907.221-4	ASOCIACIÓN DE USUARIOS MARTIVA		VERSIÓN 1
	MARTÍNEZ VARGAS ÓPTICA SALUD VISUAL S.A.S		
	ACTA No.	009	

Hora de inicio: 9:30 am	Hora final: 10:00 am	Lugar: Vía Zoom	Fecha: 31 de agosto de 2023
-----------------------------------	--------------------------------	---------------------------	--

Objetivo de reunión: socializar la participación de usuarios de Martiva S.A.S para el primer y segundo trimestre del año 2023

ORDEN DEL DIA

1. Registro de asistencia por parte de la IPS
2. Socialización encuestas de satisfacción de usuarios Martiva para el primer trimestre de 2023
3. Socialización encuestas de satisfacción de usuarios Martiva para el segundo trimestre de 2023
4. Socialización sobre participación ciudadana.
5. Revisión de peticiones de usuarios por canales de comunicación.
6. Revisión de estrategias para la participación de usuarios por parte de Asociación de usuarios
7. Actividades pendientes
8. Acta
9. Fin de la reunión

DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA

Siendo las 9:00 am se da inicio a la reunión de socialización de primer y segundo trimestre de asociación de usuarios Martiva (IPS Martínez Vargas S.A.S) el día 31 de agosto de 2023, así se desarrollará el orden del día:

1. PARTICIPANTES DE LA IPS

NOMBRE	ÁREA
Katherin Johana Jaimes	Directora Comercial- Encargado PPSS Martiva
Lucy Amparo Calderón	Contadora
Pablo Vargas Martínez	Gerente
Carlos Alvarado Vélez	Administrativo

2. SOCIALIZACIÓN ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS MARTIVA PARA EL PRIMER TRIMESTRE DE 2023

Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de optometría: En cuanto a la asignación de citas, se realizan vía telefónica, personalmente o a través de redes sociales, tenemos una agenda abierta, en promedio nos permite que el paciente tenga una atención inmediata dentro de nuestros horarios de atención que son de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 6:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 m, lo cual hace óptimo la asignación de citas de optometría

- Número total de encuestas de satisfacción reportadas para el primer trimestre de 2023= 34
- Satisfacción de servicio y/o producto
 - (Usuarios que respondieron "Muy Bueno" a la pregunta ¿Cómo califica el grado de satisfacción del servicio prestado por Óptica Martiva? Para el primer trimestre 2023/ Total de usuarios encuestados en el primer trimestre 2023) *100 = 88%
 - (usuarios que respondieron "Bueno" a la pregunta ¿Cómo califica el grado de satisfacción del servicio prestado por Óptica Martiva? Para el primer trimestre 2023/ Total de usuarios encuestados en el primer trimestre 2023) *100 = 12%
 - (usuarios que respondieron "Regular" a la pregunta ¿Cómo califica el grado de satisfacción del servicio prestado por Óptica Martiva? Para el primer trimestre 2023/ Total de usuarios encuestados en el primer trimestre 2023) *100 = 0%
 - (usuarios que respondieron "Malo" a la pregunta ¿Cómo califica el grado de satisfacción del servicio prestado por Óptica Martiva? Para el primer trimestre 2023/ Total de usuarios encuestados en el primer trimestre 2023) *100 = 0%
 - (usuarios que respondieron "No opina" a la pregunta ¿Cómo califica el grado de satisfacción del servicio prestado por Óptica Martiva? Para el primer trimestre 2023/ Total de usuarios encuestados en el primer trimestre 2023) *100 = 0%

De acuerdo con la medición de indicadores para esta pregunta el 100% de las personas encuestadas se encuentran satisfechas.

- Recomendación de servicio y/o producto
 - (Usuarios que respondieron "Definitivamente SI" a la pregunta ¿Recomendaría a alguien más los servicios de Óptica Martiva? Para el primer trimestre 2023) / Total de usuarios encuestados en el primer trimestre 2023) *100 = 91 %

- (Usuarios que respondieron "Probablemente SI" a la pregunta ¿recomendaría a alguien más los servicios de Óptica Martiva? Para el primer trimestre 2023) / Total de usuarios encuestados en el primer trimestre 2023) *100 = 9 %
- (Usuarios que respondieron "Probablemente NO" a la pregunta ¿recomendaría a alguien más los servicios de Óptica Martiva? Para el primer trimestre 2023) / Total de usuarios encuestados en el primer trimestre 2023) *100 = 0 %
- (Usuarios que respondieron "Definitivamente NO" a la pregunta ¿recomendaría a alguien más los servicios de Óptica Martiva? Para el primer trimestre 2023) / Total de usuarios encuestados en el primer trimestre 2023) *100 = 0 %
- (Usuarios que respondieron "No opina" a la pregunta ¿recomendaría a alguien más los servicios de Óptica Martiva? Para el primer trimestre 2023) / Total de usuarios encuestados en el primer trimestre 2023) *100 = 0 %

Conclusión: del total de las personas encuestadas y de acuerdo con la medición de indicadores de satisfacción y recomendación 100% de las personas encuestadas se encuentran satisfechas y nos recomendarían.

Como ACCIÓN DE MEJORA: Llegado el caso llegue a suceder que haya un usuario que responda Regular, Malo o No opina se procederá a realizar lo siguiente:

1. Llamar al Usuario
2. Se determina junto a él o ella la insatisfacción del servicio
3. Se elabora el formato de sugerencias y/o reclamos del buzón de sugerencias
4. Se envía al departamento de Dirección Comercial
5. Se realiza la respectiva evaluación a la queja o reclamo
6. Se determina acciones de Mejora de acuerdo a este reclamo

NOTA: Cabe resaltar que las encuestas miden el servicio prestado, en temas de producto se maneja a través de políticas de garantía.

3. SOCIALIZACIÓN ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS MARTIVA PARA EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2023

Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de optometría: En cuanto a la asignación de citas, se realizan vía telefónica o a través de redes sociales, tenemos una agenda abierta, en promedio nos permite que el paciente tenga una atención inmediata dentro de nuestros horarios de atención que son de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 6:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 m, lo cual hace óptimo la asignación de citas de optometría.

- Número total de encuestas de satisfacción reportadas para el segundo trimestre de 2023= 20

- Satisfacción de servicio y/o producto

- (Usuarios que respondieron "Muy Bueno" a la pregunta ¿Cómo califica el grado de satisfacción del servicio prestado por Óptica Martiva? Para el segundo trimestre 2023/ Total de usuarios encuestados en el segundo trimestre 2023) *100 = **80%**
- (usuarios que respondieron "Bueno" a la pregunta ¿Cómo califica el grado de satisfacción del servicio prestado por Óptica Martiva? Para el segundo trimestre 2023/ Total de usuarios encuestados en el segundo trimestre 2023) *100 = **20%**
- (usuarios que respondieron "Regular" a la pregunta ¿Cómo califica el grado de satisfacción del servicio prestado por Óptica Martiva? Para el segundo trimestre 2023/ Total de usuarios encuestados en el segundo trimestre 2023) *100 = **0%**
- (usuarios que respondieron "Malo" a la pregunta ¿Cómo califica el grado de satisfacción del servicio prestado por Óptica Martiva? Para el segundo trimestre 2023/ Total de usuarios encuestados en el segundo trimestre 2023) *100 = **0%**
- (usuarios que respondieron "No opina" a la pregunta ¿Cómo califica el grado de satisfacción del servicio prestado por Óptica Martiva? Para el segundo trimestre 2023/ Total de usuarios encuestados en el segundo trimestre 2023) *100 = **0%**

De acuerdo con la medición de indicadores para esta pregunta el 100% de las personas encuestadas se encuentran satisfechas.

