

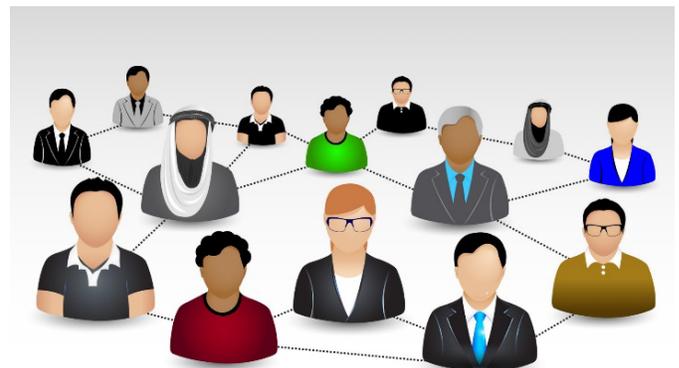
# EVIDENCIAS PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

2024

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



**Martiva**<sup>TM</sup>  
Óptica





### PRESUPUESTO ASOCIACIÓN DE USUARIOS MARTIVA 2024

Versión 1

FA: 01/01/2020

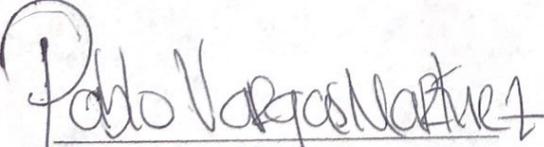
DESCRIPCIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Capacitaciones al personal de IPS										50.000		
Desarrollo de Publicaciones Digitales				30.000						30.000		
Entrega de Información Digital en redes sociales									30.000			
Publicaciones en Pagina 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		
Asesorias en Participacion ciudadana para IPS		120.000										
Papeleria	10.000	10.000	10.000	10.000	10.000	10.000	10.000	10.000	10.000	10.000	10.000	
<b>TOTAL</b>	<b>30.000</b>	<b>150.000</b>	<b>30.000</b>	<b>60.000</b>	<b>30.000</b>	<b>80.000</b>	<b>30.000</b>	<b>30.000</b>	<b>60.000</b>	<b>130.000</b>	<b>60.000</b>	<b>70.000</b>

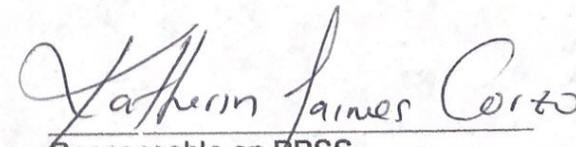
	<b>FORMATO ASIGNACIÓN DEL RESPONSABLE EN POLITICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD</b>	Versión 1
		FA: 12/01/2021

### 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 Jaimes 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

  
Jatherin Jaimes Corto  
 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

Capacitar a trabajadores de martiva en comunicación asertiva, trabajo en equipo y styling empresarial

RELACION Y DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES

Capacitación magistral de comunicación asertiva y trabajo en equipo con ejercicios prácticos reforzando la comunicación no verbal y trabajo 1 a 1 de styling empresarial.

TEMA: Training comunicación y styling empresarial

FECHA: 13 febrero de 2024

HORA: 10:00 am a 12:00 m

EXPOSITOR: Samuel Lopez

RESPONSABLE: Katherin James Corto

CARGO DEL RESPONSABLE: Directora comercial y Talento humano

LUGAR: Coworking Dream Lab - Cra 35 #54-45 Bga.

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

Katherin James C.	1098689636	Dir. Comercial y T.H	Katherin James
Carlos A. Alvarado	13511746	Admin	Carlos A.
Stephany Maldonado	1098996920	Asesora	Stephany M.
Pablo Vargas Martinez	1098626592	Operativa gerente	PVM
BELKÚ CASTAÑO A	1093740124	Asesora Comercial	Belki c.



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

Capacitar a trabajadores martiva en ADN martiva

RELACION Y DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES

- Se trataron los sgtes temas:
- ✓ mision martiva - Mi mision
- ✓ valores integrados a la mision
- ✓ vision martiva - mi vision 2024
- ✓ Desayuno
- ✓ DISC - liderazgo.

TEMA Martiva ADN 2024

FECHA 13 febrero 2024

HORA 8:00 am a 10:00 am

EXPOSITOR Katherin jaimen Corto

RESPONSABLE Katherin jaimen Corto

CARGO DEL RESPONSABLE Dir comercial y de T. Humano

LUGAR Coworking Dream-Lab - Cra 35 #54-45 Bga.

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

Carlos A. Alvarado

13'511.746

Adm

Carlos A

Stephany Maldonado

1091996920

ASESORA

Stephany

Fado Vargas Martinez

1098626512

Coprometido

Fado

BELEN CAYANO A.

1093740124

Asesora comercial

Belen C.

Katherin jaimen C.

1098689636

Dir. comercial

KJC

## CAPACITACIÓN EQUIPO MARTIVA



# COMUNICACIÓN A LOS USUARIOS DE MARTIVA – INFORMACIÓN SOBRE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

## 1. Publicación en canal de YouTube



### ASOCIACIÓN DE USUARIOS 2023-2025



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

Material de apoyo



USUARIO MARTIVA:

## CANALES DE COMUNICACION

Escríbenos al siguiente correo:  
[usuariosmartiva@gmail.com](mailto:usuariosmartiva@gmail.com)

**Datos**

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

0:00:06 0:00:06

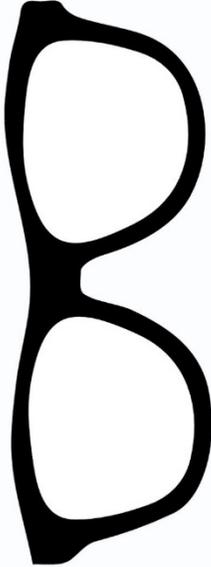
Speaker icon, Chat icon, 10, 30, Edit icon, Share icon, More icon



## 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

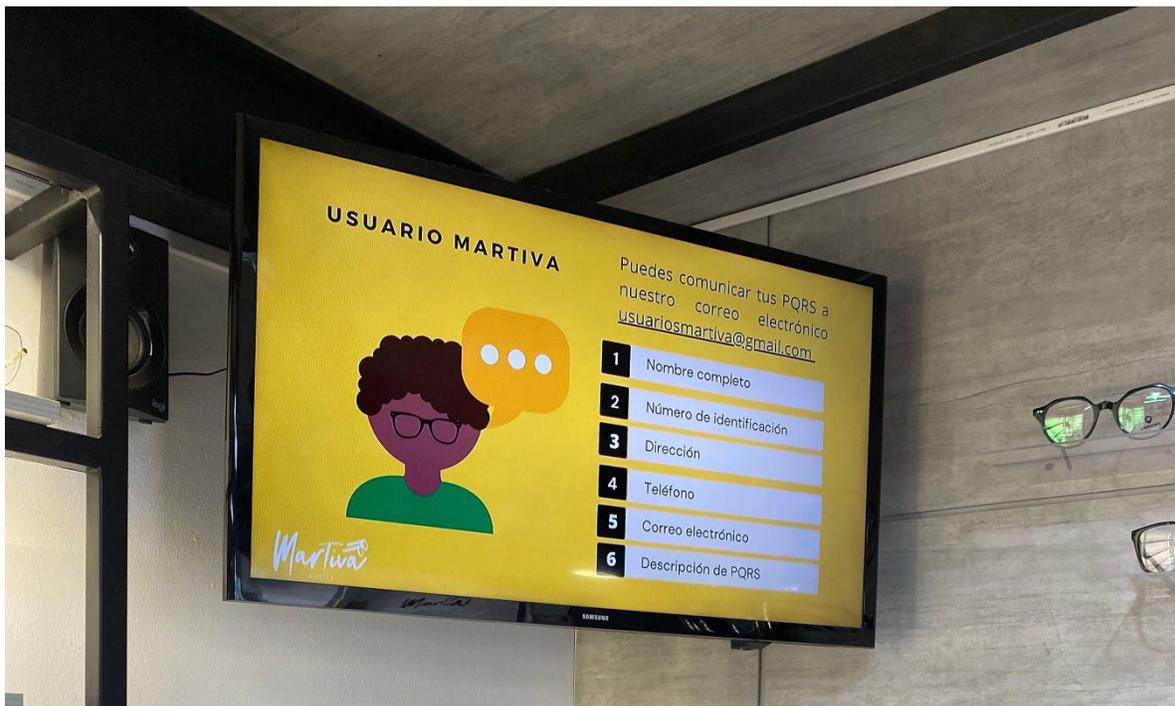
Escríbenos al siguiente correo:  
[usuariosmartiva@gmail.com](mailto:usuariosmartiva@gmail.com)

**Datos**

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



## 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





USUARIO MARTINA:

### CANALES DE COMUNICACION

Escribenos al e-mail con el [HELLO@STYLIGHTS.COM](mailto:HELLO@STYLIGHTS.COM)

Datos

- Nombre completo
- Número de identificación
- Dirección
- Teléfono
- Correo electrónico
- Descripción de foto



# INCENTIVOS PARA LA PARTICIPACIÓN EN REUNIONES DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

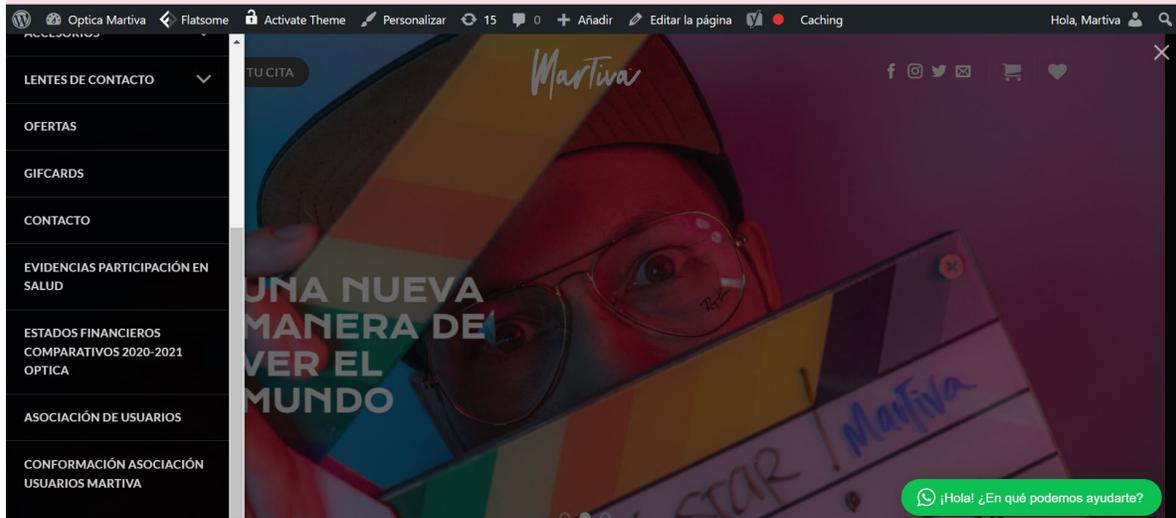




## PUBLICACIÓN EN MEDIOS DIGITALES PARA CONOCER LA PPSS

### 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=qIIVdKvQ70Q>
- YouTube: <https://www.youtube.com/watch?v=2ySa2BRhIcs>



## Importancia de las encuestas de satisfacción



Optica Martiva  
8 suscriptores

Suscrito ▾

👍 0 | 🗨️

➦ Compartir



## ASOCIACIÓN DE USUARIOS 2023-2025



Optica Martiva  
8 suscriptores

Suscrito ▾

👍 0 | 🗨️

➦ Compartir



## 4. Envío de correos masivos a usuarios de Óptica Martiva

### Importancia de Participación Ciudadana Usuarios Martiva Recibidos x



MARTIVA SAS <usuariosmartiva@gmail.com>

para bcc: 01.angel.21.osorio@gmail.com, bcc: 04.marianamendoza@gmail.com, bcc: 07.paulafonseca@gmail.com, bcc: 17.gloridiaz@hotmail.com, bcc: 22.margaritasas@gmail.com,

**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

**USUARIO MARTIVA:**  
**CANALES DE COMUNICACION**

Escribenos al siguiente correo:  
[usuariosmartiva@gmail.com](mailto:usuariosmartiva@gmail.com)

**Datos**

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



MARTIVA SAS <usuariosmartiva@gmail.com>

para bcc: 01.angel.21.osorio@gmail.com, bcc: 04.marianamendoza@gmail.com, bcc: 07.paulafonseca@gmail.com, bcc: 17.gloridiaz@hotmail.com, bcc: 22.margaritasas@gmail.com, bcc: a.rincon68@hotmail.com, bcc: abdc

jue, 26 dic 2024, 10:46



...