- Recomendación de servicio y/o producto

- (Usuarios que respondieron "Definitivamente SI" a la pregunta ¿Recomendaría a alguien más los servicios de Óptica Martiva? Para el segundo trimestre 2023) / Total de usuarios encuestados en el segundo trimestre 2023) *100 = **85 %**
- (Usuarios que respondieron "Probablemente SI" a la pregunta ¿recomendaría a alguien más los servicios de Óptica Martiva? Para el segundo trimestre 2023) / Total de usuarios encuestados en el segundo trimestre 2023) *100 = **15 %**
- (Usuarios que respondieron "Probablemente NO" a la pregunta ¿recomendaría a alguien más los servicios de Óptica Martiva? Para el segundo trimestre 2023) / Total de usuarios encuestados en el segundo trimestre 2023) *100 = **0 %**
- (Usuarios que respondieron "Definitivamente NO" a la pregunta ¿recomendaría a alguien más los servicios de Óptica Martiva? Para el segundo trimestre 2023) / Total de usuarios encuestados en el segundo trimestre 2023) *100 = **0 %**
- (Usuarios que respondieron "No opina" a la pregunta ¿recomendaría a alguien más los servicios de Óptica Martiva? Para el segundo trimestre 2023) / Total de usuarios encuestados en el segundo trimestre 2023) *100 = **0 %**

Conclusión: del total de las personas encuestadas y de acuerdo con la medición de indicadores de satisfacción y recomendación 100% de las personas encuestadas se encuentran satisfechas y nos recomendarían.

Como ACCIÓN DE MEJORA: Llegado el caso llegue a suceder que haya un usuario que responda Regular, Malo o No opina se procederá a realizar lo siguiente:

1. Llamar al Usuario
2. Se determina junto a él o ella la insatisfacción del servicio
3. Se elabora el formato de sugerencias y/o reclamos del buzón de sugerencias
4. Se envía al departamento de Dirección Comercial
5. Se realiza la respectiva evaluación a la queja o reclamo
6. Se determina acciones de Mejora de acuerdo a este reclamo

NOTA: Cabe resaltar que las encuestas miden el servicio prestado, en temas de producto se maneja a través de políticas de garantía.

4. SOCIALIZACIÓN SOBRE LA IMPORTANCIA DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN SALUD.

En el canal de YouTube de óptica Martiva se encuentra publicado el vídeo de los pasos a seguir para las PQRS de Martiva <https://www.youtube.com/watch?v=mrIVO6FPyV4>

USUARIO MARTIVA

Puedes comunicar tus PQRS a nuestro correo electrónico usuariosmartiva@gmail.com

- 1 Nombre completo
- 2 Número de identificación
- 3 Dirección
- 4 Teléfono
- 5 Correo electrónico
- 6 Descripción de PQRS

También en el TV que se encuentra en la sala de ventas hemos publicado este mismo video, además de contar con el buzón de sugerencias para el recibir las PQRS, tenemos este documento impreso para informar a nuestros usuarios sobre los canales de comunicación.

IDEA: para el segundo trimestre del año deseamos digitalizar nuestras encuestas de satisfacción completamente y digitalizar las PQRS

5. REVISIÓN DE PETICIONES DE USUARIOS POR CANALES DE COMUNICACIÓN.

Los usuarios podrán presentar sus inquietudes y sugerencias ante la asociación, por medio de una comunicación escrita en el buzón de sugerencias o a través de la cuenta de correo usuariosmartiva@gmail.com Una vez recibidos los requerimientos por la Junta de Administración de la Asociación de Usuarios, estos será enviado a MARTÍNEZ VARGAS S.A.S para que se verifiquen las situaciones al correo opticas.martiva@hotmail.com con copia a servicioalcliente@opticamartiva.com y así se tomen los correctivos pertinentes, se le comunique al usuario y el resultado de esta gestión se informe a la asociación en la reunión del siguiente mes.

No se presenta ninguna inquietud o sugerencia para el primer y segundo trimestre del año 2023 según lo reportado por la asociación de usuarios.

6. REVISIÓN DE ESTRATEGIAS PARA LA PARTICIPACIÓN DE USUARIOS POR PARTE DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Se considera que los canales de participación se promuevan en mayor medida través de medios digitales como correo electrónico, redes sociales y canal de YouTube.

Espacio para compartir sugerencias de parte de la asociación de usuarios

No se presenta ninguna sugerencia, les parece excelente la metodología

7. ACTIVIDADES PENDIENTES

Actividad programada	Periodo de realización
Capacitación a trabajadores Martiva sobre el servicio prestado a usuarios	Septiembre de 2023
Publicaciones sobre cultura y bienestar en medios digitales	Octubre de 2023
Envío de correos a usuarios sobre canales de comunicación	Noviembre de 2023
Segunda reunión de asociación de usuarios 2023	Diciembre de 2023

8. ACTA DE REUNIÓN DE CONFORMACIÓN DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS MARTIVA

- Firmas de acta

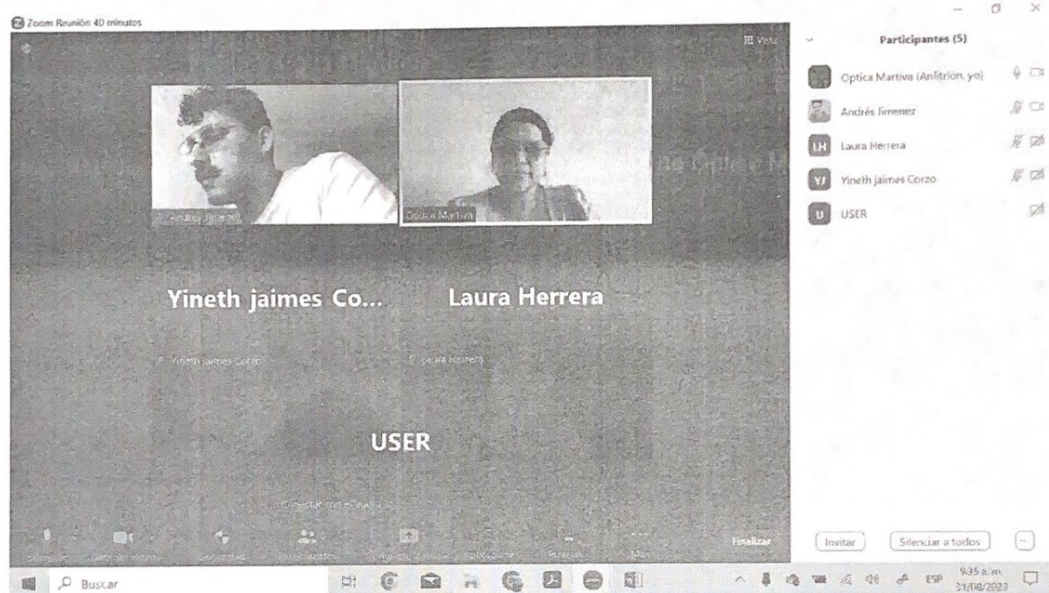
Se anexa

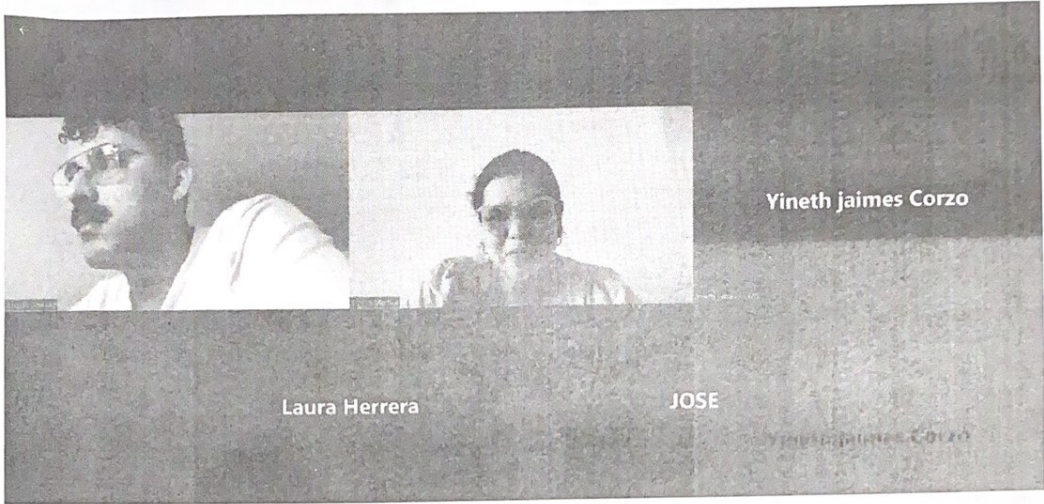
- Planilla de asistencia
- Presentación
- Registro Fotográfico

Siendo las 10:00 am del 31 de agosto de 2023 se da por terminada la reunión a la espera de poder obtener las formas del acta en señal de conformidad a lo aquí planteado.

NOMBRES Y APELLIDOS	CEDULA
Katherin Johana Jaimes	1.098.689.636
Lucy Amparo Calderón	63.294.352
Pablo Vargas Martínez	1.098.626.592
Carlos Alvarado Vélez	13.511.746

Con el envío del acta se les hará llegar un obsequio de parte de Óptica Martiva







NIT.890.907.221-4

PLANILLA DE ASISTENCIA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

MARTÍNEZ VARGAS ÓPTICA SALUD VISUAL S.A.S

FECHA: 31 de agosto de 2023
LUGAR: Vía Zoom

NOMBRE DE LA REUNION: Primer y segundo trimestre 2023
Asociación de Usuarios Martiva

NOMBRES Y APELLIDOS	CEDULA	CORREO	FIRMA
Lucy Amparo Calderin Luna	63.294.352	lucy0607Contable@hotmail.com	<i>Lucy Calderin</i>
Carlos A. Alvarado	13.511.746	opticas.martiva@hotmail.com	<i>Carlos A. Alvarado</i>
Katherin Jaimés C	1098689636	katherin.jaimés@opticasmartiva.com	<i>KJC</i>
Pedro Vargas Martínez	1098626512	pedrovargas.martiva@gmail.com	<i>PVM</i>
Jose Dukón	1098796442	cdukon@gmail.com	<i>Cedukon</i>
Lara Ximera Herrera	1098668897	lauris_525@hotmail.com	<i>LARA HERRERA</i>
Andrés Fernando Correa J.	1098783034	andresfernandezcorrea@gmail.com	<i>Andrés F. Correa J.</i>
Yireth Jiner Corzo	1098767550	cyjinerjireth@gmail.com	<i>Yireth Jiner</i>

ASOCIACIÓN DE USUARIOS MARTIVA

Acompáñanos el
jueves 31 enero
2024 a las 8:30
am por zoom

ÓPTICA MARTIVA



Martiva™
Óptica





Asociación de Usuarios Martiva

2023

OBJETIVO

Socializar la participación de usuarios de Martiva S.A.S para el tercer y cuarto trimestre del año 2023

ORDEN DEL DÍA

1. Registro de asistencia por parte de la IPS
2. Socialización encuestas de satisfacción de usuarios Martiva para el tercer trimestre de 2023
3. Socialización encuestas de satisfacción de usuarios Martiva para el cuarto trimestre de 2023
4. Socialización sobre participación ciudadana.
5. Revisión de peticiones de usuarios por canales de comunicación.
6. Revisión de estrategias para la participación de usuarios por parte de Asociación de usuarios
7. Cumplimiento de actividades pendientes
8. Acta
9. Fin de la reunión

PARTICIPANTES DE LA IPS MARTIVA SAS

**Katherin Johana
Jaimes**

Directora Comercial- Encargado PPSS
Martiva

**Lucy Amparo
Calderón**

Contadora

**Pablo Vargas
Martínez**

Gerente

**Carlos Alvarado
Vélez**

Administrativo

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS MARTIVA TERCER Y CUARTO TRIMESTRE 2023

- Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de optometría:

Agenda abierta, asignación de citas vía telefónica o redes sociales
Horarios de atención que son de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 6:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 m

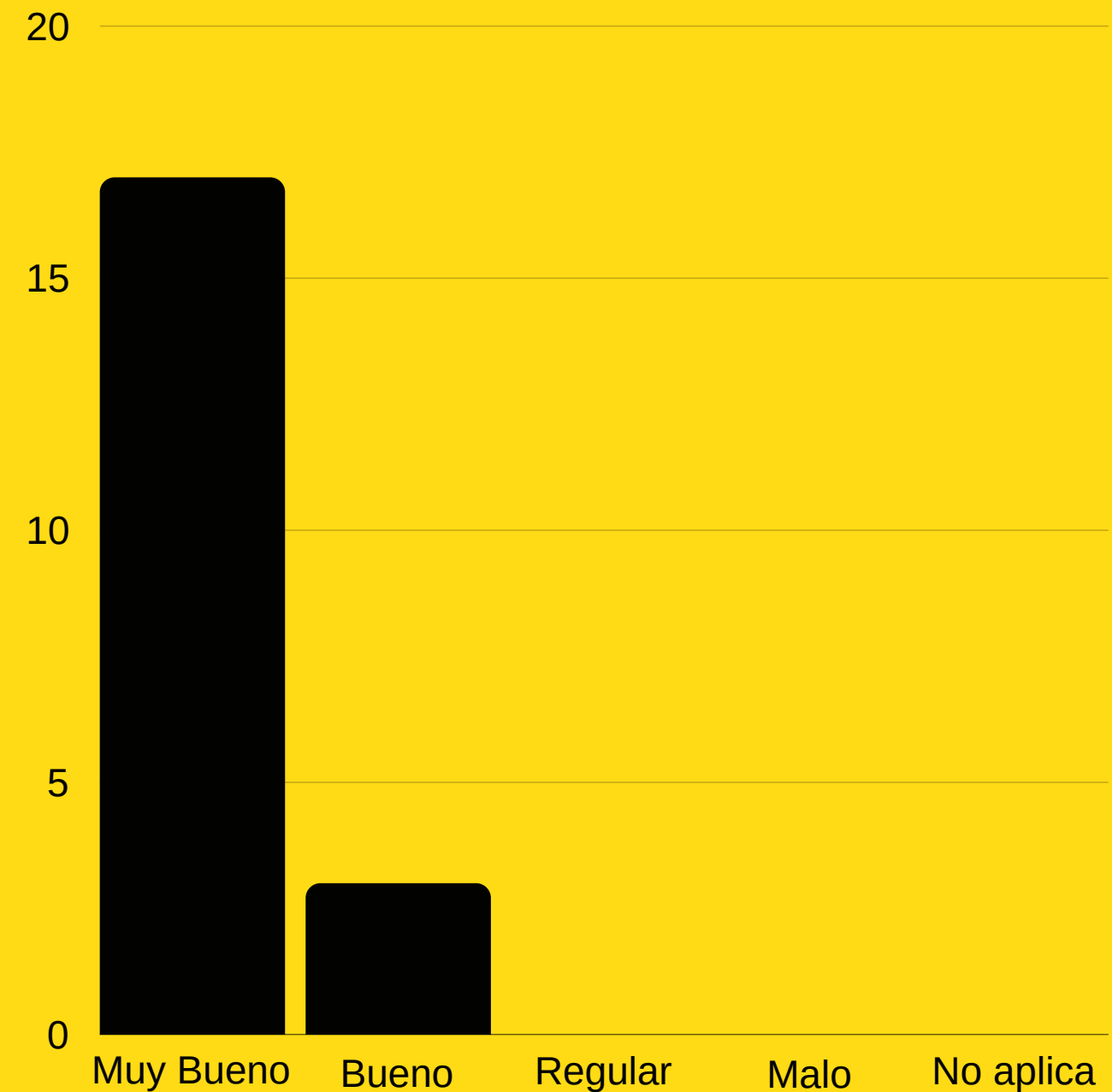
- Número total de encuestas de satisfacción reportadas para el Tercer trimestre de 2023= 20
- Número total de encuestas de satisfacción reportadas para el cuarto trimestre de 2023= 80