--

...

Cordialmente,

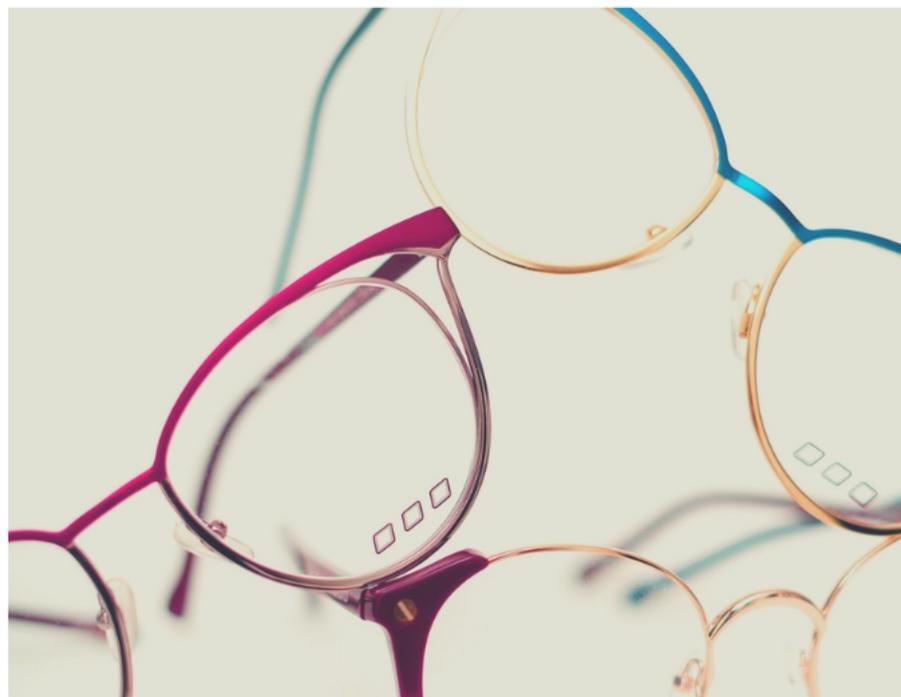
**ASOCIACIÓN USUARIOS MARTIVA**

Calle 61 # 17f - 20 Local 1  
Centro Empresarial Cajasan - Puerta de Sol  
Bucaramanga - Colombia  
PBX: 6 804494 – 6 471937  
Cel. : 320 446 8597  
Email: [usuariosmartiva@gmail.com](mailto:usuariosmartiva@gmail.com)  
Web: [www.opticamartiva.com](http://www.opticamartiva.com)

# ASOCIACIÓN DE USUARIOS MARTIVA

Acompáñanos el  
martes 6 de agosto  
2024 a las 8:30  
am por zoom

ÓPTICA MARTIVA





# Asociación de Usuarios Martiva

**2024**

## **OBJETIVO**

**Socializar la participación de usuarios de Martiva S.A.S para el primer y segundo periodo de 2024**

# ORDEN DEL DÍA

- 1.Registro de asistencia por parte de la IPS
2. Socialización encuestas de satisfacción de usuarios Martiva para el primer trimestre 2024
3. Socialización encuestas de satisfacción de usuarios Martiva para el segundo trimestre 2024
- 4.Digitalización de Encuestas
- 5.Socialización sobre participación ciudadana.
- 6.Revisión de peticiones de usuarios por canales de comunicación.
7. Revisión de estrategias para la participación de usuarios por parte de Asociación de usuarios
- 8.Cumplimiento de actividades pendientes
9. Acta
- 10.Fin de la reunión y fotografías

# 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 DE 2024

- 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

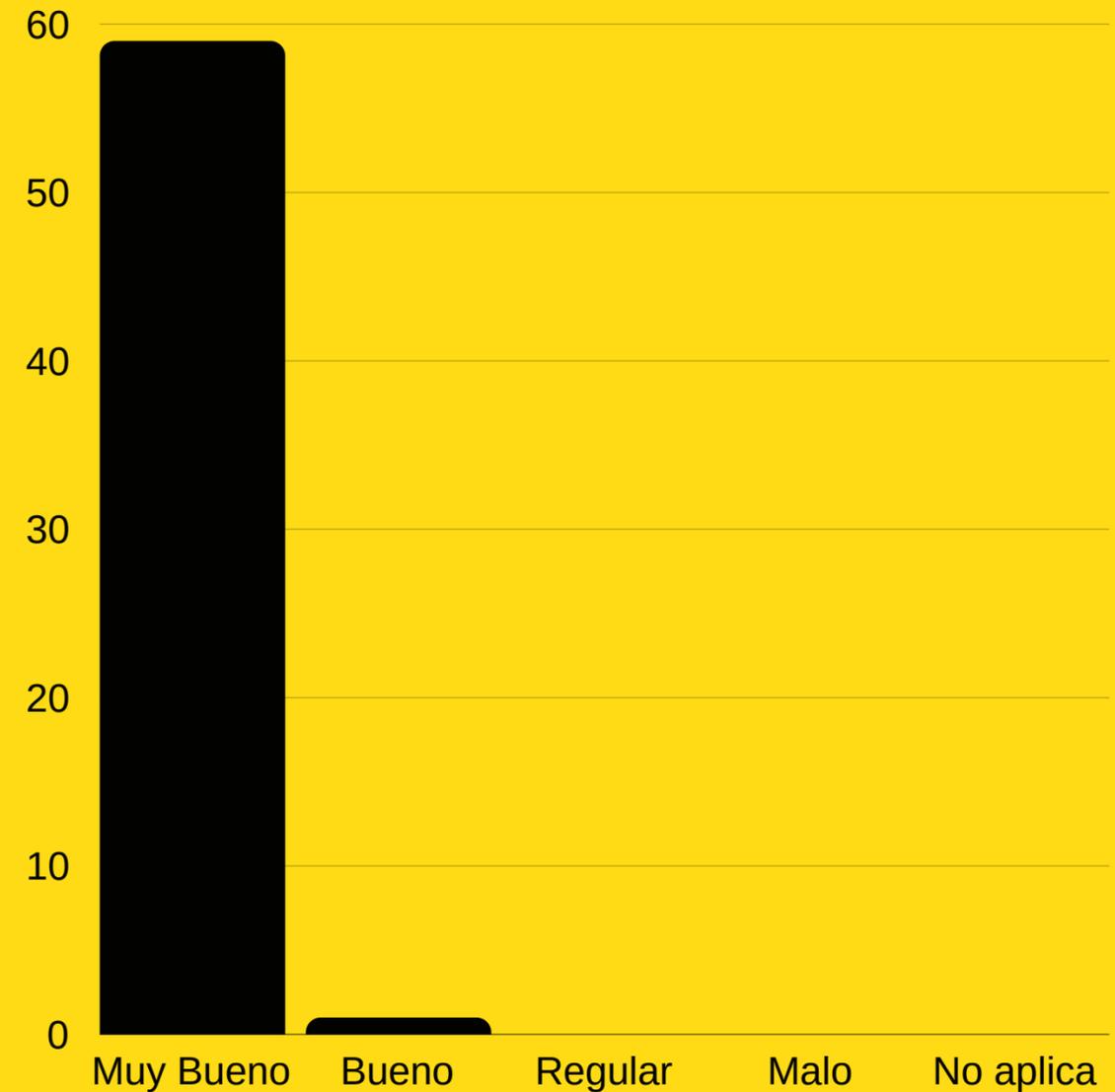
- Número total de encuestas de satisfacción reportadas para el PRIMER trimestre de 2024= 60
- Número total de encuestas de satisfacción reportadas para el SEGUNDO trimestre de 2024= 47