TERCER TRIMESTRE 2023



SATISFACCIÓN III TRIMESTRE 2023

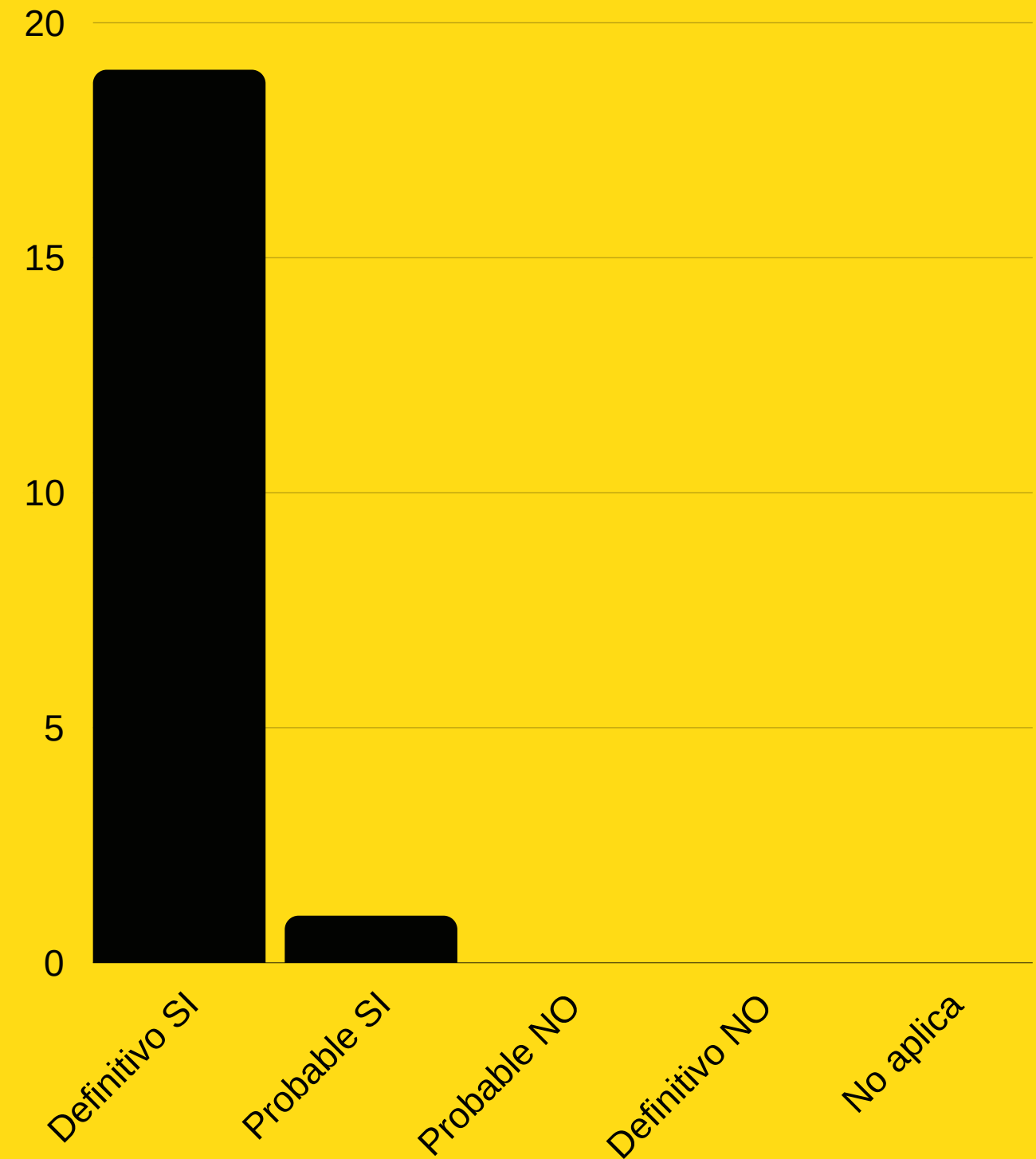
- Muy Bueno = 17 usuarios que corresponde 85%
- Bueno = 3 Usuarios que corresponde al 15%
- Regular = 0 Usuarios que corresponde al 0%
- Malo= 0 Usuarios que corresponde al 0%
- No opina = 0 Usuarios que corresponde al 0%



- TOTAL ENCUESTADOS : 20 PERSONAS

RECOMENDACIÓN III TRIMESTRE 2023

- Definitivamente SI = 19 usuarios que corresponde al 95%
- Probablemente SI = 1 Usuarios que corresponde al 5%
- Probablemente NO= 0 Usuarios que corresponde al 0%
- Definitivamente NO= 0 Usuarios que corresponde al 0%
- No opina = 0 Usuarios que corresponde al 0%