# **PRIMER TRIMESTRE 2024**



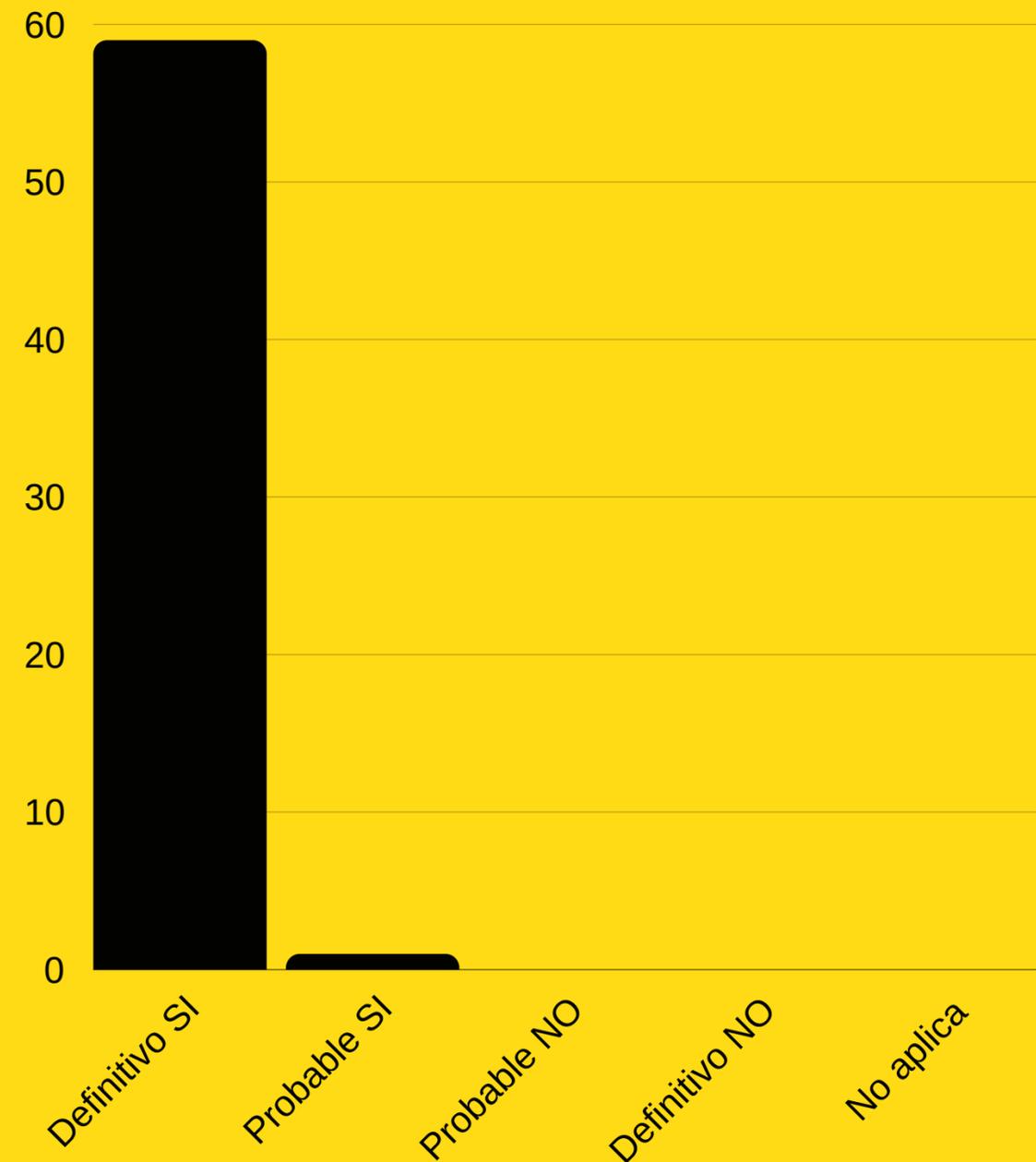
# SATISFACCIÓN I TRIMESTRE 2024

- Muy Bueno = 59 usuarios que corresponde al 98 %
- Bueno = 1 Usuarios que corresponde al 2%
- 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 2024

- Definitivamente SI = 59 usuarios que corresponde al 98%
- Probablemente SI = 1 Usuarios que corresponde al 2%
- 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 2024



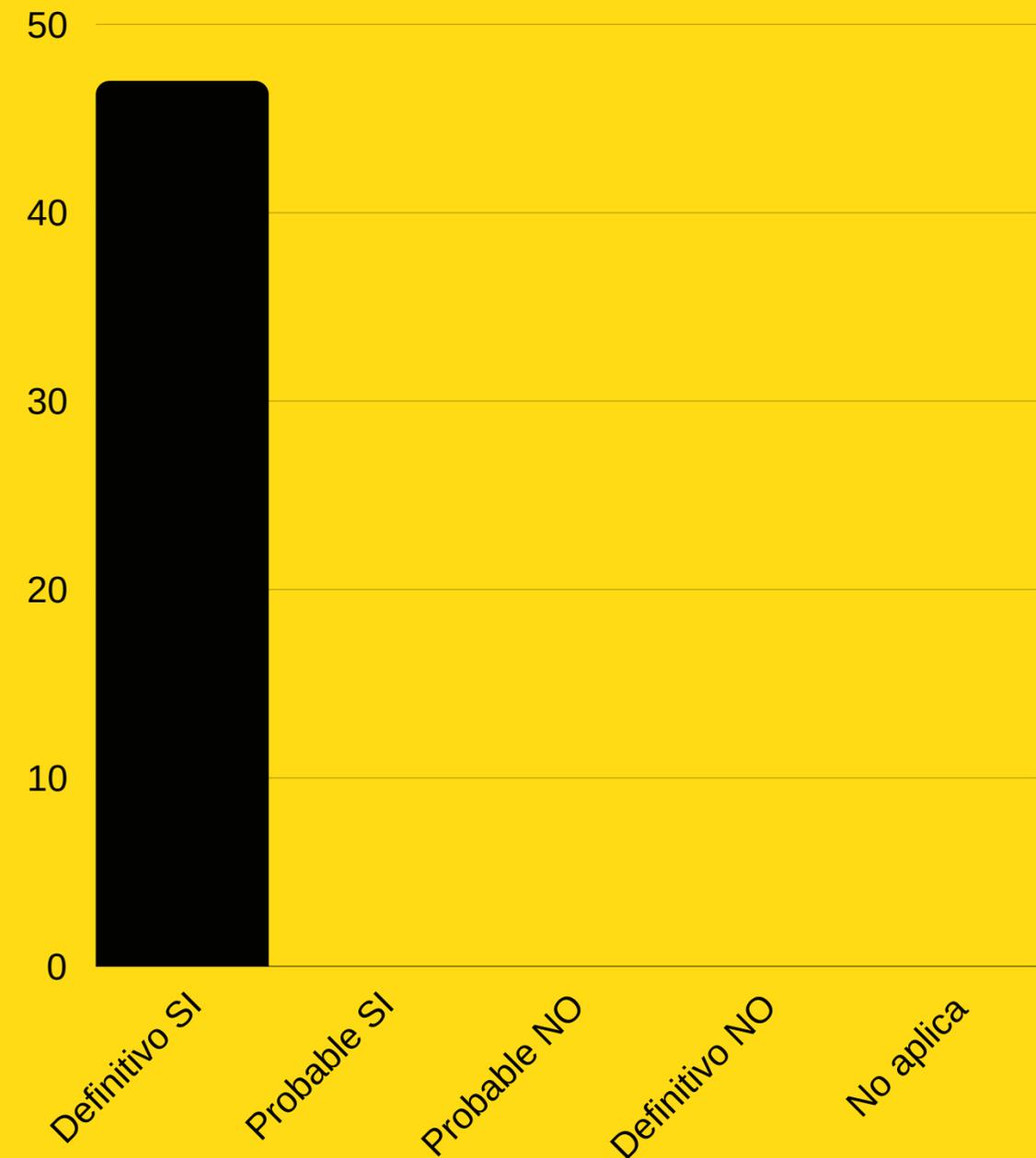
# SATISFACCIÓN II TRIMESTRE 2024

- Muy Bueno = 45 usuarios que corresponde al 96%
- Bueno = 2 Usuarios que corresponde al 4%
- 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 2024

- Definitivamente SI = 47 usuarios que corresponde al 100%
- Probablemente SI = 0 Usuarios que corresponde al 0%
- Probablemente NO= 0 Usuarios que corresponde al 0%
- Definitivamente NO= 0 Usuarios que corresponde al 0%
- No opina = 0 Usuarios que corresponde al 0%



# 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



# DIGITALIZADAS 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.

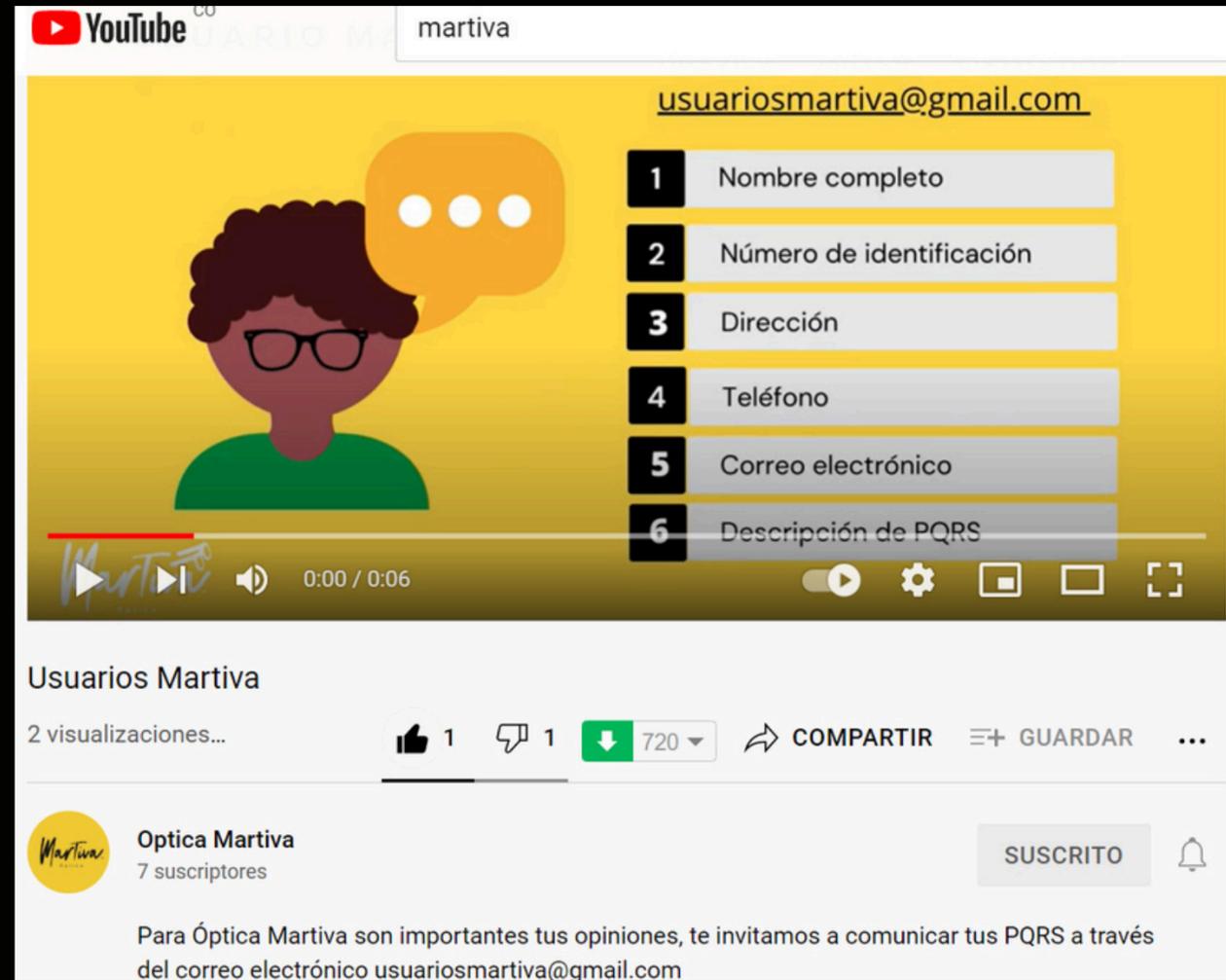
LINK: <https://forms.gle/JSStE7FWUjBRMaa77>

# 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

# 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 2024

**Martiva**<sup>TM</sup>  
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.

Martiva<sup>TM</sup>  
Óptica



**¿hay sugerencias de parte de la asociación de usuarios?**

<b>Actividad programada</b>	<b>Programación</b>	<b>Realizado</b>
<b>Capacitación a trabajadores Martiva</b>	<b>Febrero de 2024</b>	<b>Febrero 2024</b>
<b>Publicaciones sobre cultura y bienestar en medios digitales</b>	<b>Octubre de 2024</b>	
<b>Envió de correos a usuarios sobre canales de comunicación</b>	<b>Noviembre de 2024</b>	
<b>Segunda reunión de asociación de usuarios 2024</b>	<b>Diciembre de 2024</b>	

# **Acta de reunión**

## **Firmas**

**GRACIAS**

*Martiva*<sup>TM</sup>  
Óptica

 NIT.890.907.221-4	<b>ASOCIACIÓN DE USUARIOS MARTIVA</b>		VERSIÓN 1
	MARTÍNEZ VARGAS ÓPTICA SALUD VISUAL S.A.S		
	<b>ACTA No.</b>	<b>011</b>	