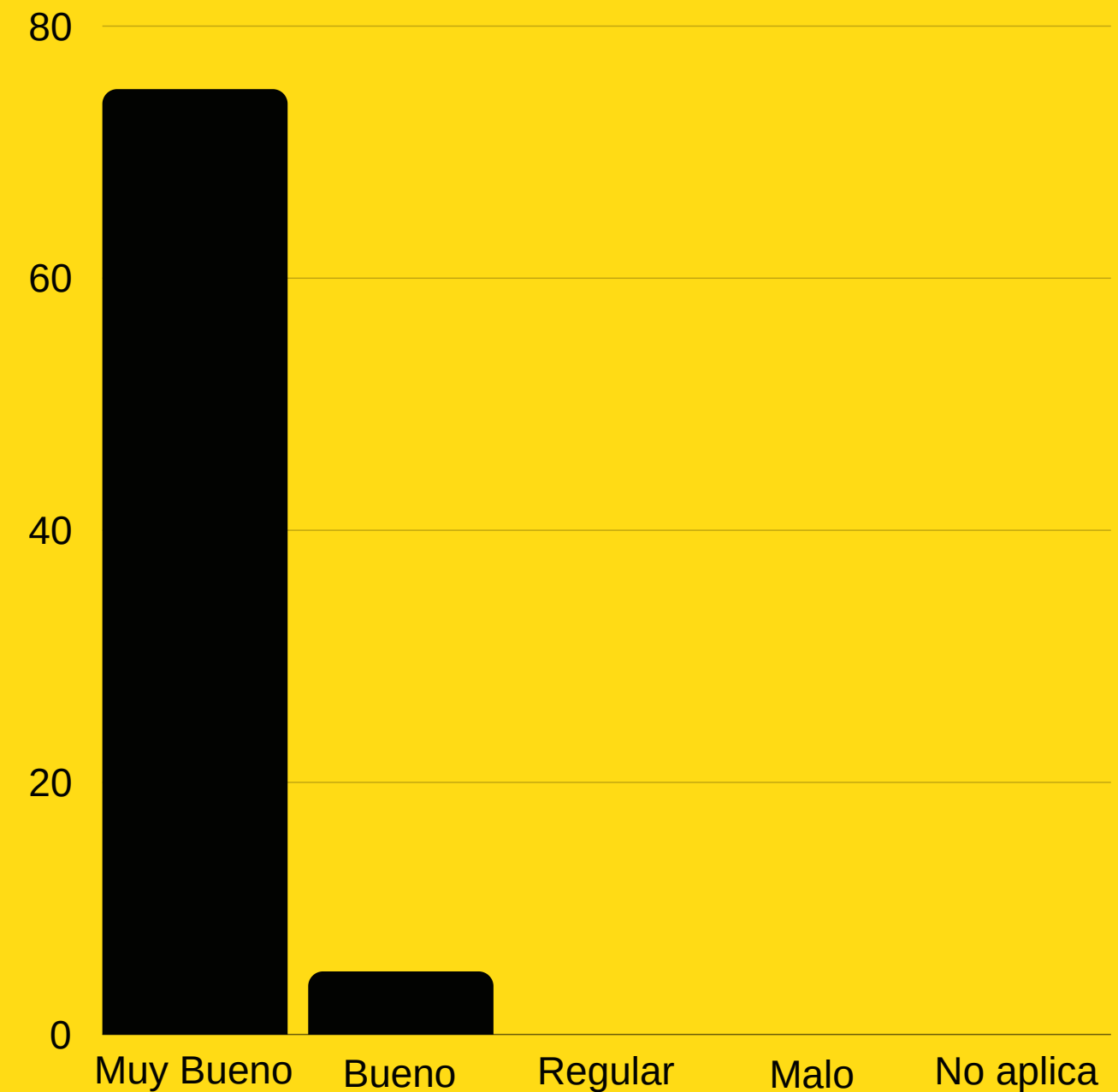
- TOTAL ENCUESTADOS : 20 PERSONAS

CUARTO TRIMESTRE 2023



SATISFACCIÓN IV TRIMESTRE 2023

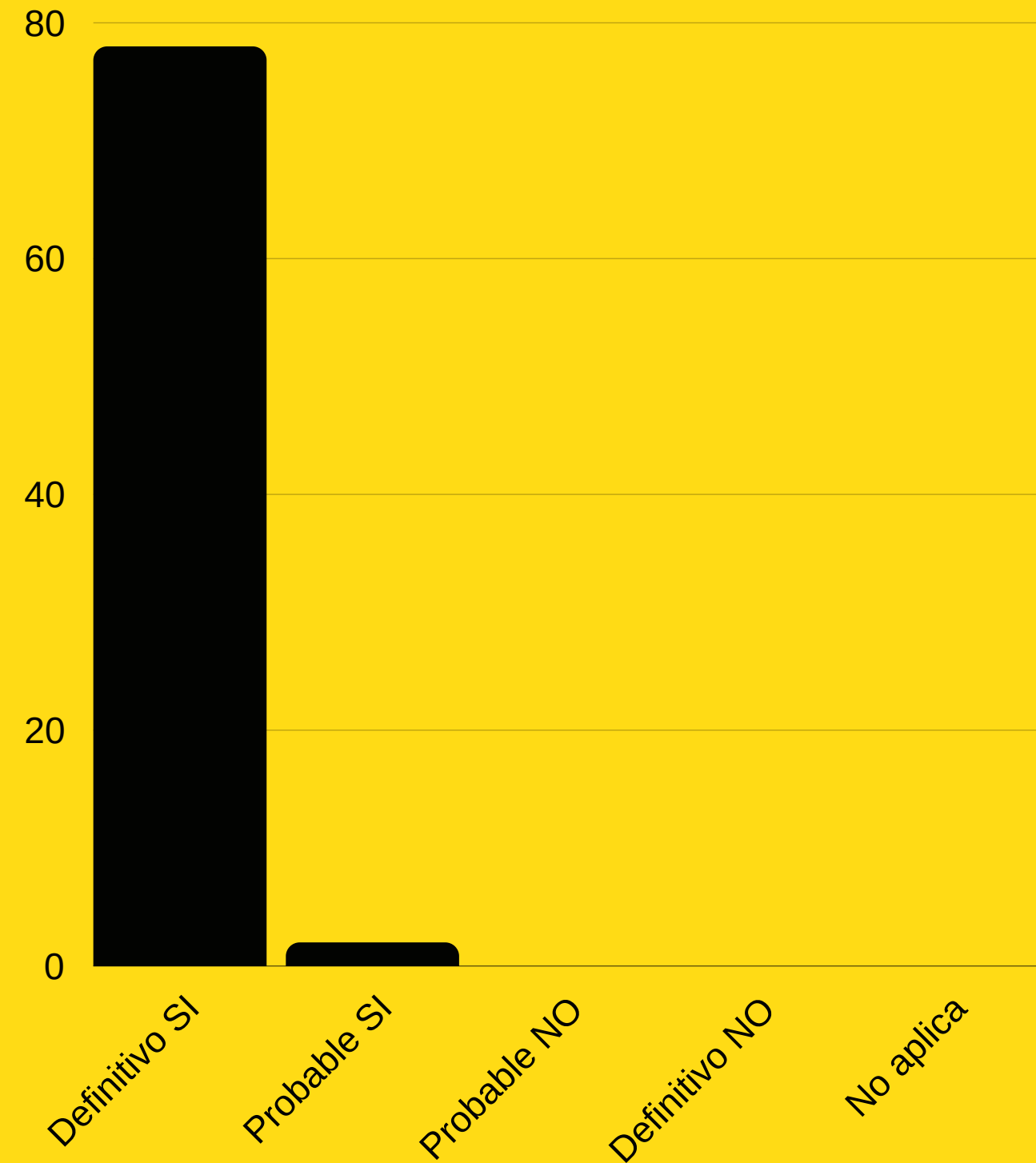
- Muy Bueno = 75 usuarios que corresponde al 94%
- Bueno = 5 Usuarios que corresponde al 6%
- Regular = 0 Usuarios que corresponde al 0%
- Malo = 0 Usuarios que corresponde al 0%
- No opina = 0 Usuarios que corresponde al 0%



- TOTAL ENCUESTADOS : 80 PERSONAS

RECOMENDACIÓN II TRIMESTRE 2023

- Definitivamente SI = 78 usuarios que corresponde al 98%
- Probablemente SI = 2 Usuarios que corresponde al 3%
- Probablemente NO= 0 Usuarios que corresponde al 0%
- Definitivamente NO= 0 Usuarios que corresponde al 0%
- No opina = 0 Usuarios que corresponde al 0%