<b>Hora de inicio:</b> 8:30 am	<b>Hora final:</b> 9:00 am	<b>Lugar:</b> Vía Zoom	<b>Fecha:</b> 6 de agosto de 2024
-----------------------------------	-------------------------------	---------------------------	--------------------------------------

**Objetivo de reunión:** socializar la participación de usuarios de Martiva S.A.S para el primer y segundo trimestre del año 2024

### 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 2024
3. Socialización encuestas de satisfacción de usuarios Martiva para el segundo trimestre de 2024
4. Digitalización de encuestas Martiva
5. Socialización sobre participación ciudadana.
6. Revisión de peticiones de usuarios por canales de comunicación.
7. Revisión de estrategias para la participación de usuarios por parte de Asociación de usuarios
8. Cumplimiento y actividades pendientes
9. Acta
10. Fin de la reunión y fotografías de la reunión

### DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA

Siendo las 8:30 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 6 de agosto 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 PRIMER TRIMESTRE DE 2024

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 2024= 60
- 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 2024/ Total de usuarios encuestados en el primer trimestre 2024) \*100 = **98%** que corresponden a 59 usuarios
  - (usuarios que respondieron “Bueno” a la pregunta ¿Cómo califica el grado de satisfacción del servicio prestado por Óptica Martiva? Para el primer trimestre 2024/ Total de usuarios encuestados en el primer trimestre 2024) \*100 = **2%** que corresponden a 2 usuarios
  - (usuarios que respondieron “Regular” a la pregunta ¿Cómo califica el grado de satisfacción del servicio prestado por Óptica Martiva? Para el primer trimestre 2024/ Total de usuarios encuestados en el primer trimestre 2024) \*100 = **0%** que corresponde a 0 usuarios
  - (usuarios que respondieron “Malo” a la pregunta ¿Cómo califica el grado de satisfacción del servicio prestado por Óptica Martiva? Para el primer trimestre 2024/ Total de usuarios encuestados en el primer trimestre 2024) \*100 = **0%** que corresponde a 0 usuarios
  - (usuarios que respondieron “No opina” a la pregunta ¿Cómo califica el grado de satisfacción del servicio prestado por Óptica Martiva? Para el primer trimestre 2024/ Total de usuarios encuestados en el primer trimestre 2024) \*100 = **0%** que corresponde a 0 usuarios

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 2024) / Total de usuarios encuestados en el primer trimestre 2024) \*100 = **98 %** que corresponden a 59 usuarios

- (Usuarios que respondieron “Probablemente SI” a la pregunta ¿recomendaría a alguien más los servicios de Óptica Martiva? Para el primer trimestre 2024) / Total de usuarios encuestados en el primer trimestre 2024) \*100 = **2 %** que corresponden a 2 usuarios
- (Usuarios que respondieron “Probablemente NO” a la pregunta ¿recomendaría a alguien más los servicios de Óptica Martiva? Para el primer trimestre 2024) / Total de usuarios encuestados en el primer trimestre 2024) \*100 = **0 %** que corresponde a 0 usuarios
- (Usuarios que respondieron “Definitivamente NO” a la pregunta ¿recomendaría a alguien más los servicios de Óptica Martiva? Para el primer trimestre 2024) / Total de usuarios encuestados en el primer trimestre 2024) \*100 = **0 %** que corresponde a 0 usuarios
- (Usuarios que respondieron “No opina” a la pregunta ¿recomendaría a alguien más los servicios de Óptica Martiva? Para el primer trimestre 2024) / Total de usuarios encuestados en el primer trimestre 2024) \*100 = **0 %** que corresponde a 0 usuarios

### **3. SOCIALIZACIÓN ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS MARTIVA PARA EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2024**

- Número total de encuestas de satisfacción reportadas para el segundo trimestre de 2024= 47
- 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 2024/ Total de usuarios encuestados en el segundo trimestre 2024) \*100 = **96%** que corresponden a 45 usuarios
- (usuarios que respondieron “Bueno” a la pregunta ¿Cómo califica el grado de satisfacción del servicio prestado por Óptica Martiva? Para el segundo trimestre 2024/ Total de usuarios encuestados en el segundo trimestre 2024) \*100 = **4 %** que corresponden a 2 usuarios
- (usuarios que respondieron “Regular” a la pregunta ¿Cómo califica el grado de satisfacción del servicio prestado por Óptica Martiva? Para el segundo trimestre 2024/ Total de usuarios encuestados en el segundo trimestre 2024) \*100 = **0%** que corresponden a 0 usuarios
- (usuarios que respondieron “Malo” a la pregunta ¿Cómo califica el grado de satisfacción del servicio prestado por Óptica Martiva? Para el segundo trimestre 2024/ Total de usuarios encuestados en el segundo trimestre 2024) \*100 = **0%** que corresponden a 0 usuarios

- (usuarios que respondieron “No opina” a la pregunta ¿Cómo califica el grado de satisfacción del servicio prestado por Óptica Martiva? Para el segundo trimestre 2024/ Total de usuarios encuestados en el segundo trimestre 2024) \*100 = **0%** que corresponden a 0 usuarios

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 2024) / Total de usuarios encuestados en el segundo trimestre 2024) \*100 = **100 %** que corresponden a 47 usuarios
  - (Usuarios que respondieron “Probablemente SI” a la pregunta ¿recomendaría a alguien más los servicios de Óptica Martiva? Para el segundo trimestre 2024) / Total de usuarios encuestados en el segundo trimestre 2024) \*100 = **0 %** que corresponden a 0 usuarios
  - (Usuarios que respondieron “Probablemente NO” a la pregunta ¿recomendaría a alguien más los servicios de Óptica Martiva? Para el segundo trimestre 2024) / Total de usuarios encuestados en el segundo trimestre 2024) \*100 = **0 %** que corresponden a 0 usuarios
  - (Usuarios que respondieron “Definitivamente NO” a la pregunta ¿recomendaría a alguien más los servicios de Óptica Martiva? Para el segundo trimestre 2024) / Total de usuarios encuestados en el segundo trimestre 2024) \*100 = **0 %** que corresponden a 0 usuarios
  - (Usuarios que respondieron “No opina” a la pregunta ¿recomendaría a alguien más los servicios de Óptica Martiva? Para el segundo trimestre 2024) / Total de usuarios encuestados en el segundo trimestre 2024) \*100 = **0 %** que corresponden a 0 usuarios

**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. DIGITALIZACIÓN DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Con el fin de hacer un uso eficiente de papel decidimos digitalizar la encuesta de satisfacción, iniciamos el año con esta estrategia a través de un google forms que las asesoras de Martiva comparten con los usuarios, teniendo como resultado la captación de cuatro veces más encuestas del último trimestre del año 2023, continuaremos haciéndolo de esta manera.

LINK: <https://forms.gle/JSSStE7FWUjBRMaa77>



The image shows a screenshot of a Google Forms survey. At the top, there is a yellow header with the 'Martiva' logo in a cursive font and 'Óptica' in a smaller, sans-serif font below it. The main title of the survey is 'ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ÓPTICA MARTIVA'. Below the title, there is a short introductory text: '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 'katherinjalimes.martiva@gmail.com' and has a 'Cambiar de cuenta' link. There is a 'No compartido' status indicator. A red asterisk indicates that a question is mandatory. At the bottom, there is a consent statement: '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. 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

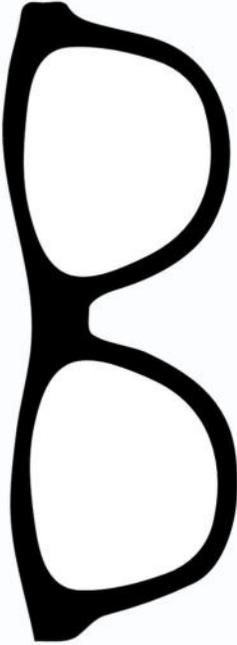


Puedes comunicar tus PQRS a nuestro correo electrónico [usuariosmartiva@gmail.com](mailto:usuariosmartiva@gmail.com)

- 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.



## USUARIO MARTIVA:

### CANALES DE COMUNICACION DE PQRS

Escríbenos al siguiente correo:  
[usuariosmartiva@gmail.com](mailto:usuariosmartiva@gmail.com)

**Datos**

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





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

## 6. 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](mailto:usuariosmartiva@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](mailto:opticas.martiva@hotmail.com) con copia a [servicioalcliente@opticamartiva.com](mailto: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 2024 según lo reportado por la asociación de usuarios.

## 7. 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

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

## 8. CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES PENDIENTES

<b>Actividad programada</b>	<b>Programación</b>	<b>Realizado</b>
Capacitación a trabajadores Martiva	Febrero de 2024	Febrero 2024
Publicaciones sobre cultura y bienestar en medios digitales	Octubre de 2024	
Envío de correos a usuarios sobre canales de comunicación	Noviembre de 2024	
Segunda reunión de asociación de usuarios 2024	Diciembre de 2024	

## 9. 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 6 de agosto de 2024 se da por terminada la reunión y el desarrollo del acta, a la espera de poder obtener las firmas en señal de conformidad a lo aquí planteado.

<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>CEDULA</b>
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 hara llegar un obsequio departe de Óptica Martiva

## 10. FOTOGRAFIAS DE LA REUNIÓN

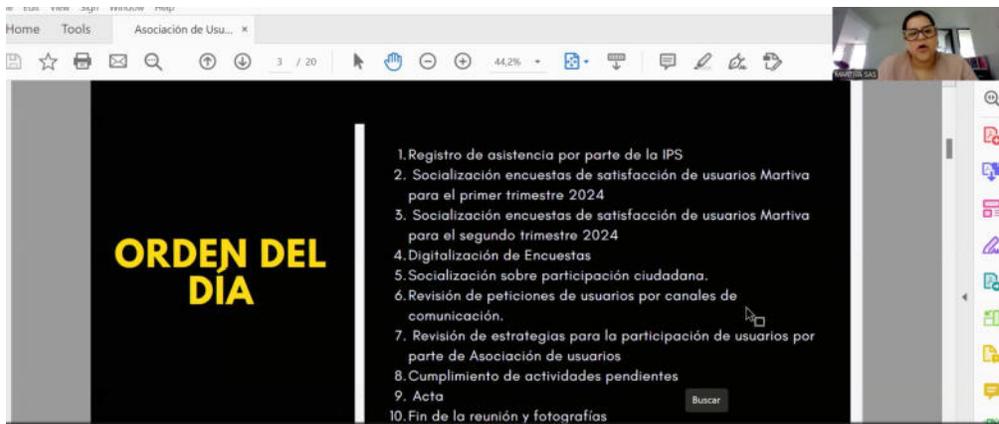
Home Tools Asociación de Usu... x

3 / 20 44,2%

# ORDEN DEL DIA

- 1.Registro de asistencia por parte de la IPS
2. Socialización encuestas de satisfacción de usuarios Martiva para el primer trimestre 2024
3. Socialización encuestas de satisfacción de usuarios Martiva para el segundo trimestre 2024
- 4.Digitalización de Encuestas
- 5.Socialización sobre participación ciudadana.
- 6.Revisión de peticiones de usuarios por canales de comunicación.
7. Revisión de estrategias para la participación de usuarios por parte de Asociación de usuarios
- 8.Cumplimiento de actividades pendientes
9. Acta
- 10.Fin de la reunión y fotografías