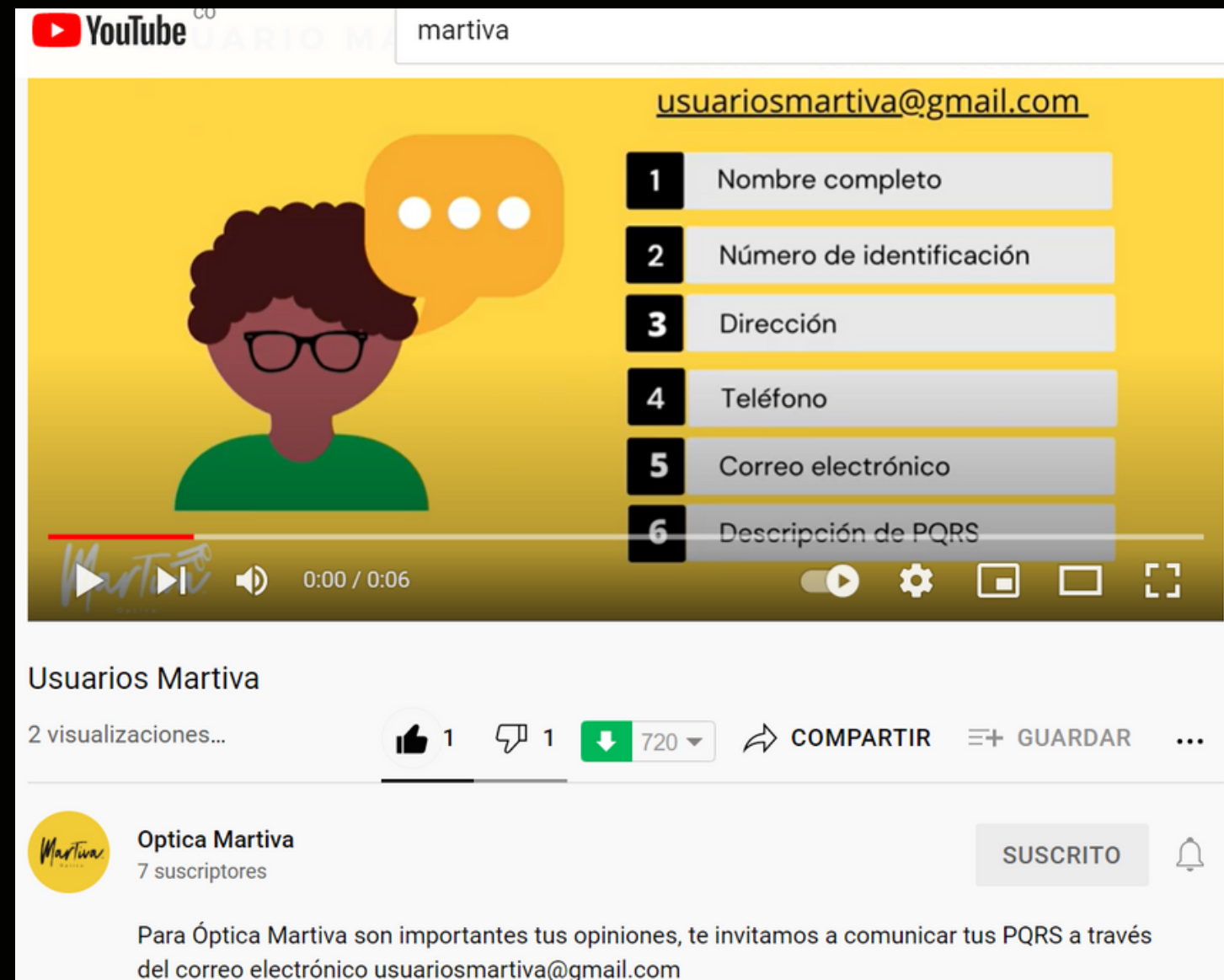
- TOTAL ENCUESTADOS : 80 PERSONAS

SOCIALIZACIÓN A USUARIOS MARTIVA

Canal de Youtube:

[https://www.youtube.com/watch?](https://www.youtube.com/watch?v=mrIVO6FPyV4)

[v=mrIVO6FPyV4](https://www.youtube.com/watch?v=mrIVO6FPyV4)



Buzon de sugerencias y documento sobre canal de comunicación



De parte de la dirección comercial de Martiva se han realizado capacitaciones a nuestros colaboradores sobre la atención al usuario y manejo de PQRS

DIGITALIZAR ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN



Martiva
Óptica

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ÓPTICA MARTIVA

Para nosotros es muy importante conocer su experiencia. Solo le tomará un par de minutos responder las siguientes preguntas.

katherinjaimes.martiva@gmail.com [Cambiar de cuenta](#)

No compartido

* Indica que la pregunta es obligatoria

Autorizo de manera expresa a Martínez Vargas Óptica Salud Visual S. A. S. *
-ÓPTICA MARTIVA- para la recolección, almacenamiento, uso y tratamiento de mis datos personales aquí suministrados.

LINK: <https://forms.gle/JSS+E7FWUjBRMaa77>

REVISIÓN DE PETICIONES DE USUARIOS

Por medio de una comunicación escrita o a través de la cuenta de correo usuariosmartiva@gmail.com No se presenta ninguna inquietud o sugerencia en el tercer y cuarto trimestre de 2023

MartivaTM
Óptica

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

1. Escribir al correo usuariosmartiva@gmail.com
2. Enviar reporte a opticas.martiva@hotmail.com con copia servicioalcliente@opticamartiva.com
3. MARTIVA 15 días hábiles para responder

CANALES DE PARTICIPACION POR MEDIOS DIGITALES Y FISICOS POR MEDIO DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS

The logo for Martiva Óptica is located in the top right corner. It features the word "Martiva" in a white, cursive script font, with a pair of glasses integrated into the letter "i". Below "Martiva" is the word "Óptica" in a smaller, white, sans-serif font. The entire logo is set against a black circular background.

MartivaTM
Óptica



¿hay sugerencias de parte de la asociación de usuarios?

CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES PENDIENTES


Actividad programada	Programación	Realizado
Capacitación a trabajadores Martiva	Septiembre de 2023	21 de octubre de 2023
Publicaciones sobre cultura y bienestar en medios digitales	Octubre de 2023	9 de noviembre de 2023
Envío de correos a usuarios sobre canales de comunicación	Noviembre de 2023	9 de noviembre 2023
Segunda reunión de asociación de usuarios 2023	Diciembre de 2023	31 de enero 2024

Acta de reunión

Firmas

GRACIAS

*Martiva*TM
Óptica

 NIT.890.907.221-4	ASOCIACIÓN DE USUARIOS MARTIVA		VERSIÓN 1
	MARTÍNEZ VARGAS ÓPTICA SALUD VISUAL S.A.S		
	ACTA No.	010	

Hora de inicio: 8:30 am	Hora final: 9:00 am	Lugar: Vía Zoom	Fecha: 31 de enero de 2024
----------------------------	------------------------	--------------------	-------------------------------

Objetivo de reunión: socializar la participación de usuarios de Martiva S.A.S para el tercer y cuarto trimestre del año 2023

ORDEN DEL DIA

1. Registro de asistencia por parte de la IPS
2. Socialización encuestas de satisfacción de usuarios Martiva para el tercer trimestre de 2023
3. Socialización encuestas de satisfacción de usuarios Martiva para el cuarto trimestre de 2023
4. Socialización sobre participación ciudadana.
5. Revisión de peticiones de usuarios por canales de comunicación.
6. Revisión de estrategias para la participación de usuarios por parte de Asociación de usuarios
7. Cumplimiento de actividades pendientes
8. Acta
9. Fin de la reunión

DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA

Siendo las 8:30 am se da inicio a la reunión de socialización de tercer y cuarto trimestre de asociación de usuarios Martiva (IPS Martínez Vargas S.A.S) el día 31 de enero de 2024, así se desarrollará el orden del día:

1. PARTICIPANTES DE LA IPS

NOMBRE	ÁREA
Katherin Johana Jaimes	Directora Comercial- Encargado PPSS Martiva
Lucy Amparo Calderón	Contadora
Pablo Vargas Martínez	Gerente
Carlos Alvarado Vélez	Administrativo