Buscar



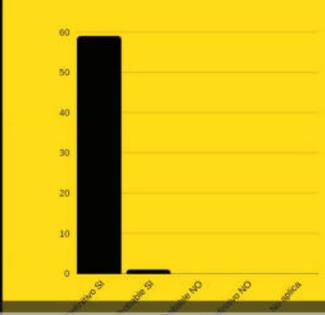
Reproductor multimedia Adobe Acrobat Pro DC

Home Tools Asociación de Usu... x

8 / 20 44,2%

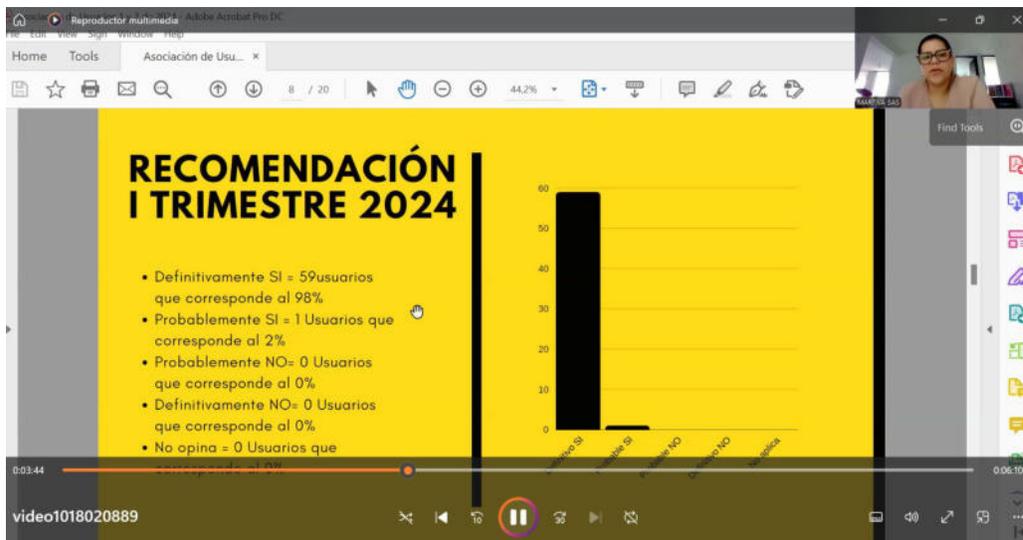
# RECOMENDACIÓN I TRIMESTRE 2024

- Definitivamente SI = 59 usuarios que corresponde al 98%
- Probablemente SI = 1 Usuarios que corresponde al 2%
- Probablemente NO= 0 Usuarios que corresponde al 0%
- Definitivamente NO= 0 Usuarios que corresponde al 0%
- No opina = 0 Usuarios que



Categoría	Usuarios	Porcentaje
Definitivamente SI	59	98%
Probablemente SI	1	2%
Probablemente NO	0	0%
Definitivamente NO	0	0%
No opina	0	0%

0:03:44 video1018020889 0:06:10





NIT.890.907.221-4

PLANILLA DE ASISTENCIA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

MARTÍNEZ VARGAS ÓPTICA SALUD VISUAL S.A.S

FECHA: 6 de agosto de 2024  
LUGAR: Vía Zoom

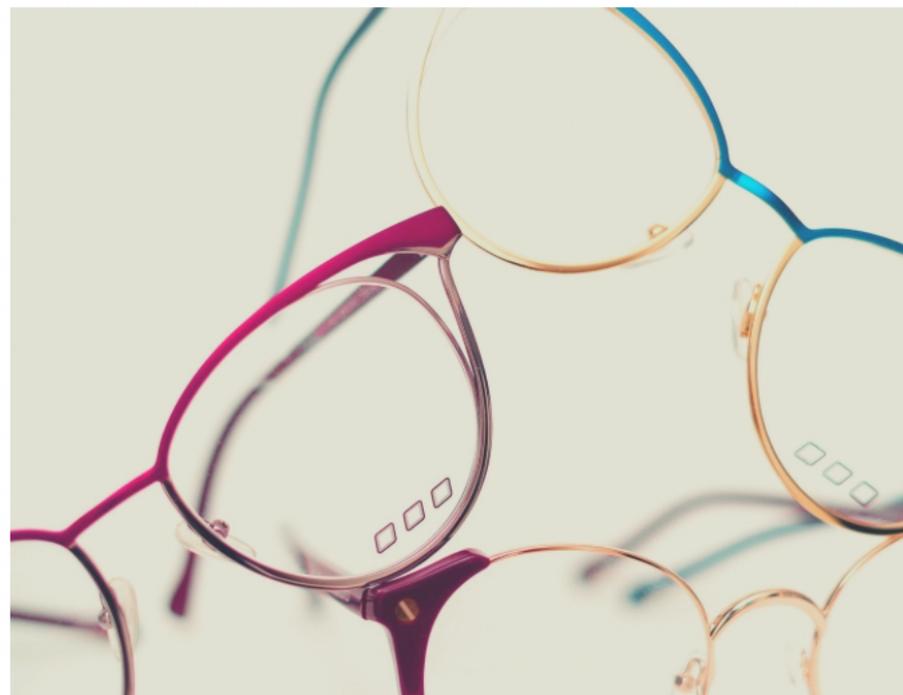
NOMBRE DE LA REUNION: primer y segundo trimestre 2024  
Asociación de Usuarios Martiva

NOMBRES Y APELLIDOS	CEDULA	CORREO	FIRMA
Lucy Amparo Calderon L	63.294352	lucy0607contable@hotmail	<i>[Signature]</i>
Carlos A. Abascal	13011746	opticas.martiva@gmail.com	<i>[Signature]</i>
Patricia Vargas M	1098626592	patriciapvnmartiva86@gmail	<i>[Signature]</i>
Andres Fernando Correa	1098783034	andresjimenez20477@gmail	Andres F. Correa
Yineth jaimer Corzo	1093764550	cjaimesyineth@gmail.com	Yineth Jans
Katherin jaimes C	1098689636	katherin.jaimes@ptwmmh.com	<i>[Signature]</i>
Laura Ximera Herrera U7	1098668877	lxherrera7@gmail.com	Laura Herrera
Jose Dukon Monsalve	1095776442	edukon@gmail.com	<i>[Signature]</i>

# ASOCIACIÓN DE USUARIOS MARTIVA

Acompáñanos el  
viernes 10 de enero  
2025 a las 9:00  
am por zoom

ÓPTICA MARTIVA





# Asociación de Usuarios Martiva

2024

## **OBJETIVO**

**Socializar la participación de usuarios de Martiva S.A.S para el tercer y cuarto trimestre de 2024**

# 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 2024
3. Socialización encuestas de satisfacción de usuarios Martiva para el cuarto trimestre de 2024
4. Digitalización de encuestas Martiva
5. Socialización sobre participación ciudadana.
6. Revisión de peticiones de usuarios por canales de comunicación.
7. Revisión de estrategias para la participación de usuarios por parte de Asociación de usuarios
8. Cumplimiento y actividades pendientes
9. Acta
10. Fin de la reunión y fotografías 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 DE 2024

- 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 2024= 60
- Número total de encuestas de satisfacción reportadas para el CUARTO trimestre de 2024= 34

# **TERCER TRIMESTRE 2024**



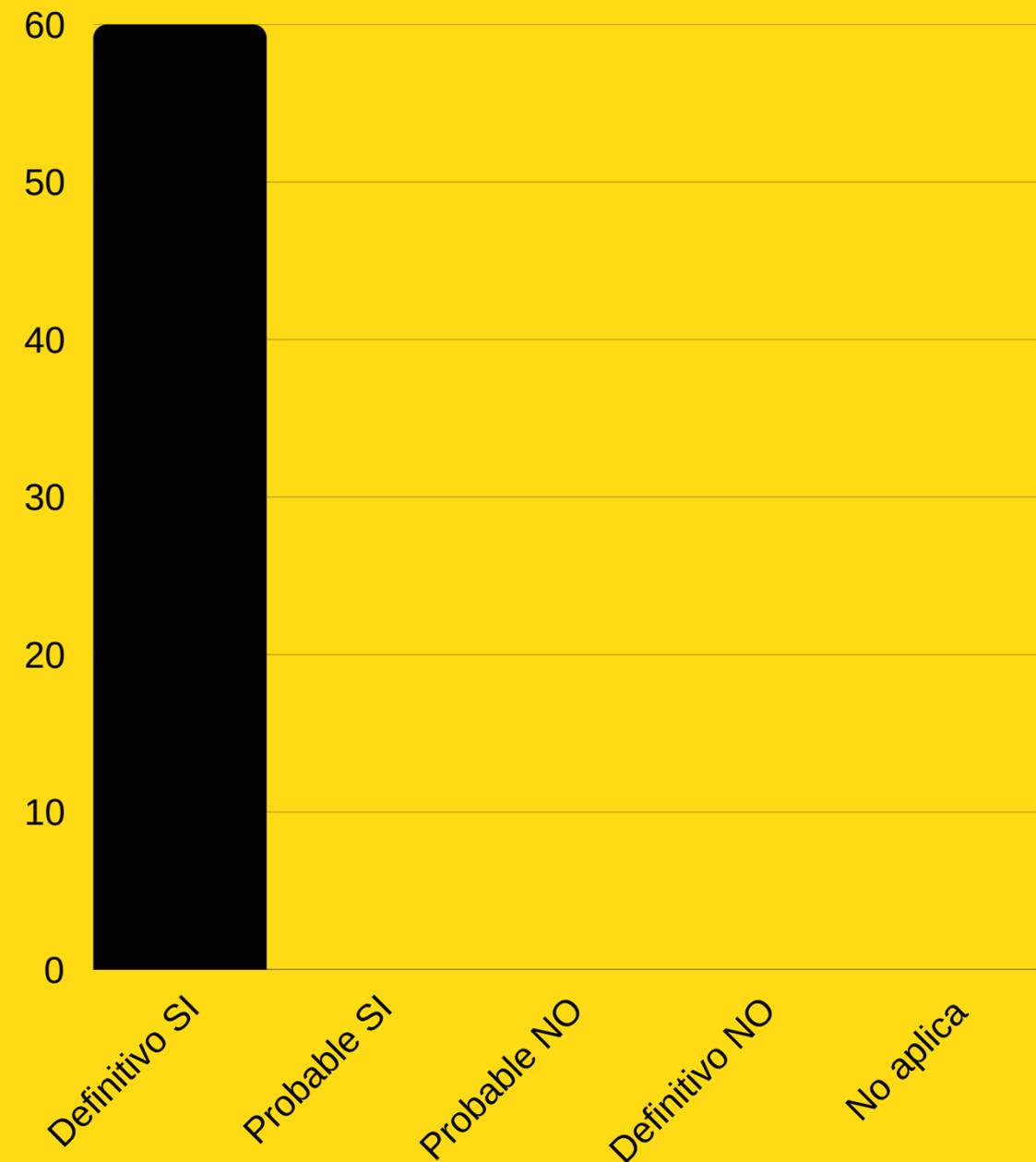
# SATISFACCIÓN III TRIMESTRE 2024

- Muy Bueno = 60 usuarios que corresponde al 100 %
- Bueno = 0 Usuarios que corresponde al 0 %
- Regular = 0 Usuarios que corresponde al 0%
- Malo= 0 Usuarios que corresponde al 0%
- No opina = 0 Usuarios que corresponde al 0%



# RECOMENDACIÓN III TRIMESTRE 2024

- Definitivamente SI = 60 usuarios que corresponde al 100 %
- Probablemente SI = 0 Usuarios que corresponde al 0 %
- Probablemente NO= 0 Usuarios que corresponde al 0%
- Definitivamente NO= 0 Usuarios que corresponde al 0%
- No opina = 0 Usuarios que corresponde al 0%

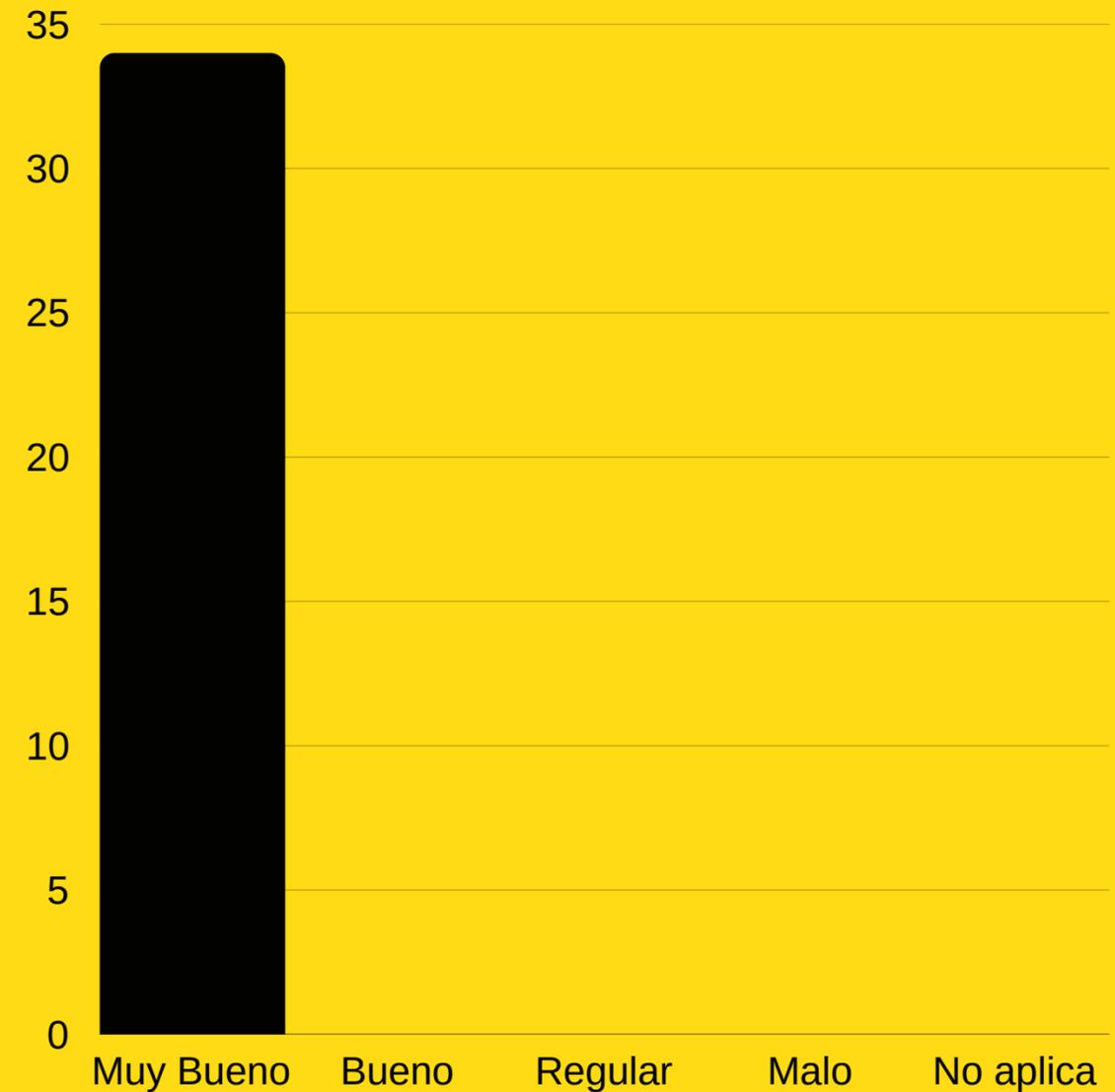


# **CUARTO TRIMESTRE 2024**



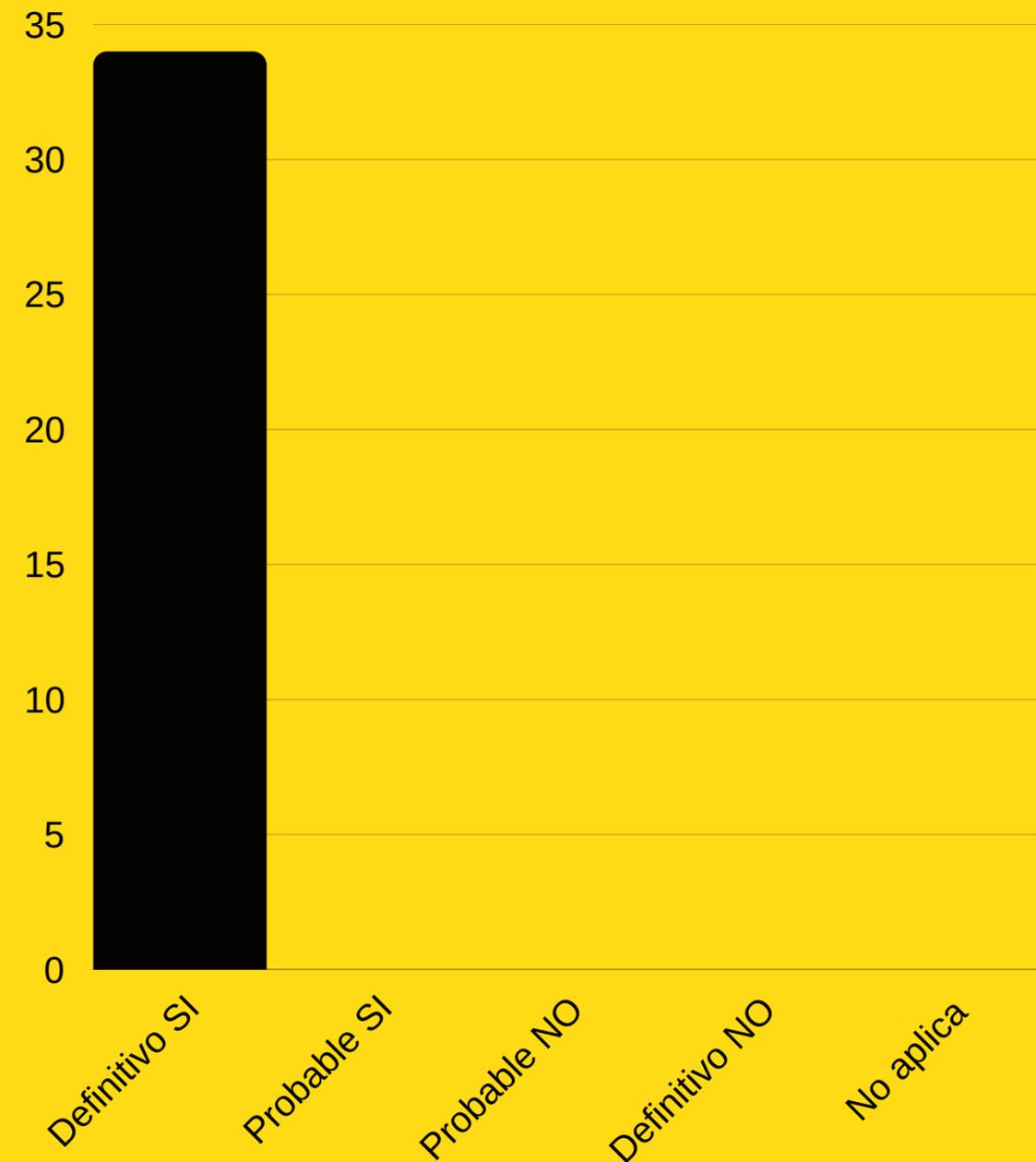
# SATISFACCIÓN IV TRIMESTRE 2024

- Muy Bueno = 34 usuarios que corresponde al 100%
- Bueno = 0 Usuarios que corresponde al 0 %
- Regular = 0 Usuarios que corresponde al 0%
- Malo= 0 Usuarios que corresponde al 0%
- No opina = 0 Usuarios que corresponde al 0%



# RECOMENDACIÓN IV TRIMESTRE 2024

- Definitivamente SI = 34 usuarios que corresponde al 100%
- Probablemente SI = 0 Usuarios que corresponde al 0%
- Probablemente NO= 0 Usuarios que corresponde al 0%
- Definitivamente NO= 0 Usuarios que corresponde al 0%
- No opina = 0 Usuarios que corresponde al 0%



# 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.**

# DIGITALIZADAS 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

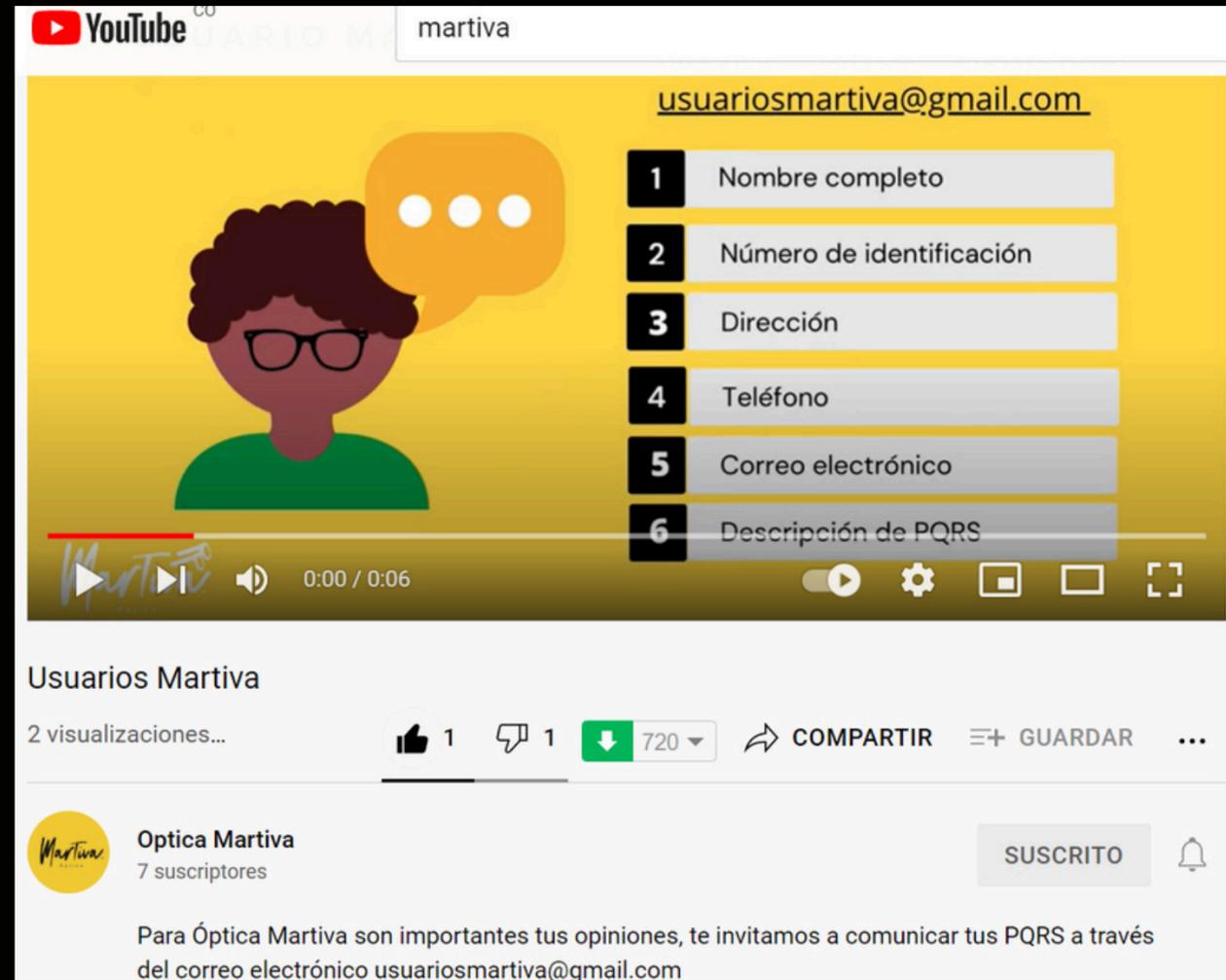
\* Indica que la pregunta es obligatoria