2. SOCIALIZACIÓN ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS MARTIVA PARA EL TERCER TRIMESTRE DE 2023

Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de optometría: En cuanto a la asignación de citas, se realizan vía telefónica, personalmente o a través de redes sociales, tenemos una agenda abierta, en promedio nos permite que el paciente tenga una atención inmediata dentro de nuestros horarios de atención que son de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 6:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 m, lo cual hace óptimo la asignación de citas de optometría

- Número total de encuestas de satisfacción reportadas para el tercer trimestre de 2023= 20
- Satisfacción de servicio y/o producto
 - (Usuarios que respondieron "Muy Bueno" a la pregunta ¿Cómo califica el grado de satisfacción del servicio prestado por Óptica Martiva? Para el tercer trimestre 2023/ Total de usuarios encuestados en el tercer trimestre 2023) *100 = **85%**
 - (usuarios que respondieron "Bueno" a la pregunta ¿Cómo califica el grado de satisfacción del servicio prestado por Óptica Martiva? Para el tercer trimestre 2023/ Total de usuarios encuestados en el tercer trimestre 2023) *100 = **15%**
 - (usuarios que respondieron "Regular" a la pregunta ¿Cómo califica el grado de satisfacción del servicio prestado por Óptica Martiva? Para el tercer trimestre 2023/ Total de usuarios encuestados en el tercer trimestre 2023) *100 = **0%**
 - (usuarios que respondieron "Malo" a la pregunta ¿Cómo califica el grado de satisfacción del servicio prestado por Óptica Martiva? Para el tercer trimestre 2023/ Total de usuarios encuestados en el tercer trimestre 2023) *100 = **0%**
 - (usuarios que respondieron "No opina" a la pregunta ¿Cómo califica el grado de satisfacción del servicio prestado por Óptica Martiva? Para el tercer trimestre 2023/ Total de usuarios encuestados en el tercer trimestre 2023) *100 = **0%**

De acuerdo con la medición de indicadores para esta pregunta el 100% de las personas encuestadas se encuentran satisfechas.

- Recomendación de servicio y/o producto
 - (Usuarios que respondieron "Definitivamente SI" a la pregunta ¿Recomendaría a alguien más los servicios de Óptica Martiva? Para el tercer trimestre 2023) / Total de usuarios encuestados en el tercer trimestre 2023) *100 = **95 %**

- (Usuarios que respondieron "Probablemente SI" a la pregunta ¿recomendaría a alguien más los servicios de Óptica Martiva? Para el tercer trimestre 2023) / Total de usuarios encuestados en el tercer trimestre 2023) *100 = 5 %
- (Usuarios que respondieron "Probablemente NO" a la pregunta ¿recomendaría a alguien más los servicios de Óptica Martiva? Para el tercer trimestre 2023) / Total de usuarios encuestados en el tercer trimestre 2023) *100 = 0 %
- (Usuarios que respondieron "Definitivamente NO" a la pregunta ¿recomendaría a alguien más los servicios de Óptica Martiva? Para el tercer trimestre 2023) / Total de usuarios encuestados en el tercer trimestre 2023) *100 = 0 %
- (Usuarios que respondieron "No opina" a la pregunta ¿recomendaría a alguien más los servicios de Óptica Martiva? Para el tercer trimestre 2023) / Total de usuarios encuestados en el tercer trimestre 2023) *100 = 0 %

Conclusión: del total de las personas encuestadas y de acuerdo con la medición de indicadores de satisfacción y recomendación 100% de las personas encuestadas se encuentran satisfechas y nos recomendarían.

Como ACCIÓN DE MEJORA: Llegado el caso llegue a suceder que haya un usuario que responda Regular, Malo o No opina se procederá a realizar lo siguiente:

1. Llamar al Usuario
2. Se determina junto a él o ella la insatisfacción del servicio
3. Se elabora el formato de sugerencias y/o reclamos del buzón de sugerencias
4. Se envía al departamento de Dirección Comercial
5. Se realiza la respectiva evaluación a la queja o reclamo
6. Se determina acciones de Mejora de acuerdo a este reclamo

NOTA: Cabe resaltar que las encuestas miden el servicio prestado, en temas de producto se maneja a través de políticas de garantía.

3. SOCIALIZACIÓN ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS MARTIVA PARA EL CUARTO TRIMESTRE DE 2023

Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de optometría: En cuanto a la asignación de citas, se realizan vía telefónica o a través de redes sociales, tenemos una agenda abierta, en promedio nos permite que el paciente tenga una atención inmediata dentro de nuestros horarios de atención que son de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 6:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 m, lo cual hace óptimo la asignación de citas de optometría.

- Número total de encuestas de satisfacción reportadas para el cuarto trimestre de 2023= 80

- Satisfacción de servicio y/o producto

- (Usuarios que respondieron "Muy Bueno" a la pregunta ¿Cómo califica el grado de satisfacción del servicio prestado por Óptica Martiva? Para el cuarto trimestre 2023/ Total de usuarios encuestados en el cuarto trimestre 2023) *100 = **94%**
- (usuarios que respondieron "Bueno" a la pregunta ¿Cómo califica el grado de satisfacción del servicio prestado por Óptica Martiva? Para el cuarto trimestre 2023/ Total de usuarios encuestados en el cuarto trimestre 2023) *100 = **6%**
- (usuarios que respondieron "Regular" a la pregunta ¿Cómo califica el grado de satisfacción del servicio prestado por Óptica Martiva? Para el cuarto trimestre 2023/ Total de usuarios encuestados en el cuarto trimestre 2023) *100 = **0%**
- (usuarios que respondieron "Malo" a la pregunta ¿Cómo califica el grado de satisfacción del servicio prestado por Óptica Martiva? Para el cuarto trimestre 2023/ Total de usuarios encuestados en el cuarto trimestre 2023) *100 = **0%**
- (usuarios que respondieron "No opina" a la pregunta ¿Cómo califica el grado de satisfacción del servicio prestado por Óptica Martiva? Para el cuarto trimestre 2023/ Total de usuarios encuestados en el cuarto trimestre 2023) *100 = **0%**

De acuerdo con la medición de indicadores para esta pregunta el 100% de las personas encuestadas se encuentran satisfechas.

- Recomendación de servicio y/o producto

- (Usuarios que respondieron "Definitivamente SI" a la pregunta ¿Recomendaría a alguien más los servicios de Óptica Martiva? Para el cuarto trimestre 2023) / Total de usuarios encuestados en el cuarto trimestre 2023) *100 = **98 %**
- (Usuarios que respondieron "Probablemente SI" a la pregunta ¿recomendaría a alguien más los servicios de Óptica Martiva? Para el cuarto trimestre 2023) / Total de usuarios encuestados en el cuarto trimestre 2023) *100 = **3 %**
- (Usuarios que respondieron "Probablemente NO" a la pregunta ¿recomendaría a alguien más los servicios de Óptica Martiva? Para el cuarto trimestre 2023) / Total de usuarios encuestados en el cuarto trimestre 2023) *100 = **0 %**
- (Usuarios que respondieron "Definitivamente NO" a la pregunta ¿recomendaría a alguien más los servicios de Óptica Martiva? Para el cuarto trimestre 2023) / Total de usuarios encuestados en el cuarto trimestre 2023) *100 = **0 %**
- (Usuarios que respondieron "No opina" a la pregunta ¿recomendaría a alguien más los servicios de Óptica Martiva? Para el cuarto trimestre 2023) / Total de usuarios encuestados en el cuarto trimestre 2023) *100 = **0 %**

Conclusión: del total de las personas encuestadas y de acuerdo con la medición de indicadores de satisfacción y recomendación 100% de las personas encuestadas se encuentran satisfechas y nos recomendarían.