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/JSStE7FWUjBRMaa77>

# SOCIALIZACIÓN A USUARIOS MARTIVA

Canal de Youtube:  
<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



# 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 2024

**Martiva**<sup>TM</sup>  
Óptica

# REVISIÓN DE ESTRATEGIAS PARA LA PARTICIPACIÓN DE USUARIOS POR PARTE DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS

- Se promueve los canales de participación como medida través de medios digitales como correo electrónico, redes sociales y canal de YouTube.
- Continuar con la capacitación al equipo de trabajo de Martiva para cultivar la satisfacción del 100% de los usuarios



**¿hay sugerencias de parte de la asociación de usuarios?**

# PROCESO 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.

Martiva<sup>TM</sup>  
Óptica

<b>Actividad programada</b>	<b>Programación</b>	<b>Realizado</b>
<b>Capacitación a trabajadores Martiva</b>	<b>Febrero de 2024</b>	<b>13 Febrero 2024</b>
<b>Publicaciones sobre cultura y bienestar en medios digitales</b>	<b>Octubre de 2024</b>	<b>9 de noviembre 2024</b>
<b>Envió de correos a usuarios sobre canales de comunicación</b>	<b>Noviembre de 2024</b>	<b>9 de noviembre 2024</b>
<b>Segunda reunión de asociación de usuarios 2024</b>	<b>Diciembre de 2024</b>	<b>10 de enero 2025</b>

**Acta de reunión**  
**Firmas y fotografías**

**GRACIAS**

*Martiva*<sup>TM</sup>  
Óptica

 NIT.890.907.221-4	<b>ASOCIACIÓN DE USUARIOS MARTIVA</b>		VERSIÓN 1
	MARTÍNEZ VARGAS ÓPTICA SALUD VISUAL S.A.S		
	<b>ACTA No.</b>	<b>012</b>	

<b>Hora de inicio:</b> 9:00 am	<b>Hora final:</b> 9:30 am	<b>Lugar:</b> Vía Zoom	<b>Fecha:</b> 10 de enero 2025
-----------------------------------	-------------------------------	---------------------------	-----------------------------------

**Objetivo de reunión:** socializar la participación de usuarios de Martiva S.A.S para el tercer y cuarto trimestre del año 2024

### 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 2024
3. Socialización encuestas de satisfacción de usuarios Martiva para el cuarto trimestre de 2024
4. Digitalización de encuestas Martiva
5. Socialización sobre participación ciudadana.
6. Revisión de peticiones de usuarios por canales de comunicación.
7. Revisión de estrategias para la participación de usuarios por parte de Asociación de usuarios
8. Cumplimiento y actividades pendientes
9. Acta
10. Fin de la reunión y fotografías de la reunión

### DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA

Siendo las 9:00 am se da inicio a la reunión de socialización del tercer y cuarto trimestre 2024 de asociación de usuarios Martiva (IPS Martínez Vargas S.A.S) el día 10 de enero de 2025, 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 2024

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 2024= 60
- 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 2024/ Total de usuarios encuestados en el tercer trimestre 2024) \*100 = **100%** que corresponden a 60 usuarios
  - (usuarios que respondieron “Bueno” a la pregunta ¿Cómo califica el grado de satisfacción del servicio prestado por Óptica Martiva? Para el tercer trimestre 2024/ Total de usuarios encuestados en el tercer trimestre 2024) \*100 = **0%** que corresponden a 2 usuarios
  - (usuarios que respondieron “Regular” a la pregunta ¿Cómo califica el grado de satisfacción del servicio prestado por Óptica Martiva? Para el tercer trimestre 2024/ Total de usuarios encuestados en el tercer trimestre 2024) \*100 = **0%** que corresponde a 0 usuarios
  - (usuarios que respondieron “Malo” a la pregunta ¿Cómo califica el grado de satisfacción del servicio prestado por Óptica Martiva? Para el tercer trimestre 2024/ Total de usuarios encuestados en el tercer trimestre 2024) \*100 = **0%** que corresponde a 0 usuarios
  - (usuarios que respondieron “No opina” a la pregunta ¿Cómo califica el grado de satisfacción del servicio prestado por Óptica Martiva? Para el tercer trimestre 2024/ Total de usuarios encuestados en el tercer trimestre 2024) \*100 = **0%** que corresponde a 0 usuarios

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 2024) / Total de usuarios encuestados en el tercer trimestre 2024) \*100 = **100 %** que corresponden a 60 usuarios

- (Usuarios que respondieron “Probablemente SI” a la pregunta ¿recomendaría a alguien más los servicios de Óptica Martiva? Para el tercer trimestre 2024) / Total de usuarios encuestados en el tercer trimestre 2024) \*100 = **0 %** que corresponden a 0 usuarios
- (Usuarios que respondieron “Probablemente NO” a la pregunta ¿recomendaría a alguien más los servicios de Óptica Martiva? Para el tercer trimestre 2024) / Total de usuarios encuestados en el tercer trimestre 2024) \*100 = **0 %** que corresponde a 0 usuarios
- (Usuarios que respondieron “Definitivamente NO” a la pregunta ¿recomendaría a alguien más los servicios de Óptica Martiva? Para el tercer trimestre 2024) / Total de usuarios encuestados en el tercer trimestre 2024) \*100 = **0 %** que corresponde a 0 usuarios
- (Usuarios que respondieron “No opina” a la pregunta ¿recomendaría a alguien más los servicios de Óptica Martiva? Para el tercer trimestre 2024) / Total de usuarios encuestados en el tercer trimestre 2024) \*100 = **0 %** que corresponde a 0 usuarios

### **3. SOCIALIZACIÓN ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS MARTIVA PARA EL CUARTO TRIMESTRE DE 2024**

- Número total de encuestas de satisfacción reportadas para el cuarto trimestre de 2024= 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 cuarto trimestre 2024/ Total de usuarios encuestados en el cuarto trimestre 2024) \*100 = **100%** que corresponden a 34 usuarios
- (usuarios que respondieron “Bueno” a la pregunta ¿Cómo califica el grado de satisfacción del servicio prestado por Óptica Martiva? Para el cuarto trimestre 2024/ Total de usuarios encuestados en el cuarto trimestre 2024) \*100 = **0 %** que corresponden a 0 usuarios
- (usuarios que respondieron “Regular” a la pregunta ¿Cómo califica el grado de satisfacción del servicio prestado por Óptica Martiva? Para el cuarto trimestre 2024/ Total de usuarios encuestados en el cuarto trimestre 2024) \*100 = **0%** que corresponden a 0 usuarios
- (usuarios que respondieron “Malo” a la pregunta ¿Cómo califica el grado de satisfacción del servicio prestado por Óptica Martiva? Para el cuarto trimestre 2024/ Total de usuarios encuestados en el cuarto trimestre 2024) \*100 = **0%** que corresponden a 0 usuarios

- (usuarios que respondieron “No opina” a la pregunta ¿Cómo califica el grado de satisfacción del servicio prestado por Óptica Martiva? Para el cuarto trimestre 2024/ Total de usuarios encuestados en el cuarto trimestre 2024) \*100 = **0%** que corresponden a 0 usuarios

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 2024) / Total de usuarios encuestados en el cuarto trimestre 2024) \*100 = **100 %** que corresponden a 34 usuarios
- (Usuarios que respondieron “Probablemente SI” a la pregunta ¿recomendaría a alguien más los servicios de Óptica Martiva? Para el cuarto trimestre 2024) / Total de usuarios encuestados en el cuarto trimestre 2024) \*100 = **0 %** que corresponden a 0 usuarios
- (Usuarios que respondieron “Probablemente NO” a la pregunta ¿recomendaría a alguien más los servicios de Óptica Martiva? Para el cuarto trimestre 2024) / Total de usuarios encuestados en el cuarto trimestre 2024) \*100 = **0 %** que corresponden a 0 usuarios
- (Usuarios que respondieron “Definitivamente NO” a la pregunta ¿recomendaría a alguien más los servicios de Óptica Martiva? Para el cuarto trimestre 2024) / Total de usuarios encuestados en el cuarto trimestre 2024) \*100 = **0 %** que corresponden a 0 usuarios
- (Usuarios que respondieron “No opina” a la pregunta ¿recomendaría a alguien más los servicios de Óptica Martiva? Para el cuarto trimestre 2024) / Total de usuarios encuestados en el cuarto trimestre 2024) \*100 = **0 %** que corresponden a 0 usuarios

**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. DIGITALIZACIÓN DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Con el fin de hacer un uso eficiente de papel decidimos digitalizar la encuesta de satisfacción, iniciamos el año con esta estrategia a través de un google forms que las asesoras de Martiva comparten con los usuarios, teniendo como resultado la captación de cuatro veces más encuestas del último trimestre del año 2023, continuaremos haciéndolo de esta manera.

LINK: <https://forms.gle/JSSStE7FWUjBRMaa77>



The image shows a screenshot of a Google Forms survey. At the top, there is a yellow header with the 'Martiva' logo in a cursive font and the word 'Óptica' below it. The main title of the survey is 'ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ÓPTICA MARTIVA'. Below the title, there is a short introductory text: '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 'katherinjalimes.martiva@gmail.com' and has a 'Cambiar de cuenta' link. It is currently set to 'No compartido'. A red asterisk indicates that a question is mandatory. At the bottom, there is a consent statement: '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. 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](mailto:usuariosmartiva@gmail.com)

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

*Martiva*  
OPTICA

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.



**USUARIO MARTIVA:**

**CANALES DE COMUNICACION DE PQRS**

Escríbenos al siguiente correo:  
[usuariosmartiva@gmail.com](mailto:usuariosmartiva@gmail.com)

**Datos**

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

*Martiva*  
OPTICA



No se presenta ninguna inquietud o sugerencia para el tercer y cuarto trimestre del año 2024 según lo reportado por la asociación de usuarios.