Como ACCIÓN DE MEJORA: Llegado el caso llegue a suceder que haya un usuario que responda Regular, Malo o No opina se procederá a realizar lo siguiente:

1. Llamar al Usuario
2. Se determina junto a él o ella la insatisfacción del servicio
3. Se elabora el formato de sugerencias y/o reclamos del buzón de sugerencias
4. Se envía al departamento de Dirección Comercial
5. Se realiza la respectiva evaluación a la queja o reclamo
6. Se determina acciones de Mejora de acuerdo a este reclamo

NOTA: Cabe resaltar que las encuestas miden el servicio prestado, en temas de producto se maneja a través de políticas de garantía.

4. SOCIALIZACIÓN SOBRE LA IMPORTANCIA DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN SALUD.

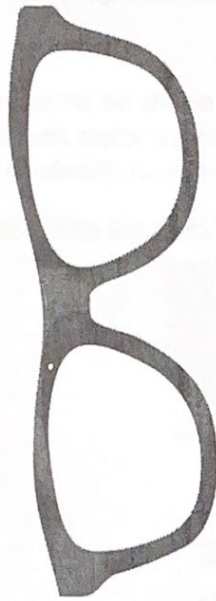
En el canal de YouTube de óptica Martiva se encuentra publicado el vídeo de los pasos a seguir para las PQRS de Martiva <https://www.youtube.com/watch?v=mrIVO6FPyV4>

USUARIO MARTIVA

Puedes comunicar tus PQRS a nuestro correo electrónico usuariosmartiva@gmail.com

- 1 Nombre completo
- 2 Número de identificación
- 3 Dirección
- 4 Teléfono
- 5 Correo electrónico
- 6 Descripción de PQRS

También en el TV que se encuentra en la sala de ventas hemos publicado este mismo vídeo, además de contar con el buzón de sugerencias para el recibir las PQRS, tenemos este documento impreso para informar a nuestros usuarios sobre los canales de comunicación.



USUARIO MARTIVA:

CANALES DE COMUNICACION DE PQRS

Escribenos al siguiente correo:

usuariosmartiva@gmail.com

Datos

- Nombre completo
- Número de identificación
- Dirección
- Teléfono
- Correo Electrónico
- Descripción



ÓPTICA MARTIVA

FORMATO
SUGERENCIAS, QUEJAS,
PREGUNTAS Y
FELICITACIONES

Fecha _____
Nombre _____
ID _____
Dirección _____
Teléfono _____
E-mail _____

Por favor encierre en un círculo la que
corresponda:

ESPACIO PARA SU MENSAJE

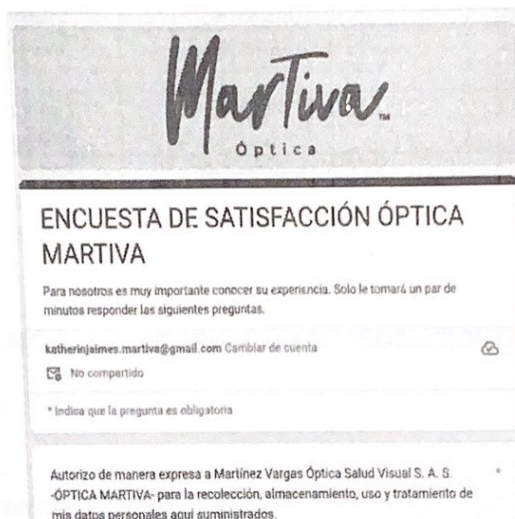
Click as por compartir con nosotros su opinión

De parte de la dirección comercial de Martiva se han realizado capacitaciones a nuestros colaboradores sobre la atención al usuario y manejo de PQRS

IDEA: para el cuarto trimestre del año deseamos digitalizar nuestras encuestas de satisfacción completamente y digitalizar las PQRS

El último trimestre del año se digitalizó la toma de encuestas de satisfacción a través de google forms y se pudo captar cuatro veces más de las encuestas del tercer trimestre, continuaremos el año 2024 haciéndolo de esta manera

LINK: <https://forms.gle/JSSiE7FWUjBRMaa77>



The image shows a screenshot of a Google Form titled "ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ÓPTICA MARTIVA". At the top, there is a logo for "Martiva Óptica". Below the title, the text reads: "Para nosotros es muy importante conocer su experiencia. Solo le tomará un par de minutos responder las siguientes preguntas." The form is associated with the email "katherinejames.martiva@gmail.com" and has a "No compartido" (Not shared) status. A note at the bottom states: "Autorizo de manera expresa a Martínez Vargas Óptica Salud Visual S. A. S. -ÓPTICA MARTIVA- para la recolección, almacenamiento, uso y tratamiento de mis datos personales aquí suministrados."

5. REVISIÓN DE PETICIONES DE USUARIOS POR CANALES DE COMUNICACIÓN.

Los usuarios podrán presentar sus inquietudes y sugerencias ante la asociación, por medio de una comunicación escrita en el buzón de sugerencias o a través de la cuenta de correo usuariasmartiva@gmail.com. Una vez recibidos los requerimientos por la Junta de Administración de la Asociación de Usuarios, estos serán enviados a MARTÍNEZ VARGAS S.A.S para que se verifiquen las situaciones al correo opticas.martiva@hotmail.com con copia a servicioalcliente@opticamartiva.com y así se tomen los correctivos pertinentes, se le comunique al usuario y el resultado de esta gestión se informe a la asociación en la reunión del siguiente mes.

No se presenta ninguna inquietud o sugerencia para el tercer y cuarto trimestre del año 2023 según lo reportado por la asociación de usuarios.

6. REVISIÓN DE ESTRATEGIAS PARA LA PARTICIPACIÓN DE USUARIOS POR PARTE DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Se considera que los canales de participación se promuevan en mayor medida a través de medios digitales como correo electrónico, redes sociales y canal de YouTube.

Espacio para compartir sugerencias de parte de la asociación de usuarios

Les parece excelente la metodología, se implementa comunicación vía whatsapp para las reuniones de asociación de usuarios para recordar días antes a través de invitación

7. CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES PENDIENTES

Actividad programada	Programación	Realizado
Capacitación a trabajadores Martiva	Septiembre de 2023	21 de octubre de 2023
Publicaciones sobre cultura y bienestar en medios digitales	Octubre de 2023	9 de noviembre de 2023
Envío de correos a usuarios sobre canales de comunicación	Noviembre de 2023	9 de noviembre 2023
Segunda reunión de asociación de usuarios 2023	Diciembre de 2023	31 de enero 2024

8. ACTA DE REUNIÓN DE CONFORMACIÓN DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS MARTIVA

- Firmas de acta

Se anexa

- Planilla de asistencia
- Presentación
- Registro Fotográfico

Siendo las 9:00 am del 31 de enero de 2024 se da por terminada la reunión a la espera de poder obtener las formas del acta en señal de conformidad a lo aquí planteado.

NOMBRES Y APELLIDOS	CEDULA
Katherin Johana Jaimes	1.098.689.636
Lucy Amparo Calderón	63.294.352
Pablo Vargas Martínez	1.098.626.592
Carlos Alvarado Vélez	13.511.743

Con el envío del acta se les hará llegar un obsequio de parte de Óptica Martiva

9. FOTOGRAFIAS DE LA REUNIÓN