## **7. REVISIÓN DE ESTRATEGIAS PARA LA PARTICIPACIÓN DE USUARIOS POR PARTE DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS**

Se promueve los canales de participación como medida través de medios digitales como correo electrónico, redes sociales y canal de YouTube.

Continuar con la capacitación al equipo de trabajo de Martiva para cultivar la satisfacción del 100% de los usuarios

### **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

### **Proceso de Participación ciudadana**

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

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

## **8. CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES PENDIENTES**

<b>Actividad programada</b>	<b>Programación</b>	<b>Realizado</b>
Capacitación a trabajadores Martiva	Febrero de 2024	13 Febrero 2024
Publicaciones sobre cultura y bienestar en medios digitales	Octubre de 2024	9 Noviembre 2024
Envío de correos a usuarios sobre canales de comunicación	Noviembre de 2024	9 Noviembre 2024
Segunda reunión de asociación de usuarios 2024	Diciembre de 2024	10 Enero de 2024

Dando a así cumplimiento a todas las actividades programadas para el 2024 dentro del plan de acción de la política de participación social en salud la cual busca promover la participación de la ciudadanía en el sector salud, reconociendo que es un derecho fundamental

## 9. ACTA DE REUNIÓN DE CONFORMACIÓN DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS MARTIVA

- Firmas de acta

Se anexa

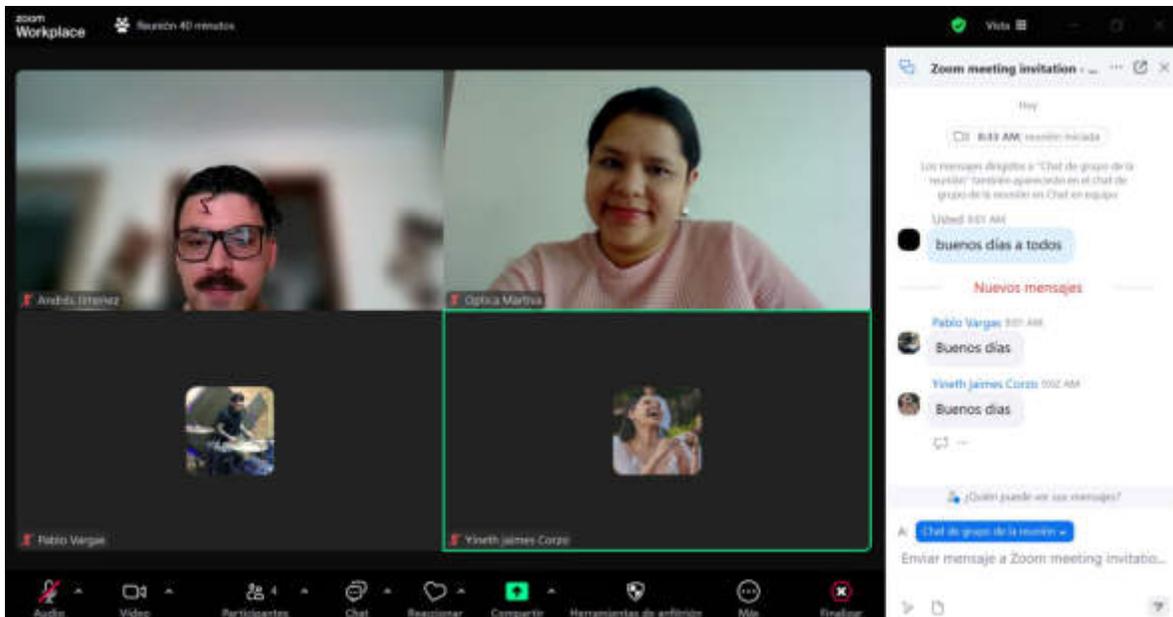
- Planilla de asistencia
- Presentación
- Registro Fotográfico

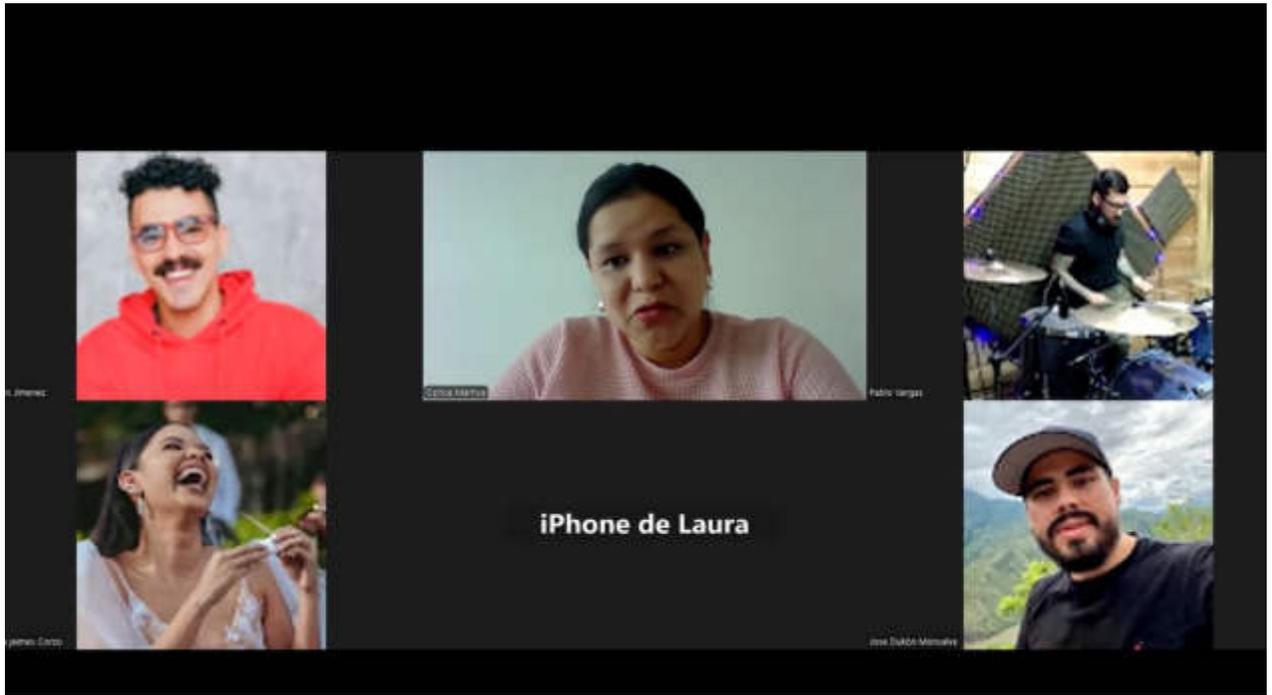
Siendo las 9:30 am del 10 de enero de 2025 se da por terminada la reunión y el desarrollo del acta, a la espera de poder obtener las firmas en señal de conformidad a lo aquí planteado.

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 hara llegar un obsequio de parte de Óptica Martiva

## 10. FOTOGRAFIAS DE LA REUNIÓN





Asociación de Usuarios 3 y 4 de 2024 - Adobe Acrobat Pro DC

File Edit View Sign Window Help

Home Tools Asociación de Usu...

1 / 21 44.2%

**Asociación de Usuarios Martiva**

2024

Está compartiendo la pantalla Dejar de compartir

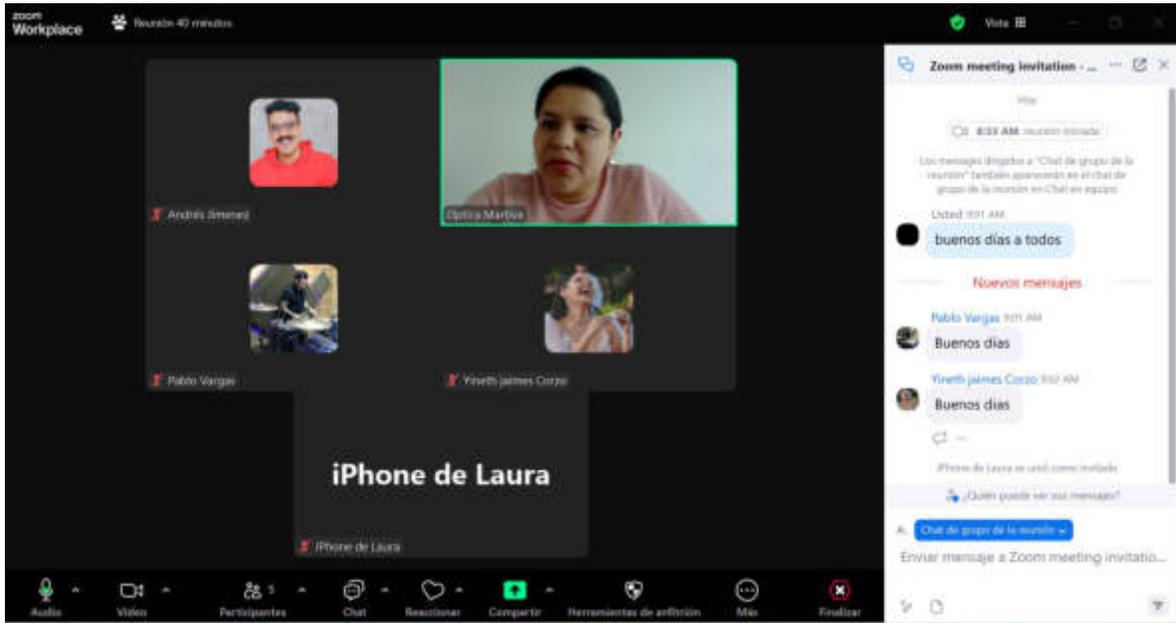
Optica Martiva

Andrés Jiménez

Pablo Vargas

Yineith Jaimes Corzo

The image shows a screen capture of a Zoom meeting. The main content is a slide with the logo for 'Asociación de Usuarios Martiva' and the year '2024'. The Zoom interface includes a top menu bar, a toolbar with various icons, and a participant list on the right side. A status bar at the bottom indicates that the screen is being shared.





NIT.890.907.221-4

PLANILLA DE ASISTENCIA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

MARTÍNEZ VARGAS ÓPTICA SALUD VISUAL S.A.S

FECHA: 10 de enero de 2025  
LUGAR: Vía Zoom

NOMBRE DE LA REUNION: tercer y cuarto trimestre 2024  
Asociación de Usuarios Martiva

NOMBRES Y APELLIDOS	CEDULA	CORREO	FIRMA
Lucy Amparo Calabrín L	63.294352	lucy0607Contable@hotmail.com	<i>[Signature]</i>
Carlos Alvarado Salas	13.511.746	caavaz@hst.mer.l.cen	<i>[Signature]</i>
Roberto Vargas Martínez	1098626592	robdvargasmartinez@gmail.com	<i>[Signature]</i>
Andrés F. Convea	1098783034	andresjivencio47@gmail.com	Andrés F. Convea
Yineth JAMES C.	1098764550	yjamesyineth@gmail.com	Yineth J.
Katherin James C	1098689636	katherin.james@optica.martiva.com	<i>[Signature]</i>
Laura Ximera Herrera M	1098668877	lherrera27@gmail.com	Laura Herrera
José Dukán Marshine	1095796442	cdukan@gmail.com	<i>[Signature]</i>